



FA | KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA
ORGANIZAČNÍ SLOŽKA STÁTU

**VÝROČNÍ ZPRÁVA
O ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA
ZA ROK 2014**

květen 2015

OBSAH:

I.	ÚVODNÍ SLOVO	3
II.	FINANČNÍ ARBITR, ŘÍZENÍ PŘED FINANČNÍM ARBITREM	5
III.	PŮSOBNOST FINANČNÍHO ARBITRA	7
IV.	ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA	9
V.	STATISTIKA A VÝSLEDKY ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA	10
VI.	NÁKLADY NA ZAJIŠTĚNÍ VÝKONU ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA A PROVOZU KANCELÁŘE FINANČNÍHO ARBITRA	16
VII.	VZTAHY S VEŘEJNOSTÍ, INFORMAČNÍ POVINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA	19
VIII.	MEZINÁRODNÍ SPOLUPRÁCE, FINANČNÍ VZDĚLÁVÁNÍ	20
IX.	VÝHLEDY DO BUDOUCNOSTI	22
Příloha č. 1	Přehled rozhodnutí finančního arbitra uveřejněných ve Sbírce rozhodnutí	23
Příloha č. 2	Finanční arbitr v 10 bodech	26
Příloha č. 3	Nejčastější dotazy	27
Příloha č. 4	Poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím	30

I. ÚVODNÍ SLOVO

Tato Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2014, která je určena nejširší veřejnosti (finanční arbitr předkládá zprávy o své činnosti též Vládě České republiky a Poslanecké sněmovně), obsahuje základní informace o institutu finančního arbitra jako o orgánu mimosoudního řešení některých sporů na finančním trhu, výsledky činnosti finančního arbitra a informace o výdajích na činnost finančního arbitra a Kanceláře finančního arbitra za uplynulý rok.

Finanční arbitr je příslušný řešit spory mezi finančními institucemi a jejich zákazníky, zejména spotřebiteli, a to při poskytování platebních služeb, při nabízení, zprostředkování nebo poskytování spotřebitelského úvěru, při kolektivním investování prostřednictvím standardního fondu, při nabízení, poskytování nebo zprostředkování životního pojištění a ze směnářského obchodu.

Pokud jde o počty projednávaných sporů a počty přijatých dotazů, finanční arbitr v roce 2014 přijal 662 individuálních návrhů na zahájení řízení a celkem projednával 1 055 individuálních návrhů ze všech oblastí své působnosti a současně 93 tis. hromadně podaných návrhů ve sporech o poplatek za správu úvěru. Počet řešených sporů se tak oproti předcházejícím obdobím opět zásadně zvýšil. Počet přijatých a vyřízených dotazů veřejnosti dosáhl 2,5 tis. dotazů.

Mezi nejčastěji projednávané spory a vyřizované dotazy se k již tradičně převažujícím sporům ze spotřebitelského úvěru připojily i spory ze životního pojištění.

Na finančního arbitra se v roce 2014 obraceli převážně spotřebitelé se svými spory s poskytovateli spotřebitelských úvěrů na pořízení automobilu v autobazaru, tedy se spory o hodnotu a výpočet roční průměrné sazby nákladů. Ve sporech ze životního pojištění finanční arbitr projednával spory, ve kterých si spotřebitelé nejčastěji stěžovali na zamlčování zásadních nebo poskytování zavádějících informací při uzavírání smlouvy, zejména tzv. počátečních a správních nákladů, z nichž se platí provize zprostředkovatelům, nebo prezentace a prodávání životního pojištění jako spořicího produktu.

Součinnost institucí v řízení a přístup k projednávaným sporům finanční arbitr obecně hodnotí jako přiměřené. Přesto však musel finanční arbitr řešit i nesoučinnost některých finančních institucí, proti kterým spotřebitelé vedli spory o vrácení poplatku za zprostředkování smlouvy o spotřebitelském úvěru, který, jak se v řízení ukázalo, finanční instituce nezprostředkovala, zálohu nevrátila a se spotřebitelem, a posléze ani s finančním arbitrem, nekomunikovala. Finanční arbitr v takových případech finanční instituci postihoval i pokutou za nesoučinnost a vydáním rozhodnutí ve věci, ve kterém zpravidla dal za pravdu spotřebiteli.

Ve více než polovině projednaných sporů dosáhly strany sporu za aktivní účasti finančního arbitra smíru. Pokud jde o následný soudní přezkum rozhodnutí finančního arbitra, tak instituce předložily soudům rozhodnutí finančního arbitra v počtu jednotek. Z dosud skončených přezkumů vyplývá, že soudy daly za pravdu finančnímu arbitrovi.

Bohužel, součinnost samotných navrhovatelů není vždy dostatečná. Sami navrhovatelé nebo jejich zástupci ztěžují průběh řízení před finančním arbitrem svojí nečinností nebo uplatňováním nároků na náhradu nákladů řízení, byť zákon přiznání takových výdajů neumožňuje. Někteří navrhovatelé dokonce poté, co se zadarmo a bez úplatné právní pomoci domohou svých nároků v řízení před finančním arbitrem smírem, nejsou ochotni učinit poslední krok ke skončení řízení, tedy vzít svůj návrh zpět.

Finanční arbitr i v roce 2014 pokračoval v naplňování Sbírkou rozhodnutí finančního arbitra na svých internetových stránkách a publikoval všechna svá zásadní rozhodnutí v plném znění (bez uvedení identifikačních údajů navrhovatelů). Cíl, který Sbírkou rozhodnutí sleduje, tedy zejména předvídatelnost rozhodovací činnosti finančního arbitra, se tím bezesporu naplňuje, když nejen instituce, resp. jejich právní zástupci, ale i někteří navrhovatelé, spotřebitelé, stále častěji odkazují na Sbírkou rozhodnutí a citují z rozhodnutí finančního arbitra ve svých návrzích na zahájení řízení a dalších vyjádřeních v průběhu řízení. Český spotřebitel je obecně známý svojí neochotou číst, proto finanční arbitr sestavil dokument Finanční arbitr v 10 bodech!

Úkoly spojené s odborným, organizačním a technickým zabezpečením činnosti finančního arbitra plní Kancelář finančního arbitra. V roce 2014 se zvýšil počet zaměstnanců ze 14 na 35, včetně finančního arbitra a jeho zástupce. Pokud jde o hospodaření Kanceláře finančního arbitra jako organizační složky státu a samostatné účetní jednotky, pak v průběhu roku 2014 nebyly překročeny žádné závazné ukazatele ani celkový objem prostředků státního rozpočtu určených na její činnost a činnost finančního arbitra. Stejně jako v předchozích letech byly ve sledovaném období vynakládány pouze nezbytné výdaje na činnost finančního arbitra a Kanceláře finančního arbitra. Finanční arbitr vůbec nevyužívá právních služeb nebo právního zastoupení, a i ostatní výdaje byly vynaloženy efektivně v naprosto nezbytném rozsahu.

V Praze dne 20. 5. 2015

Mgr. Monika Nedelková v. r.
finanční arbitr

II. FINANČNÍ ARBITR, ŘÍZENÍ PŘED FINANČNÍM ARBITREM

Finanční arbitr byl zřízen již v roce 2003, zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, jako státní orgán mimosoudního řešení některých sporů na finančním trhu.

Finanční arbitr v současné době rozhoduje spory mezi finančními institucemi (banka, nebankovní poskytovatel platební služby nebo spotřebitelského úvěru, zprostředkovatel spotřebitelského úvěru nebo životního pojištění, životní pojišťovna, investiční společnost nebo investiční fond, směnárník) a jejich klienty; finanční arbitr nerozhoduje spory mezi dvěma finančními institucemi ani mezi dvěma soukromými osobami. Finanční arbitr není mediátor ani rozhodce; finanční arbitr nevykonává dohled ani státní dozor jako například Česká národní banka nebo Česká obchodní inspekce.

S účinností od 1. 7. 2011 jmenuje a odvolává finančního arbitra a jeho zástupce vláda na návrh ministra financí. Finanční arbitr za výkon své funkce odpovídá vládě. Arbitrem a zástupcem arbitra mohou být jmenovány pouze osoby, které jsou bezúhonné, plně způsobilé k právním úkonům, mají dobrou pověst, dostatečnou kvalifikaci a zkušenosti.

V listopadu roku 2011 jmenovala vláda na funkční období 5 let do funkce finančního arbitra Mgr. Moniku Nedelkovou.



Mgr. Monika Nedelková vystudovala Právnickou fakultu Univerzity Karlovy v Praze. Od roku 1995 pracuje téměř výhradně ve státní správě se zaměřením na oblast finančního trhu. Začínala jako referent Odboru dozoru nad kapitálovým trhem na Ministerstvu financí. Pracovala jako koncipient v přední české advokátní kanceláři. Na Komisi pro cenné papíry zastávala pozici vedoucí právního oddělení a ředitelky odboru sankčních řízení. Po zrušení Komise pro cenné papíry zastávala funkci ředitelky odboru sankčních řízení v České národní bance. Před jmenováním finančním arbitrem řídila odbor Státní kontrola a dozor na finančním trhu na Ministerstvu financí.

V březnu 2013 jmenovala vláda na první funkční období 2 let do funkce zástupce finančního arbitra Mgr. Lukáše Vacka. V lednu 2015 jmenovala vláda do funkce zástupce finančního arbitra Mgr. Lukáše Vacka na funkční období 5 let.



Mgr. Lukáš Vacek vystudoval Právnickou fakultu Univerzity Karlovy v Praze. V letech 2004-2013 působil na Ministerstvu financí, z toho více než 7 let na pozici vedoucího oddělení Retailové finanční služby a ochrana spotřebitele na finančním trhu. Byl zodpovědný především za přípravu legislativy v oblasti spotřebitelských úvěrů, právní úpravu finančního arbitra, ale také za oblast pojištění bankovních vkladů či distribuce finančních služeb. Jménem České republiky vyjednával v rámci pracovních skupin Rady EU předpisy práva Evropské unie, mezi něž patří např. připravovaná směrnice o úvěru na bydlení, revize směrnice o zprostředkování pojištění a další. Byl členem Platformy pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů při Ministerstvu průmyslu a obchodu. Aktivně se věnuje také oblasti finančního vzdělávání a řešení problémů spojených s předlužením. Pravidelně publikuje v odborném tisku (Jurisprudence, Právo a rodina, Obchodněprávní revue) a věnuje se též přednáškové činnosti.

Finanční arbitr je příslušný rozhodovat v mezích své působnosti každý spor, pokud je k jeho rozhodování dána pravomoc českého soudu.

Finanční arbitr nemůže rozhodovat, pokud spor

- nenáleží do působnosti finančního arbitra nebo již o věci jednou rozhodl,
- ve věci již rozhodl soud nebo řízení před soudem bylo zahájeno,
- ve věci již rozhodl rozhodce nebo rozhodčí řízení bylo zahájeno.

Návrh na zahájení řízení může podat pouze klient proti finanční instituci, nikdy naopak; ve sporech z platebních služeb může být navrhovatelem spotřebitel i podnikatel, fyzická i právnická osoba, ve sporech ze životního pojištění může být navrhovatelem zájemce o pojištění, pojistník, pojištěný, oprávněná osoba nebo obmyšlený, v ostatních sporech jen spotřebitel, tedy fyzická osoba, která v souvislosti s předmětem sporu nevykonávala podnikatelskou činnost.

Řízení před finančním arbitrem je bezplatné; náklady případného právního zastoupení si strany sporu nesou samy, finanční arbitr proto nerozhoduje o nákladech řízení.

V řízení postupuje finanční arbitr podle zákona o finančním arbitrovi a přiměřeně podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

Finanční arbitr není vázán návrhem a může v součinnosti s navrhovatelem uplatněný nárok, resp. návrh, změnit nebo upravit tak, aby vedl řízení o tom, o čem ho navrhovatel skutečně vést chce, byť to při podání návrhu neuměl vyjádřit, neuvědomoval si souvislosti apod. To však neznamená, že finanční arbitr např. přezkoumá celý právní vztah navrhovatele s finanční institucí.

Finanční arbitr je povinen rozhodnout ve věci do 30 dnů ode dne zahájení řízení; ve zvláště složitých případech nejdéle do 60 dnů; nelze-li vzhledem k povaze věci rozhodnout ani v této lhůtě, může ji arbitr přiměřeně prodloužit.

Finanční arbitr vždy usiluje primárně o smírné vyřešení sporu, nikdy však ne na úkor řádného a spravedlivého právního posouzení věci.

Řízení před finančním arbitrem má dva stupně; ve věci rozhoduje finanční arbitr nálezem. Proti nálezu může kterákoli ze stran sporu podat námitky, o nichž rozhoduje opět finanční arbitr. Pravomocné rozhodnutí finančního arbitra je vykonatelné stejně jako rozsudek obecného soudu. Současně lze pravomocné rozhodnutí finančního arbitra napadnout u soudu, žalobu na nahrazení rozhodnutí finančního arbitra rozhodnutím soudu může podat kterákoli strana sporu.

Finanční arbitr je povinen uložit instituci sankci v případě, že alespoň zčásti vyhoví návrhu navrhovatele, a to ve výši 10 % z částky, kterou je instituce povinna zaplatit navrhovateli, nejméně však 15 000 Kč (stejnou částku je finanční arbitr povinen uložit rovněž v řízení, jehož předmětem není peněžité plnění). Sankce je příjmem státního rozpočtu. Vedle toho je finanční arbitr oprávněn uložit instituci pokutu za nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem spočívající zejména v porušení povinností předkládat podklady. Pokutu lze uložit až do výše 1 mil. Kč a též je příjmem státního rozpočtu.

III. PŮSOBNOST FINANČNÍHO ARBITRA

Finanční arbitr je podle zákona o finančním arbitrovi příslušný k rozhodování sporu mezi:

- a) poskytovatelem platebních služeb a uživatelem platebních služeb při poskytování platebních služeb,
- b) vydavatelem elektronických peněz a držitelem elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz,
- c) věřitelem nebo zprostředkovatelem a spotřebitelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru,
- d) osobou obhospodařující nebo provádějící administraci fondu kolektivního investování nebo nabízející investice do fondu kolektivního investování nebo srovnatelného zahraničního investičního fondu a spotřebitelem při obhospodařování nebo provádění administrace fondu kolektivního investování nebo nabízení investic do fondu kolektivního investování nebo srovnatelného zahraničního investičního fondu,
- e) pojišťovnou nebo pojišťovacím zprostředkovatelem a zájemcem o pojištění, pojistníkem, pojištěným, oprávněnou osobou nebo obmyšleným při nabízení, poskytování nebo zprostředkování životního pojištění,
- f) provozovatelem směnářské činnosti a zájemcem o provedení směnářského obchodu nebo osobou, se kterou byl směnářský obchod proveden.

Finanční arbitr je příslušný rozhodovat spory při poskytování platebních služeb, zejména:

- spor v případě nevydání peněz bankomatem při výběru z bankomatu,
- spor v případě nezaúčtování hotovosti při vkladu prostřednictvím vkladového bankomatu nebo na pokladně,
- spor o výpověď platebního účtu,
- spor v případě provedení srážky z částky platební transakce zprostředkujícím poskytovatelem platebních služeb,
- spor v případě neprovedení platební transakce (odmítnutí provést platební transakci).
- spor o vícenásobné zaúčtování transakce výběru z bankomatu nebo nákupu u obchodníka,
- spor o zneužití platební karty třetí osobou k výběru z bankomatu nebo nákupu u obchodníka,
- spor o zneužití platebního prostředku (elektronické bankovníctví);
- spor při opožděné realizaci platební transakce nebo neprovedení inkasa,
- spor o výši kurzového rozdílu při bezhotovostním převodu z platebního účtu do zahraničí,
- spor o správnost poplatku účtovaného za poskytnutí platební služby,
- spor o provedení platební transakce bez souhlasu uživatele platební služby.

Finanční arbitr je příslušný rozhodovat spory ze spotřebitelského úvěru, zejména:

- spor o správnost výše náhrady nákladů za předčasné splacení úvěru,
- spor o platnost odstoupení od smlouvy o spotřebitelském úvěru nebo zprostředkovatelské smlouvy,
- spor o posouzení úvěruschopnosti,
- spor o zesplatnění spotřebitelského úvěru,
- spor o poplatky ze smlouvy o spotřebitelském úvěru nebo zprostředkovatelské smlouvy,
- spor o platnost smlouvy o úvěru, smluvní pokuty nebo jiného smluvního ujednání,
- spor o určení výše závazku ze smlouvy o úvěru,
- spor o právo na úročení úvěru ve výši diskontní sazby (po jeho uplatnění),
- spor o výpočet roční procentní sazby nákladů (RPSN).

Finanční arbitr je příslušný rozhodovat spory z kolektivního investování, zejména:

- spor o vypořádání realizovaného pokynu k nákupu / prodeji / výměně podílového listu,
- spor o hodnotu podílového listu,
- spor o řádné provedení pokynu k nákupu / prodeji / výměně podílového listu obchodníkem s cennými papíry,
- spor o řádné provedení pokynu k nákupu / prodeji / výměně podílového listu investičním zprostředkovatelem,
- spor o náhradu škody způsobené obchodníkem s cennými papíry nebo investičním zprostředkovatelem při nabízení investic do fondu kolektivního investování nebo srovnatelného zahraničního investičního fondu,
- spor o poplatek účtovaný v souvislosti s nákupem / prodejem / výměnou podílového listu,
- spor při plnění informačních povinností osobou obhospodařující nebo provádějící administraci fondu kolektivního investování nebo srovnatelného zahraničního investičního fondu.

Finanční arbitr je příslušný rozhodovat spory ze životního pojištění, zejména:

- spor s pojišťovací zprostředkovatelem nebo pojišťovnou o náhradu škody způsobenou porušením povinností při sjednávání pojistné smlouvy,
- spor o platnost pojistné smlouvy nebo jejího ujednání,
- spor o výši odkupného.

Finanční arbitr je příslušný rozhodovat spory ze směnářenské činnosti, zejména:

- spor o náhradu škody způsobenou v souvislosti s porušením předšmluvní informační povinnosti při provádění směnářského obchodu.

Finanční arbitr není příslušný rozhodovat spory:

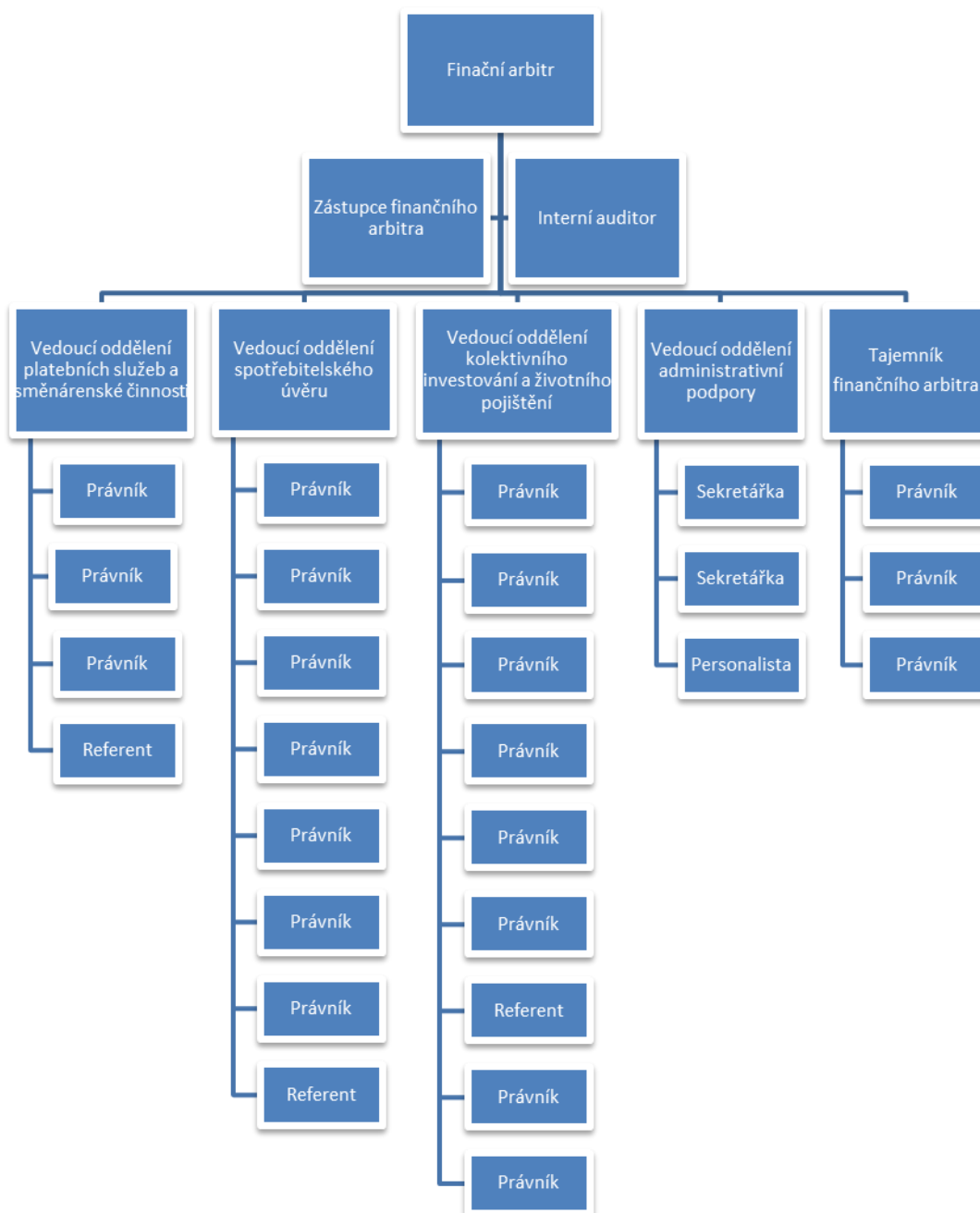
- spory ze stavebního spoření, hypoték, podnikatelských úvěrů,
- spory z obchodování s cennými papíry jinými než podílovými listy,
- spory z jiných pojištění než je životní pojištění,
- spory z důchodového spoření a penzijního připojištění,
- spor o výši úroku nebo výpověď termínovaného vkladu, který není platebním účtem,
- spor o poplatek za jiné než platební služby, nejedná-li se o nesprávné vedení platebního účtu,
- spory z kupní smlouvy, přestože byla kupní cena zaplacená úvěrem,
- spory z oblasti dědického práva, ač byly související povinnosti hrazeny prostřednictvím úvěru,
- spory mezi vlastníky bytových jednotek navzájem či mezi společenstvím vlastníků jednotek a jeho členy,
- spory mezi manžely při vypořádání společného jmění manželů, ač do něj spadají i závazky ze spotřebitelských úvěrů.
- spor s investičním zprostředkovatelem, jestliže předmětem sporu je zprostředkování uzavření smlouvy o obhospodařování cenných papírů,
- spory s obchodníkem s cennými papíry nebo investičním zprostředkovatelem z přímých investic do dluhopisů, akcií, derivátů nebo komodit.

IV. ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA

Úkoly spojené s odborným, organizačním a technickým zabezpečením činnosti finančního arbitra plní Kancelář finančního arbitra, organizační složka státu a účetní jednotka, jejíž příjmy a výdaje jsou součástí rozpočtové kapitoly Ministerstva financí.

Pracovní poměr a odměňování finančního arbitra, zástupce finančního arbitra a dalších zaměstnanců v Kanceláři finančního arbitra se řídí zákoníkem práce.

Organizační struktura Kanceláře finančního arbitra ke dni 31. prosince 2014:



V. STATISTIKA A VÝSLEDKY ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA

Finanční arbitr přijal v roce 2014 celkem 629 individuálních návrhů na zahájení řízení a zahájil 33 řízení o pokutě za nesoučinnost instituce, celkem tedy bylo zahájeno 662 řízení, a přijal a vyřídil více než 2 500 dotazů.

Byť je celkové číslo přijatých individuálních návrhů v roce 2014 nižší než v předchozím roce, je celkový počet projednávaných sporů ve sledovaném období mnohonásobně vyšší, když teprve počátkem roku 2014 byly zpracovány hromadně podané návrhy v tzv. poplatkových.

Tabulka - Srovnání počtu zahájených řízení v jednotlivých letech (2003-2015)

Rok	Počet přijatých návrhů na zahájení řízení
2003	66
2004	130
2005	160
2006	77
2007	95
2008	99
2009	118
2010	135
2011	167
2012	204
2013	706 individuálních sporů a 93 139 hromadných sporů
2014	662
1-5/2015 (20. 5. 2015)	393

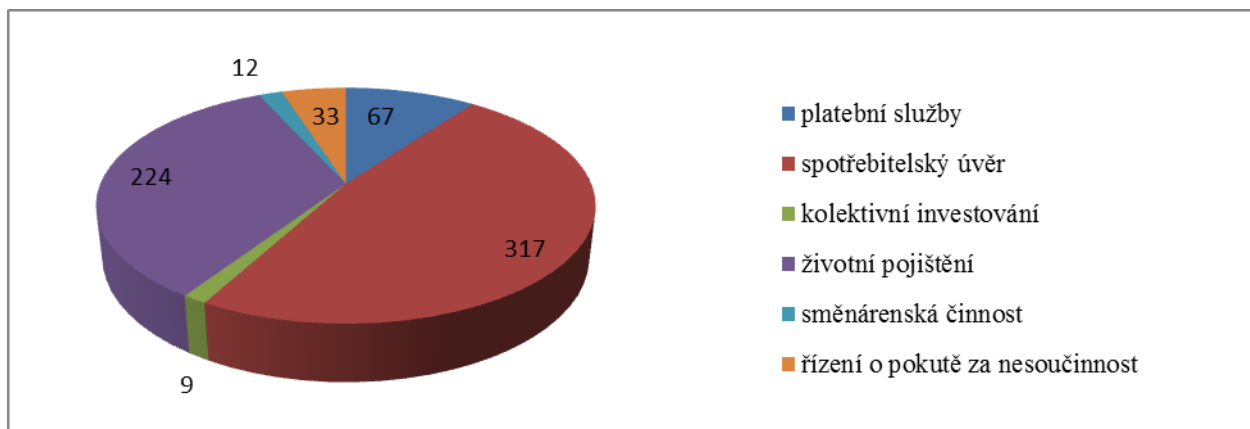
Pro zajímavost jsou doplněny i aktuální údaje o dalším období, tedy roku 2015, když v prvních pěti měsících dalšího kalendářního roku bylo zahájeno 393 řízení, z toho 3 řízení o pokutě za nesoučinnost.

Nejvíce návrhů na zahájení řízení podaných v roce 2014 představovaly spory z oblasti spotřebitelských úvěrů. Následovaly spory ze životního pojištění.

Tabulka – Rozdělení zahájených řízení podle oblastí v roce 2014

Oblast	Počet
platební služby	67
spotřebitelský úvěr	317
kolektivní investování	9
životní pojištění	224
směnárenská činnost	12
řízení o pokutě za nesoučinnost	33
Celkem	662

Graf – Rozdělení řízení podle oblastí v roce 2014

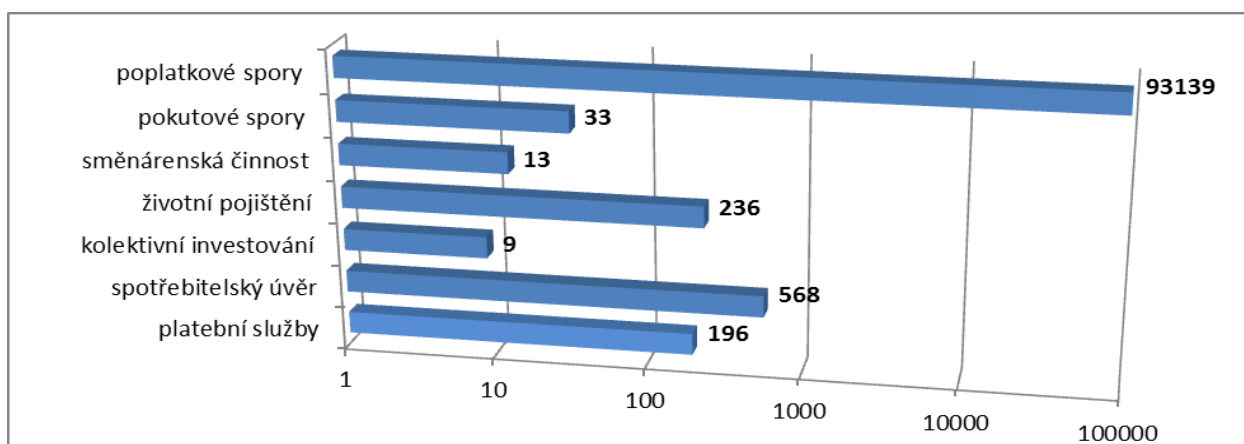


Nejčastějšími spory z oblasti platebních služeb byly spory o neautorizované platební transakce, o nevydání hotovosti z bankomatu, zneužití platební karty nebo elektronického (internetového) bankovníctví. Nejčastějšími spory z oblasti spotřebitelských úvěrů byly zejména poplatky, a to za správu úvěru / vedení úvěrového účtu, za předčasné splacení úvěru a za uzavření smlouvy o úvěru nebo zprostředkování úvěru. Další početnou skupinu tvořily spory o určení neplatnosti jednotlivých smluvních ujednání nebo celých smluv o úvěru a správný výpočet RPSN. V oblasti životního pojištění převažovaly spory o určení neplatnosti smluv nebo jejich smluvních ujednání a náhradu škody za porušení informačních povinností před uzavřením smlouvy.

Tabulka – Rozdělení řešených sporů podle oblastí v roce 2014

Oblast	Rok zahájení řízení				Celkem
	2011	2012	2013	2014	
platební služby	2	0	127	67	196
spotřebitelský úvěr	2	11	238	317	568
kolektivní investování	0	0	0	9	9
životní pojištění	0	0	12	224	236
směnárenská činnost	0	0	1	12	13
pokutové spory	0	0	0	33	33
poplatkové spory	0	0	93139	0	93139
celkem	4	11	93517	662	94194

Graf – Rozdělení řešených sporů podle oblastí v roce 2014



Finanční arbitr je povinen rozhodovat spory rychle a bez zbytečných průtahů. Současně je řízení před finančním arbitrem vedeno zásadou vyšetřovací. Finanční arbitr je tedy povinen shromáždit všechny relevantní podklady, aby mohl spor rozhodnout podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a bez průtahů a pouze na základě skutečností zjištěných v souladu s tímto zákonem a zvláštními předpisy. Vždy tedy záleží na složitosti projednávaného sporu a součinnosti stran sporu nebo třetích institucí nebo osob. Složitost případu je potřeba posuzovat podle předmětu sporu a shromážděných podkladů s přihlédnutím k tvrzení jednotlivých stran sporu a jejich průkaznosti.

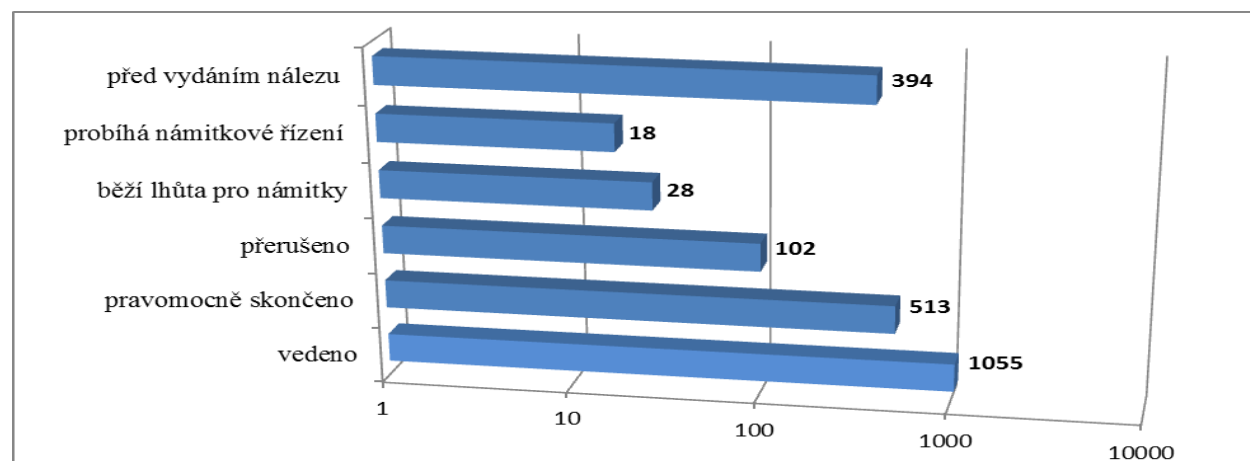
V řízení finanční arbitr proto vždy postupuje tak, že poté, co návrh odstraní vady návrhu, které brání projednání sporu, vyzve finanční arbitr instituci, proti které návrh směřuje, k vyjádření k návrhu a k předložení podkladů. Není neobvyklé, že finanční arbitr v řízení vyzýval navrhovatele i instituci opakovaně k vyjádření nebo k doplnění předložených vyjádření nebo podkladů, případně vyzýval k součinnosti třetí instituce nebo osoby. Protože primárním cílem finančního arbitra je v oprávněných případech dosáhnout smírného řešení sporu, jde vedení stran k jeho dosažení na vrub samotné délky řízení.

Do konce roku 2014 se finančnímu arbitrovi podařilo skončit hromadně i individuálně podané poplatkové spory. Současně se mu nepodařilo skončit všechna zahájená řízení. Jednak v některých řízeních nemohl pokračovat z důvodu jejich přerušení pro probíhající insolvenční řízení instituce nebo probíhající související trestní řízení, jednak pro složitost projednávaného sporu zejména co do shromažďování podkladů pro rozhodnutí.

Tabulka – Výsledky individuálních sporů projednávaných v roce 2014 z pohledu ukončení řízení k 31. 12. 2014

Stav	Rok zahájení řízení				Celkem
	2011	2012	2013	2014	
vedeno	4	11	378	662	1055
pravomocně skončeno	2	11	232	268	513
přerušeno	2	0	100	0	102
běží lhůta pro námitky	0	0	2	26	28
probíhá námitkové řízení	0	0	13	5	18
před vydáním nálezu	0	0	22	371	394

Graf – Výsledky individuálních sporů projednávaných v roce 2014 z pohledu ukončení řízení k 31. 12. 2014



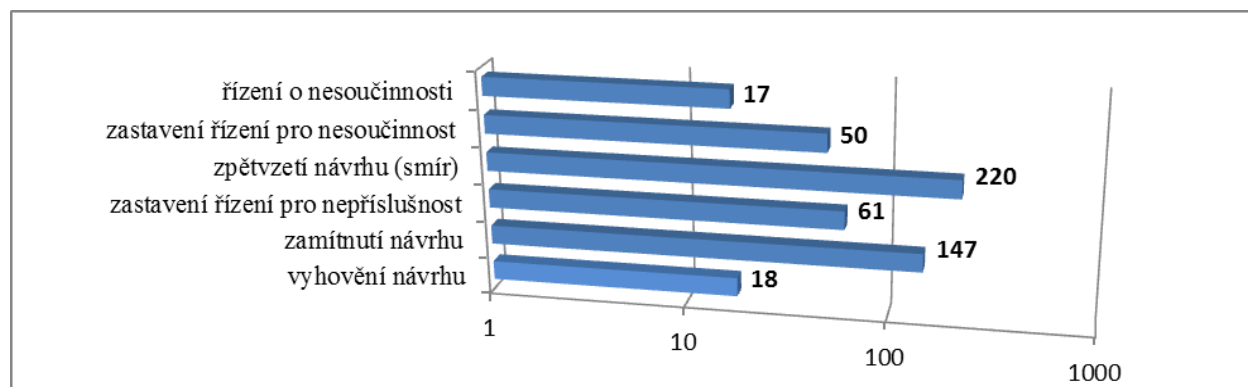
V roce 2014 tedy finanční arbitr skončil pravomocně 93 652 řízení. Pokud jde o výsledky sporů, k jejichž rozhodování byl finanční arbitr příslušný, tak více než polovina projednaných sporů skončila smírem. Téměř 30 % projednaných sporů finanční arbitr zamítl, protože dospěl k závěru, že návrh je neoprávněný. Finanční arbitr musel skoro 20 % případů odmítnout pro svoji nepříslušnost nebo zastavit pro nesoučinnost samotných navrhovatelů.

V období od 1. 1. 2015 do 20. 5. 2015 pak finanční arbitr již ukončil dalších 180 neskončených řízení zahájených v roce 2014 nebo předcházejících období, z toho 173 pravomocně.

Tabulka – Výsledky individuálních sporů a řízení o nesoučinnosti pravomocně skončených v roce 2014 z pohledu výsledku řízení

Výsledek	Rok zahájení řízení				Celkem
	2011	2012	2013	2014	
vyhovění návrhu	0	3	10	5	18
zamítnutí návrhu	1	6	130	10	147
zastavení řízení pro nepříslušnost	1	0	12	48	61
zpětvzetí návrhu (smír)	0	2	67	151	220
zastavení řízení pro nesoučinnost	0	0	13	37	50
řízení o nesoučinnosti	0	0	0	17	17
Celkem	2	11	232	268	513

Graf - Výsledky individuálních sporů a řízení o nesoučinnosti pravomocně skončených v roce 2014 z pohledu výsledku řízení



Výsledky řízení zahájených na základě hromadně podaných návrhů v poplatkových sporech

Finanční arbitr přijal koncem měsíce října 2013 prostřednictvím občanské iniciativy a s ní spolupracujícího advokáta 106.396 návrhů na zahájení řízení ve věci určení neplatnosti poplatku za správu a vedení úvěrového účtu/správu úvěru. Tyto návrhy finanční arbitr odmítl z důvodu jejich neúčinnosti, neboť nesplňovaly veškeré náležitosti podání správného řádu. Na tuto skutečnost finanční arbitr advokáta, který veškeré návrhy jménem jednotlivých spotřebitelů podal, upozornil.

Na konci listopadu 2013 se situace opakovala, finanční arbitr přijal celkem 93.139 návrhů na zahájení řízení ve věci určení neplatnosti poplatku za správu a vedení úvěrového účtu/správu úvěru. Z 92.947 účinných návrhů na zahájení řízení, bylo jménem jednoho a téhož navrhovatele podáno více (mnohdy i desítky) návrhů na zahájení řízení. Finanční arbitr postupoval v souladu

se zásadou procesní ekonomie tak, že návrhy směřující proti jedné instituci od jednoho navrhovatele a vztahující se k jedné smlouvě o úvěru spojil do jednoho řízení. Celkový počet takto spojených řízení činil 2 339 řízení.

Přes administrativní náročnost zpracovala Kancelář finančního arbitra všechny návrhy a zaslala 95 % navrhovatelům do konce ledna 2014 oznámení o zahájení řízení, některým společně s výzvou k odstranění nedostatků návrhu. Zbývajícím 5 % navrhovatelů se oznámení o zahájení řízení nedařilo doručit, zásilky se vracely např. z důvodu uvedení špatné adresy ze strany navrhovatelů. Finančnímu arbitrovi se však i přes tyto těžkosti nakonec podařilo všechny navrhovatele obeslat.

Z celkového počtu tzv. poplatkových řízení jich finanční arbitr celkem 343 zastavil, a to z důvodů jeho nepřislušnosti k řešení sporu 173 řízení (neboť se jednalo například o hypoteční úvěr nebo podnikatelský úvěr), pro nesoučinnost navrhovatele 57 řízení, pro zpětvzetí návrhu ze strany navrhovatele 109 řízení, pro bezpředmětnost 2 řízení (nebyl identifikován spor mezi navrhovatelem a institucí), pro nepřipustnost 1 řízení (v totožné věci již bylo dříve rozhodnuto) a z důvodu úmrtí navrhovatele bez právních nástupců 1 řízení. Finanční arbitr obdržel 1 odvolání proti usnesení o zastavení řízení, které však zamítl a usnesení potvrdil. Finanční arbitr poté, co v řízení shromáždil veškeré podklady potřebné pro rozhodnutí a provedl důkladnou právní analýzu věci, začal od června 2014 vydávat rozhodnutí ve věci, tj. nálezy. Celkem vydal 1 992 těchto rozhodnutí. Navrhovatelé ani instituce nepodali proti žádnému rozhodnutí námítky. Ve 4 případech nebyla řízení dosud pravomocně ukončena. Důvodem je probíhající dědické řízení po navrhovatelích.

Finanční arbitr všechny návrhy zamítl, když v žádném z řízení nezjistil, že by poplatek za správu / vedení úvěrového účtu byl sjednán neplatně. Ke stejným závěrům dospěl i Nejvyšší soud a Ústavní soud, které se tzv. poplatkovými spory také zabývaly, když před obecnými soudy se shora zmíněná iniciativa snažila řešit spory vyloučené z působnosti finančního arbitra, zejména tedy spory o poplatek za správu / vedení hypotečního úvěru.

Řízení o uložení pokuty, uložení sankce

Finanční arbitr v roce 2014 pravomocně uložil na sankcích, v případech, kdy vyhověl návrhu navrhovatele, k zaplacení 353.211,80 Kč a 295.000 Kč na pokutách za nesoučinnost instituce.

Povinné subjekty dobrovolně zaplatily sankční platby ve výši 90 tis. Kč, jednalo se o sankce uložené v celkem 6 řízeních. V případě, že povinná instituce sankci ani po marném uplynutí dodatečně stanovené lhůty k zaplacení dobrovolně neuhradí, předkládá finanční arbitr nezaplacené sankce nebo pokuty k vymáhání věcně a místně příslušnému celnímu úřadu. K 31. 12. 2014 předal finanční arbitr k vymáhání splatné a nezaplacené sankce a pokuty v celkové výši 513.211,80 Kč.

Vyřizování dotazů

Významnou činností vedle samotné rozhodovací činnosti, kterou finanční arbitr vykonává, je odpovídání na dotazy, poskytování informací veřejnosti nebo dalším institucím.

Finanční arbitr zodpoví každý dotaz, alespoň v rozsahu poučení o působnosti finančního arbitra. V odpovědích na dotazy z oblasti, ve které je finanční arbitr příslušný rozhodovat spory, každý tazatel obdrží podrobné poučení o náležitostech návrhu na zahájení řízení a přehled podkladů,

které by měl k návrhu připojit. V případě nepříslušnosti finančního arbitra se dostane tazateli odpovědi, že finanční arbitr není příslušný daný spor rozhodovat a kam se v takovém případě může obrátit (Česká národní banka, právní pomoc, obecný soud, jiné).

Finanční arbitr přijal v roce 2014 více než 2 500 dotazů. Dotazy vyřizoval finanční arbitr nejpozději ve lhůtě 30 dnů, nejčastěji však v rádech několika dnů.

VI. NÁKLADY NA ZAJIŠTĚNÍ VÝKONU ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA A PROVOZU KANCELÁŘE FINANČNÍHO ARBITRA

Náklady na zajištění výkonu činnosti finančního arbitra nese Kancelář finančního arbitra. Ve státním rozpočtu na rok 2014 byly výdaje Kanceláře finančního arbitra vedeny ve výdajovém bloku VB – Výdaje na zabezpečení činnosti Kanceláře finančního arbitra, podle odvětvového třídění rozpočtové skladby byly zařazeny do §5471.

1) Příjmy Kanceláře finančního arbitra

Schválený rozpočet příjmů Kanceláře finančního arbitra ve výši 0 tis. Kč nebyl v průběhu roku 2014 upravován. Nakonec, skutečné celkové příjmy dosáhly částky 153 tis. Kč.

Povinné subjekty zaplatily sankce ve výši 90 tis. Kč. Ostatní nedaňové příjmy činily 51 tis. Kč a představovaly prostředky refundací zahraničních pracovních cest od spolupracující mezinárodní organizace a smluvní pokutu zaplacenou dodavatelem za pozdní dodání zboží. Převody z vlastních fondů činily 12 tis. Kč a představovaly vrácené mzdové prostředky z depozitního účtu, konkrétně nevyplacené náhrady za nemoc za prosinec 2013.

2) Výdaje Kanceláře finančního arbitra

Celkové výdaje Kanceláře finančního arbitra byly v rozpočtu na rok 2014 schváleny ve výši 18.540 tis. Kč, v rozlišení na 16.690 tis. Kč na běžné a 1.850 tis. Kč na kapitálové výdaje. Výdaje na platy zaměstnanců a ostatní platby činily ve schváleném rozpočtu na rok 2014 částku ve výši 8.970 tis. Kč, v rozlišení 8.419 tis. Kč na platy a 551 tis. Kč na ostatní platby. Povinné pojistné činilo 3.050 tis. Kč a příděl do fondu kulturních a sociálních potřeb 90 tis. Kč.

Na začátku a v průběhu sledovaného období došlo k úpravě schváleného rozpočtu v podobě navýšení běžných výdajů celkem o 14.978 tis. Kč. Po úpravě činil celkový rozpočet 33.788 tis. Kč, v rozlišení 31.938 tis. Kč na běžné výdaje a 1.850 tis. Kč na výdaje kapitálové. V rámci běžných výdajů byly v upraveném rozpočtu stanoveny mzdové výdaje v celkové výši 20.265 tis. Kč, související pojistné v celkové výši 6.890 tis. Kč a příděl do fondu kulturních a sociálních potřeb ve výši 203 tis. Kč.

K upravenému rozpočtu byly uvolněny a zapojeny nároky z nespotřebovaných výdajů předchozích období v celkové výši 4.396 tis. Kč, v rozlišení na kapitálové výdaje ve výši 1.006 tis. Kč a běžné výdaje ve výši 3.390 tis. Kč. Výdaje na platy zaměstnanců a ostatní platby v nárocích z celkové částky nespotřebovaných výdajů z předchozích období činily 456 tis. Kč, v rozlišení 188 tis. Kč na platy, 268 tis. Kč na ostatní platby a 280 tis. Kč na povinné pojistné.

Důvodem úpravy rozpočtu Kanceláře finančního arbitra na rok 2014 bylo personální posílení a s tím související zvýšení objemu prostředků na platy a související platby. Konkrétně se jednalo o rozpočtové prostředky ve výši 15 094 tis. Kč včetně příslušenství, a to z rozpočtu kapitoly 398 - Všeobecná pokladní správa, a to zejména za účelem rozšíření působnosti finančního arbitra o další dvě sporné agendy (spory ze životního pojištění a ze směnářské činnosti) a výrazné zvýšení počtu ostatních projednávaných podání zejména v oblasti spotřebitelských úvěrů (poplatkové spory).

Počet systemizovaných míst se zvýšil o 21 míst a závazný ukazatel prostředků na platy se zvýšil o 11.181 tis. Kč. Dne 30. 10. 2014 byl na základě rozhodnutí vlády navýšen celkový objem rozpočtových prostředků určených na platy včetně příslušenství o 3,5 %.

Celkový rozpočet Kanceláře finančního arbitra na rok 2014 tedy činil celkem 38.184 tis. Kč, v rozlišení 2.856 tis. Kč na kapitálové výdaje a 35.328 tis. Kč na výdaje běžné. Výdaje na platy zaměstnanců a ostatní platby činily v celkovém rozpočtu na rok 2014 částku ve výši 20.721 tis. Kč, v rozlišení 19.902 tis. Kč na platy a 819 tis. Kč na ostatní platby. Celkový počet systemizovaných míst činil 35 systemizovaných míst při průměrném měsíčním platu ve výši 47.386 Kč.

Pokud jde o čerpání výdajů, ve sledovaném období došlo k čerpání nároků z nespotřebovaných výdajů z předchozích období v celkové výši 551 tis. Kč, a to v rozlišení 412 tis. Kč na výdaje programového financování v rámci běžných výdajů a 139 tis. Kč na ostatní běžné výdaje. Celkový rozpočet roku 2014 určený na běžné i kapitálové výdaje byl vyčerpán z 68,2 %, z toho kapitálové výdaje byly čerpány z 0 % a běžné výdaje ze 73,7 %.

Ve sledovaném období byly čerpány prostředky na platy zaměstnanců a ostatní platby v celkové výši 17.580 tis Kč, v rozlišení na prostředky na platy zaměstnanců ve výši 17.215 tis. Kč a ostatní platby ve výši 365 tis. Kč. Prostředky na platy zaměstnanců a ostatní platby byly tedy čerpány z 86,8 %, z toho na platy zaměstnanců byly prostředky čerpány z 87,3 % a na ostatní platby z 66,2 %. Povinné pojistné bylo čerpáno ve výši 5.861 tis. Kč, tedy z 85,1 %. Příděl do fondu kulturních a sociálních potřeb byl čerpán ve výši 166 tis. Kč, tedy z 81,8 %.

Důvodem nižšího čerpání prostředků na platy a ostatní platby bylo postupné obsazování systemizovaných míst na základě průběžně vyhlášených výběrových řízení. Průměrný přepočtený počet zaměstnanců ve sledovaném období činil 31 zaměstnanců. Skutečný průměrný měsíční plat pro sledované období činil 46.277 Kč, tedy 97,7 % v poměru k průměrnému měsíčnímu platu stanovenému podle celkového rozpočtu Kanceláře finančního arbitra.

Stav nároků z nespotřebovaných výdajů předchozích období, tedy včetně roku 2014, činil k 1. 1. 2015 celkem 12.139 tis. Kč, a to v rozlišení na výdaje na programové financování ve výši 2.856 tis. Kč a ostatní běžné výdaje ve výši 6.073 a účelové ve výši 3.210 tis. Kč.

Důvody nevyužití kapitálových výdajů byly nedokončené realizace nákupu ICT vybavení, když do konce sledovaného období nebyla v rámci centralizovaného zadávání veřejných zakázek v resortu Ministerstva financí dokončena ani jedna ze zakázek na nákup stolních počítačů a příslušenství, současně z důvodu pozastavení realizace veřejné zakázky na pořízení informačního systému spisové služby pro případ, že by taková zakázka byla realizována také v rámci centralizovaného zadávání veřejných zakázek a konečně z důvodu nerealizace pořízení ICT infrastruktury, když Kancelář finančního arbitra od svého vzniku v roce 2011 doposud užívá ICT infrastrukturu Ministerstva financí bezplatně.

Důvody dostatečného nevyužití běžných výdajů byly zejména nižší náklady na nákup energií, vody a plynu, když rozpočet byl sestavován pro případný samostatný provoz a komerční nájem; namísto toho Kancelář finančního arbitra i v roce 2014 sídlila v budově v majetku státu a na svůj provoz přispívala pouze úhradou nákladů na služby spojené s užíváním nebytových prostor. Výrazně nižší byla i potřeba konzultačních a poradenských služeb a nákladů na cestovné na zahraniční cesty. Kancelář finančního arbitra disponovala dostatečným odborným personálním zázemím, pracovní zatížení v podobě nápadu projednávaných sporů současně neumožnilo, aby se pracovníci více vzdělávali nebo účastnili zahraničních cest, takže byly pořízeny pouze nezbytné vzdělávací akce v souvislosti s přijetím nového občanského zákoníku, navíc uspořádáním vlastního semináře s výraznou úsporou namísto účasti na externí akci. Pokud jde o výdaje na cestovné a zahraniční cesty, pak byly zajištěny pouze nezbytné pracovní cesty zásadní povahy.

Celkové výdaje na zahraniční i tuzemské pracovní cesty a související aktivity činily celkem 164 tis. Kč, z toho 160 tis. Kč na zahraniční pracovní cesty a aktivity. Tyto výdaje zahrnovaly náklady na cestovné, účastnické poplatky, stravné a ubytování, z toho celkem 51 tis. Kč bylo zpátky refundováno. Všechny uskutečněné pracovní cesty byly pro činnost finančního arbitra přínosné, a to s ohledem na získané informace o činnosti zahraničních finančních arbitrů, připravovaných změnách evropské legislativy a poznatků o vývoji ochrany spotřebitele v evropském měřítku.

Pro rok 2014 byl schválen rozpočet na programové financování – Program 1124110 – Rozvoj a obnova materiálně technické základny Kanceláře finančního arbitra, v celkové výši 2.109 tis. Kč, v rozlišení na běžné výdaje ve výši 259 tis. Kč a na kapitálové výdaje ve výši 1.850 tis. Kč. Po zapojení a uvolnění nároků z nespotřebovaných výdajů předchozích období ve výši 1.797 tis. Kč činil konečný rozpočet na financování programů celkem 3.906 tis. Kč. Pokud jde o čerpání, pak bylo na běžných výdajích vyčerpáno celkem 625 tis. Kč, z kapitálových výdajů nebylo čerpáno. Ze zapojených nároků nespotřebovaných výdajů předchozích období bylo na programové financování čerpáno celkem 412 tis. Kč.

Na jednotlivých akcích byly ve sledovaném období čerpány prostředky:

- a) 112V411000001 – Pořízení a provozování ICT KFA - ve výši 515 tis. Kč na běžných výdajích z celkových rozpočtovaných běžných výdajů 848 tis. Kč; kapitálové výdaje v objemu 984 tis. Kč nebyly čerpány;
- b) 112V411000002 – Telekomunikace KFA – z celkových rozpočtovaných běžných výdajů ve výši 202 tis. Kč byly čerpány výdaje v celkové výši 109 tis. Kč.

Na ostatních akcích nebyly čerpány žádné prostředky; zůstalo na nich nevyčerpáno celkem 1.871 tis. Kč kapitálových výdajů.

Ve sledovaném období neprobíhaly ani nebyly zahájeny žádné veřejnoprávní kontroly. Byla provedena pouze kontrola plnění povinností v nemocenském a důchodovém pojištění, kterou provedla Pražská správa sociálního zabezpečení. Kontrola nezjistila žádné nedostatky.

VII. VZTAHY S VEŘEJNOSTÍ, INFORMAČNÍ POVINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA

Finanční arbitr využívá aktivně své webové stránky, adresa www.finarbitr.cz, k informování veřejnosti a médií. Pravidelně jsou zde uveřejňovány tiskové a výroční zprávy, aktuality, doporučení spotřebitelům či publikace.

K informování laické i odborné veřejnosti slouží Sbírka rozhodnutí přístupná na webových stránkách, kde finanční arbitr uveřejňuje vybraná rozhodnutí. Rozhodnutí jsou označena typem rozhodnutí (nález, rozhodnutí o námitkách, usnesení), registračním číslem nebo spisovou značkou, evidenčním číslem, datem vydání rozhodnutí a obchodní firmou nebo jménem instituce, proti které návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem směřoval. Přehled rozhodnutí finančního arbitra uveřejněných ve Sbírce rozhodnutí obsahuje Příloha č. 1.

Pro navrhovatele nebo zájemce o služby finančního arbitra je určen i materiál označený jako Finanční arbitr v 10 bodech, viz Příloha č. 2 – Finanční arbitr v 10 bodech a přehled nejčastějších dotazů, viz Příloha č. 3 - Nejčastější dotazy, oba přístupné na webových stránkách.

Finanční arbitr poskytuje informace o svých úkonech prostřednictvím sociální sítě Facebook (<https://www.facebook.com/FinArbitr>) a také sociální sítě Twitter: (@Finarbitr; <https://twitter.com/Finarbitr>).

Finanční arbitr nejvíce komunikoval v roce 2014 s veřejností prostřednictvím médií následující témata – tzv. poplatkové spory, spory z nesprávně vypočítané výše RPSN a spory ze životního pojištění či ze zprostředkování životního pojištění. Finanční arbitr nebo jeho zástupce poskytli několik rozhovorů médiím, ve kterých z velké většiny popsali činnost a nové pravomoci finančního arbitra, k tomu poskytli čtenářům rady v oblasti spotřebitelských úvěrů, platebního styku, životního pojištění a kolektivního investování.

Podle zákona o finančním arbitrovi je finanční arbitr povinen vypracovat o své činnosti výroční zprávu, informovat o nedostacích orgány dohledu nad institucemi, informovat navrhovatele o možnosti poskytování pomoci a informovat veřejnost o svém postupu při rozhodování podle zákona o finančním arbitrovi a o projednávaných sporech. Finanční arbitr má povinnost uveřejnit výroční zprávu vhodným způsobem jednou ročně, nejpozději do 30. června následujícího kalendářního roku.

Finanční arbitr je kromě výroční zprávy pro veřejnost povinen zpracovat a předložit do konce března následujícího kalendářního roku zprávu o činnosti vládě a Poslanecké sněmovně.

Všechny výroční zprávy o činnosti finančního arbitra jsou zveřejněny na webových stránkách Kanceláře finančního arbitra na adrese: www.finarbitr.cz. Zprávy určené pro vládu a Poslaneckou sněmovnu jsou obsahem i rozsahem téměř shodné jako výroční zprávy a jsou předkládány v zákonných lhůtách a požadovaným způsobem.

VIII. MEZINÁRODNÍ SPOLUPRÁCE, FINANČNÍ VZDĚLÁVÁNÍ

Mezinárodní spolupráce

Zákon o finančním arbitrovi ukládá povinnost spolupracovat s obdobnými orgány ostatních členských států Evropské unie, dalších států tvořících Evropský hospodářský prostor a s orgány Evropské unie.

FIN-NET

Finanční arbitr je dlouhodobě členem evropské sítě institucí zaměřených na mimosoudní řešení sporů na finančním trhu FIN-NET. Tato síť sdružuje tzv. finanční ombudsmany z většiny členských států Evropské unie, resp. států tvořících Evropský hospodářský prostor. Jejím posláním je zejména sdílet poznatky z každodenní rozhodovací praxe a pomáhat při řešení přeshraničních sporů. Zástupce finančního arbitra se stal na dvouleté funkční období počínaje březnem 2013 členem řídicího výboru (Steering Committee) sítě FIN-NET, který řídí další směřování této sítě a připravuje agendu pro plenární jednání.

INFO Network

Finanční arbitr je také členem mezinárodní sítě institucí zaměřených na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu zvané INFO Network (celým jménem International Network of Financial Services Ombudsman Schemes).

V roce 2014 se zástupce finančního arbitra, který je finančním arbitrem pověřen agendou zahraniční spolupráce, zúčastnil celkem 6 zahraničních pracovních cest, a to za účelem účasti na:

1. Výročním plenárním zasedání evropské sítě finančních ombudsmanů FIN-NET;
2. Konferenci “Neprijateľné obchodné podmienky vo finančných službách”;
3. Jednání řídicího výboru FIN-NET Steering committee;
4. Výroční konferenci INFO (International Network of Financial Services Ombudsman Scheme) 2014;
5. Výročním plenárním zasedání evropské sítě finančních ombudsmanů FIN-NET;
6. Jednání řídicího výboru FIN-NET Steering committee.

Finanční vzdělávání a osvětová činnost

Finanční arbitr i zástupce finančního arbitra mají zájem o soustavné zapojování do činností pro finanční vzdělávání. Proaktivní činnosti zástupce finančního arbitra vedou ke zvyšování finanční gramotnosti občanů.

Finanční arbitr je partnerem projektů finančního vzdělávání Finanční kompas a Abeceda rodinných financí. Toto partnerství pro finančního arbitra neznámá pouhou formální záštitu těchto projektů, ale především aktivní vystoupení na probíhajících seminářích a workshopech, kde může dále předávat získané zkušenosti.

Zástupce finančního arbitra je členem Pracovní skupiny pro finanční vzdělávání působící při Ministerstvu financí.

Zástupce finančního arbitra se v červnu 2014 účastnil mezinárodní konference European Financial Systems, která se konala v Lednici pod záštitou Ekonomicko-správní fakulty Masarykovy Univerzity v Brně. Součástí konference byl i specializovaný workshop věnovaný

finanční gramotnosti a finančnímu vzdělávání, včetně výuky předmětu Finanční gramotnost na Masarykově univerzitě, do níž se zástupce finančního arbitra svou přednáškou v dubnu 2014 také zapojil.

Rozhodovací činnost finančního arbitra i instituci samotnou představil zástupce finančního arbitra ve své přednášce také na mezinárodní konferenci „Nepřijatelné obchodní podmínky ve finančních službách“, která se pod záštitou Právnické fakulty Univerzity P. J. Šafárika v Košicích uskutečnila v listopadu 2014 v Bratislavě.

Vedle přednáškové činnosti pro odbornou veřejnost však zástupce finančního arbitra neopomíná ani představení této instituce formou přednášky pro laickou veřejnost, na niž vysvětluje nejen podstatu a fungování finančního arbitra, ale také varuje, na co si mají dávat spotřebitelé pozor při sjednávání různých druhů finančních služeb. Namátkou lze zmínit např. jeho přednášku pro veřejnost ve Šlapanicích u Brna v září 2014.

V neposlední řadě se pak zástupce finančního arbitra i v roce 2014 zúčastnil v pozici člena poroty finálového kola 5. ročníku soutěže pro základní a střední školy Finanční gramotnost. Svými postřehy a připomínkami jak k jednotlivým otázkám, tak k systému soutěže jako takové, usiloval zástupce finančního arbitra o její další vylepšení, neboť finanční vzdělávání a získávání finanční gramotnosti již během studia na základní škole považuje zástupce finančního arbitra za mimořádně důležité.

IX. VÝHLEDY DO BUDOUCNOSTI

Hlavní náplní činnosti finančního arbitra v budoucnosti bude jako v předešlých letech rozhodování individuálních sporů.

Šíření informací o institutu finančního arbitra zůstává i nadále trvalým úkolem. Kancelář finančního arbitra má stále zájem přiblížit rozhodovací činnost finančního arbitra více klientům/spotřebitelům. Kroky, které by měly vést ke zvyšování povědomí o finančním arbitrovi v okruhu veřejnosti, budou: aktivní komunikace s veřejností a médii, výstupy v médiích, prezentace, uveřejňování tiskových a výročních zpráv, informování na webových stránkách (aktuality, doporučení, publikace, rozhodnutí) a na sociálních sítích.

Za stále palčivou považuje finanční arbitr oblast finanční gramotnosti občanů České republiky. Proto se jak svou činností, tak řadou aktivit zástupce finančního arbitra bude této oblasti intenzivně věnovat a přispívat ke zvyšování finanční gramotnosti občanů jak přímo, tak ve spolupráci s nevládními organizacemi, akademickou sférou i dalšími subjekty zapojenými do finančního vzdělávání.

V souvislosti s transpozicí směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU o alternativním řešení spotřebitelských sporů finanční arbitr předpokládá, že v průběhu roku 2015 nebo od začátku roku 2016 dojde k rozšíření jeho působnosti o další doposud nepokryté sektory finančního trhu. Jedná se především o oblast stavebního spoření, hypotečních úvěrů i dalších úvěrů prozatím vyloučených z působnosti zákona o spotřebitelském úvěru a v neposlední řadě také o celou oblast investičních služeb poskytovaných spotřebitelům.

V průběhu roku 2015 by se měl finanční arbitr také podílet na testování a uvádění do provozu celoevropské platformy pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů on-line budované Evropskou komisí na základě *nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line*. Nejpozději od 9. ledna 2016 pak bude finanční arbitr povinen řešit i spory zahájené online právě prostřednictvím této webové platformy Evropské komise.

V oblasti mezinárodní spolupráce se finanční arbitr pokusí efektivněji využívat získané kontakty na obdobné instituce působící v zahraničí, a to například formou operativních neformálních konzultací se zahraničními partnery zejména v těch oblastech, které jsou z hlediska působnosti finančního arbitra relativně nové.

Stejně tak bude zástupce finančního arbitra usilovat o navázání hlubší spolupráce mezi evropskou sítí finančních ombudsmanů FIN-NET a celosvětovou sítí finančních ombudsmanů INFO Network. Vynikající příležitost k tomu poskytne výroční konference mezinárodní sítě finančních ombudsmanů INFO Network, která se v září 2015 uskuteční v Evropě, konkrétně ve finských Helsinkách.

V globalizovaném světě je přeshraniční poskytování služeb stále větším fenoménem, spotřebitelé se při výběru finančních služeb mnohdy neomezují jen na čistě lokální (český) či regionální (evropský) trh, ale vybírají zejména investiční produkty i od poskytovatelů působících mimo Evropskou unii, takže případné řešení sporu z takové investice vzniklé může být složitější. Právě v takových případech mohou být formální i neformální vazby finančního arbitra na zahraniční finanční ombudsmany pro dotčené spotřebitele mimořádně přínosné.

Příloha č. 1 – Přehled rozhodnutí uveřejněných ve Sbírce rozhodnutí

Spisová značka	Instituce	Klíčové slovo/ předmět řízení
179/PS/2012	Air Bank, a.s.	nesprávně provedená platební transakce
158/2011	BRE Bank S.A.	výběr z bankomatu odcizenou platební kartou
17/PS/2012	Citibank Europe plc	neautorizovaná platební transakce - MO/TO transakce
69/PS/2012	Citibank Europe plc	výběr z bankomatu odcizenou platební kartou
145/PS/2013	Česká spořitelna, a.s.	spor o zaplacení poplatku
89/PS/2012	Česká spořitelna, a.s.	výběr z bankomatu odcizenou platební kartou
23/PS/2013	Česká spořitelna, a.s.	vyplacení dvojnásobku životního minima
1/PS/2013	Česká spořitelna, a.s.	vyplacení dvojnásobku životního minima
452/PS/2013	Československá obchodní banka, a. s.	poplatek za platební transakci, zúčtovací období
11/PS/2013	Československá obchodní banka, a. s.	příslušnost finančního arbitra, stavební spoření
FA/PS/86/2014	Československá obchodní banka, a. s.	výběr z bankomatu, kurzová ztráta
603/PS/2013	Československá obchodní banka, a. s.	výběr z bankomatu, nevydání hotovosti, nesprávně provedená platební transakce
122/PS/2012	Československá obchodní banka, a. s.	výběr z bankomatu, nevydání hotovosti, nesprávně provedená platební transakce
263/PS/2013	Československá obchodní banka, a. s.	výpověď smlouvy o běžném účtu a o kreditní kartě
202/PS/2013	Fio banka, a.s.	poplatek za platební transakci v cizí měně
577/PS/2013	Fio banka, a.s.	poplatek za vrácení nedoručitelné platby
677/PS/2013	Fio banka, a.s.	výběr z bankomatu, nevydání hotovosti, nesprávně provedená platební transakce
FA/PS/181/2014	Fio banka, a.s.	náhrada škody z blokování účtu na základě neoprávněné exekuce
226/PS/2013	GE Money Bank, a.s.	zneužití platební karty
266/PS/2013	Komerční banka, a.s.	vyplacení dvojnásobku životního minima
FA/PS/57/2014	Komerční banka, a.s.	výběr z bankomatu, nevydání hotovosti, nesprávně provedená platební transakce
FA/PS/184/2014	Komerční banka, a.s.	ztráta z převodu měn u platební transakce
626/PS/2013	mBank S.A.	výběr z bankomatu, nevydání hotovosti, nesprávně provedená platební transakce
499/PS/2013	Metropolitní spořitelní družstvo	neprovedení platební transakce, odpovědnost za škodu, úroky z prodlení
418/PS/2013	Metropolitní spořitelní družstvo	neprovedení platební transakce, odpovědnost za škodu, úroky z prodlení
24/PS/2013	Raiffeisen stavební spořitelna a.s.	příslušnost finančního arbitra, stavební spoření
396/PS/2013	Raiffeisenbank, a.s.	poplatek za vedení účtu v exekuci, zrušení účtu
310/PS/2013	Raiffeisenbank, a.s.	vrácení platby zaslané nezamýšlenému příjemci
55/PS/2012	Sberbank CZ, a.s.	neautorizovaná platební transakce - podpis, prekluze
235/PS/2013	UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.	neautorizovaná platební transakce - podpis, prekluze

456/PS/2013	UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.	výběr z bankomatu, nevydání hotovosti, nesprávně provedená platební transakce
649/PS/2013	ZUNO BANK AG	ztráta z převodu měn u vnitrostátní platební transakce
FA/SM/314/2014	Maccorp Czech s.r.o.	úplata za provedení směnářenského obchodu
254/SU/2013	CASPER Consumer Finance, a.s.	poplatek za uzavření smlouvy
562/SU/2013	CETELEM a.s.	zvyšování úvěrového rámce, neautorizované platební transakce
592/SU/2013	CFC Capital Group s.r.o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy
76/SU/2012	CPE Credits of Private Equity a.s.	platnost sjednání smlouvy o úvěru
FA/SU/24/2014	CS Financial CSF s.r.o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy
54/SU/2013	Česká spořitelna, a.s.	poplatek za správu úvěru/vedení úvěrového účtu
107/SU/2012	Česká spořitelna, a.s.	poplatek za správu úvěru/vedení úvěrového účtu
96/SU/2013	Česká spořitelna, a.s.	příslušnost finančního arbitra (hypotéční úvěr)
FA/SU/96/2014	Česká spořitelna, a.s.	uzavření smlouvy o spotřebitelském úvěru ve prospěch třetí osoby
58/SU/2013	Československá obchodní banka, a. s.	poplatek za správu úvěru/vedení úvěrového účtu
FA/SU/238/2014	d&b Investment Group s.r.o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy
39/SU/2013	Equa bank, a.s.	příslušnost finančního arbitra (hypotéční úvěr)
FA/SU/161/2014	ESSOX s.r.o.	příslušnost finančního arbitra, dlužník - podnikatel
FA/SU/34/2014	Europe Financial Group s.r.o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy
19/SU/2013	GE Money Bank, a.s.	poplatek za správu úvěru/vedení úvěrového účtu
50/SU/2012	Home Credit a.s.	výběr z bankomatu, nevydání hotovosti, nesprávně provedená platební transakce
181/SU/2012	Komerční banka, a.s.	poplatek za správu úvěru/vedení úvěrového účtu
282/SU/2013	Maghera Royal s. r. o.	použití telefonního čísla s vyšší než běžnou cenou
68/SU/2013	MSC MONEY SERVICE CORPORATION, a.s.	poskytování a zprostředkování spotřebitelského úvěru, "konzultační činnost"
139/SU/2012	MSC MONEY SERVICE CORPORATION, a.s.	poskytování a zprostředkování spotřebitelského úvěru, "konzultační činnost"
164/SU/2012	MSC MONEY SERVICE CORPORATION, a.s.	poskytování a zprostředkování spotřebitelského úvěru, "konzultační činnost"
137/SU/2012	MSC MONEY SERVICE CORPORATION, a.s.	poskytování a zprostředkování spotřebitelského úvěru, "konzultační činnost"
181/SU/2013	Raiffeisenbank, a.s.	poplatek za správu úvěru/vedení úvěrového účtu
FA/SU/96/2014	Česká spořitelna, a.s.	platnost sjednání smlouvy o úvěru, náležitosti vůle, omyl

240/SU/2013	Randolph & Mortimer & Dooke LTD	platnost sjednání smlouvy o úvěru
FA/SU/31/2014	Royal Credit s.r.o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy
638/SU/2013	Rychlý Credit s.r.o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy
380/SU/2013	UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a. s.	překročení úvěrového rámce, sankční poplatky za překročení úvěrového rámce
171/SU/2013	Vlasta Ženíšková	zprostředkování spotřebitelského úvěru, nárok na odměnu
FA/ZP/6/2014	Kooperativa pojišťovna, a. s., Vienna Insurance Group	běžné a mimořádné pojistné, náhrada škody
FA/ZP/39/2014	Pojišťovna České spořitelny, a. s., Vienna Insurance Group	potvrzení o zaplaceném pojistném, odpočet pojistného od základu daně
704/ZP/2013	AIG Europe Limited	příslušnost finančního arbitra, úrazové pojištění
FA/KI/516/2014	PPF Banka, a.s.	náhrada škody při poskytování investičních služeb
FA/P/141/2014	CFC Capital Group s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem
FA/P/363/2014	CM Company s. r. o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem
FA/P/420/2014	CM Company s. r. o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem
FA/P/124/2014	CS Financial CSF s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem
FA/P/370/2014	d&b Investment Group s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem
FA/P/364/2014	Enyo Insurance s. r. o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem
FA/P/201/2014	Europe Financial Group s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem
FA/P/131/2014	Expres Elita s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem
FA/P/316/2014	Maghera Royal s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem
FA/P/140/2014	RICKABYS s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem
FA/P/123/2014	Royal Credit s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem
48/SU/2013	RiPSS Invest s. r. o.	určení neplatnosti smlouvy o úvěru
264/SU/2013	mBank S. A., jednající na území ČR prostřednictvím organizační složky	informační povinnost, sankce, RPSN
453/PS/2013	Česká spořitelna, a. s.	výpověď smlouvy o úvěru, bezdůvodné obohacení, výmaz z registru dlužníků
530/SU/2013	Mari Trade a. s.	odstoupení od smlouvy o úvěru, informační povinnost
FA/PS/387/2014	Citibank Europe plc	nesprávně provedená platební transakce
FA/PS/401/2014	Fio Banka, a.s.	zneužití platební karty
FA/PS/421/2014	Fio Banka, a.s.	výběr z bankomatu, nevydání hotovosti, nesprávně provedená platební transakce
FA/PS/434/2014	Raiffeisenbank a.s.	blokáce účtu, zrušení blokáce účtu
FA/SU/268/2014	CM Company s. r. o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy
FA/SU/269/2014	Enyo Insurance s. r. o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy

Příloha č. 2 - Finanční arbitr v 10 bodech

1. finanční arbitr je zákonem zřízený státní orgán mimosoudního řešení některých sporů na finančním trhu, zejména spotřebitelských; finanční arbitr není mediátor ani rozhodce; finanční arbitr nevykonává státní dozor jako například Česká národní banka nebo Česká obchodní inspekce;
2. finanční arbitr rozhoduje spory mezi finančními institucemi (banka, nebankovní poskytovatel platebních služeb nebo úvěru, životní pojišťovna, investiční společnost nebo investiční fond, směnárník) a jejich klienty; nerozhoduje spory mezi dvěma finančními institucemi nebo mezi soukromými osobami mezi sebou; návrh na zahájení řízení může podat v případě platebních služeb spotřebitel i podnikatel, fyzická i právnická osoba, v ostatních sporech jen spotřebitel, tedy fyzická osoba, která v souvislosti s předmětem sporu nevykonávala podnikatelskou činnost;
3. návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem musí být podán písemně (poštou, elektronicky se zaručeným podpisem, datovou schránkou nebo ústně do protokolu) a lze ho podat na formuláři přístupném na www.finarbitr.cz, navrhovatel nemusí být právně zastoupen a v návrhu lze vlastními slovy vylíčit rozhodné skutečnosti a požadavek, tedy nárok, který navrhovatel uplatňuje;
4. řízení před finančním arbitrem je bezplatné, v řízení finanční arbitr nerozhoduje o nákladech řízení; náklady případného právního zastoupení si jednotlivé strany sporu nesou samy;
5. finanční arbitr není vázán návrhem a může v součinnosti s navrhovatelem uplatněný nárok, resp. návrh změnit nebo upravit, to však neznamená, že např. přezkoumá celý právní vztah navrhovatele s finanční institucí;
6. finanční arbitr vždy usiluje primárně o smírné vyřešení sporu, nikdy však ne na úkor řádného a spravedlivého právního posouzení věci;
7. řízení před finančním arbitrem má dvě kola, proti rozhodnutí finančního arbitra je možné podat námitky, o nichž rozhoduje opět finanční arbitr; teprve až pravomocné rozhodnutí finančního arbitra je v případě nesouhlasu strany sporu přezkoumatelné soudem, soud v případě nesouhlasu se závěry finančního arbitra jeho rozhodnutí nahradí svým vlastním rozsudkem, tedy sám znovu posoudí celý případ;
8. finanční arbitr je příslušný rozhodovat každý spor, pokud je k jeho rozhodování dána pravomoc českého soudu; není-li proti rozhodnutí finančního arbitra podána žaloba k soudu, je pravomocné rozhodnutí finančního arbitra stejně závazné a vykonatelné, jako by se jednalo o soudní rozhodnutí;
9. finanční arbitr nemůže rozhodovat, pokud spor
 - a) nenáleží do působnosti finančního arbitra,
 - b) ve věci již rozhodl soud nebo řízení před soudem bylo zahájeno,
 - c) ve věci již rozhodl rozhodce nebo rozhodčí řízení bylo zahájeno;
10. finanční arbitr není prozatím příslušný řešit
 - a) spory ze stavebního spoření, hypotéky, podnikatelské úvěry,
 - b) spory z obchodování s cennými papíry;
 - c) spory z jiných pojištění než je životní,
 - d) spory z důchodového spoření nebo penzijního připojištění.

Příloha č. 3 – Nejčastější dotazy

1. Bojím se, že nebudu umět podat návrh na zahájení řízení. Může mi finanční arbitr v tomto pomoci?

a) návrh na zahájení řízení nemusí obsahovat jediný odkaz na paragraf, tedy zákonné ustanovení, o které navrhovatel opírá svůj požadavek nebo uplatněný nárok, ani právní odůvodnění uplatňovaného nároku; je důležité, aby navrhovatel vlastními slovy popsal, co ho trápí a co požaduje;

b) nejlépe je použít formulář návrhu na zahájení řízení, který je ke stažení na internetové stránce finančního arbitra www.finarbitr.cz v sekci Formuláře, nebo lze použít elektronickou aplikaci Průvodce podáním návrhu, která je též přístupná na internetové stránce finančního arbitra;

c) tam, kde nebude návrh finančnímu arbitrovi srozumitelný, bude neúplný nebo nebude obsahovat potřebné podklady hned na začátku, finanční arbitr takový návrh neodmítne, ale pokud je to možné, pomůže navrhovateli nedostatky návrhu odstranit; navrhovatel může samozřejmě požádat o prodloužení lhůty pro doplnění návrhu;

d) finanční arbitr navíc není vázán návrhem a může aktivně opatřovat i další důkazy, které navrhovatele ani nenapadlo navrhnout; v průběhu řízení tak může dojít k rozšíření nebo změně předmětu sporu.

2. Platí se za vedení řízení před finančním arbitrem?

Řízení před finančním arbitrem není zpoplatněno; neplatí se žádný poplatek za podání návrhu na zahájení řízení a finanční arbitr nemůže žádné ze stran sporu přiznat náklady řízení, navrhovatel tedy nemůže v případě úspěchu ve sporu požadovat náklady řízení, například právního zastoupení a naopak, v případě neúspěchu ve věci nemůže finanční arbitr přiznat náklady řízení instituci proti navrhovateli.

3. Musím být v řízení před finančním arbitrem zastoupen advokátem nebo někým jiným?,

Pokud budu zastoupen a vyhraju, budou mi nahrazeny náklady řízení?

a) ani na začátku ani v průběhu řízení před finančním arbitrem nemusí být navrhovatel, pokud sám nechce, zastoupen, advokátem nebo obecným zmocněncem například spotřebitelským sdružením;

b) předmětem řízení před finančním arbitrem v žádném případě nemůže být výše odměny zástupce, který navrhovatele v řízení před finančním arbitrem zastupoval; takový spor nespadá do působnosti finančního arbitra a může o něm rozhodnout pouze obecný soud.

4. Obrátil se na mne subjekt, který tvrdí, že jeho předmětem činnosti je ochrana spotřebitelů s tím, že mne bude zastupovat v řízení před finančním arbitrem za odměnu ve výši 30 % z částky, kterou můžu vyhrát. Co mám dělat?

Samotné podání návrhu k finančnímu arbitrovi je velmi jednoduché a lze k tomu využít připravené formuláře a k podání návrhu ani k účasti v řízení před finančním arbitrem není třeba být nikým zastoupen. Náhradu nákladů řízení, tedy odměnu zástupci, finanční arbitr navrhovateli nemůže přiznat ani v případě jeho úspěchu ve sporu. Je tedy na svobodném rozhodnutí každého navrhovatele, zda návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem podá sám, nebo prostřednictvím svého zástupce.

5. Jak mám jako instituce splnit tzv. informační povinnost?

Nijak, neboť instituce nyní žádnou takovou povinnost nemají. Povinnost institucí oznamovat finančnímu arbitrovi při zahájení činnosti své kontaktní údaje a následně též jejich změny, zakotvená dříve v ustanovení § 19 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, byla s účinností od 1. listopadu 2013 zrušena.

6. Je finanční arbitr příslušný k řešení sporů z hypotéčních úvěrů? Je finanční arbitr příslušný řešit můj spor ohledně poplatků za hypotéční úvěr?

Finanční arbitr není příslušný k rozhodování sporů, jejichž předmětem je spotřebitelský úvěr (veřejnosti spíše znám jako hypotéční úvěr) na koupi, výstavbu, opravu nebo údržbu nemovitosti; úvěr poskytnutý pro účely bydlení, kdy je pohledávka zajištěna zástavním právem k nemovitosti a účelem úvěru je mj. nabytí vlastnických práv k nemovitosti, vypořádání vlastnických vztahů k nemovitosti nebo výstavba nemovitosti nebo změna stavby nebo její připojení k veřejným sítím.

7. Jak dosáhnout výmazu z registru dlužníků?

Finančnímu arbitrovi nepřísluší ukládat povinnosti třetím osobám, kterou je registr dlužníků, aby např. upravil evidenci, kterou v rámci své činnosti vede. Finanční arbitr může rozhodnout pouze o tom, zda dlužník z úvěrového vztahu splnil všechny své povinnosti (mj. vrátil věřitelem poskytnuté finanční prostředky) či nikoliv a v souvislosti s tím, zda věřiteli vzniklo právo evidovat neplnění těchto povinností a sdílet takové informace s jinými věřiteli. Opravy nesprávně vedených údajů v registru může spotřebitel dosáhnout prostřednictvím věřitele (banky, nebankovního poskytovatele úvěrů), který o něm údaje do registru zanesl.

8. Je finanční arbitr příslušný k řešení sporů ze stavebního spoření?

Pouze částečně. Finanční arbitr je příslušný řešit pouze spory, které se týkají úvěrů ze stavebního spoření, jež mají charakter spotřebitelského úvěru nevyločeného z působnosti zákona o spotřebitelském úvěru. Stejně tak je finanční arbitr příslušný řešit spory z oblasti platebního styku (např. pozdní nebo nesprávné připsání částky na účet apod.), které souvisejí se stavebním spořením. Spory ze stavebního spoření obecně však do působnosti finančního arbitra nespádají. Finanční arbitr však není příslušný řešit např. spory týkající se výpovědi smlouvy, účtování poplatků za vedení účtu stavebního spoření, připisování úroků a státní podpory aj.

9. Je finanční arbitr příslušný k řešení sporů z pojištění. Co řeší a neřeší finanční arbitr v oblasti pojištění?

Z oblasti pojištění je finanční arbitr příslušný k rozhodování sporů mezi pojišťovnou nebo pojišťovacím zprostředkovatelem a zájemcem o pojištění, pojistníkem, pojištěným, oprávněnou osobou nebo obmyšleným při nabízení, poskytování nebo zprostředkování pouze životního pojištění.

Finanční arbitr naopak není příslušný k řešení sporu např. ze soukromého pojištění věci a jiného majetku, z pojištění odpovědnosti za škodu včetně pojištění odpovědnosti z provozu vozidla ani havarijního pojištění.

Stejně tak není finanční arbitr příslušný k řešení sporu z neživotního pojištění (např. úrazového pojištění nebo pojištění pro případ nemoci), i pokud bylo sjednáno jako doplňkové pojištění k životnímu pojištění.

10. Jak mám podepsat elektronicky vyplněný návrh na zahájení řízení u finančního arbitra?

Elektronicky vyplněný návrh proto můžete buď:

1. vytisknout, vlastnoručně podepsat, přiložit přílohy a doručit (poštou nebo osobně) na adresu Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, nebo
2. opatřit zaručeným elektronickým podpisem, vložit do zprávy elektronické pošty (e-mail) a odeslat na adresu arbitr@finarbitr.cz, nebo
3. vložit jako datovou zprávu do datové schránky Kanceláře finančního arbitra ID qr9ab9x (v takovém případě není elektronický podpis třeba).

Příloha č. 4 – Poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů

Výroční zpráva o činnosti Kanceláře finančního arbitra, organizační složky státu, v oblasti poskytování informací za rok 2014 vypracovaná v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů

Postup Kanceláře finančního arbitra při plnění úkolů vyplývajících ze zákona je upraven vnitřním předpisem finančního arbitra ze dne 30. 12. 2013.

Informace poskytnuté na základě žádosti

a) počet podaných žádostí o informace	8
b) počet poskytnutých informací	8
c) počet vydaných rozhodnutí o odmítnutí žádostí	0
d) počet podaných odvolání proti rozhodnutí	0
e) opis podstatných částí rozsudku soudu ve věci přezkoumání zákonnosti rozhodnutí povinného subjektu o odmítnutí žádosti o poskytnutí informace a přehled všech výdajů, které povinný subjekt vynaložil v souvislosti se soudními řízeními o právech a povinnostech podle tohoto zákona	0
f) výčet poskytnutých výhradních licencí	0
g) počet podaných stížností	0
h) další informace vztahující se k uplatňování tohoto zákona	0