

**VÝROČNÍ ZPRÁVA  
O ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA  
ZA ROK 2012**

## OBSAH:

I.	Úvod	3
II.	Rozhodovací činnost finančního arbitra, styk s veřejností, informační povinnost institucí	5
III.	Kancelář finančního arbitra	11
IV.	Informační povinnosti finančního arbitra	13
V.	Zahraniční spolupráce	14
VI.	Náklady na zajištění výkonu činnosti finančního arbitra	14
VII.	Rozšíření působnosti finančního arbitra	16
VIII.	Záměry a cíle finančního arbitra v dalším období	18
Tabulka a graf č. 1	Rozdělení přijatých podání podle oblastí	5
Tabulka a graf č. 2	Rozdělení projednávaných sporů (vedených řízení) podle oblastí	6
Tabulka a graf č. 3	Srovnání počtů podnětů a řešených sporů od vzniku finančního arbitra	8
Schéma č. 1	Organizační struktura Kanceláře finančního arbitra ke dni 31. 12. 2012	12
Příloha č. 1	Vybrané případy z rozhodovací činnosti finančního arbitra	19
Příloha č. 2	Přehled plnění vybraných ukazatelů státního rozpočtu (příjmy a výdaje na činnost finančního arbitra a Kanceláře finančního arbitra)	49

## I. ÚVOD

Jakkoli byl rok 2011 přelomový, neboť vznikla samostatná organizační složka Kancelář finančního arbitra, která plní úkoly spojené s odborným, organizačním a technickým zabezpečením činnosti finančního arbitra, a působnost finančního arbitra byla rozšířena i na spory ze spotřebitelského úvěru a kolektivního investování, byl rok 2012 pro finančního arbitra i Kancelář finančního arbitra zatěžkávací zkouškou.

Počátkem roku 2012 i v jeho průběhu se Kancelář finančního arbitra potýkala s nedostatečným personálním obsazením; do konce roku pak proběhla nutná personální obměna i doplnění stavu, což s sebou přineslo i související časové prodlevy v rozhodovací činnosti finančního arbitra.

Pokud jde o počty projednávaných sporů a počty přijatých dotazů, pak nárůst oproti předchozímu období je zřejmý; počet sporů zahájených v roce 2012 (celkem 204) se zvýšil o 22 %, počet přijatých dotazů v roce 2012 (celkem 1368) pak dokonce až o 108 %. Mezi projednávanými spory i přijatými dotazy jednoznačně vedla oblast spotřebitelských úvěrů. Na tomto místě je potřeba uvést, že počet řízení zahájených za první tři měsíce roku 2013 dosáhl počtu 304, tedy téměř o 50 % více než v celém roce 2012.

Výsledky rozhodovací činnosti lze hodnotit velmi pozitivně. V případech, kdy finanční arbitř posoudil spor jako oprávněný, přivedl strany sporu ke smíru nebo se instituce podrobila rozhodnutí finančního arbitra, včetně uložené pokuty.

V druhé polovině roku 2012 se na finančního arbitra začali ve velkém obracet navrhovatelé se spory o poplatek za vedení nebo správu úvěrového účtu, tyto spory tvořily více než polovinu všech zahájených sporů ze spotřebitelského úvěru. Finanční arbitř se při jejich vedení setkal s námitkami nepřislusnosti v případech, kdy předmětem sporu byly úvěry vyloučené z režimu zákonů o spotřebitelském úvěru. Po velmi důkladné právní analýze, kterou finanční arbitř v této otázce provedl, musel přehodnotit svoje stanovisko k příslusnosti k rozhodování sporu z jakéhokoli spotřebitelského úvěru, které dosud zastával. Ve vztahu k navrhovatelům to pak znamená, že finanční arbitř není oprávněn řešit spory zejména z hypotéčních úvěrů nebo úvěrů, jejichž hodnota přesahuje 1.880.000 Kč.

Pokud jde o hospodaření Kanceláře finančního arbitra jako organizační složky státu a samostatné účetní jednotky, pak v průběhu roku 2012 nebyly překročeny žádné závazné ukazatele ani celkový objem prostředků státního rozpočtu určených na činnost Kanceláře finančního arbitra. Kancelář finančního arbitra se současně zúčastnila pilotního provozu Integrovaného systému státní pokladny a svojí aktivní účastí podporovala zahájení ostrého provozu.

V závěru roku 2012 pak vláda jmenovala nového zástupce finančního arbitra Mgr. Lukáše Vacka, zkušeného odborníka na ochranu spotřebitele se zaměřením na oblast spotřebitelského úvěrování a finančního vzdělávání, což nepochybně pozitivně přispěje k rozhodovací činnosti finančního arbitra, k posílení osvětové činnosti Kanceláře finančního arbitra i zvyšování finanční gramotnosti obecně.

V Praze dne 24. 4. 2013

**Mgr. Monika Nedelková v. r.**  
finanční arbitř

## FINANČNÍ ARBITR A JEHO ZÁSTUPCE



Mgr. Monika Nedelková  
finanční arbitr

Jmenována vládou dne 16. 11. 2011.

Vystudovala Právnickou fakultu Univerzity Karlovy v Praze. Převážnou většinu svého profesního života působí ve veřejné správě a věnuje se především oblasti finančního trhu. V minulosti působila mimo jiné v Komisi pro cenné papíry na pozici ředitelky odboru sankčních řízení, v České národní bance, sekci dohledu nad kapitálovým trhem, na pozici ředitelky odboru sankčních řízení, naposledy na Ministerstvu financí na pozici ředitelky odboru Státní kontrola a dozor na finančním trhu Ministerstva financí. Je členkou Výboru pro finanční trh, poradního orgánu bankovní rady České národní banky. Patří mezi zakládající členy Platformy pro odpovědné finance.

Jmenován vládou 20. 12. 2012.

Vystudoval Právnickou fakultu Univerzity Karlovy v Praze. Poté působil na Ministerstvu financí na pozici vedoucího oddělení Retailové finanční služby a ochrana spotřebitele na finančním trhu. Byl zodpovědný především za přípravu tuzemské i evropské legislativy v oblasti spotřebitelských úvěrů, distribuce v pojišťovnictví aj. 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, patří ke klíčovým členům Aliance proti dluhům. Pravidelně publikuje v odborném tisku (Jurisprudence, Právo a rodina, Obchodněprávní revue) a věnuje se též přednáškové činnosti.



Mgr. Lukáš Vacek  
zástupce finančního arbitra

## II. ROZHODOVACÍ ČINNOST FINANČNÍHO ARBITRA, STYK S VEŘEJNOSTÍ, INFORMAČNÍ POVINNOST INSTITUCÍ

Na finančního arbitra se obraceli spotřebitelé, podnikající fyzické osoby i právnické osoby, přijaté podněty se týkaly finančních služeb nejrůznějšího charakteru. Početně vyjádřeno, v roce 2012 přijal finanční arbitr celkem 1 572 podání, z nichž návrhů na zahájení řízení před finančním arbitrem bylo 204, zbývajících tedy 1 368 podání byly vznesené dotazy.

Finanční arbitr a jeho příslušnost řešit spory mezi spotřebiteli a věřiteli nebo zprostředkovateli při nabízení, zprostředkování nebo poskytování spotřebitelských úvěrů, kterou přinesla novela zákona o finančním arbitrovi od 1. 7. 2011, se stala dominantní oblastí rozhodovací činnosti finančního arbitra, nejvíce z této oblasti bylo i dotazů směřujících na finančního arbitra a současně oznámení institucí (zprostředkovatel nebo věřitel) v souvislosti s plněním informační povinnosti.

Druhou velmi početnou skupinou byly spory mezi poskytovateli platebních služeb a uživateli platebních služeb při poskytování platebních služeb. To platí i o dotazech z této oblasti.

Jak se ukázalo, nelze spotřebitelům upřít povědomí o příslušnosti finančního arbitra rozhodovat spory mezi investičními fondy, investičními společnostmi nebo zahraničními investičními společnostmi a spotřebiteli ze standardních fondů kolektivního investování a speciálních fondů kolektivního investování, které shromažďují peněžní prostředky od veřejnosti.

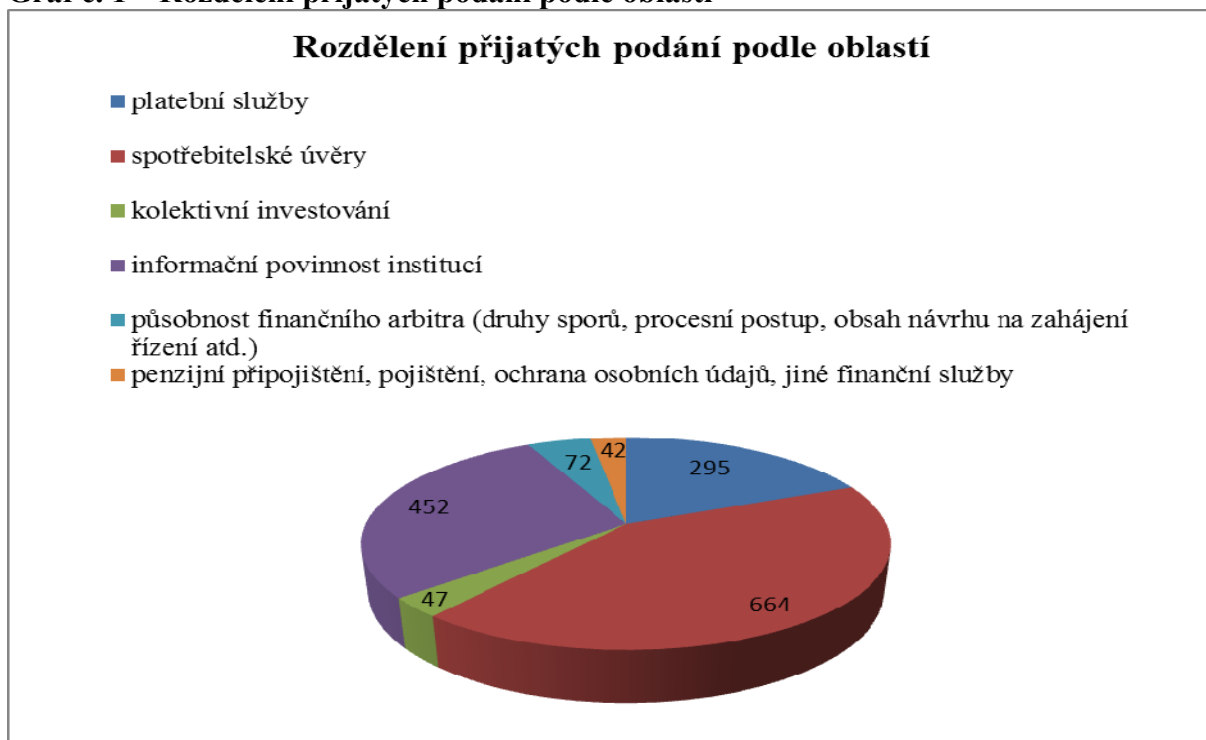
Spor mezi vydavatelem elektronických peněz a držitelem elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz finanční arbitr ve sledovaném období neřešil, z této oblasti na finančního arbitra nesměřoval ani jeden dotaz.

Podle předmětu lze podněty, které finanční arbitr ve sledovaném období přijal, rozdělit podle oblastí:

**Tabulka č. 1 - Rozdělení přijatých podání podle oblastí**

<b>Název oblasti:</b>	<b>Počet:</b>
spotřebitelské úvěry	664
platební služby	295
kolektivní investování	47
informační povinnost institucí	452
působnost finančního arbitra (druhy sporů, procesní postup, obsah návrhu na zahájení řízení atd.)	72
penzijní připojištění, pojištění, ochrana osobních údajů, jiné finanční služby	42
	<b>1572</b>

**Graf č. 1 – Rozdělení přijatých podání podle oblastí**

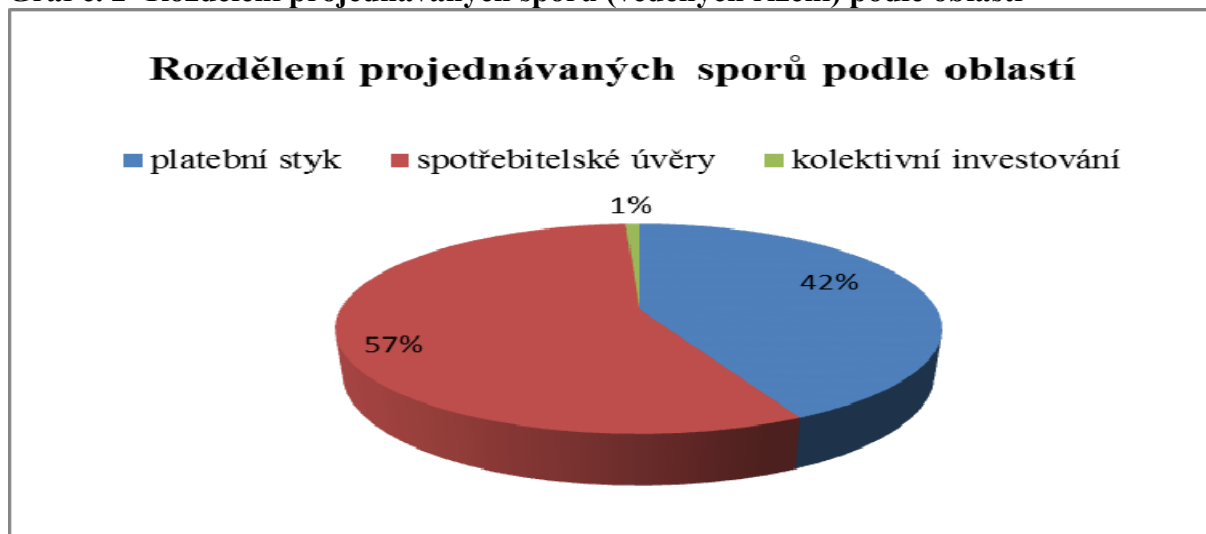


Celkem v roce 2012 vedl finanční arbitr 249 řízení, z toho 45 řízení, která byla zahájena v roce 2011. Spory, které finanční arbitr v roce 2012 řešil, tedy vedl řízení, (v závorkách jsou uvedeny počty řízení zahájených v roce 2011), lze rozdělit podle oblastí:

**Tabulka č. 2 - Rozdělení projednávaných sporů (vedených řízení) podle oblastí**

Název oblasti:	Počet:
platební styk	106 (34)
spotřebitelské úvěry	141 (8)
kolektivní investování	2
	<b>249</b>

**Graf č. 2- Rozdělení projednávaných sporů (vedených řízení) podle oblastí**



Nejčastějším předmětem sporu mezi spotřebiteli a věřiteli nebo zprostředkovateli byly nejrůznější poplatky a jejich výše, počínaje poplatkem za uzavření úvěrové smlouvy, poplatkem za předčasné splacení úvěru, poplatkem za upomínku v případě prodlení se splácením úvěru až po poplatky za správu nebo vedení úvěrového účtu. Předmětem sporu činili navrhovatelé i určení celkové výše závazku dlužníka vůči věřiteli nebo zprostředkovatelskou provizi.

Dotazy v oblasti spotřebitelských úvěrů směřovaly kromě výše uvedených poplatků zejména k exekucím, oddlužení, zápisům do registru dlužníků.

Nejčastějším předmětem sporu mezi uživateli a poskytovateli platebních služeb byly poplatky spojené s vedením účtu nebo jeho rušením, nesprávně provedené platební transakce při výběru hotovosti z bankomatu, neautorizované platební transakce odcizenými nebo zneužitými platebními kartami. Předmětem sporů se stávají i neautorizované platební transakce při používání elektronického bankovníctví, spory o nevyplacení dvojnásobku životního minima z platebního účtu postiženého exekucí a v neposlední řadě i spory o platnost podpisových vzorů při dispozicích s peněžními prostředky na platebním účtu.

Dotazy v oblasti platebních služeb směřovaly kromě výše uvedených předmětů sporů též k úrokům z prostředků na účtu stavebního spoření, k převodům prostředků na účet nezamýšleného příjemce, k podmínkám, za kterých lze skončit smluvní vztah (zejména smlouvy o stavebním spoření).

Předmětem sporů i dotazů z oblasti kolektivního investování byla finanční ztráta z provedené investice.

Na finančního arbitra se obracela veřejnost i s dotazy z oblastí penzijního připojištění a pojištění, které do působnosti finančního arbitra dosud nespadají.

Finanční arbitr prostřednictvím Kanceláře finančního arbitra odpovídá na všechny předložené dotazy. Každému tazateli finanční arbitr písemně vysvětlí, k rozhodování jakých sporů je finanční arbitr příslušný.

V případech předpokládané příslušnosti finančního arbitra k rozhodování potenciálního sporu v odpovědi tazatele poučí o podmínkách řízení před finančním arbitrem, zejména náležitostech návrhu na zahájení řízení, předpokládaném průběhu řízení, překážkách bránících pokračování v řízení před finančním arbitrem i o právu řešit spor před obecným soudem nebo smluvně sjednaným rozhodcem.

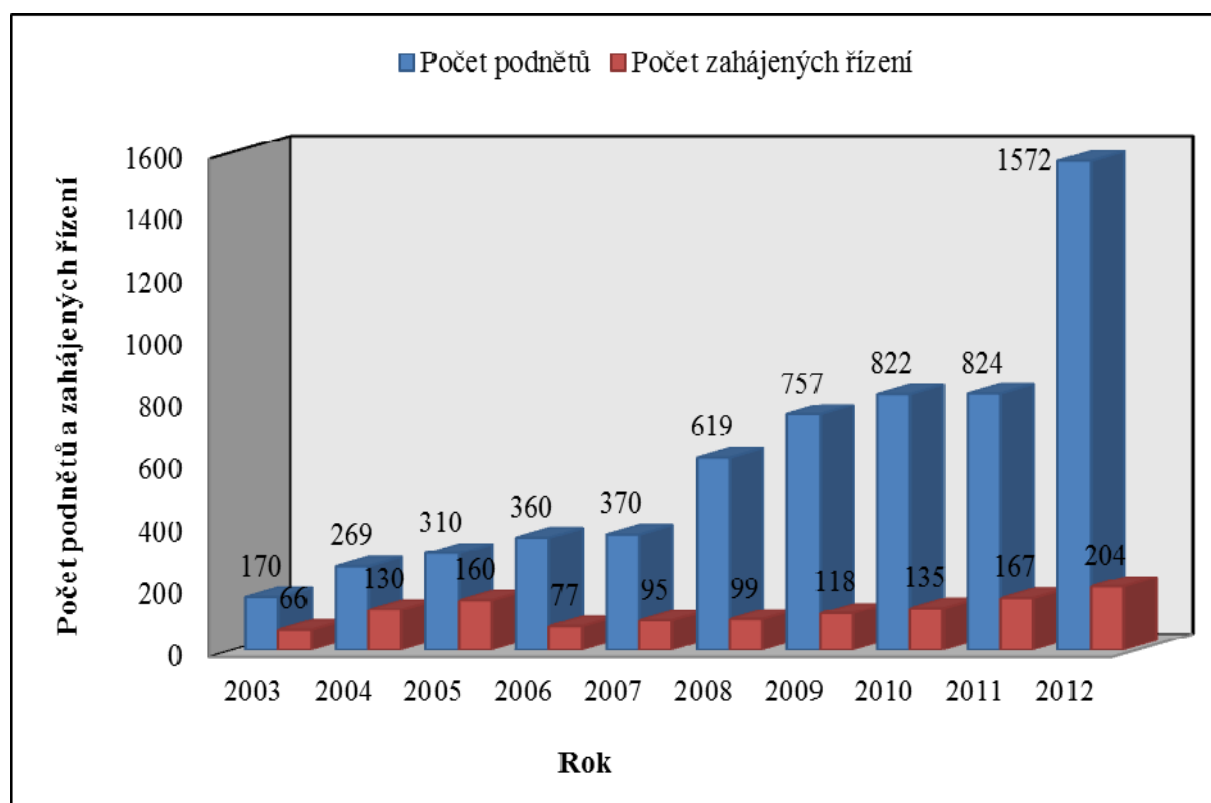
V případech, kdy se jedná o zjevnou nepříslušnost finančního arbitra, se každému tazateli dostane poučení o právu se obrátit na obecný soud, případně na orgány dohledu nebo dozoru v dané oblasti. Finanční arbitr se vždy snaží na předmět dotazu odpovědět alespoň v obecné rovině. I v těchto odpovědích jsou každému tazateli poskytovány informace o finančním arbitrovi, jeho příslušnosti i náležitostech návrhu na zahájení řízení. Tam, kde to finanční arbitr považuje za vhodné, poskytuje tazateli informace o právu na bezplatnou právní pomoc nebo na neziskové organizace zabývající se poradenstvím.

Porovnání celkového počtu přijatých podání a projednávaných sporů v jednotlivých letech existence finančního arbitra svědčí o rostoucím trendu, jak v počtu projednávaných sporů, tak zejména v počtu dotazů.

**Tabulka č. 3 – Srovnání počtů podnětů a zahájených řízení od vzniku finančního arbitra**

Rok	Počet podnětů	Počet zahájených řízení
2003	170	66
2004	269	130
2005	310	160
2006	360	77
2007	370	95
2008	619	99
2009	757	118
2010	822	135
2011	824	167
<b>2012</b>	<b>1572</b>	<b>204</b>

**Graf č. 3 - Srovnání počtů podnětů a zahájených řízení od vzniku finančního arbitra**



Návrhy na zahájení řízení podávali navrhovatelé nejvíce prostřednictvím poštovního přepravce. Současně však začali využívat i datových schránek, zejména právnické osoby nebo fyzické osoby, které mají datovou schránku i jako podnikatelé. Navrhovatelé své návrhy předkládali i osobně do podatelny úřadu. Tazatelé se na finančního arbitra obraceli prostřednictvím nejrůznějších komunikačních prostředků, nejvíce telefonicky, mailem, přes webový formulář, poštou i osobně.



### *Řízení zahájená v roce 2011*

V roce 2012 projednával finanční arbitr celkem 45 sporů v řízeních zahájených již v roce 2011, do konce sledovaného období bylo skončeno 41 řízení, a to s výsledkem

- v 1 řízení finanční arbitr vyhověl návrhu a uložil instituci pokutu (pokutu v minimální výši 15 tis. Kč instituce zaplatila);
- 25 řízení skončilo zamítnutím návrhu navrhovatele;
- 3 řízení byla zastavena pro nepříslušnost finančního arbitra (v průběhu řízení dospěl finanční arbitr k závěru, že není příslušný k rozhodování sporu);
- 10 řízení bylo zastaveno z důvodu zpětvzetí návrhu (navrhovatel vzal svůj návrh zpět, neboť mezi ním a institucí došlo před skončením řízení před finančním arbitrem k narovnání);
- 2 řízení byla zastavena z důvodu nesoučinnosti navrhovatele (navrhovatel po podání návrhu neodstranil na základě výzvy finančního arbitra vady návrhu, které bránily pokračování v řízení).

Předmětem sporu byly nejčastěji výběry z bankomatu (8), vedení platebního účtu (6), spotřebitelský úvěr (6), převod peněžních prostředků do zahraničí (5).

Navrhovatelé v těchto řízeních vedených finančním arbitrem požadovali, aby jim instituce vrátily nebo uhradily celkem 2.760 tis. Kč.

Do konce sledovaného období nebyla 4 řízení zahájená v roce 2011 skončena, když v 1 případě probíhalo řízení o námitkách, v 1 případě bylo řízení přerušeno z důvodu probíhajícího trestního řízení souvisejícího s předmětem sporu a ve 2 případech finanční arbitr poskytoval navrhovateli opakovaně lhůtu pro předložení podkladů.

V 8 případech podal proti nálezu nebo rozhodnutí o zastavení řízení navrhovatel námitky nebo odvolání proti usnesení o zastavení.

Průměrná délka řízení, která byla zahájena v roce 2011 a skončena do konce roku 2012, činila 210 dní pro rozhodnutí finančního arbitra v prvním stupni, resp. 233 dnů pro rozhodnutí finančního arbitra v námitkovém řízení.

### *Řízení zahájená v roce 2012*

Do konce roku 2012 rozhodl finanční arbitr v 87 případech z celkového počtu 204 řízení zahájených v roce 2012, a to s výsledkem:

- v 2 případech finanční arbitr vyhověl návrhu a uložil instituci pokutu (v obou případech uložil finanční arbitr pokutu v minimální výši, neboť předmětem každého sporu byla částka zhruba 8 tis. Kč; v jednom případě instituce pokutu uhradila; v druhém případě bude nezaplacená pokuta předmětem vymáhání);
- 45 řízení bylo zastaveno z důvodu zpětvzetí návrhu (navrhovatel vzal svůj návrh zpět, neboť mezi ním a institucí došlo před skončením řízení před finančním arbitrem k narovnání);
- 2 řízení byla zastavena z důvodu zpětvzetí návrhu (navrhovatel vzal svůj návrh zpět, aniž by byl spor projednán);
- 5 řízení bylo zastaveno pro bezpředmětnost (mezi navrhovatelem a institucí došlo před skončením řízení před finančním arbitrem k narovnání);

- 9 řízení skončilo zamítnutím návrhu navrhovatele;
- 9 řízení bylo zastaveno pro nepříslušnost finančního arbitra (v průběhu řízení dospěl finanční arbitř k závěru, že není příslušný k rozhodování sporu);
- 15 řízení bylo zastaveno z důvodu nesoučinnosti navrhovatele (navrhovatel po podání návrhu neodstranil na základě výzvy finančního arbitra vady návrhu, které bránily pokračování v řízení).

Ve 4 případech byl do konce roku 2012 vydán nález, proti kterému podali navrhovatelé námitky, o kterých do konce sledovaného období finanční arbitř nerozhodl.

Nejčastějším předmětem řízení byly spotřebitelské úvěry (35), vedení platebního účtu (13), výběr z bankomatu (12), neautorizované platební transakce (4).

Průměrná délka řízení, která byla zahájena a skončena do konce roku 2012, činila 105 dní pro rozhodnutí finančního arbitra v prvním stupni, resp. 110 dnů pro rozhodnutí finančního arbitra v námitkovém řízení.

Navrhovatelé v řízeních vedených finančním arbitrem požadovali, aby jim instituce vrátily nebo uhradily zhruba 2.770 tis. Kč.

#### *Délka řízení před finančním arbitrem*

Délka řízení před finančním arbitrem je ovlivněna nejen složitostí případu, ale i tím, že:

- navrhovatelé v drtivé většině podají návrh, který nesplňuje všechny náležitosti návrhu (zejména nepředložení smluvní dokumentace, nedostatečná formulace předmětu sporu, neprokázání neúspěšné reklamace u instituce), finanční arbitř vždy navrhovatele vyzývá k odstranění vad návrhu a poskytuje součinnost při formulování předmětu sporu;
- navrhovatelé i instituce žádají o prodloužení lhůty k vyjádření nebo předložení podkladů;
- finanční arbitř vede strany sporu ke smíru, nejčastěji projednáním věci s institucí, které za účelem jednání s navrhovatelem poskytuje dodatečnou lhůtu k vyjádření, resp. smíru.

V druhé polovině roku 2012 se na finančního arbitra začali ve velkém obracet navrhovatelé se spory o poplatek za vedení nebo správu úvěrového účtu, tyto spory tvořily více než polovinu všech zahájených sporů ze spotřebitelského úvěru. Finanční arbitř se musel vypořádat s opakovanými námitkami institucí o nepříslušnosti v případech, kdy předmětem sporu byly úvěry vyloučené z režimu zákonů o spotřebitelském úvěru. Finanční arbitř zpracoval právní analýzu a musel přehodnotit svoje stanovisko ohledně příslušnosti k rozhodování sporu z jakéhokoli spotřebitelského úvěru, které dosud zastával.

Ve vztahu k navrhovatelům to pak znamená, že finanční arbitř není oprávněn řešit spory zejména z hypotéčních úvěrů nebo úvěrů, jejichž hodnota přesahuje 1.880.000 Kč a všechna řízení, jejichž předmětem jsou spotřebitelské úvěry vyloučené z režimu zákonů č. 321/2001 Sb. nebo č. 145/2010 Sb., musí zastavit.

### *Vedení seznamu institucí*

Vedle rozhodování sporů je finanční arbitr povinen vést seznam institucí,<sup>1)</sup> které mohou být institucemi, proti nimž směřují návrhy na zahájení řízení před finančním arbitrem, a to v rozsahu obchodní firmy, názvu nebo jména a příjmení, sídla nebo místa podnikání a určené kontaktní osoby pro styk s finančním arbitrem s uvedením jejího jména, příjmení, adresy, funkce, telefonu a faxu, popřípadě elektronické adresy, a ve stejném rozsahu údaje o zástupci této osoby. Informační povinnost je instituci uložena nejpozději ke dni, od něhož je oprávněna vykonávat svoji činnost.

Finanční arbitr přijal v roce 2012 celkem 8 121 oznámení, celkový počet evidovaných oznámení, z nichž naprosto drtivou většinu (99,88 %) tvoří oznámení institucí nabízejících, zprostředkovávajících nebo poskytujících spotřebitelské úvěry, tak vzrostl na 33 651 evidovaných institucí. Seznam institucí v jeho neveřejné části obsahuje zejména údaje o kontaktních osobách určených ke komunikaci s finančním arbitrem. Seznam institucí uveřejněný na internetové stránce Kanceláře finančního arbitra obsahuje údaje o názvu instituce, jejím místě podnikání a případně odkaz na internetové stránky. Do veřejné části se průběžně zapisují i údaje o změnách, nejčastěji instituce oznamují přerušování provozování živnosti nebo změnu místa podnikání.

Plnění informační povinnosti u institucí, které tuto povinnost dosud nesplnily nebo nesplnily řádně, finanční arbitr řeší zejména výzvami k odstranění zjištěného nedostatku a k dodatečnému splnění informační povinnosti. V průběhu roku 2012 finanční arbitr nevedl žádné řízení ve věci nesplnění informační povinnosti.

### **III. KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA**

Úkoly spojené s odborným, organizačním a technickým zabezpečením činnosti finančního arbitra včetně agend spojených s finančním hospodařením organizační složky státu, správou majetku a personalistikou zajišťovala Kancelář finančního arbitra v průběhu roku 2012 při průměrném přepočteném počtu 13 zaměstnanců.

Zejména se jednalo o úkoly související s vedením sporů (provádění jednotlivých úkonů při projednávání sporů), vedením seznamu institucí, které mohou být stranou sporu před finančním arbitrem (poskytovatelé platebních služeb, věřitelé nebo zprostředkovatelé spotřebitelských úvěrů, investiční společnosti a investiční fondy), zajišťováním styku s veřejností a s ostatními orgány veřejné moci (správa internetové stránky, zpravodaj finančního arbitra, informační povinnosti finančního arbitra ve vztahu k vládě, parlamentu, účast na finančním vzdělávání), účasti v mezinárodních organizacích sdružující orgány mimosoudního řešení sporů, vedením účetnictví, nakládáním s prostředky státního rozpočtu a plněním ostatních povinností organizační složky státu.

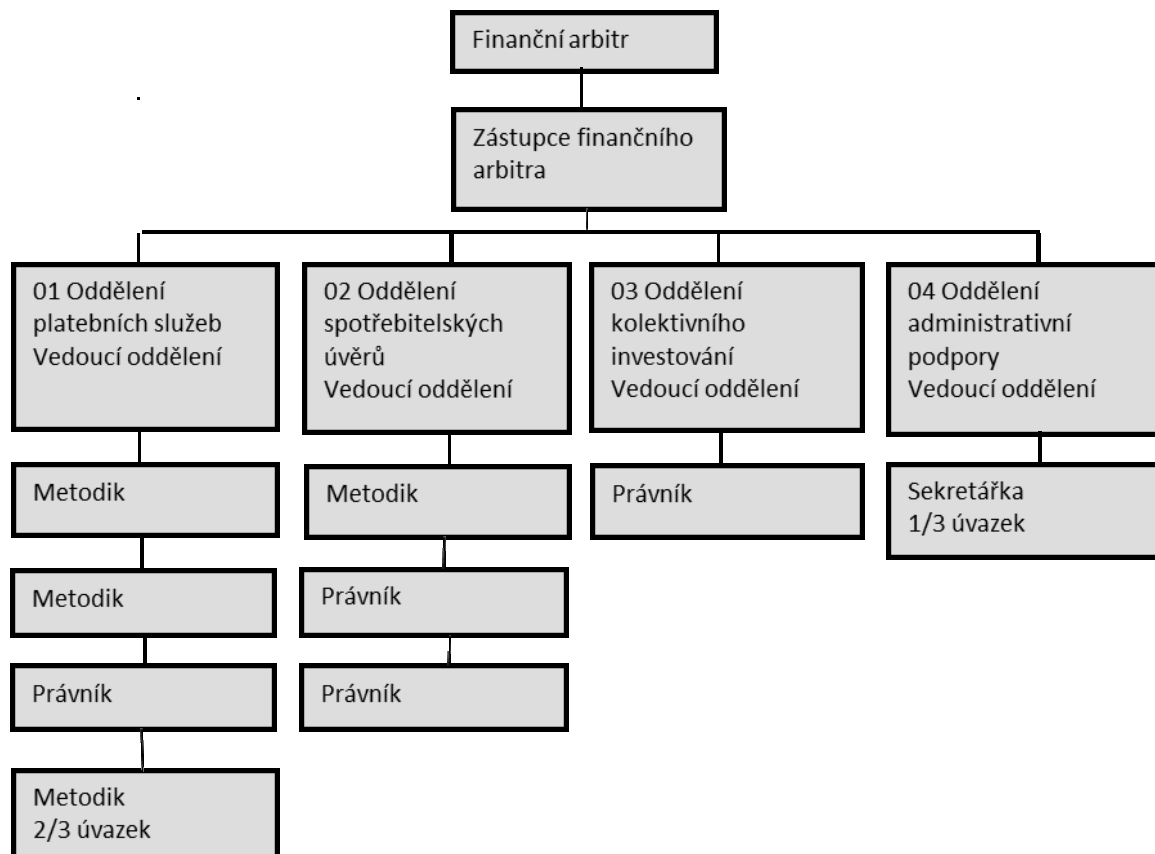
V průběhu roku 2012 došlo v Kanceláři finančního arbitra k výrazné personální obměně, kterou byla dovršena snaha o vytvoření funkčního odborného, organizačního a technického zabezpečení činnosti finančního arbitra. Novými posilami Kanceláře finančního arbitra se stali mladí, ale i zkušení právníci, kteří dosud působili v advokacii, u rozhodčího soudu, ve státní správě, konkrétně se podíleli na přípravě legislativy platebních služeb, působili

---

<sup>1)</sup> §19 zákona o finančním arbitrovi upravuje informační povinnost institucí.

v rámci mimosoudního systému řešení sporů na vnitřním trhu – SOLVIT nebo v orgánu dohledu nad finančním trhem.

**Schéma č. 1 - Organizační struktura Kanceláře finančního arbitra ke dni 31. 12. 2012**



Usnesením č. 965 ze dne 20. prosince 2012 jmenovala Vláda České republiky s účinností od 7. března 2013 novým zástupcem finančního arbitra Mgr. Lukáše Vacka, a to na funkční období 2 let. Mgr. Lukáš Vacek nahradil JUDr. Petra Scholze, PhD., který na pozici zástupce finančního arbitra působil od roku 2003.

Kancelář finančního arbitra jako organizační složka státu, jejíž příjmy a výdaje jsou součástí rozpočtové kapitoly Ministerstva financí, ještě pro svoji činnost i v roce 2012 využívala zázemí Ministerstva financí. Kancelář finančního arbitra sídlí (již od července 2011) v budově v majetku státu. Kancelář finančního arbitra využívala od Ministerstva financí i zapůjčenou výpočetní a obslužnou techniku. V neposlední řadě Ministerstvo financí do 31. 7. 2012 poskytovalo Kanceláři finančního arbitra prostřednictvím vlastních zaměstnanců i možnost konzultací při vedení účetnictví a rozpočtových pracích.

Od 1. 8. 2012 lze považovat Kancelář finančního arbitra za samostatnou organizační složku státu, která je plně funkční účetní a rozpočtovou jednotkou. Pokud jde o zapůjčenou výpočetní a obslužnou techniku, pak se Kancelář finančního arbitra vybavuje postupně, přitom klade důraz především na soulad s právními předpisy pro nabývání majetku, zejména Kancelář finančního arbitra odložila nákup výpočetní techniky a zúčastní se centralizovaného zadávání veřejné zakázky, kterou organizuje Ministerstvo financí za celou rozpočtovou kapitolu na rok 2013.

Kancelář finančního arbitra se taktéž úspěšně zapojila do pilotního programu Integrovaného informačního systému státní pokladny.

#### **IV. INFORMAČNÍ POVINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA**

Podle zákona o finančním arbitrovi<sup>2)</sup> je finanční arbitr povinen o své činnosti vypracovat výroční zprávu, informovat o zjištěných nedostatcích orgány dohledu nad institucemi, informovat navrhovatele o možnosti poskytování pomoci v souvislosti se zahájením řízení před finančním arbitrem a informovat veřejnost o svém postupu při rozhodování podle zákona o finančním arbitrovi a o projednávaných sporech. Výroční zprávu o své činnosti, včetně popisu vybraných projednávaných sporů je finanční arbitr povinen vhodným způsobem jednou ročně, nejpozději do 30. června následujícího kalendářního roku uveřejnit.

Výroční zprávu za rok 2012 uveřejní v podobě listinné i elektronické, a to v české a anglické verzi. Výroční zprávu předloží finanční arbitr i příslušným orgánům dohledu nebo dozoru. Všechny výroční zprávy o činnosti finančního arbitra jsou uveřejněny a jsou přístupné i na webových stránkách Kanceláře finančního arbitra, adresa [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz).

Zprávu o činnosti finančního arbitra se stejným obsahem jako je tato výroční zpráva předložil finanční arbitr vládě a Poslanecké sněmovně.

Veřejnost finanční arbitr v roce 2012 o své činnosti dále informoval i prostřednictvím výroční zprávy o poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., tiskových zpráv, informací uveřejňovaných na svých internetových stránkách, informací poskytovaných médiím.

Finanční arbitr začátkem roku 2012 připravil pro veřejnost Zpravodaj finančního arbitra a informační leták o finančním arbitrovi se vzorem návrhu na zahájení řízení s podrobnými vysvětlivkami a rozeslal je všem obcím a městům v České republice. Podle četných ohlasů jak samotných představitelů měst a obcí, tak i tazatelů nebo navrhovatelů se informace o finančním arbitrovi mezi její adresáty dostala. Samozřejmě, že v dalším šíření informací, nejen o existenci finančního arbitra, ale i informací o projednávaných případech, případně varování, budou finanční arbitr i jeho zástupce pokračovat.

#### **V. ZAHRANIČNÍ SPOLUPRÁCE**

Zákon o finančním arbitrovi<sup>3)</sup> ukládá finančnímu arbitrovi povinnost spolupracovat na základě vzájemnosti s obdobnými orgány v ostatních členských státech Evropské unie a v dalších státech tvořících Evropský hospodářský prostor a s orgány Evropské unie.

Finanční arbitr je členem sítě finančních ombudsmanů států Evropského hospodářského prostoru FIN-NET, jejímž úkolem je zejména výměna poznatků a zkušeností a koordinace pracovních postupů v rámci spolupráce, mimo jiné i na pracovních jednáních, která se konají dvakrát do roka, obvykle v Bruselu. V roce 2012 se v Bruselu konala dvě pracovní zasedání, obou zasedání se zúčastnili zástupce finančního arbitra nebo jiný zaměstnanec Kanceláře finančního arbitra. Zástupce finančního arbitra se zúčastnil i výročního zasedání FIN-NET v Budapešti.

---

<sup>2)</sup> § 21 zákona o finančním arbitrovi upravuje informační povinnosti finančního arbitra.

<sup>3)</sup> § 20 zákona o finančním arbitrovi

Finanční arbitr je současně členem Mezinárodní sítě finančních ombudsmanů (INFO Network). Tato organizace sdružuje orgány zřízené za účelem mimosoudního řešení sporů prakticky ze všech zemí světa, kde byl takový orgán nebo instituce zřízen. V roce 2012 finanční arbitr s INFO Network spolupracoval pouze na bázi výměny informací.

V roce 2012 finanční arbitr zahraniční spolupráci, resp. výměnu a poskytování informací omezil na nezbytně nutnou míru, zejména z důvodu potřeby zajistit řádné fungování Kanceláře finančního arbitra jako odborného a organizačního aparátu pro rozhodovací činnost finančního arbitra.

## **VI. NÁKLADY NA ZAJIŠTĚNÍ VÝKONU ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA**

Celkové výdaje na zabezpečení činnosti Kanceláře finančního arbitra pro rok 2012 byly v rámci státního rozpočtu schválené v celkové výši 18.000 tis. Kč, a to v rozlišení 2.100 tis. Kč na výdaje kapitálové (investiční) a 15.900 tis. Kč na výdaje běžné (neinvestiční). Do rozpočtu Kanceláře finančního arbitra pro rok 2012 byly zapojeny nároky na nespotřebované výdaje roku 2011 ve výši 1.326 tis. Kč, z toho 64 tis. Kč kapitálové výdaje a 1.262 tis. Kč výdaje běžné.

Rozpočtovým opatřením byly v průběhu sledovaného období z rozpočtu Kanceláře finančního arbitra převedeny prostředky ve výši 177 tis. Kč do rozpočtu Ministerstva financí, a to na základě rozhodnutí finančního arbitra s návrhem ministroví financí, aby této částce stanovil odměny některým zaměstnancům ministerstva financí, kteří nad rámec svých obvyklých pracovních povinností poskytovali Kanceláři finančního arbitra konzultace při zpracování účetnictví a rozpočtu.

Na základě rozhodnutí vlády České republiky byly v roce 2012 vázány prostředky stanovené na výdaje Kanceláře finančního arbitra v objemu 711 tis. Kč, a to v rozlišení 500 tis. Kč na investiční výdaje (veškeré prostředky určené na nákup osobního automobilu) a ostatní běžné výdaje ve výši 211 tis. Kč (část prostředků určených na nákup vody, paliv, energie, nákup služeb a ostatní položky).

Celkové rozpočtované výdaje tak činily celkem 18.438 tis. Kč, v rozlišení 1.014 tis. Kč na kapitálové výdaje a 17.424 tis. Kč na výdaje běžné. Celkové rozpočtované prostředky určené na běžné i kapitálové výdaje Kancelář finančního arbitra využila ze 75,79 %, z toho kapitálové výdaje byly čerpány z 14,8 % a běžné výdaje ze 79,3 %.

Schválený rozpočet na platy a ostatní platby za provedenou práci Kanceláře finančního arbitra činil 8.794 tis. Kč, z toho prostředky na platy ve výši 8.254 tis. Kč a ostatní platby za provedenou práci ve výši 540 tis. Kč. Počet systemizovaných míst v ročním průměru byl stanoven na 14 s průměrným platem ve výši 49 tis. Kč. Do rozpočtu pro rok 2012 na platy zaměstnanců a ostatní platby byly zapojeny nároky na nespotřebované výdaje roku 2011 ve výši 188 tis. Kč.

Ve sledovaném období byly čerpány prostředky na platy zaměstnanců a ostatní platby v celkové výši 8.485 tis. Kč, v rozlišení na prostředky na platy zaměstnanců ve výši 8.235 tis. Kč a ostatní platby ve výši 250 tis. Kč. Prostředky na platy zaměstnanců a ostatní

platby byly tedy čerpány z 94,5 %, z toho na platy zaměstnanců byly prostředky čerpány z 97,5 % a na ostatní platby ze 46,3 %.

Na počátku sledovaného období činil počet obsazených systemizovaných míst 11, na konci sledovaného období činil počet obsazených systemizovaných míst 14 (z toho jedno systemizované místo bylo obsazeno 1/3 a 2/3 úvazky). Průměrný přepočtený počet pracovníků v roce 2012 činil 13 pracovníků.

Skutečný průměrný měsíční plat činil 52.788 Kč, oproti předpokládanému průměrnému měsíčnímu platu ve výši 49.131 Kč. K mírnému překročení předpokládané průměrné výše měsíčního platu došlo v důsledku krátkodobé neúplné obsazenosti způsobené pozdějším nástupem vybraného uchazeče o zaměstnání. Nerovnoměrné čerpání prostředků na platy a ostatní platby bylo způsobené postupným obsazováním systemizovaných míst v průběhu celého období a vyplacením mimořádných odměn až v druhém pololetí sledovaného období. K nižšímu čerpání rozpočtových výdajů na ostatní platby za provedenou práci došlo v důsledku snížené potřeby těchto výdajů.

Stav nároků z nespotřebovaných výdajů roku 2012 činí k 1. 1. 2013 celkem 4.474 tis. Kč, a to v rozlišení na výdaje na programové financování ve výši 1.613 tis. Kč a ostatní běžné výdaje ve výši 2.861 tis. Kč.

Z výdajů na programové financování v Programu 11241 – Rozvoj a obnova materiálně technické základny Kanceláře finančního arbitra, podprogram 112V41 – Rozvoj a obnova materiálně technické základny Kanceláře finančního arbitra, se jedná o rozpočtové položky 5137 – Drobný hmotný dlouhodobý majetek a položky 5172- Programové vybavení, 5169 – Nákup ostatních služeb. Z neprofilujících výdajů se jednalo zejména o nevyčerpání rozpočtových položek 502 – Ostatní platby určené pro úhradu za dohody konané mimo pracovní poměr, rozpočtové položky 5156 – Pohonné hmoty, rozpočtové položky 516 – Nákup služeb, z toho zejména položek 5162 – Služby telekomunikací, 5164 – Nájemné, 5166 – Výdaje na konzultace a vzdělávání, 5169 – Nákup ostatních služeb, rozpočtové položky 517 – Ostatní nákupy.

Důvody dostatečného nevyužití kapitálových výdajů byly postupné zajišťování vybavenosti Kanceláře finančního arbitra, které nebylo do konce sledovaného období zcela dokončeno. Důvody dostatečného nevyužití běžných výdajů byly zejména nižší náklady na nákup energií, vody a plynu, když rozpočtované prostředky byly předpokládány na komerční nájem (Kancelář finančního arbitra i v roce 2012 sídlila v budově v majetku státu a náklady spojené s tím hradila Ministerstvu financí). Výrazně nižší byla i potřeba konzultačních a poradenských služeb a nákladů na cestovné na zahraniční cesty; ve sledovaném období byla činnost Kanceláře finančního arbitra soustředěna především na hlavní činnost finančního arbitra, tedy vedení a rozhodování sporů a byla zajišťována vlastními zaměstnanci Kanceláře finančního arbitra.

## VII. ROZŠÍŘENÍ PŮSOBNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA

Z probíhajících legislativních procesů a z dostupných informací lze předpokládat, že v průběhu roku 2013, a to s účinností od poloviny roku 2013, resp. od začátku roku 2014, dojde k rozšíření působnosti finančního arbitra na spory:

- a) ze směnářské činnosti; návrh nového zákona o směnářské činnosti a související změnový zákon obsahující též novelu zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi (sněmovní tisky č. 845 a č. 846), projednal Rozpočtový výbor Poslanecké sněmovny dne 27. 2. 2013 a doporučil jejich schválení bez připomínek; účinnost je navržena k 1. 7. 2013;
- b) ze zprostředkování nebo poskytování životního pojištění; novela zákona č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí, která zahrnuje i související novelu zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi (sněmovní tisk č. 853), je taktéž přikázána k projednání v Rozpočtovém výboru Poslanecké sněmovny, který ji však zatím neprojednal, resp. na své schůzi dne 27. 2. 2013 projednání přerušil; účinnost je navržena prvním dnem prvního kalendářního měsíce následujícího po dni jeho vyhlášení, což lze s ohledem na průběh legislativního procesu předpokládat nejdříve na 4. čtvrtletí 2013, případně počátek roku 2014.
- c) z kolektivního investování; návrh nového zákona o investičních společnostech a investičních fondech a související změnový zákon obsahující též novelu zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi (sněmovní tisky č. 896 a č. 897) projednal Rozpočtový výbor Poslanecké sněmovny dne 17. 4. 2013 a doporučil jejich schválení (s připomínkami, které se netýkaly působnosti finančního arbitra); účinnost je navržena k 1. 7. 2013.

K zajištění činností souvisejících s rozhodováním sporů pod písm. a) až c) je zapotřebí navýšit počet odborných pracovníků Kanceláře finančního arbitra a s tím souvisejících nákladů.

Rozšíření působnosti finančního arbitra podle písm. a), tj. o spory ze směnářské činnosti předpokládá zvýšení počtu pracovníků minimálně o 3 odborné pracovníky. Požadovaný počet odborných pracovníků vychází z dosavadního fungování Kanceláře finančního arbitra a z dostupných údajů o počtu stížností klientů směnářů v roce 2011, které přijala Česká národní banka, odbor ochrany spotřebitele, kterých bylo celkem 131 a celkového počtu směnářů 937, jako potenciálních stran sporu, které eviduje Česká národní banka k dnešnímu dni. Vyjdeme-li z předpokladu, že každá taková stížnost může být současně sporem, který by byl finanční arbitř příslušný řešit, pak by se jednalo o agendu oddělení o 3 odborných pracovnících v organizační struktuře Kanceláře finančního arbitra.

Rozšíření působnosti finančního arbitra podle písm. b), tj. spory ze zprostředkování nebo poskytování životního pojištění předpokládá zvýšení pracovníků minimálně o 3 odborné pracovníky. Požadovaný počet odborných pracovníků vychází z dosavadního fungování Kanceláře finančního arbitra a z dostupných údajů o počtu uzavřených smluv o životním pojištění, kterých podle údajů uveřejněných Českou národní bankou k dnešnímu dni činí 8 500 tis., z údajů o celkovém počtu subjektů oprávněných zprostředkovávat (cca 95 tis.) nebo poskytovat životní pojištění (26 životních nebo smíšených pojišťoven). V této



souvislosti vycházíme z předpokladu, že se bude jednat o období agendy spotřebitelského úvěru, kterou již finanční arbitr zajišťuje od 1. 7. 2011.

Legislativní změny uvedené pod písm. c), neznamenají sice věcné rozšíření působnosti finančního arbitra, neboť spory z kolektivního investování může finanční arbitr řešit již od 1. 7. 2011, přinesou však značný nárůst počtu subjektů, proti nimž bude možné vést řízení (vedle stávajících 22 investičních společností resp. 77 investičních fondů bude nově pasivně legitimováno např. 61 obchodníků s cennými papíry, 7 929 investičních zprostředkovatelů<sup>4</sup> ale i další osoby obhospodařující nebo provádějící administraci fondu kolektivního investování nebo nabízející investice do fondu kolektivního investování). Lze tak očekávat zvýšení počtu návrhů na zahájení řízení z této oblasti, což si vyžádá potřebu standardního oddělení o 3 odborných pracovnících v organizační struktuře Kanceláře finančního arbitra (tedy navýšení o 1 pracovníka oproti stávajícímu stavu).

V souvislosti s navýšením počtu odborných pracovníků podle bodu a) a b) je na místě zvýšit počet zaměstnanců zajišťujících odborné administrativní a provozní činnosti, v celkovém počtu minimálně 1 odborného pracovníka.

Další rozšíření působnosti finančního arbitra lze očekávat v souvislosti s transpozicí směrnice Evropského parlamentu a Rady o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů a nařízení Evropského parlamentu a Rady o on-line řešení sporů, které předpokládají, že ve všech sektorech prodeje zboží a poskytování služeb (tedy mimo jiné i v oblasti finančních služeb) jsou členské státy povinny zřídit orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, na nějž se budou moci obracet spotřebitelé. Publikace obou předpisů práva Evropské unie v Úředním věstníku se očekává v prvním pololetí 2013, lhůta pro transpozici směrnice je stanovena na 2 roky, takže další rozšíření působnosti finančního arbitra lze předpokládat v 1. polovině roku 2015.

V případě, že by bylo přijato řešení rozšíření působnosti finančního arbitra na celý finanční trh, byl by finanční arbitr příslušný řešit i spotřebitelské spory např. ze stavebního spoření jako celku, hypotéčních úvěrů, investičních služeb nebo celého sektoru pojišťovnictví, které všechny musí nyní pro nepřislušnost odmítat.

---

<sup>4</sup> Podle stavu evidovaného Českou národní bankou ke dni 26. 3. 2013.

## VIII. ZÁMĚRY A CÍLE FINANČNÍHO ARBITRA V DALŠÍM OBDOBÍ

Hlavním úkolem finančního arbitra a hlavní náplní jeho činnosti v budoucnosti bude nepochybně rozhodování individuálních sporů v souvislosti s poskytováním vybraných finančních služeb.

Vedle toho se však finanční arbitr zapojí aktivněji do legislativních prací souvisejících s činností finančního arbitra, zejména pak bude předávat poznatky ze své praktické rozhodovací činnosti tak, aby nedocházelo k situacím, kdy z důvodu neurčité právní úpravy musí finanční arbitr konstatovat svoji nepřislušnost k rozhodování sporu.

Větší pozornost než v předchozím roce bude věnována také komunikaci s odbornou i laickou veřejností, stejně jako s médií. Poznatky získané při rozhodovací činnosti finančního arbitra budou vhodnou formou komunikovány navenek, aby tak finanční arbitr svou činností mohl přispět na jedné straně ke kultivaci finančního trhu a na straně druhé ke zvyšování finanční gramotnosti široké veřejnosti. Finanční arbitr bude poskytovat veřejnosti informace o všech jím řešených sporech, stejně tak i o problémech nesouvisejících s rozhodovací činností finančního arbitra, se kterými se na něho veřejnost obrací.

Lze tak předpokládat mnohem intenzivnější zapojování Kanceláře finančního arbitra do osvětové činnosti a do různých projektů zaměřených na finanční vzdělávání. Kancelář finančního arbitra se již nyní účastní činnosti Pracovní skupiny pro finanční vzdělávání působící při Ministerstvu financí a do budoucna je připravena se zapojovat i do činnosti jejich ad hoc zřízených podskupin. Zástupce finančního arbitra také v květnu 2013 vystoupí na konferenci OECD organizované v Praze, která bude věnována právě tématu finančního vzdělávání.

Finanční arbitr i jeho zástupce budou pokračovat ve svém zapojení do aktivit směřujících k prevenci předlužení popřípadě jeho řešení. Zatímco finanční arbitr patří mezi zakládající členy Platformy pro odpovědné financování, nově jmenovaný zástupce finančního arbitra byl jako zástupce Ministerstva financí aktivním členem Aliance proti dluhům. Jelikož obě tyto platformy sledují v zásadě obdobné cíle, jeví se zapojení Kanceláře finančního arbitra do aktivit obou z nich jako mimořádně vhodná příležitost k navázání užší spolupráce mezi nimi, aby se podařilo překonat určitou rozdrobenost aktivit v této oblasti a všichni klíčoví aktéři diskutovali společně u jednoho stolu.

V neposlední řadě lze v roce 2013 předpokládat aktivnější zapojení Kanceláře finančního arbitra do mezinárodní spolupráce, a to jak na evropské úrovni, kde je zástupce finančního arbitra navrhován na člena řídicího výboru (steering committee) sítě finančních ombudsmanů států Evropského hospodářského prostoru FIN-NET, tak na globální úrovni v rámci Mezinárodní sítě finančních ombudsmanů (INFO Network). Navázání mezinárodní spolupráce se zúročí jak při snazším řešení přeshraničních sporů, tak i v podobě výměně zkušeností se zahraničními partnery, neboť s globalizací finančního trhu se stále více setkáváme s trendem, kdy problémy, kterým čelili klienti finančních institucí v minulosti v zahraničí, se s rozvojem českého finančního trhu přelévají i na naše území.

## Příloha č. 1- Vybrané případy z rozhodovací činnosti finančního arbitra

Instituce, proti které byl spor veden	banka
Spor se týkal	neautorizované výběry z bankomatu
Navrhovatelka požadovala	vrácení částky ve výši 12.500 Kč včetně naúčtovaných čtyř manipulačních poplatků ve výši 26 Kč za každou transakci
Popis případu	
<p>Navrhovatelka tvrdí, že když nakupovala v provozovně Levné knihy, realizovala platbu za zakoupené zboží svoji platební kartou. Po odstoupení od pokladny si pečlivě uzavřela kabelku na zip. Podle tvrzení navrhovatelky bylo v prodejně hodně lidí a zdálo se jí, že se na ni někdo tlačí. Navrhovatelka dále tvrdila, že pachatelů mohla být celá skupina. Následně, když zjistila, že kabelka je zpola otevřená a postrádá peněženku, zamířila bezprostředně po tomto zjištění do pobočky instituce, kde osobně požádala o blokaci karty. Navrhovatelka namítá, že při placení a zadávání PIN byla opatrná, nikde v odcizené peněženke či na kartě neměla PIN poznamenan.</p>	
<b>Spor byl vyřešen</b>	návrh byl zamítnut
<b>Odůvodnění rozhodnutí</b>	
<p>Finanční arbitr zjistil, že všechny sporné výběry byly provedeny před zablokováním karty a byly potvrzeny hned napoprvé správně zadaným PIN.</p> <p>Finanční arbitr vyhodnotil jednání navrhovatelky jako hrubě nedbalé zejména v tom, že téměř ve stejný okamžik, kdy měla navrhovatelka tušení, že zadávání čísla PIN by mohlo být při platbě kartou u obchodníka sledováno, přesto PIN zadala, čímž porušila svou povinnost, kdy jakožto uživatelka oprávněná používat platební prostředek nepřijala přiměřená opatření na ochranu jeho personalizovaných bezpečnostních prvků (PIN), a zároveň v úzké časové posloupnosti nevěnovala dostatečnou pozornost svým osobním věcem, čímž umožnila odcizení platební karty a porušení povinnosti chránit platební kartu před odcizením podle podmínek banky.</p> <p>Finanční arbitr musel konstatovat, že navrhovatelka tím, že dostatečně neochránila personalizované bezpečnostní prvky (PIN) a neuchovávala platební kartu s náležitou péčí, jednala hrubě nedbale a nese ztrátu z neautorizovaných výběrů z bankomatu v plném rozsahu.</p>	

<b>Instituce, proti které byl spor veden</b>	banka
<b>Spor se týkal</b>	rozdílu mezi řádným zaúčtováním transakce výběru z bankomatu a skutečně zúčtovanou částkou
<b>Navrhovatel požadoval</b>	vrácení částky ve výši 750 Kč, případně anulování transakce
<b>Popis případu</b>	<p>Navrhovatel tvrdil, že když provedl výběr z bankomatu v Bratislavě, bankomat během transakce nabídl možnost volby měny, ve které má být transakce zaúčtována, a to bez jakékoli podrobnější informace, zejména o tom, který způsob je standardní výběr a kdy jde o službu navíc poskytovanou slovenskou bankou. Vzhledem k tomu, že transakci nebylo možné dokončit bez provedení volby, zvolil navrhovatel zcela náhodně zaúčtování v Kč. Tím vznikl rozdíl v neprospěch navrhovatele ve výši 750 Kč oproti standardním podmínkám instituce, tedy zaúčtování kurzem deviza prodej s připočtením poplatku 0,8% a 80 Kč.</p> <p>Navrhovatel namítal, že obchodní podmínky instituce upravují pouze jedinou možnost - zaúčtování kurzem deviza prodej, a proto je podle navrhovatele zaúčtování transakce zcela interní záležitostí instituce a slovenské banky; navrhovatel byl při kontaktování slovenské banky informován, že v předmětném sporu není partnerem a věc má tedy řešit prostřednictvím instituce.</p>
<b>Spor byl vyřešen</b>	návrh byl zamítnut
<b>Odůvodnění rozhodnutí</b>	<p>Při výběru z vlastního účtu prostřednictvím bankomatu třetí banky je plátce a příjemce tatáž osoba. Při zadávání platebního příkazu, tedy vložení platební karty do bankomatu, zadání PIN a zvolení vybírané částky, jednal navrhovatel v postavení příjemce, neboť cílem transakce bylo vyplacení prostředků v hotovosti z účtu navrhovateli. Vyplacení požadovaných prostředků zajišťovala slovenská banka v postavení poskytovatele příjemce. Slovenská banka poskytla technické zařízení (bankomat), jehož prostřednictvím byl platební příkaz příjemcem zadán a současně odpovídala za vyplacení hotovosti v požadované výši. Navrhovatel měl v tomto případě současně postavení plátce, neboť instituce poté, co jí slovenská banka předala platební příkaz zadaný příjemcem se souhlasem plátce, odepsala z účtu navrhovatele jako plátce, prostředky ve výši odpovídající uskutečněnému výběru.</p> <p>Z provedeného dokazování finančního arbitra vyplynulo, že navrhovatel jako příjemce při výběru z bankomatu zvolil měnou zúčtování českou korunu. Volba české koruny přitom byla nabídnuta slovenskou bankou (poskytovatelem příjemce) jako alternativa ke standardnímu průběhu zúčtování. Navrhovatel alternativu zvolil, a tudíž došlo ke konverzi provedené slovenskou bankou (poskytovatelem příjemce), i když navrhovateli byla vyplacena hotovost ve výši 1.500 eur. Jelikož instituce provedla zaúčtování transakce ve výši odpovídající navrhovatelem autorizované částce po provedení konverze slovenskou bankou, postupovala banka v souladu se zákonem o platebním styku a smluvními závazky vůči navrhovateli. Provedení konverze měny zajistila slovenská banka, nikoliv instituce. Instituce tedy vůči navrhovateli za kurzový rozdíl vzniklý v souvislosti s předmětnou transakcí neodpovídá a neměla jinou možnost, než transakci zaúčtovat ve výši odpovídající již provedené konverzi. Konverzi měny provedla slovenská banka jako poskytovatel příjemce, a to na základě pokynu navrhovatele zadaného prostřednictvím bankomatu. K poskytnutí služby slovenskou bankou došlo v rámci smluvního vztahu mezi touto bankou a navrhovatelem, který je smlouvou o jednorázové platební transakci.</p>

<b>Instituce, proti které byl spor veden</b>	banka
<b>Spor se týkal</b>	vkladu prostřednictvím tzv. „inteligentního“ bankomatu
<b>Navrhovatelka požadovala</b>	vrácení částky ve výši 10.000 Kč
<b>Popis případu</b>	Navrhovatelka tvrdila, že když vkládala na účet hotovost ve výši 105.000 Kč za použití tzv. inteligentního bankomatu, bankomat napočítal pouze 95.000 Kč. Navrhovatelka se snažila transakci zrušit a peníze odebrat zpátky. Bankomat nabídl pouze jedinou možnost, a to s transakcí souhlasit. Přestože navrhovatelka s uvedenou částkou nesouhlasila, vypršel čas a bankomat peníze převzal a vytiskl účtenku s tím, že bylo vloženo 95.000 Kč a že došlo k chybě v transakci.
<b>Spor byl vyřešen</b>	návrh byl zamítnut
<b>Odůvodnění rozhodnutí</b>	<p>Finanční arbitr se zabýval podrobnou posloupností veškerých kroků, které bankomat o vkladu zaznamenal. Z nich vyplývá, že v okamžiku započetí vkladové platební transakce bylo v bankomatu celkem 238 bankovek (z toho 232 bankovek bylo v kazetě „cash-in“, do které se ukládají bezvadné bankovky, a 6 bankovek bylo v kazetě „reject“, do které se soustřeďují bankovky, které jsou podezřelé a mají být dále zkoumány). Po přepočítání bankovek se ve statutu „escrow“ nacházelo 46 ks bankovek. Jedna bankovka byla vyhodnocena jako podezřelá a bankomat ji přesunul do kazety „reject“. Počet bankovek v kazetě „reject“ se zvýšil z 6 ks na 7 ks. Po té došlo k přesunu 45 ks bankovek do kazety „cash-in“ (z toho 44 ks bylo v nominální hodnotě 2.000 Kč a 1 ks v nominální hodnotě 5.000 Kč). Počet bankovek v kazetě „cash-in“ se zvýšil z 232 ks na 277 ks. Kazeta „escrow“ byla prázdná. Z protokolu o zpracování hotovosti vyplynulo, že v předmětném bankomatu nebyl prokázán přebytek peněžních prostředků a že kontrolní vklad, který byl proveden v rámci kontroly „cash-in“ kazety bankomatu, nebyl ovlivněn žádnou technickou poruchou. Přestože videozáznam ze zpracování hotovosti nebyl již k dispozici, finanční arbitr nezjistil, že by existovaly pochybnosti o správnosti protokolu o zpracování hotovosti, neboť banka věrohodně popsala, jak postupují příslušní pracovníci při zpracování hotovosti a jak nakládají pracovníci s „cash-in“ kazetou tzv. „inteligentního“ bankomatu.</p> <p>Finanční arbitr dále zjišťoval, proč bankomat pokračoval v provádění vkladové platební transakce, přestože ji navrhovatelka chtěla po přepočítání bankovek odvolat (jedná se o okamžik, kdy se bankovky nacházejí ve statutu „escrow“ a bankomat čeká, zda vkladatel vkladovou platební transakci potvrdí nebo odvolá).</p> <p>Ze shromážděných podkladů vyplynulo, že v případě, kdy inteligentní bankomat vyhodnotí veškerou vkládanou hotovost jako bezvadnou, nabídne vkladateli po přepočítání hotovosti následující možnosti: 1) vklad na účet (tzn. provedení vkladové platební transakce); 2) vložení dalších bankovek; 3) vrácení bankovek (tzn. odvolání vkladové platební transakce). V případě, kdy inteligentní bankomat nevyhodnotí všechny vkládané bankovky jako bezvadné, nabídne vkladateli po přepočítání pouze možnost „vklad na účet“ a vkladovou platební transakci automaticky provede.</p> <p>Finanční arbitr v řízení dospěl k závěru, že se instituce nedopustila porušení ani smluvně převzatých povinností.</p>

<b>Instituce, proti které byl spor veden</b>	banka
<b>Spor se týkal</b>	neautorizované výběry z bankomatu
<b>Navrhovatelka požadovala</b>	vrácení částky ve výši 17.000 Kč
<b>Popis případu</b>	Navrhovatelka tvrdila, že PIN k její platební kartě pravděpodobně odpozorovala skupina tří mladíků, kteří se kolem ní při zadávání PIN u pokladny v supermarketu neustále pohybovali a dívali se, co dělá. Následně byla navrhovatelka na parkovišti okradena o kabelku s peněženkou, platebními kartami a dalšími osobními věcmi, když kabelku nechala v nákupním vozíku u kufru vozidla a sama odešla ke dveřím řidiče. Odcizenou platební kartou pak neznámý pachatel provedl prostřednictvím bankomatu tři výběry hotovosti v celkové částce 17.000 Kč.
<b>Spor byl vyřešen</b>	návrh byl zamítnut
<b>Odůvodnění rozhodnutí</b>	<p>Finanční arbitr zjistil, že všechny tři výběry byly provedeny před zablokováním platební karty a byly potvrzeny hned napoprvé správně zadaným PIN. K tomu nebylo možné opomenout, že i když navrhovatelka věděla, že je při zadávání PIN na pokladně supermarketu sledována, přesto prováděnou transakci (platbu za nákup) dokončila a ani se nepokusila si diskrétní prostor sama nebo za pomoci obsluhy pokladny nebo ostrahy supermarketu vytvořit. Navrhovatelka navíc v situaci, kdy měla tušení (v tomto případě až přesvědčení), že zadávání PIN bylo při platbě kartou u obchodníka sledováno, ponechala svou platební kartu v kabelce u kufru vozidla vně vozidla bez dozoru (sama se nacházela v prostoru dveří řidiče).</p> <p>Navrhovatelka tak zásadním způsobem porušila povinnost uchovávat platební kartu s náležitou péčí, jak se k tomu zavázala podle smlouvy s bankou. I přes odcizení platební karty měla navrhovatelka možnost zabránit provedení neautorizovaných platebních transakcí co nejrychlejším zablokováním odcizené platební karty. Ačkoliv byla navrhovatelce odcizena nejen platební karta, ale také kabelka s dalšími osobními věcmi a mobilní telefon, mohla a měla vyvinout úsilí k tomu, aby odcizení platební karty oznámila bance např. s použitím telefonu na informační přepážce v obchodním domě, v němž uskutečnila předmětnou platbu kartou. Navrhovatelka mohla rovněž vyvinout úsilí ke zjištění, zda se v blízkosti obchodního domu nalézá obchodní místo banky, u kterého by mohla provést blokaci platební karty. Navrhovatelka takové úsilí nevyvinula a odcizení platební karty oznámila bance z domova až po příjezdu z obchodního domu po více než 60 minutách od odcizení platební karty, což je s přihlédnutím ke skutkovým okolnostem tohoto případu doba delší než bez zbytečného odkladu.</p> <p>Finanční arbitr nezjistil, že by ztráta (ve výši neautorizovaných výběrů) vznikla poté, co navrhovatelka oznámila ztrátu platební karty bance, ani že by banka nezajistila, aby navrhovatelce byly k dispozici vhodné prostředky umožňující kdykoli oznámit odcizení platební karty.</p> <p>Finanční arbitr musel konstatovat, že navrhovatelka tím, že dostatečně neochránila personalizované bezpečnostní prvky (PIN), neuchovávala platební kartu s náležitou péčí a odcizenou platební kartu blokovala s prodlením delším než 60 minut, jednala hrubě nedbale a nese ztrátu ve výši 17 000 Kč v plném rozsahu.</p>

<b>Instituce, proti které byl spor veden</b>	banka
<b>Spor se týkal</b>	nevydání hotovosti z bankomatu
<b>Navrhovatelka požadovala</b>	vrácení částky ve výši 3.000 Kč
<b>Popis případu</b>	Navrhovatelka tvrdila, že si chtěla vybrat částku ve výši 3.000 Kč prostřednictvím bankomatu. Platební kartu do bankomatu vložila, zadala číslo PIN a požadavek na výběr hotovosti ve výši 3.000 Kč; bankomat však peníze navrhovatelce nevydal. Navrhovatelka poté zkontrolovala prostřednictvím předmětného bankomatu zůstatek svého účtu a zjistila, že peníze jí byly odepsány. Pobočka banky již byla zavřena, avšak navrhovatelce se podařilo spojit s pracovníci pobočky, která jí nabídla, že kartu zkontroluje. Pracovnice pobočky navrhovatelce sdělila, že se má zastavit druhý den, že se problém vyřeší. Při návštěvě pobočky banky bylo navrhovatelce sděleno, že částka byla odepsána správně a v bankomatu nebyl zaznamenán žádný přebytek. Navrhovatelka podala reklamaci, ta však byla zamítnuta.
<b>Spor byl vyřešen</b>	návrh byl zamítnut
<b>Odůvodnění rozhodnutí</b>	<p>Pro zjištění, zda byla hotovost ve výši 3.000 Kč bankomatem vydána, vycházel finanční arbitr především z žurnálu bankomatu, kde byl zaznamenán výběr peněžních prostředků. Žurnál bankomatu nevykazoval žádné záznamy o tom, že by peněžní prostředky ve výši 3.000 Kč (tři bankovky v nominální hodnotě 1.000 Kč) nebyly bankomatem vydány. Finanční arbitr zkoumal i průběh platebních transakcí provedených prostřednictvím bankomatu po sporné platební transakci až do uzávěrky bankomatu, která byla provedena následující den. V žádné z následujících platebních transakcí v uvedeném období nevydal bankomat jinou výši peněžních prostředků, než která odpovídala jednotlivým platebním příkazům.</p> <p>Ani z dokladu o uzávěrce bankomatu nebylo možné seznat, že by se v bankomatu v rozhodné době mohly nacházet bankovky, které měly být vydány navrhovatelce. Finanční arbitr se zabýval i technickými kontrolami bankomatu provedenými v letech 2011 a polovině roku 2012. Žádná z 18 technických kontrol nezjistila, že by bankomat vykazoval známky technické poruchy nebo jiné závady, zejména z nich nevyplývalo, že by bankomat nevydával hotovost, přestože by tuto skutečnost žurnál bankomatu nezaznamenal.</p> <p>Finanční arbitr dále zkoumal skutečnost, zda u bankomatu došlo před nebo po provedení sporné platební transakce navrhovatelky k jiným případům chybného vydání hotovosti. Podle instituce došlo k chybnému vydání hotovosti pouze v jednom případě. Po prostudování žurnálu bankomatu při tomto chybném vydání hotovosti finanční arbitr učinil závěr, že žurnál bankomatu spolehlivě zaznamenává posloupnost jednotlivých kroků při výběru hotovosti klienty.</p> <p>Důkazy, které předložila banka, jsou dostačující k tomu, aby finanční arbitr dospěl k závěru, že žurnál bankomatu by chybné vydání hotovosti zaznamenal i v případě navrhovatelky, pokud by k němu v jejím případě skutečně došlo.</p> <p>Finanční arbitr dospěl k závěru, že banka unesla ve vztahu k navrhovatelce a jejímu návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem své důkazní břemeno a prokázala, že sporná platební transakce byla provedena správně.</p>

<b>Instituce, proti které byl spor veden</b>	banka
<b>Spor se týkal</b>	neautorizované platební transakce
<b>Navrhovatel požadoval</b>	vrácení částky ve výši 31.821 Kč
<b>Popis případu</b>	Navrhovatel tvrdil, že při hotovostní platbě za pětidenní zapůjčení vozidla v Guatemale, byl požádán vedoucím autopůjčovny o předložení platební karty za účelem kontroly validity a bonity pro případnou spoluúčasť při havárii (nikoliv při krádeži). Navrhovatel dále tvrdil, že vedoucí autopůjčovny kartu kontroloval před navrhovatelem na terminálu. Za 4 dny bylo navrhovateli vypůjčené vozidlo ukradeno spolu se všemi dokumenty a osobními věcmi. Po nahlášení krádeže místní policii a kontaktování autopůjčovny chtěl její vedoucí po navrhovateli potvrzený protokol, aby mu mohla být vyplacena pojistka, přestože později vedoucí autopůjčovny tvrdil, že auto nebylo pojištěno proti krádeži.
<b>Spor byl vyřešen</b>	návrh byl zamítnut
<b>Odůvodnění rozhodnutí</b>	<p>Finanční arbitr zjistil, že navrhovatel podepsal prohlášení, kterým uznává svůj závazek k náhradě škody ve výši 13.000 Q, která byla způsobena v důsledku krádeže vypůjčeného vozidla. V této souvislosti navrhovatel dále podepsal platební příkaz, na němž byla imprinterem otisknuta embosovaná platební karta navrhovatele s údaji o jejím čísle, jménu držitele, měsíci a dni počátku a konce platnosti platební karty.</p> <p>Podpisem na platebním příkazu, na němž byla imprinterem otisknuta embosovaná platební karta navrhovatele s údaji o jejím čísle, jménu držitele, měsíci a dni počátku a konce platnosti platební karty, byla platební transakce autorizována navrhovatelem. Souhlas navrhovatele nezahrnoval v okamžiku autorizace souhlas s přesnou částkou platební transakce, jednalo se proto o tzv. „biankoautorizaci“. V případě biankoautorizace nemusí platební příkaz v době autorizace obsahovat všechny nezbytné údaje, ty jsou vyplněny následně příjemcem v souladu s dohodou mezi plátcem a příjemcem. Autopůjčovna následně doplnila platební příkaz o přesnou částku platební transakce v souladu s podmínkami autopůjčovny a prohlášením, kterým navrhovatel uznal svůj závazek k náhradě škody.</p> <p>Finanční arbitr zjistil, že došlo k provedení převodu peněžních prostředků ve výši 31.821,15 Kč z účtu navrhovatele na účet autopůjčovny. Jednalo se o platební transakci, k níž dala platební příkaz autopůjčovna na základě souhlasu, který autopůjčovně udělil navrhovatel. Autopůjčovna předala platební příkaz zpracovatelské bance (svému poskytovateli platebních služeb), která jej předala instituci (poskytovateli platebních služeb navrhovatele).</p> <p>Biankoautorizace platební transakce představuje pro plátce určité riziko, a proto může plátce za určitých okolností žádat vrácení částky platební transakce, kterou autorizoval bianko (§ 103 zákona o platebním styku). Vrácení částky platební transakce nastává při kumulativním splnění dvou podmínek, pokud není v okamžiku autorizace stanovena přesná částka platební transakce a pokud následně odepsaná částka převyšuje částku, kterou plátce mohl rozumně očekávat se zřetelem ke všem okolnostem. Druhá z těchto podmínek však nebyla v případě navrhovatele splněna. V souladu s prohlášením, kterým uznal svůj závazek k náhradě škody, byla spoluúčasť navrhovatele omezena částkou 18.000 Q.</p> <p>Finanční arbitr návrh zamítl, protože se mu nepodařilo shromáždit důkazy o tom, že by instituce ve vztahu k navrhovateli a jeho návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem porušila jí uloženou právní nebo smluvně převzatou povinnost.</p>



<b>Instituce, proti které byl spor veden</b>	banka
<b>Spor se týkal</b>	nevydání hotovosti z bankomatu
<b>Navrhovatel požadoval</b>	vrácení částky ve výši 11.000 Kč
<b>Popis případu</b>	
<p>Navrhovatel tvrdil, že když vybíral z bankomatu instituce kartou hotovost ze svého účtu ve výši 11.000 Kč, bankomat peníze nevydal. Navrhovatel tuto skutečnost ihned osobně nahlásil na pobočce instituce, přesto banka navrhovateli hotovost odepsala z účtu a po provedeném reklamačním řízení oznámila navrhovateli, že bankomat hotovost vydal. Navrhovatel dále uvedl, že mu banka doporučila obrátit se na Policii České republiky, což navrhovatel učinil a po zhruba třech měsících obdržel od Policie České republiky usnesení o odložení věci, ve které podal trestní oznámení.</p>	
<b>Spor byl vyřešen</b>	řízení bylo zastaveno (smír)
<b>Odůvodnění rozhodnutí</b>	
<p>Finanční arbitr zjistil, že při sporném výběru hotovosti zaznamenal bankomat následující kroky: vložení karty, autorizaci výběru 11.000 Kč, napočítání hotovosti. Již však nezaznamenal odebrání hotovosti, které se objevuje v záznamech bankomatu u dalších výběrů. Asi minutu po té, co bankomat opustil navrhovatel, zaznamenal bankomat vložení karty další osoby, která přistoupila k bankomatu a odebrala hotovost. Tento záznam odebrání hotovosti, který chybí u výběru navrhovatele, se u výběru této další osoby objevuje dvakrát. Poprvé ihned po vložení platební karty bez jakékoliv logické vazby na jakýkoliv úkon této osoby, a po druhé ve spojitosti s autorizovaným výběrem částky ve výši 1.000 Kč. Jádrem sporu před finančním arbitrem tedy bylo, zda bylo nevybrání hotovosti způsobeno vadou bankomatu, který hotovost nevydal nebo chybou navrhovatele, který vydanou hotovost z nedbalosti neodebral.</p> <p>Při prozkoumání videozáznamu z kamery instalované na bankomatu finanční arbitr došel k závěru, že navrhovatel nedbalý nebyl. Samotnou skutečnost nevydání hotovosti, tedy neprovedení platební transakce, oznámil okamžitě na nejbližší pobočce instituce, čímž splnil svoji zákonnou povinnost podle zákona o platebním styku, tak i obecnou prevenční povinnost k předcházení škodám podle občanského zákoníku, ale i smluvní povinnosti vůči bance ve smyslu všeobecných obchodních podmínek. I když by bylo v dané situaci obezřetnější kontaktovat banku telefonicky a neztrácet z dohledu bankomat.</p> <p>Tvrzení banky, že podle záznamu centrálního počítače k poruše nedošlo, že nebyl zjištěn pokladní přebytek v daný den a že banka neshledala nestandardní chování bankomatu, nepovažoval finanční arbitr za dostatečné k prokázání skutečnosti, že hotovost byla bankomatem vydána. Pokladní přebytek nemusel být zjištěn, protože hotovost byla vydána jiné osobě, k čemuž v dané věci s největší mírou pravděpodobnosti došlo.</p> <p>Na základě dostupných informací finanční arbitr usoudil, že banka nebyla schopná prokázat, že její bankomat navrhovateli hotovost vydal a proto banka odpovídá navrhovateli za nesprávně provedenou platební transakci. V průběhu řízení o námitkách došlo mezi institucí a navrhovatelem ke smíru, když instituce navrhovateli vyplatila celou částku.</p>	

<b>Instituce, proti které byl spor veden</b>	banka
<b>Spor se týkal</b>	nevydání (zpětné vtažení) bankovek při výběru hotovosti z bankomatu
<b>Navrhovatel požadoval</b>	vrácení částky ve výši 7.400 Kč
<b>Popis případu</b>	<p>Navrhovatel tvrdil, že měl v úmyslu si z bankomatu umístěného na ulici vybrat hotovost ve výši 7.600 Kč, ale po zadání požadavku na výběr hotovosti a po odebrání platební karty, když se otevřelo víko schránky, z níž je vydávána hotovost, se do bankomatu opřel náraz větru a v okamžiku, kdy chtěl navrhovatel uchopit bankovky, zůstaly mu v ruce jen bankovky v celkové částce 200 Kč a zbývající bankovky se vrátily zpět do bankomatu. Navrhovatel proto volal neprodleně na informační linku banky. Instituce zajistila restartování bankomatu, který ani po novém zapnutí však bankomat peníze nevydal. Navrhovatel proto opět volal na informační linku, kde mu jiná operátorka sdělila, že bude provedeno reklamační řízení a že se může od bankomatu vzdálit. Následně banka navrhovatele telefonicky informovala, že v bankomatu nebyly žádné peníze nalezeny a doporučila mu obrátit se na policii ve věci vydání záznamu z kamery, která je v bankomatu umístěna.</p>
<b>Spor byl vyřešen</b>	návrh byl zamítnut
<b>Odůvodnění rozhodnutí</b>	<p>V souvislosti se spornou platební transakcí, kterou je výběr hotovosti z bankomatu, vycházel finanční arbitr ze žurnálu bankomatu, který zaznamenává údaje o jednotlivých krocích platební transakce. Průběh sporné platební transakce částečně zaznamenala i kamera umístěná na bankomatu.</p> <p>Ze záznamu byl patrný pohyb ruky, kterou navrhovatel odebírá hotovost, nebylo však možné s určitostí tvrdit, kolik bankovek odebírá, či zda došlo ke zpětnému vtažení vydaných bankovek. Ze záznamu není patrná ani skutečnost, kterou tvrdí navrhovatel, že při vydání hotovosti se „v tuto chvíli do automatu opřel náraz větru“.</p> <p>Žurnál bankomatu nevykazoval žádné záznamy o tom, že by peněžní prostředky ve výši 7.400 Kč (tři bankovky v nominální hodnotě 2.000 Kč, jedna bankovka v nominální hodnotě 1.000 Kč, dvě bankovky v nominální hodnotě 200 Kč) byly bankomatem vtaženy zpět. Finanční arbitr pro účely tohoto řízení zkoumal i průběh platebních transakcí provedených prostřednictvím bankomatu po sporné platební transakci až do uzávěrky bankomatu, která byla provedena 4 dny po sporné platební transakci. V žádné z následujících platebních transakcí v uvedeném období nevydal bankomat jinou výši peněžních prostředků, než která odpovídala požadavkům jednotlivých klientů. Ani z dokladu o uzávěrce bankomatu nelze seznat, že by se v bankomatu v rozhodné době mohly nacházet bankovky, které měly být vydány navrhovateli. Finanční arbitr se také zabýval technickými kontrolami bankomatu provedenými v letech 2011 a 2012. Žádná z technických kontrol nezjistila, že by bankomat vykazoval známky technické poruchy nebo jiné závady, zejména z nich nevyplývalo, že by došlo k samovolné aktivaci zpětného vtahování hotovosti. Tím má finanční arbitr za dostatečně prokázané tvrzení instituce, že u bankomatu nebyla funkce zpětného vtahování hotovosti aktivní.</p> <p>Finanční arbitr tak musel konstatovat, že instituce unesla ve vztahu k navrhovateli a jeho návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem své důkazní břemeno a prokázala, že se nedopustila porušení právních povinností. Právo navrhovatele na zaplacení náhrady škody ve výši 7.400 Kč nevzniklo a návrh byl zamítnut.</p>

<b>Instituce, proti které byl spor veden</b>	banka
<b>Spor se týkal</b>	neautorizované výběry z bankomatu
<b>Navrhovatelka požadovala</b>	vrácení částky ve výši 31.117,36 Kč
<b>Popis případu</b>	<p>Navrhovatelka tvrdila, že byly provedeny prostřednictvím jí odcizené platební karty v zahraničí - Turecku, a to v celkové výši 31.117,36 Kč. Navrhovatelka odcizení platební karty zjistila asi 1 hod. poté, co jí použila při platební transakci v obchodě. Navrhovatelka se snažila bez zbytečného odkladu tuto skutečnost oznámit instituci, neměla však u sebe mobilní telefon a v návalu rozrušení si ani nevzpomněla na telefonní číslo instituce. Pomocí internetu, který se však obtížně sháněl, navrhovatelka zjistila telefonní spojení a z vypůjčeného mobilního telefonu oznámila odcizení platební karty. Blokace platební karty byla provedena přibližně za 2 hodiny od její poslední autorizované platby a cca 1 hodinu od zjištění krádeže platební karty. Navrhovatelka dále uvedla, že k odcizení platební karty došlo v neděli, kdy banky a úřady, které by jí mohly pomoci celou situaci oznámit instituci rychleji, měly zavřeno. Navrhovatelka tvrdila, že platební karta byla pravděpodobně zneužita v důsledku její poslední platby v obchodě, kde se pohybovalo větší množství lidí a potenciální zloděj, který aniž by si toho navrhovatelka všimla, mohl pravděpodobně zadávaný PIN zahlédnout přes její rameno. V rozmezí dvou hodin bylo pak provedeno několik neautorizovaných transakcí, některé z transakcí byly zamítnuty, v jednom případě byl zadán chybný PIN.</p>
<b>Spor byl vyřešen</b>	návrh byl zamítnut
<b>Odůvodnění rozhodnutí</b>	<p>Finanční arbitr konstatoval, že navrhovatelka se dopustila hrubé nedbalosti tím, že věděla-li, že v místě se nachází velké množství lidí, zejména, že se někdo nachází v takové blízkosti její osoby, že nahlédnutím přes rameno by mohlo dojít k prozrazení PIN, pak měla a mohla předvídat, že zadáním PIN může dojít k jeho prozrazení a neměla PIN zadávat nebo si měla zjednat takový prostor, aby k prozrazení PIN nedošlo (např. v součinnosti s obsluhou).</p> <p>Zároveň, vzhledem k tomu, že bylo prokázáno, že neautorizované platební transakce byly provedeny za fyzické přítomnosti platební karty, má finanční arbitr za to, že navrhovatelka porušila smlouvu uzavřenou s institucí, neboť podle produktových podmínek nepřijala takové opatření, aby zamezila odcizení platební karty, čímž přispěla k provedení neautorizovaných platebních transakcí.</p> <p>Finanční arbitr musel konstatovat, že navrhovatelka tím, že dostatečně neochránila personalizované bezpečnostní prvky (PIN), neuchovávala platební kartu s náležitou péčí, jednala hrubě nedbale a nese ztrátu ve výši 31.117,36 Kč v plném rozsahu.</p>

<b>Instituce, proti které byl spor veden</b>	banka
<b>Spor se týkal</b>	poplatků za vedení účtu
<b>Navrhovatelka požadovala</b>	vrácení poplatků ve výši 1.497 Kč
<b>Popis případu</b>	<p>Navrhovatelka tvrdila, že když si v roce 2009 zakládala u instituce běžný účet, byla opakovaně ujišťována, že vedení účtu je zdarma. K účtu jí instituce vydala platební kartu a internetové bankovníctví, které neaktivovala. V květnu roku 2012 navrhovatelka obdržela sms od instituce z oddělení pohledávek, z které se dozvěděla, že instituci dluží poplatek za vedení účtu. Při návštěvě pobočky instituce se navrhovatelka dozvěděla, že poplatek za vedení běžného účtu činí 499 Kč za měsíc a účet nelze zrušit dříve než za měsíc.</p> <p>Na stížnost navrhovatelky instituce odpověděla, že neporušila žádnou svojí povinnost, protože od října 2011 má navrhovatelka nastaveno zaslání výpisů elektronickou formou místo poštou. Pod elektronickým zasláním bylo nastaveno zaslání na navrhovatelky e - mailovou adresu, na kterou však navrhovatelka žádný výpis neobdržela. Zároveň instituce navrhovatelku informovala, že výpisy zaslala do internetového bankovníctví navrhovatelky, což odporovalo výše uvedené dohodě o zaslání výpisů na emailovou adresu navrhovatelky. Internetové bankovníctví si navrhovatelka nikdy neaktivovala. Navrhovatelka tvrdí, že o změnu formy zaslání výpisů banku nikdy nepožádala. Z toho důvodu se k ní nedostal jediný výpis a navrhovatelka netušila, že je jí nově účtován poplatek 499 Kč za měsíc. Pokud by to věděla, ihned by účet zrušila.</p>
<b>Spor byl vyřešen</b>	řízení bylo zastaveno (smír)
<b>Odůvodnění rozhodnutí</b>	<p>Na výzvu finančního arbitra instituce namítla, že poplatek ve výši 499 Kč měsíčně je oprávněna účtovat podle svých produktových a všeobecných obchodních podmínek v případě, že součet všech vkladů klienta nedosahuje ke každému 20. dni v měsíci částku 1.000.000 Kč. Ke změně formy výpisů instituce uvedla, že navrhovatelka v říjnu roku 2011 navštívila obchodní místo banky a osobně podepsala změnu dispozic k běžnému účtu, na základě kterých došlo ke změně distribuce zaslání měsíčních výpisů.</p> <p>Vzhledem k tvrzení navrhovatelky, že byla zaměstnankyní instituce mylně informována, že služba elektronických výpisů spočívá v zaslání výpisů na email klienta a instituce nebyla schopná doložit, co bylo obsahem rozhovoru navrhovatelky a zaměstnankyně instituce, nabídla instituce navrhovatelce smírné vyřešení sporu.</p> <p>Finanční arbitr řízení zastavil, vzhledem k tomu že navrhovatelka vzala svůj návrh na řízení před finančním arbitrem zpět, neboť v průběhu řízení mezi navrhovatelkou a institucí došlo ke smírnému urovnání sporu.</p>

<b>Instituce, proti které byl spor veden</b>	banka
<b>Spor se týkal</b>	platební transakce v cizí měně
<b>Navrhovatelka požadovala</b>	vrácení částky 2.582,56 Kč a 250 Kč
<b>Popis případu</b>	<p>Navrhovatelka tvrdí, že zadala instituci příkaz k úhradě do Spojených států amerických ve výši 3.512,94 USD. Z účtu navrhovatelky byla odečtena částka 60.615,78 Kč včetně poplatku za transakci 250 Kč. Navrhovatelka tvrdí, že v příkazu zadala naprosto správně všechny údaje, které instituce vyžadovala, a jelikož v příkazu nenašla kolonku pro název „intermediary bank“, volala navrhovatelka ještě pro jistotu na telefonní číslo instituce, kde jí bylo řečeno, že stačí uvést jen SWIFTový kód. Když navrhovatelka dále pátrala po platbě, zaměstnanec instituce jí sdělil, že platba nemohla být provedena proto, že zadala špatné číslo účtu příjemce a že jí byly peníze vráceny zpět na její účet. Na účet se navrhovatelce nevrátila původní suma, ale částka nižší o 2.582,56 Kč. Navrhovatelka vyvozuje, že jestliže transakce nebyla provedena z důvodu pochybení na straně instituce, měla by tato vrátit celou částku a ne si z ní ještě strhávat 2.582,56 Kč. Navrhovatelce byla dne 31. 8. 2011 stržena z účtu částka 250 Kč označená jako poplatek, aniž by bylo uvedeno, za co tento poplatek je.</p>
<b>Spor byl vyřešen</b>	návrh byl zamítnut
<b>Odůvodnění rozhodnutí</b>	<p>Ze shromážděných podkladů měl finanční arbitr za prokázané, že navrhovatelka při zadání pokynu zvolila pro identifikaci příjemce, která je základním údajem nezbytným pro provedení transakce, jedinečný identifikátor v podobě čísla účtu v národním formátu, nepoužila tedy mezinárodní formát IBAN. Jako banku příjemce pak označila banku příjemce. Uvedený SWIFT kód, jakožto jedinečný mezinárodní identifikátor platební instituce (banky) však nepatřil bance příjemce, nýbrž bance, která je však pouze bankou korespondentskou a bankou příjemce, jak uvedla sama navrhovatelka, není. Při provádění mezinárodních transakcí lze přitom jedinečný identifikátor příjemce, ať už v národním formátu nebo v mezinárodním formátu IBAN, a jedinečný identifikátor platební instituce SWIFT/BIC považovat za rozhodující údaje nezbytné pro správné provedení platební transakce. Z výše uvedeného tedy vyplynulo, že navrhovatelka podala instituci platební příkaz vnitřně rozporný, když jí zadané údaje o poskytovateli příjemce se vztahovaly k dvěma různým bankám (poskytovatelům). Tímto postupem porušila navrhovatelka smlouvu o elektronické správě účtů, následně nemohlo dojít k řádnému provedení platebního příkazu a instituci tak vznikla pouze povinnost vyvinout veškeré úsilí, které bylo na ní spravedlivé požadovat, aby peněžní prostředky z nesprávně provedené platební transakce byly vráceny navrhovatelce, k čemuž došlo.</p> <p>Návrhem uplatněný kurzový rozdíl ve výši 2.582,56 Kč je přímým následkem nesprávně zadaného jedinečného identifikátoru banky SWIFT/BIC. Právě v příčinné souvislosti s nesprávně zadaným identifikátorem banky nemohlo dojít k řádnému provedení platebního příkazu a tedy k realizaci navrhovatelkou zamýšleného výsledku - připsání peněžních prostředků v USD na účet příjemce. Instituce převedla částku odpovídající USD 3.512,94 v souladu s platebním příkazem zadaným navrhovatelkou, přičemž následně z důvodů uvedených výše byla částka odpovídající USD 3.491,14 navrhovatelce vrácena. Rozdíl ve výši USD 21,8 vznikl již při odeslání prostředků zpět korespondentskou bankou a odpovídá poplatkům účtovaným touto bankou za provedení transakce, jak je uvedeno ve zprávě pro korespondentskou banku instituce. Ke dni, kdy byly prostředky na účet připsány, byl kurz USD/CZK uvedený v kurzovním lístku instituce 16,623 a tudíž částka odpovídající USD 3.491,14 vyjádřená v českých korunách činila 58,033,22. Uvedená částka byla na účet připsána.</p>

Rovněž požadavek navrhovatelky na vrácení poplatku ve výši 250 Kč shledal finanční arbitr jako neoprávněný, protože ačkoliv realizace platebního příkazu neměla navrhovatelkou zamýšlené účinky, instituce postupovala v souladu s platebním příkazem navrhovatelkou zadaným a prostředky v USD s poplatkovou dispozicí SHA převedla, za což jí v souladu s ustanoveními smlouvy o běžném účtu, resp. ceníku vzniklo vůči navrhovatelce právo na úhradu poplatku za poskytnutí služby ve výši 250 Kč.

V této souvislosti se finanční arbitr zabýval také otázkou, zda rozpor v identifikaci banky příjemce byl zapříčiněn jednáním instituce, například nesprávným doporučením k zadání SWIFT korespondentské banky. Za tím účelem si finanční arbitr přehrál záznam telefonického hovoru, předložený institucí, mezi navrhovatelkou a operátorem instituce, z něž však vyplynulo, že operátor instituce navrhovatelce výslovně doporučil, aby uvedla pouze údaje týkající se příjemce, resp. banky příjemce.

Na základě shromážděných podkladů, provedeného dokazování a právního posouzení skutkového stavu dospěl finanční arbitr k závěru, že instituce se nedopustila porušení právních předpisů ani smluvních ujednání, a proto byl návrh navrhovatelky na vrácení částky 2.582,56 Kč a 250 Kč zamítnut.

<b>Instituce, proti které byl spor veden</b>	banka
<b>Spor se týkal</b>	platby zasláné na jiný účet
<b>Navrhovatel požadoval</b>	vrácení částky 151.485 Kč
<b>Popis případu</b>	
<p>Navrhovatel tvrdil, že prostřednictvím vlastního internetového bankovníctví omylem zaslal částku 151.485 Kč ze svého účtu na jiný účet, než zamýšlel. Tuto chybu si navrhovatel ihned uvědomil a během minuty reklamoval mylnou platbu jak u instituce, která vede jeho účet, tak i u instituce, která vede účet, na který navrhovatel omylem zaslal platbu. Navrhovatel dále tvrdil, že místo aby instituce příjemce neoprávněnou platbu vrátila, nezákonně použila částku ve svůj prospěch na splátky úvěru a úroků po splatnosti, i když věděla, že peníze nenáleží jejich klientovi.</p>	
<b>Spor byl vyřešen</b>	řízení bylo zastaveno (pro odpadnutí důvodu)
<b>Odůvodnění rozhodnutí</b>	
<p>Instituce namítala, že v případě zaslání peněžních prostředků omylem na nesprávný účet nevzniká žádný právní vztah mezi plátcem, který omylem ze svého účtu částku odeslal, a institucí vedoucí účet příjemce, na který byla částka připsána. Nárok na vrácení omylem odeslané částky tak musí být uplatněn výlučně po majiteli účtu – příjemci. Instituce dále uvedla, že zaslala příjemci žádosti o vrácení částky, ale ten na ně nereagoval, nebo je opakovaně nepřevzal. Protože instituce příkaz ani souhlas příjemce neměla a o opravné zúčtování nešlo, nemohla již z tohoto důvodu platbu ve prospěch navrhovatele provést.</p> <p>Za irelevantní pak instituce měla i tvrzení navrhovatele o tom, že nezákonně použila částku ve svůj prospěch, protože v okamžiku inkasa nevěděla o tom, že by prostředky mohly být na účet příjemce poukázány omylem, a jednak by to nemělo na právo inkasa z účtu žádný vliv, když připsáním prostředků na účet vznikla pohledávka majitele účtu za institucí bez ohledu na to, kdo a z jakého důvodu prostředky na účet zaslal a či tyto prostředky byly. Ani skutečnost, že instituce v souladu s ujednáním mezi ní a příjemcem inkasovala příslušnou částku na splátku úvěru majitele účtu, nemůže zakládat povinnost instituce tyto prostředky vrátit osobě, která je na účet odeslala. Stejně tak by nebyl pasivně legitimován k vrácení částky např. ani jiný věřitel majitele účtu, kterému by příjemce z prostředků omylem zasláných na jeho účet uhradil svůj dluh.</p> <p>Finanční arbitr navrhovatele v průběhu řízení poučil, že v jeho případě se bude muset obrátit na soud se žalobou na bezdůvodné obohacení směřující proti příjemci omylem převedených peněžních prostředků. Finanční arbitr navrhovateli vysvětlil, že takový spor nemůže vést před finančním arbitrem, neboť se nejedná o spor mezi navrhovatelem a institucí jako poskytovatelem platebních služeb.</p> <p>Finanční arbitr řízení zastavil, vzhledem k tomu že navrhovatel vzal svůj návrh na řízení před finančním arbitrem zpět.</p>	

<b>Instituce, proti které byl spor veden</b>	banka
<b>Spor se týkal</b>	neoprávněně účtovaný poplatek za příchozí platbu
<b>Navrhovatel požadoval</b>	vrácení částky ve výši 19,01 USD
<b>Popis případu</b>	
Navrhovatel tvrdil, že odeslal ze svého účtu u jiné společnosti na svůj běžný účet vedený institucí částku \$ 24,24, ale instituce připsala pouze částku \$ 5,23 a částku \$ 19,01 strhla pravděpodobně společnost, jejíž je instituce organizační složkou, poplatek byl tedy účtován v souvislosti s příchozí platbou.	
<b>Spor byl vyřešen</b>	návrh byl zamítnut
<b>Odůvodnění rozhodnutí</b>	
<p>Finanční arbitr zkoumal, zda byla instituce oprávněna účtovat poplatek za přijatou platbu resp., zda tak skutečně učinila. S tím souvisela i otázka, v jaké výši byla připsána částka platební transakce na účet instituce (tj. poskytovatele platebních služeb příjemce) poskytovatelem platebních služeb plátce. Z ceníku vyplynulo, že přijaté vnitrostátní i přeshraniční platby jsou bez poplatku.</p> <p>Finanční arbitr ze swiftové zprávy a výpisu z běžného účtu za příslušný měsíc dále zjistil, že poplatek z převáděné částky \$ 24,24 účtoval navrhovateli poskytovatel platebních služeb plátce, neboť instituce obdržela od poskytovatele platebních služeb plátce částku \$ 5,23. Danou skutečnost dokládaly také detaily sporné platební transakce uvedené na výpise z účtu, a to zejména údaj „typ poplatku: SHA“. Jedná se o způsob rozdělení poplatků spojené s provedením platební transakce mezi plátce a příjemce. Označení „SHA“ znamená, že plátce platí úplatu požadovanou jeho poskytovatelem platebních služeb a příjemce platí úplatu požadovanou jeho poskytovatelem platebních služeb (tzv. sdílení úplaty).</p> <p>Swiftová zpráva spolehlivě prokázala, že na účet instituce byla připsána částka \$ 5,23, která byla následně připsána na běžný účet navrhovatele vedený institucí.</p> <p>Finanční arbitr musel konstatovat, že banka neúčtovala v souladu se smlouvou o účtu navrhovateli žádný poplatek a řádně převedla částku platební transakce na účet navrhovatele a tedy, že ve vztahu k navrhovateli neporušila zákonem stanovenou ani smluvně převzatou povinnost.</p>	



<b>Instituce, proti které byl spor veden</b>	banka
<b>Spor se týkal</b>	neautorizovaných výběrů z bankomatu
<b>Navrhovatelka požadovala</b>	vrácení částky ve výši 53.284,58 Kč včetně souvisejících poplatků
<b>Popis případu</b>	
<p>Navrhovatelka tvrdila, že po návratu z dovolené v Tunisu na letišti v Praze zjistila, že z jejího účtu byly provedeny neoprávněné výběry. Ještě na letišti platební kartu zablokovala. Navrhovatelka tvrdí, že měla platební kartu neustále u sebe (pod dohledem) v peněžence a kabelce, svůj PIN nikomu nesdělila a neměla ho nikde napsaný.</p> <p>Navrhovatelka nesouhlasila s tím, že došlo k výběru za přítomnosti originálu karty - výběr čipem. Výběry byly prováděny opakovaně a z výpisu je vidět, že byl zkoušen výběr do výše denního limitu.</p>	
<b>Spor byl vyřešen</b>	návrh byl zamítnut
<b>Odůvodnění rozhodnutí</b>	
<p>Ze shromážděných a provedených důkazů finanční arbitr zjistil, že u všech realizovaných transakcí byla zaznamenána fyzická přítomnost platební karty, resp. záznam o čtení jejího čipu. Finanční arbitr tedy uzavřel, že při rozporovaných výběrech byla použita platební karta. Finanční arbitr vyloučil i tzv. „skimming“, tedy vyhotovení duplikátu platební karty s možností jeho užívání namísto originálu, protože nemá žádné informace o tom, že by se podařilo věrohodně prokázat úspěšné kopírování čipové technologie. U všech výběrů bylo zadáno osobní identifikační číslo (PIN) vždy na první pokus. PIN je a měl by být znám pouze držitelu karty. Současně nemá finanční arbitr k dispozici žádné informace o tom, že by bylo možné PIN jakkoli získat z platební karty.</p> <p>Byla-li při sporných výběrech prostřednictvím bankomatu použita platební karta a PIN zadán na první pokus a neprovedla-li sporné výběry zároveň navrhovatelka, nešlo podle názoru finančního arbitra danou skutečnost vyhodnotit jinak, než že výběry byly uskutečněny blíže neurčenou třetí osobou se snadným přístupem jak k platební kartě samotné, tak k PIN, případně osobou se snadným přístupem k platební kartě, která znala PIN.</p> <p>Podle názoru finančního arbitra je nepravděpodobné, že by k prozrazení čísla PIN neoprávněně osobě mohlo dojít například odezřením při platbě platební kartou u obchodníka, neboť k prvnímu spornému výběru z bankomatu došlo až pátý den po výběru z bankomatu uskutečněném samotnou navrhovatelkou. V obdobných případech zneužití platební karty a jejích bezpečnostních prvků totiž záhy dochází také k odcizení platební karty a realizaci série výběrů obvykle do výše limitu platební karty či zůstatku účtu, případně do blokace odcizené platební karty. Ve prospěch toho svědčí i skutečnost, že sporné výběry prostřednictvím bankomatu byly prováděny opakovaně několik dní po sobě jdoucích, dle tvrzení navrhovatelky v době večere a po ní, přičemž platební kartu měla mít neustále u sebe či pod dohledem v peněžence a kabelce. Naopak žádný další výběr a ani pokus o něj již neproběhl v době návratu navrhovatelky zpět do České republiky.</p> <p>Provedením dokazování dospěl finanční arbitr k závěru, že na straně navrhovatelky došlo k hrubé nedbalosti, neboť nepřijala přiměřená opatření na ochranu karty a personalizovaných bezpečnostních prvků platební karty (PIN).</p>	

<b>Instituce, proti které byl spor veden</b>	banka
<b>Spor se týkal</b>	nevydání hotovosti z bankomatu
<b>Navrhovatel požadoval</b>	vrácení částky ve výši 13.761,32 Kč
<b>Popis případu</b>	
<p>Navrhovatel tvrdil, že když se pokusil vybrat z bankomatu na ostrově Hvar peněžní prostředky ve výši 2.000 chorvatských kun, byla mu hotovost bankomatem vydána až po dvou neúspěšných pokusech, avšak následně mu byly zaúčtovány transakce tři, pokaždé ve výši 2.000 chorvatských kun, v přepočtu tedy <math>3 \times 6.880,66</math> Kč. Navrhovatel uvedl, že výpisy z účtu nekontroluje pravidelně z důvodu vždy zaslané sms zprávy o debetním nebo kreditním obratu na účtu a při dovolené v Chorvatsku mu, jak tvrdí, zcela určitě nepřišla sms zpráva 2× jako dva výběry, které pak navrhovatel reklamoval. Špatně zaúčtované výběry reklamoval navrhovatel po pěti měsících, když na ně přišel náhodou při zjišťování kurzu chorvatské měny.</p>	
<b>Spor byl vyřešen</b>	návrh byl zamítnut
<b>Odůvodnění rozhodnutí</b>	
<p>Šetřením finanční arbitr zjistil, že se v daném případě jednalo o výběr finanční částky z bankomatu zahraniční banky v cizí měně. Výběr ze zahraničního bankomatu je převodem peněžních prostředků. Navrhovatel vystupuje v postavení jak plátce, tak i příjemce. Jako plátce vystupuje proto, že je majitelem účtu, ze kterého byly odepsány peněžní prostředky vybrané prostřednictvím platební karty. Odpovídajícím smluvním partnerem v tomto vztahu je instituce, proti které byl veden spor. Současně se navrhovatel nacházel v postavení příjemce platebních služeb proto, že uskutečňuje peněžní transakci - výběr z bankomatu. Odpovídajícím smluvním partnerem je tady zahraniční banka, která provozuje předmětný bankomat. Mezi navrhovatelem jako příjemcem a zahraniční bankou tak vzniká jednorázová smlouva o platebních službách, kterou se zahraniční banka zavazuje provést pro navrhovatele jednu transakci spočívající ve výběru hotovosti z bankomatu.</p> <p>Instituce splnila svoji zákonnou povinnost vůči navrhovateli (plátci), když odepsala peněžní prostředky z jeho účtu k provedení platební transakce řádně a včas. Zahraniční banka pak, jako poskytovatel příjemce, měla povinnost peněžní prostředky dát k dispozici příjemci „připravit k vyzvednutí“, a pokud daný bankomat peněžní prostředky nevydal, měl navrhovatel uplatnit reklamaci právě vůči této zahraniční bance. Finanční arbitr zjistil, že peněžní prostředky byly včas a správně zúčtovány a prostředky na bankovním účtu, ke kterému byla karta navrhovatele vydána, řádně odepsány. Dále se finanční arbitr zabýval otázkou, zda instituce měla právo odmítnout řešit reklamaci navrhovatele s odkazem na to, že podle smluvních podmínek uplynula lhůta 30 dnů pro podání reklamace. Instituce tak mohla učinit, ale jen s odkazem na to, že uplynula lhůta bez zbytečného odkladu.</p> <p>Navrhovatel pobýval v zahraničí, využil služeb výběru z bankomatu, který se choval nestandardně, ale navrhovatel si přesto ihned po návratu nezkontroloval výpis, který mu byl prokazatelně doručen. Podle názoru finančního arbitra navrhovatel tak porušil běžnou (průměrnou) míru opatrnosti, kterou lze po klientovi, jemuž je veden účet, ke kterému mu byla vydána platební karta, a tuto používá v cizích bankomatech, požadovat. Navrhovatel ani neprokázal, že by měl sms službu, ohlašující mu úspěšnou autorizaci výběrů pomocí platební karty v rozhodné době aktivní.</p> <p>Finanční arbitr konstatoval, že instituce ve vztahu k navrhovateli a jeho návrhu neporušila jí uloženou nebo smluvně převzatou právní povinnost.</p>	

<b>Instituce, proti které byl spor veden</b>	banka
<b>Spor se týkal</b>	nevydání hotovosti z bankomatu
<b>Navrhovatel požadoval</b>	vrácení částky 4.000 Kč
<b>Popis případu</b>	
<p>Navrhovatel tvrdil, že když si chtěl vybrat hotovost ve výši 15.000 Kč prostřednictvím bankomatu jiné instituce, než u které má vedený účet, bankomat odpověděl negativní systémovou hláškou a hotovost nevydal. Následně se navrhovatel pokusil vybrat 4.000 Kč. Také na podruhé bankomat částku nevyplatil a na displeji bankomatu se objevilo, že transakci nelze provést. Částka 4.000 Kč však byla následně navrhovateli odúčtována z účtu.</p>	
<b>Spor byl vyřešen</b>	řízení bylo zastaveno (smír)
<b>Odůvodnění rozhodnutí</b>	
<p>Instituce, z jejíhož bankomatu vybíral navrhovatel hotovost, finančnímu arbitru sdělila, že téhož dne oznámil náhodný kolemjdoucí zaměstnancům pobočky, že zůstaly v podavači bankomatu peníze. Pracovnice pobočky vyjmuly hotovost, přepočítaly ji na pokladně a sepsaly protokol o vzniku pokladní difference ve výši 40 ks bankovek o nominální hodnotě 100 Kč tj. celkem 4.000 Kč. Poté, co instituce vlastníci bankomat a instituce, která vede účet navrhovatele, mezi sebou vyřídily reklamaci, instituce navrhovateli připsala zpět na účet reklamovanou částku.</p> <p>Finanční arbitr řízení zastavil, vzhledem k tomu že navrhovatel vzal svůj návrh na řízení před finančním arbitrem zpět, neboť v průběhu řízení mezi navrhovatelem a institucí došlo ke smírnému urovnání sporu.</p>	

<b>Instituce, proti které byl spor veden</b>	banka
<b>Spor se týkal</b>	zrušení/odvolání platebního příkazu do zahraničí
<b>Navrhovatel požadoval</b>	náhrada škody ve výši 38.200 Kč
<b>Popis případu</b>	<p>Navrhovatel tvrdil, že podal platební příkaz za účelem úhrady kupní ceny automobilu, a to v českých korunách ve prospěch účtu příjemce vedeného bankou se sídlem v zahraničí. Následně, téhož dne přibližně ve 22 hod. navrhovatel pojal podezření, že se stal obětí podvodu a nabídka prodeje automobilu byla pouze záminkou k vylákání peněz od navrhovatele, proto kontaktoval banku s cílem odvolání platebního příkazu. Navrhovatel namítal, že podle zákona a smluvních podmínek s bankou se zahraniční převody realizují v termínu D+3 a navrhovatel transakci zrušil v termínu D+0. Navrhovatel sám zahraniční banku nekontaktoval a neudělala to podle jeho tvrzení v návrhu ani banka, ačkoli ji o to písemně a ústně nejméně 15x žádal; banka se spolehla na odesílání jakýchsi neadresných systémových zpráv a nekomunikovala se zahraniční bankou ani telefonicky ani prostřednictvím elektronické pošty. Navrhovatel tvrdil, že v důsledku nedostatečné součinnosti banky se nepodařilo zabránit provedení platebního příkazu a následně vyzvednutí prostředků neznámou osobu a tím dokonání trestného činu.</p>
<b>Spor byl vyřešen</b>	návrh byl zamítnut
<b>Odůvodnění rozhodnutí</b>	<p>Finanční arbitr zjistil, že navrhovatel pro zadání platebního příkazu zvolil prostředky přímého elektronického bankovníctví a současně neurčil odloženou dobu splatnosti, proto došlo k přijetí platebního příkazu bezprostředně po jeho zadání. V době uskutečnění prvního pokusu o odvolání platebního příkazu navrhovatele však již právo na odvolání platebního příkazu zaniklo. Finanční arbitr se přitom zabýval také otázkou počítání lhůt k provedení platební transakce. Finanční arbitr musel konstatovat, že lhůta pro provedení platební transakce je lhůta maximální a banka je oprávněna provést transakci i ve lhůtě kratší, nebrání-li tomu žádná okolnost. Stanovení maximálních lhůt jak v zákoně o platebním styku, tak v navazujících smluvních dokumentech má povahu garance provedení platební transakce nejpozději ve stanoveném čase, nikoliv povahu přesného určení času, kdy bude platební transakce provedena. Finanční arbitr proto dospěl k závěru, že banka postupovala správně, když provedla platebním příkazem zadaným navrhovatelem. Finanční arbitr rovněž neshledal postup banky po přijetí žádosti o odvolání platebního příkazu v rozporu s obecnou prevenční povinností upravenou v občanském zákoníku. Finanční arbitr současně zjistil, že banka ačkoliv nebyl platební příkaz navrhovatele odvolán do okamžiku jeho přijetí (žádost navrhovatele o odvolání platebního příkazu byla přijata druhého dne v 8:04 hod.), stejný den v 8:21 hod. odeslala žádost o vrácení platby do zahraniční banky a v 13:41 hod. odeslala další žádost s upřesněním, že se jedná o podvodnou platbu. Ze zahraniční banky byly zaslány reakce, že žádost zpracovávají. Následně byly ze strany banky poslány další urgencye. Zahraniční banka následně odmítla vrátit zaslano platbu s tím, že peněžní prostředky byly z účtu příjemce vybrány a že případ uzavírá. Formu, kterou banka zvolila pro komunikaci se zahraniční bankou, tedy swiftové zprávy, považuje finanční arbitr za standardní a dostatečnou. Komunikace prostřednictvím swiftových zpráv je celosvětově standardizovaným způsobem komunikace finančních institucí, zejména bank, a lze ji tak považovat za srovnatelnou, resp. stejně platnou a adresnou jako komunikaci prostřednictvím e-mailu nebo telefonu.</p> <p>Finanční arbitr rovněž musel učinit závěr, že banka nebyla povinna navrhovateli sdělit jméno majitele účtu příjemce, neboť taková povinnost pro banku nevyplývá ani z obecně závazného právního předpisu, ani ze smluvního vztahu s navrhovatelem.</p>

<b>Instituce, proti které byl spor veden</b>	poskytovatel platebních služeb malého rozsahu
<b>Spor se týkal</b>	neautorizovaných platebních transakcí
<b>Navrhovatel požadoval</b>	vrácení platebních transakcí v celkové částce 15.819,09 Kč
<b>Popis případu</b>	<p>Navrhovatel odůvodnil svůj návrh tím, že ve dnech 8. 5. 2011 až 11. 5. 2011 v nočních hodinách mezi 23:00 hod. a 24:00 hod. byly uskutečněny platební transakce k tíži jeho účtu, a to ve prospěch společnosti, která provozuje sázky na internetu, konkrétně v celkové částce 9.939,17 Kč. Navrhovatel tvrdil, že bylo zneužito jeho telefonní číslo, protože on sám nedal příkaz k těmto transakcím ani sms ani telefonicky. Jakmile navrhovatel ze sms zpráv zjistil, že byly prováděny transakce z jeho účtu, dal dne 21. 5. 2011 okamžitý příkaz na internetových stránkách instituce k zablokování m-plateb a obdržel téhož dne odpověď, že blokace bude provedena až dne 1. 6. 2011; tímto instituce umožnila další m-platby ve dnech od 22. 5. 2011 do 23. 5. 2011. Poté navrhovatel zablokoval telefon na veškeré služby. Ihned po zablokování telefonu instituce vyrozuměla navrhovatele sms zprávou, že za první transakce ve dnech od 8. 5. 2011 do 11. 5. 2011 má uhradit 9.939 Kč a za druhé transakce ve dnech od 22. 5. 2011 do 23. 5. 2011 částku 5.879,92 Kč.</p>
<b>Spor byl vyřešen</b>	<b>v rozsahu částky 9.939,17 Kč byl návrh zamítnut; v částce 5.879,92 Kč bylo řízení zastaveno, protože navrhovatel vzal návrh zpět (smír)</b>
<b>Odůvodnění rozhodnutí</b>	<p>Z obchodních podmínek instituce ke službě m-platba finanční arbitr zjistil, že m-platby na internetu nelze technicky jinak provést než s pomocí personalizovaných bezpečnostních prvků, a to buď SIM karty s využitím účastnického telefonního čísla, nebo s využitím identifikačního jména a hesla, které si navrhovatel sám zvolí. Finanční arbitr neměl pravomoc posuzovat „bezpečnost“ platebního systému m-platba, navíc v podmínkách jeho závazné akceptace navrhovatelem. V této situaci finanční arbitr shledal, že to byl právě navrhovatel, na kom ležela odpovědnost za porušení povinností – ochrana personalizovaných bezpečnostních prvků totiž je jeho principiální povinností. Došlo-li tak k jejich prozrazení, jakkoliv i trestně právním jednáním třetí osoby, není možné přenášet soukromoprávní odpovědnost za jejich prozrazení na instituci. Finanční arbitr proto současně konstatoval, že navrhovatel svým jednáním, že neochránil své personalizované bezpečnostní prvky platebního prostředku, hrubě porušil povinnost, kterou mu ukládá zákon o platebním styku, a tudíž nese jemu způsobenou ztrátu z platebních transakcí uskutečněných ve dnech od 8. 5. 2011 do 11. 5. 2011 v plném rozsahu. V čem však finanční arbitr shledal porušení povinnosti instituce, je postup, který instituce uplatnila poté, co byla informována o skutečnosti blokace, resp. požadavku na blokaci. Tímto postupem navrhovatel splnil svoji zákonnou oznamovací povinnost. Argumenty instituce, že deaktivace m-platby bývá často zneužívána k obcházení limitu možných plateb, nejsou na místě, protože porušují jak zákon o platebním styku, tak všeobecné podmínky a obchodní podmínky instituce.</p> <p>Finanční arbitr dospěl k závěru, že instituce se dopustila porušení právních povinností, a proto bylo návrhu navrhovatele na vrácení platebních transakcí v rozsahu částky 5.879,92 Kč vyhověno a finanční arbitr instituci uložil povinnost peněžní prostředky vrátit navrhovateli a stanovil k tomu přiměřenou lhůtu.</p> <p>Instituce, proti nálezu finančního arbitra podala námitky; v průběhu námitkového řízení s navrhovatelem uzavřela smír.</p>

<b>Instituce, proti které byl spor veden</b>	úvěrová společnost
<b>Spor se týkal</b>	leasingová smlouva
<b>Navrhovatel požadoval</b>	odstoupení od leasingové smlouvy
<b>Popis případu</b>	<p>Navrhovatel tvrdil, že na předváděcí akci uzavřel leasingovou smlouvu, jejímž předmětem bylo zboží za smluvní cenu 19.999 Kč, které měl navrhovatel splácet první leasingovou splátkou ve výši 3.900 Kč a po dobu 20 měsíců splátkami ve výši 1.120 Kč. Po skončení předváděcí akce navrhovatel zboží převzal a zaplatil částku 100 Kč. Ještě na místě si navrhovatel vše rozmyslel a zástupcům instituce oznámil, že chce od smlouvy odstoupit. Od zástupců instituce se dozvěděl, že je smlouva již zaregistrovaná a tudíž od ní nelze odstoupit. Ačkoliv byla výše splátek uvedena již v leasingové smlouvě, navrhovateli bylo sděleno, že se splátky dohodnou až při dovezení zbývajících zboží na jeho adresu. Navrhovatel tvrdí, že s sebou neměl brýle a z dusného vzduchu v místnosti mu nebylo zcela dobře, aby mohl smlouvu a standardní informace o spotřebitelském úvěru na místě přečíst. Nikdo ze zástupců instituce navrhovateli na místě neposkytl žádné vysvětlení informací ohledně spotřebitelského úvěru.</p> <p>Zbývajících zboží bylo navrhovateli posláno poštou, navrhovatel si zboží nepřevzal. Poštou mu také byly zaslány složenky. Po telefonické konzultaci s pracovníkem instituce, navrhovatel zaslal zpět zboží a písemné odstoupení od smlouvy. Instituce vyrozuměla navrhovatele, že odstoupení od smlouvy neakceptuje a že mu opět posílá zboží. Navrhovatel balík opět nepřevzal. Poté instituce navrhovatele upomínala o zaplacení dlužných částek.</p>
<b>Spor byl vyřešen</b>	řízení bylo zastaveno (smír)
<b>Odůvodnění rozhodnutí</b>	<p>Finanční arbitr v průběhu řízení vyzval instituci k vyjádření k návrhu navrhovatele na zahájení řízení a současně obě strany sporu vyzval ke smírnému řešení.</p> <p>Instituce namítala, že smlouva je platná, protože navrhovatel nevyužil čtrnáctidenní zákonné lhůty k odstoupení od smlouvy. Smír s navrhovatelem považuje za možný, pokud navrhovatel doplatí první leasingovou splátku ve výši 3.900 Kč.</p> <p>Navrhovatel na smírné řešení sporu přistoupil a s institucí uzavřel dohodu o ukončení leasingové smlouvy, ve které se zavázal k úhradě první leasingové splátky ve dvou měsíčních splátkách.</p> <p>Finanční arbitr řízení zastavil, vzhledem k tomu že navrhovatel vzal svůj návrh na řízení před finančním arbitrem zpět, neboť v průběhu řízení mezi navrhovatelem a institucí došlo ke smírnému urovnání sporu.</p>

<b>Instituce, proti které byl spor veden</b>	úvěrová instituce
<b>Spor se týkal</b>	upomínka neuhrazené splátky
<b>Navrhovatel požadoval</b>	vrácení neoprávněně účtovaných 226 Kč účtovaných za smluvní pokutu a odeslanou upomínku
<b>Popis případu</b>	<p>Navrhovatel uvedl, že mu byla dne 3. 4. 2012 odeslána upomínka za nesplacenou splátku úvěru za měsíc březen ve výši 329 Kč + 100 Kč za odeslání, tedy celkem 429 Kč. Navrhovatel zaplatil splátku dne 12. 4. 2012. I když byla platba připsána na účet instituce dne 13. 4. 2012, přesto byla dne 16. 4. 2012 navrhovateli odeslána další upomínka na částku 984 Kč (329 Kč splátka úvěru za březen, 100 Kč za odeslání, 200 Kč pokuta za nezaplacení splátky za březen, 8% z dlužné částky za březen – 26 Kč a 329 Kč splátka za duben). Po telefonickém hovoru s pracovnící infolinky instituce bylo navrhovateli řečeno, že vzhledem k tomu, že částka 429 Kč nebyla zaplacená neprodleně, musí navrhovatel zaplatit ještě rozdíl 555 Kč, což navrhovatel sice učinil, ale v návrhu na řízení před finančním arbitrem žádal vrátit zpět částku 226 Kč. Na tuto částku 226 Kč (200 Kč pokuta za nezaplacení splátky za březen, 26 Kč úrok 8 % z dlužné částky) nemá dle navrhovatele instituce nárok z důvodu, že splátka byla již dne 13. 4. 2012 připsána na účet instituce, čímž byla řádně zaplacená.</p> <p>Na výzvu finančního arbitra instituce namítla, že vzhledem k tomu, že navrhovatel neuhradil částku 429 Kč bez zbytečného odkladu po obdržení upomínky, byla částka na účet instituce u peněžního ústavu připsána až v pátek dne 13. 4. 2012. Tento účet instituce funguje jako souhrnný účet pro většinu splátek klientů, tj. každý den se na něm kumulují řádově desetitisíce splátek, které jsou následně v nočním zpracování připsány na úvěrové účty klientů v souladu s uvedenými variabilními symboly splátek. Splátka navrhovatele uhrazená na bankovní účet instituce dne 13. 4. 2012 byla na úvěrový účet klienta připsána (v důsledku víkendového prodlení) v pondělí dne 16. 4. 2012, tedy po dni 15. 4. 2012, který je dnem předpisu další měsíční splátky. Pokud nejsou předchozí splátky k tomuto dni uhrazeny, informační systém instituce automaticky vygeneruje a odesílá upomínku, včetně příslušného poplatku, případně sjednané smluvní pokuty. V důsledku následného víkendu však vygeneroval informační systém instituce další upomínku včetně poplatku ve výši 200 Kč a smluvní pokuty ve výši 26 Kč již dne 13. 4. 2012.</p> <p>Instituce v průběhu řízení před finančním arbitrem a po prověření navrhovatelova případu konstatovala, že částka 429 Kč, která byla připsána na bankovní účet instituce dne 13. 4. 2012, byla uhrazena řádně a včas a částka 226 Kč odpovídající uhrazenému poplatku za druhou upomínku a smluvní pokutě byla navrhovateli neprodleně vrácena.</p>
<b>Spor byl vyřešen</b>	řízení bylo zastaveno (smír)
<b>Odůvodnění rozhodnutí</b>	
Finanční arbitr řízení zastavil, vzhledem k tomu že navrhovatel vzal svůj návrh na řízení před finančním arbitrem zpět, neboť v průběhu řízení mezi navrhovatelem a institucí došlo k dohodě a jeho požadavku již bylo ze strany instituce vyhověno.	

<b>Instituce, proti které byl spor veden</b>	úvěrová instituce
<b>Spor se týkal</b>	odstoupení od kupní smlouvy
<b>Navrhovatel požadoval</b>	vrácení částky 15.216 Kč zaplacené instituci, uložení povinnosti prodávajícímu převzít automobil od navrhovatele a uložení povinnosti prodávajícímu zaplatit navrhovateli částku 39.298 Kč a zaplatit instituci částku 80.500 Kč
<b>Popis případu</b>	Navrhovatel uvedl, že uzavřel s institucí smlouvu o účelově vázaném úvěru, jejímž předmětem financování byl osobní automobil. Vlastnické právo k předmětu financování navrhovatel nabyt na základě kupní smlouvy s prodávajícím. Po absolvování zkušební jízdy, navrhovatel část kupní ceny ve výši 34.500 Kč uhradil v hotovosti a část kupní ceny ve výši 80.500 Kč byla navrhovatelem hrazena prostřednictvím úvěru od instituce. Podle tvrzení navrhovatele, osobní automobil začal při cestě z autobazaru vykazovat vady, které během několika měsíců bránily jeho užívání, a proto navrhovatel automobil reklamoval u prodávajícího. Poté co se vady nepodařilo odstranit, navrhovatel v dopise adresovaném prodávajícímu od kupní smlouvy odstoupil. V dopise adresovaném instituci navrhovatel odstoupil od smlouvy o úvěru z důvodu neakceptování reklamace vad osobního automobilu a vyzval instituci k vrácení již uhrazených splátek úvěru ve výši 15.216 Kč. Dále navrhovatel instituci zaslal odstoupení od kupní smlouvy a opětovně ji vyzval k vrácení uhrazených splátek úvěru ve výši 15.216 Kč. Následně však navrhovatel obdržel pouze „výhrušné dopisy“ instituce.
<b>Spor byl vyřešen</b>	řízení bylo zastaveno (nepříslušnost a nepřípustnost)
<b>Odůvodnění rozhodnutí</b>	<p>Finanční arbitr návrh v části, ve které se navrhovatel domáhal, aby byla prodávajícímu uložena povinnost převzít automobil od navrhovatele, dále aby byla prodávajícímu uložena povinnost zaplatit navrhovateli částku 39.298 Kč a instituci částku 80.500 Kč označil za nepřípustný z důvodu, že spor nenáleží do působnosti arbitra. Úkony prodávajícího při prodeji osobního automobilu nejsou nabízením, poskytováním ani zprostředkováním spotřebitelského úvěru, byť část kupní ceny, kterou prodávající od navrhovatele přijal, byla hrazena prostřednictvím smlouvy o úvěru uzavřené s institucí, tj. s věřitelem ze spotřebitelského úvěru. Spor mezi navrhovatelem a prodávajícím tedy není sporem mezi osobou v postavení věřitele popř. zprostředkovatele a spotřebitelem týkajícím se poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru podle právních předpisů upravujících spotřebitelský úvěr.</p> <p>Ve zbývající části, ve které se navrhovatel podaným návrhem domáhal, aby byla instituci uložena povinnost vrátit navrhovateli zaplacenou částku 15.216 Kč, byl návrh rovněž nepřípustný, a to z důvodu, že instituce svou pohledávku za navrhovatelem uplatnila v rámci rozhodčího řízení, které bylo ukončeno vydáním rozhodčího nálezu.</p> <p>Finanční arbitr řízení zastavil, neboť návrh byl nepřípustný, protože spor v části nenáležel do působnosti arbitra a v části již bylo ve věci samé rozhodnuto v rozhodčím řízení.</p>



<b>Instituce, proti které byl spor veden</b>	úvěrová instituce
<b>Spor se týkal</b>	nepřiměřené výše smluvní odměny za sjednání revolvingového úvěru
<b>Navrhovatelka požadovala</b>	určení neplatnosti ujednání o smluvní odměně
<b>Popis případu</b>	<p>Navrhovatelka uvedla, že v kavárně obchodního domu za velké rychlosti podepsala se zástupcem společnosti smlouvu o úvěru ve výši 46.000 Kč s konečnou částkou, kterou bude navrhovatelka muset ze smlouvy zaplatit, ve výši 71.972 Kč. Po skončení schůzky si navrhovatelka uvědomila, že jí zástupce společnosti nenechal žádnou kopii z podepsaných dokladů. Poté, co jí zástupce společnosti po telefonu odmítl vydat podepsané doklady, zavolala navrhovatelka do společnosti a požádala o zaslání kopií dokladů. Společnost zaslala navrhovatelce podepsanou smlouvu o revolvingovém úvěru na částku 50.000 Kč se smluvní odměnou za poskytnutí úvěru ve výši 69.052 Kč a s konečnou částkou, kterou musí navrhovatelka zaplatit, ve výši 119.052 Kč. Navrhovatelka tvrdila, že takovou smlouvu nikdy nepodepsala a že její podpis byl na smlouvu naskenován. Poté společnost odeslala navrhovatelce dodatek ke smlouvě o revolvingovém úvěru, kterým se mění částka k vyplacení na 46.000 Kč a smluvní odměna na 71.972 Kč.</p> <p>V průběhu řízení před finančním arbitrem navrhovatelka změnila své tvrzení, že smlouvu nikdy nepodepsala a domáhala se určení neplatnosti ujednání o smluvní odměně.</p>
<b>Spor byl vyřešen</b>	řízení bylo zastaveno (smír)
<b>Odůvodnění rozhodnutí</b>	<p>Po upozornění finančního arbitra, že na ujednání o smluvní odměně, které představuje cenu peněz, tj. úroky z úvěru, lze s ohledem na výši odměny a délku splatnosti úvěru nahlížet jako na neplatné ujednání pro rozpor s dobrými mravy, úvěrová společnost s navrhovatelkou smírně urovnala spor.</p> <p>Finanční arbitr řízení zastavil, vzhledem k tomu že navrhovatelka vzala svůj návrh na řízení před finančním arbitrem zpět, neboť v průběhu řízení mezi navrhovatelkou a institucí došlo ke smírnému urovnání sporu.</p>

<b>Instituce, proti které byl spor veden</b>	banka
<b>Spor se týkal</b>	zápisu v bankovním registru dlužníků
<b>Navrhovatel požadoval</b>	výmaz ze zápisu
<b>Popis případu</b>	<p>Navrhovatel tvrdil, že když v roce 2010 začal spolupracovat s finančně poradenskou společností, byl mu na základě této spolupráce zřízen u instituce běžný a spořicí účet. Tyto účty byly navrhovateli vedeny bez poplatků až do skončení jeho spolupráce s finančně poradenskou společností v roce 2011. V lednu roku 2012 obdržel navrhovatel od instituce oznámení o vzniku nepovoleného debetního zůstatku ve výši 302 Kč za poplatky za vedení účtů. Tuto částku navrhovatel osobně uhradil na pobočce instituce a zároveň se pokusil oba účty zrušit, ale bylo mu řečeno, že zrušit účty může jen finančně poradenská společnost. V březnu 2012 navrhovatel znovu obdržel oznámení o vzniku nedovoleného debetního zůstatku ve výši 183,13 Kč a poplatku 30 Kč za zaslání tohoto oznámení. Navrhovatel tuto částku neuhradil. V květnu 2012 mu instituce zaslala písemné oznámení, že banka odstupuje od smlouvy ke dni 31. 5. 2012 a vyzývá navrhovatele k zaplacení závazku vůči instituci ve výši 419,61 Kč. Navrhovatel tuto částku uhradil v určeném termínu. Ve výpisu z účtu se však tato platba nepromítla, což si navrhovatel zkontroloval až poté, co mu byla zamítnuta žádost o hypoteční úvěr z důvodu zápisu navrhovatele v bankovním registru dlužníků, z jehož výpisu navrhovatel zjistil, že v období za měsíc červen 2012 je zapsán jako dlužník instituce kvůli dlužné částce 536 Kč. Navrhovatel se snažil situaci řešit žádostí na instituci o výmaz z tohoto registru. Instituce mu odpověděla, že jeho žádost byla zamítnuta a že mu může být vystaveno pouze potvrzení o bezdlužnosti.</p>
<b>Spor byl vyřešen</b>	řízení bylo zastaveno (smír)
<b>Odůvodnění rozhodnutí</b>	<p>Poté, co finanční arbitr vyzval instituci k vyjádření, kontaktovala instituce navrhovatele s omluvou a se sdělením, že instituce požádala bankovní registr dlužníků o zpětný výmaz chybně reportovaných údajů o navrhovateli.</p> <p>Finanční arbitr řízení zastavil, vzhledem k tomu že navrhovatel vzal svůj návrh na řízení před finančním arbitrem zpět, neboť v průběhu řízení mezi navrhovatelem a institucí došlo ke smírnému urovnání sporu.</p>

<b>Instituce, proti které byl spor veden</b>	úvěrová instituce
<b>Spor se týkal</b>	poplatek za vedení úvěrového účtu
<b>Navrhovatel požadoval</b>	vrácení poplatku 50 Kč za vedení úvěrového účtu
<b>Popis případu</b>	<p>Navrhovatel považoval ujednání zakládající jeho povinnost hradit poplatek za vedení úvěrového účtu za neplatné z následujících důvodů:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ze smlouvy o úvěru není zřejmé, co je obsahem spravování úvěru a jaká jsou práva a povinnosti smluvních stran z takového smluvního ujednání,</li> <li>• ujednání o poplatku je dle navrhovatele v rozporu s požadavkem dobré víry, protože znamená k újmě spotřebitele značnou nerovnováhu v právech a povinnostech stran, když fakticky k žádné správě úvěru nedochází a navrhovatel tak platí za službu, kterou nedostává,</li> <li>• navrhovatel byl při sjednání dotčeného poplatku uveden v omyl, když se domníval, že za takovou úhradu mu bude poskytována odpovídající služba, avšak žádná taková služba neexistuje.</li> </ul>
<b>Spor byl vyřešen</b>	řízení bylo zastaveno
<b>Odůvodnění rozhodnutí</b>	<p>Instituce v průběhu řízení finančnímu arbitrovi sdělila, že se rozhodla pro smírné řešení sporu, a navrhovateli požadovanou částku 50 Kč uhradila.</p> <p>Finanční arbitr řízení zastavil, neboť návrh se stal zjevně bezpředmětným. Finanční arbitr se předmětem řízení nezabýval; pouze zjistil, zda je k rozhodování sporu příslušný či nikoli.</p>

<b>Instituce, proti které byl spor veden</b>	úvěrová instituce
<b>Spor se týkal</b>	zálohy z úvěrové smlouvy
<b>Navrhovatelka požadovala</b>	vrácení částky ve výši 7.200 Kč
<b>Popis případu</b>	
<p>Navrhovatelka svůj návrh předložený finančnímu arbitrovi odůvodnila tím, že v souvislosti se smlouvou o úvěru, kterou s institucí uzavřela, zaplatila oproti vydanému potvrzení zástupci instituce v hotovosti částku 7.200 Kč jako vratný poplatek.</p> <p>Tuto částku navrhovatelce po odstoupení od smlouvy o úvěru instituce nevrátila, i když ji k tomu navrhovatelka vyzvala.</p> <p>Instituce namítla, že podle svých všeobecných obchodních podmínek se vybírá vratný poplatek za zpracování návrhu na uzavření smlouvy, jak je uvedeno ve smlouvě o úvěru a příjemce je s tímto srozuměn. Jeho výše je stanovena paušální částkou dle příslušného produktu a zahrnuje v sobě zejména náklady instituce na zpracování návrhu na uzavření smlouvy, lustraci příjemce jako žadatele o úvěr, posouzení jeho majetkových poměrů a schopnosti splácet úvěr, nebo náklady na osobní návštěvu obchodního zástupce instituce na místě zvoleném příjemcem. Na vrácení tohoto vratného poplatku vzniká příjemci nárok za podmínky vyčerpání úvěru a řádného, včasného a bezproblémového splacení 12 splátek úvěru, podával-li příjemce návrh na uzavření smlouvy a byl-li tento vratný poplatek zaplacen řádně a včas.</p>	
<b>Spor byl vyřešen</b>	finanční arbitr rozhodl, že instituce je povinna zaplatit navrhovatelce 7.200 Kč a pokutu ve výši 15.000 Kč
<b>Odůvodnění rozhodnutí</b>	
<p>Podle zákona o spotřebitelském úvěru může spotřebitel od smlouvy, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr, písemně odstoupit bez uvedení důvodů, a to ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy, finanční arbitr má za prokázané, že navrhovatelka v projednávaném sporu odstoupení učinila řádně a včas.</p> <p>Finanční arbitr rozhodl, že instituce je povinna vrátit navrhovatelce vratný poplatek, protože v případě odstoupení od smlouvy uzavřené v režimu zákona o spotřebitelském úvěru nemá věřitel právo požadovat po spotřebiteli žádné další plnění, s výjimkou úroků za dobu, po kterou měl spotřebitel peníze u sebe a úhrady nevratných poplatků zaplacených věřitelem orgánům veřejné správy nebo jiným osobám pověřeným výkonem veřejné správy.</p> <p>Protože uvedený výčet poplatků, na které vzniká věřiteli právo, je taxativní povahy, není možné požadovat po spotřebiteli žádné další plnění, a věřitel je proto povinný navrhovatelce vrátit veškeré již uhrazené poplatky a platby.</p> <p>Finanční arbitr instituci uložil vrátit navrhovatelce požadovanou částku a současně pokutu v minimální výši 15.000 Kč, neboť vyhověl návrhu navrhovatelky.</p> <p>Instituce proti nálezu finančního arbitra nepodala námitky a v rozhodnutí obě uložené povinnosti splnila.</p>	

<b>Instituce, proti které byl spor veden</b>	úvěrová instituce
<b>Spor se týkal</b>	revolvingového úvěru
<b>Navrhovatelka požadovala</b>	určení správnosti požadovaných plateb a prominutí pokut
<b>Popis případu</b>	<p>Navrhovatelka tvrdila, že s institucí uzavřela v roce 2008 smlouvu o revolvingovém úvěru s předmětem plnění v maximální výši 18.198 Kč (tj. 12.000, Kč jistina úvěru a 6.198 Kč odměna pro zprostředkovatele), kdy závazky z dotčené smlouvy vyplývající plnila až do roku 2010, kdy navrhovatelka obdržela od instituce sdělení, že tento úvěr byl splacen a ukončen.</p> <p>Navrhovatelka dále uvedla, že začátkem léta 2009 obdržela od instituce téměř 7.000 Kč, ačkoliv další smlouvu o revolvingovém úvěru s institucí neuzavřela. Navzdory uvedenému přesvědčení navrhovatelka obdržela Dodatek ke smlouvě o revolvingovém úvěru. V roce 2010 navrhovatelka rovněž obdržela sdělení, že i tento úvěr byl splacen a ukončen.</p> <p>Po té v roce 2010 navrhovatelka opět kontaktovala instituci za účelem uzavření smlouvy o úvěru ve výši 12.000 Kč. Ve spěchu podepsala pouze „prázdný blanket smlouvy“ o revolvingovém úvěru s tím, že kontraktační proces bude dokončen po několika dnech. Další jednání se již neuskutečnilo a na účet navrhovatelky byla připsána částka ve výši 4.973 Kč bez bližších informací. Poté, co navrhovatelka obdržela kopii posledně uzavřené smlouvy, zjistila, že jejím předmětem je plnění v maximální výši 119.052 Kč. S ohledem na zřejmý rozpor s úmyslem navrhovatelky, navrhovatelka neprodleně kontaktovala obchodního zástupce instituce a sdělila mu, že uzavřít smlouvu takového obsahu neměla v úmyslu. Reakce na její reklamaci však byla zamítavá, a proto navrhovatelka začala hradit pravidelné měsíční splátky.</p> <p>V roce 2011 navrhovatelka obdržela dopis instituce, ve kterém byla informována o neplnění smluvních závazků vyplývajících ze smlouvy podepsané v roce 2010 a o skutečnosti, že se všechny závazky z této smlouvy vyplývající staly splatné a nad rámec dlužné jistiny úvěru, je navrhovatelka povinna uhradit penalizační faktury ve výši 11.372 Kč a smluvní pokutu ve výši 59.526 Kč.</p>
<b>Spor byl vyřešen</b>	řízení bylo zastaveno (nepřípustný návrh)
<b>Odůvodnění rozhodnutí</b>	<p>Instituce v rámci svého vyjádření k návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem mj. uvedla, že v otázce nároků vyplývajících ze smlouvy uzavřené v roce 2010 již byl vydán rozhodčí nález, který již nabyl právní moci.</p> <p>Finanční arbitr z předložených důkazních prostředků zjistil, že smlouvou uzavřenou v roce 2010 byly tzv. přefinancovány závazky vyplývající z revolvingové smlouvy uzavřené v roce 2008 a z dodatku k této smlouvě uzavřeného z roku 2009, které tak zanikly splněním.</p> <p>Na základě výše uvedených skutečností dospěl finanční arbitr k závěru, že návrh je nepřípustný z důvodu, že ve věci samé již bylo rozhodnuto v rozhodčím řízení. Finanční arbitr řízení zastavil usnesením, protože návrh byl nepřípustný.</p>

<b>Instituce, proti které byl spor veden</b>	úvěrová instituce
<b>Spor se týkal</b>	bezúročnosti úvěru, dojde-li ke splatnosti k dohodnutému datu
<b>Navrhovatelka požadovala</b>	zaplacení částky ve výši 2.230 Kč
<b>Popis případu</b>	Navrhovatelka se na finančního arbitra obrátila svým návrhem ve věci zaplacení částky ve výši 2.230 Kč, kterou instituci na základě upomínek zaplatila, i když už úvěr u instituce řádně a včas doplatila. Ve svém návrhu navrhovatelka uvedla, že za účelem částečné úhrady kupní ceny výpočetní techniky - notebooku uzavřela s institucí smlouvu o úvěru, jejíž součástí bylo ujednání o bezúročnosti úvěru, dojde-li k zaplacení do konce následujícího měsíce. Protože však řádné informace k platbě obdržela až za dva měsíce, bylo navrhovatelce podle jejího názoru znemožněno plnit v bezúročném období. I přesto se navrhovatelka pokusila splnit dluh a zaslala dlužnou částku na účet instituce bez variabilního symbolu. I když navrhovatelka zaslala instituci kopii příkazu k úhradě, kterým převedla dlužnou částku na účet instituce, instituce splacení úvěru neuznala a uhrazení dlužné částky po navrhovatelce dále vymáhala.
<b>Spor byl vyřešen</b>	řízení bylo zastaveno (nepřípustnost)
<b>Odůvodnění rozhodnutí</b>	Z předložené dokumentace i z vyjádření navrhovatelky vyžádaného finančním arbitrem vyplynulo, že navrhovatelka je fyzickou osobou, podnikající na základě živnostenského oprávnění a notebook zakoupila pro potřeby svého podnikání.  Vzhledem k tomu, že finanční arbitr je příslušný k rozhodování sporů mezi věřiteli nebo zprostředkovateli a spotřebiteli při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru, přičemž pojem spotřebitele definuje zákon o finančním arbitrovi jako fyzickou osobu, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání, dospěl finanční arbitr k závěru, že návrh je nepřípustný.  Finanční arbitr řízení zastavil pro nepřípustnost z důvodu, že spor nenáleží do jeho působnosti.

<b>Instituce, proti které byl spor veden</b>	úvěrová instituce
<b>Spor se týkal</b>	poplatku za předčasné splacení úvěru
<b>Navrhovatel požadoval</b>	ukončení úvěrové smlouvy bez poplatku za předčasné splacení úvěru
<b>Popis případu</b>	<p>Navrhovatel tvrdil, že při koupi osobního vozidla uzavřel prostřednictvím zprostředkovatele, který byl zároveň i prodávajícím, s institucí smlouvu o úvěru. Navrhovatel při uzavírání smlouvy zprostředkovateli zdůraznil, že chce sjednat úvěr s možností předčasného splacení bez poplatků a sankcí. Po roce se navrhovatel telefonicky informoval u instituce na doplatek, který chtěl předčasně splatit. Operátorka instituce navrhovateli sdělila, že zůstatek úvěru ke splacení je ve výši 103.000 Kč. Výše úvěru přitom byla 64.000 Kč. Dále operátorka navrhovateli sdělila, že úvěr je možné předčasně doplatit, ale spolu s poplatkem za zpracování úvěru, který je již zahrnutý ve výši zůstatku úvěru a že bez tohoto poplatku není možné předčasně doplatit a ukončit úvěrový vztah.</p> <p>Navrhovatel tvrdil, že ho zprostředkovatel úvěru uvedl v omyl, protože mu při sjednávání úvěru sdělil nepravdivé informace o předčasném splacení úvěru.</p>
<b>Spor byl vyřešen</b>	řízení bylo zastaveno (nesoučinnost)
<b>Odůvodnění rozhodnutí</b>	<p>Finanční arbitr vyzval navrhovatele, aby ve lhůtě 15 dní od doručení výzvy finančního arbitra odstranil nedostatky podání, neboť jeho návrh neobsahoval:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• informaci, zda úvěr již splatil;</li> <li>• důkazní prostředky nebo označení důkazů o tom, že byl zprostředkovatelem uveden v omyl a že mu byly sděleny nepravdivé informace a parametry úvěru.</li> </ul> <p>Dále finanční arbitr navrhovatele vyzval, aby přesně určil, čeho se podaným návrhem domáhá, tj. zda se domáhá určení neplatnosti ujednání o výši poplatku za zpracování úvěru.</p> <p>Navrhovatel vady návrhu ve stanovené lhůtě neodstranil.</p> <p>Finanční arbitr řízení zastavil usnesením, protože navrhovatel neposkytl přes výzvu arbitra potřebnou součinnost. Na tuto skutečnost byl navrhovatel ve výzvě finančního arbitra k odstranění nedostatků podání výslovně upozorněn.</p>

<b>Instituce, proti které byl spor veden</b>	banka
<b>Spor se týkal</b>	úroků z prodlení a včetně náhrad skutečných výloh v souvislosti s vymáháním nespláceného úvěru
<b>Navrhovatelka požadovala</b>	ukončení úvěrové smlouvy, neboť úvěr byl řádně doplacen podle splátkového kalendáře
<b>Popis případu</b>	<p>Navrhovatelka tvrdila, že v roce 2005 uzavřela s bankou dvě shodné smlouvy o úvěru na částku 50.000 Kč, která měla být splacena v 72 splátkách po 1.005 Kč měsíčně s tím, že poslední splátka bude uhrazena v roce 2011 ve výši 781,90 Kč. V průběhu splácení se navrhovatelka občas (asi 10×) dostala do prodlení se splácením, na což ji banka upozornila upomínkou, na základě které navrhovatelka splátku uhradila. Když navrhovatelka v roce 2011 uhradila poslední splátku, měla za to, že oba úvěry zcela uhradila. Banka jí však sdělila, že jí dluží 15.082,40 Kč za 56 upomínek, resp. 14.782,40 Kč za 55 upomínek a dále úroky z prodlení. Ceny upomínek se pohybovaly v rozmezí od 10 Kč až po částku 310 Kč.</p> <p>Instituce namítala, že podle smlouvy o úvěru je oprávněna připisovat k jistině úvěru úroky z prodlení a veškeré ceny za úroky (včetně náhrad skutečných výloh) provedené v souvislosti se smlouvou o úvěru. Navrhovatelka v obou úvěrových vztazích neuhradila řádné splátky dle smlouvy o úvěru, z tohoto důvodu byly zasílány upomínky včetně doporučené výzvy s výstrahou k úhradě dlužné částky u obou úvěrových smluv, ve které byla navrhovatelce dána lhůta k úhradě dlužné částky ve výši 2.010 Kč. Po marném uplynutí lhůty pro úhradu částky 2.010 Kč se staly oba úvěry splatné.</p> <p>Instituce dále uvedla, že se pokoušela o smírné řešení s navrhovatelkou jak před zesplatněním pohledávek (písemnými upomínkami, telefonáty, sms), tak po zesplatnění úvěru, kdy byly pohledávky předány k dalšímu vymáhání formou mimosoudního outsourcingu inkasní společnosti.</p>
<b>Spor byl vyřešen</b>	řízení bylo zastaveno (smír)
<b>Odůvodnění rozhodnutí</b>	<p>Instituci se nepodařilo prokázat, že navrhovatelce skutečně odeslala všechny tvrzené upomínky. Finanční arbitr v rámci řízení před finančním arbitrem dále mj. zjistil, že navrhovatelce byly účtovány úroky z prodlení ve smluvní výši.</p> <p>Finanční arbitr s přihlédnutím k výši poplatku za upomínku dospěl k závěru, že smyslem poplatku za upomínku je sankcionovat navrhovatelku za její prodlení, tj. poplatek je fakticky zajištěním plnění smluvních povinností navrhovatelky, avšak v takovém případě nebyl sjednán v souladu se zákonem.</p> <p>Finanční arbitr sdělil instituci svůj právní názor týkající se upomínek a dále ji upozornil, že smluvní výše úroků z prodlení je v případě spotřebitele, kterým navrhovatelka je, v rozporu se zákonem a konstantní judikaturou. Instituce následně požádala finančního arbitra o lhůtu, ve které se pokusila s navrhovatelkou spor vyřešit smírně.</p> <p>Finanční arbitr řízení zastavil, vzhledem k tomu, že navrhovatelka vzala svůj návrh na řízení před finančním arbitrem zpět, neboť v průběhu řízení mezi navrhovatelkou a institucí došlo ke smírnému urovnání sporu.</p>



**Příloha č. 2 – Přehled plnění vybraných ukazatelů státního rozpočtu (příjmy a výdaje na činnost finančního arbitra a Kanceláře finančního arbitra)**

Ukazatel	skutečnost k 31.12.2011	rozpočet 2012					skutečnost k 31.12.2012	%plnění
		schválený	upravený	NNV	vázání	celkový		
sloupec	1	2	3	4	5	6	7	8(7:6)
<b>Příjmy celkem</b>	<b>688</b>	<b>140</b>	<b>140</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>140</b>	<b>48</b>	<b>34,2</b>
v tom:								
- přijaté sankční platby a vratky transf.	673	140	140	x	x	140	30	21,4
- ostatní nedaňové příjmy	15	0	0	x	x	0	12	
- převod z vlastních fondů				x	x	0	6	
<b>Výdaje celkem</b>	<b>7 488</b>	<b>18 000</b>	<b>17 823</b>	<b>1 326</b>	<b>-711</b>	<b>18 438</b>	<b>13 963</b>	<b>75,7</b>
v tom:								
- kapitálové (investiční)	772	2 100	1 450	64	-500	1 014	150	14,8
v tom:						0		
- pořízení nehm. inv. majetku	0	1 500	850	64		914	64	7,0
- pořízení hmot. inv. majetku	772	600	600		-500	100	86	86,0
- ostatní pol.						0		
- běžné (neinvestiční)	6 716	15 900	16 373	1 262	-211	17 424	13 813	79,3
v tom:								
- platy zam. a ost. platby	4 235	8 794	8 794	188	0	8 982	8 485	94,5
v tom: platy zaměstnanců	4 117	8 254	8 254	188		8 442	8 235	97,5
ostatní platby celkem	118	540	540			540	250	46,3
- povinné pojistné	1 400	2 990	2 990	64		3 054	2 909	95,3
- přiděl do FKSP	41	83	83	2		85	85	100,0
- sociální dávky	0					0	0	
- ostatní běžné výdaje	1 040	4 033	4 506	1 008	-211	5 303	2 334	44,0
v tom:								
- nákup materiálu	125	84	570	311		881	441	50,1
- nákup vody, paliv, energie	72	408	368	43	-44	367	217	59,1
- nákup služeb	593	2 223	1 937	642	-162	2 417	1 230	50,9
z toho: nájemné	114	72	72	36	-72	36	36	100,0
- ostatní nákupy	233	901	1 215	12		1 227	416	33,9
z toho: opravy a udržování	44	201	221			221	126	57,0
program. vybavení do 60	0	0	250			250	30	12,0

tis. Kč								
cestovné	167	660	524	12		536	77	14,4
- ostatní pol.	17	417	416		-5	411	30	7,3
prům. přep. počet zaměstnanců	5	14	14			14	13	92,9
průměrný měsíční plat v Kč	68 617	49 131	49 131			50 250	52 788	105,1
ostatní běžné výdaje na 1 zaměstnance v Kč	208 000	288 071	321 857			378 786	179 538	47,4

### Vysvětlivky:

Sloupce 1-8 obsahují:

- 1 – skutečné příjmy a výdaje na činnost finančního arbitra za období 1. 7. -31. 12. 2011
- 2 – schválený státní rozpočet příjmů a výdajů na činnost finančního arbitra v roce 2012
- 3 – upravený rozpočet, tj. provedená rozpočtová opatření v průběhu roku 2012
- 4 – nároky z nespotřebovaných výdajů roku 2011
- 5 – výdaje vázané na základě usnesení vlády
- 6 – celkový rozpočet
- 7 – skutečné příjmy a výdaje na činnost finančního arbitra k 31. 12. 2012
- 8 – plnění státního rozpočtu v %