



Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra

**podle § 21 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi,
ve znění pozdějších předpisů**

2011

Obsah:

I.	Úvodní slovo	3
II.	Právní postavení finančního arbitra v českém právním řádu	5
III.	Činnost finančního arbitra v roce 2011	8
IV.	Informační povinnosti finančního arbitra	10
V.	Náklady na zajištění výkonu činnosti finančního arbitra	11
VI.	Výhled činnosti finančního arbitra do budoucnosti (záměry a cíle)	13
Tabulka č. 1	Rozdělení přijatých podnětů podle oblastí	8
Tabulka č. 2	Rozdělení řešených sporů (vedených řízení) podle oblastí	9
Tabulka č. 3	Srovnání počtů podnětů a řešených sporů od vzniku finančního arbitra	9
Graf č. 1	Srovnání počtů podnětů a řešených sporů od vzniku finančního arbitra	9
Příloha č. 1	INFORMACE O KANCELÁŘI FINANČNÍHO ARBITRA PODLE ZÁKONA Č. 106/1999 SB., O SVOBODNÉM PŘÍSTUPU K INFORMACÍM, VE ZNĚNÍ POZDĚJŠÍCH PŘEDPISŮ	14
Příloha č. 2	NÁVRH INFORMAČNÍHO LETÁKU PRO VEŘEJNOST NÁVRH PRŮVODNÍHO DOPISU PRO MĚSTA A OBCE NÁVRH NA ZAHÁJENÍ ŘÍZENÍ PŘED FINANČNÍM ARBITREM	16
Příloha č. 3	PŘÍKLADY SPORŮ	22

I. Úvodní slovo

Mezi povinnosti, které jsou finančnímu arbitrovi uloženy zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, spadá i jeho povinnost zakotvená v § 21 odst. 1, uveřejnit vhodným způsobem jednou ročně, nejpozději do 30. června následujícího kalendářního roku, výroční zprávu o své činnosti, včetně popisu vybraných projednávaných sporů bez uvedení identifikačních údajů navrhovatelů. Uvedením identifikačních údajů instituce ve výroční zprávě není porušena povinnost mlčenlivosti o skutečnostech, o nichž se dozvěděl při výkonu své činnosti.

Musím konstatovat, že tuto povinnost plním ráda, neboť i toto je jedna z možných cest, kterou mohu přiblížit činnost Kanceláře finančního arbitra spotřebitelům/klientům finančních institucí a informovat je o možnosti obrátit se, v případě jejich potřeby, k nám o pomoc nebo radu.

Rok 2011 byl pro finančního arbitra ve všech ohledech nejnáročnější od jeho vzniku.

Dne 1. 7. 2011 nabyla účinnosti novela zákona o finančním arbitrovi v podobě zákona č. 180/2011 Sb. Tato novela významně rozšířila pravomoc finančního arbitra o řešení dalších sporů na finančním trhu, velmi často skloňované spotřebitelské úvěry i mezi spotřebiteli oblíbené kolektivní investování. Současně byl změněn často kritizovaný způsob financování činnosti finančního arbitra z rozpočtu centrální banky a současně orgánu dohledu nad finančním trhem. Za tím účelem byla zřízena Kancelář finančního arbitra, organizační složka státu, jako účetní jednotka v rozpočtové kapitole Ministerstva financí.

Náročný byl rok 2011 nejen pro finančního arbitra, ať už jako osobu nebo jako institut mimosoudního rozhodování některých sporů na finančním trhu. Náročný byl s ohledem na zmíněné zásadní změny i pro jednotlivé pracovníky, v první polovině roku přidělené k výkonu činnosti finančního arbitra Českou národní bankou, v druhé pak pracovníky Kanceláře finančního arbitra. Stejně tak i pro Českou národní banku a Ministerstvo financí a jejich zaměstnance, kteří nad rámec svých obvyklých pracovních úkolů poskytovali odbornou podporu a součinnost Kanceláři finančního arbitra v souvislosti s jejím vznikem, převodem majetku a pracovníků k zajištění činnosti finančního arbitra z České národní banky, zabezpečením materiálního vybavení, vedení účetnictví a tvorbě rozpočtu nově vzniklé organizační složky státu.

V druhém pololetí roku došlo ke změně v osobě finančního arbitra. Dne 16. 9. 2011 se bývalý finanční arbitr vzdal své funkce a vláda České republiky dne 16. 11. 2011 jmenovala mne na návrh ministra financí novým finančním arbitrem.

Výše uvedené změny neubraly finančnímu arbitrovi a týmu jeho spolupracovníků na síle při výkonu hlavní činnosti, tedy rozhodování sporů ani při osvětové činnosti.

Na finančního arbitra se v roce 2011 obrátilo nejvíce spotřebitelů za dobu jeho existence. Ve všech oprávněných sporech došlo mezi navrhovateli a finančními institucemi k narovnání jejich sporů. Finanční arbitr tam, kde nemohl pomoci z důvodu své nepříslušnosti, vždy alespoň vysvětlil, poradil nebo nasměroval spotřebitele na příslušnou instituci nebo příslušný správní orgán. V rámci své osvětové činnosti se finanční arbitr nebo přidělení pracovníci, resp. pracovníci Kanceláře finančního arbitra, tradičně zapojoval do zvyšování finanční

gramotnosti obyvatelstva České republiky a zahájil přípravy dalšího projektu, jehož cílem je zvýšení povědomí o finančním arbitrovi, zejména v souvislosti s rozšířením jeho pravomocí.

Věřím, že náročný rok 2011 byl pro všechny zúčastněné dobrým startem pro další budování institutu pro rychlé, bezplatné a efektivní rozhodování sporů mezi spotřebiteli a finančními institucemi a že vytýčil nové hranice činnosti Kanceláře finančního arbitra.

Po zhodnocení uplynulého roku je jedním z mých cílů pro následující období přiblížit činnost finančního arbitra a jeho Kanceláře více spotřebitelům/klientům a učinit z tohoto orgánu mimosoudního řešení sporů institut, na který se budou spotřebitelé/klienti s důvěrou obracet a jehož rozhodnutí budou institucemi dobrovolně respektována a uznávána.

V Praze dne 25. 6. 2012

Mgr. Monika Nedelková v . r.
finanční arbitř

II. Exkurs - právní postavení finančního arbitra v českém právním řádu

V souladu s požadavkem harmonizace tuzemského práva s právem komunitárním, doporučením Evropské komise a cílem ochránit spotřebitele České republiky, obsaženými zejména v:

- čl. 10 směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/5/ES ze dne 27. 1. 1997, o přeshraničních převodech (zrušena Směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2007/64/ES),
- doporučení Evropské komise 98/257/ES ze dne 30. 3. 1998, o principech uplatňovaných pro osoby odpovědné za mimosoudní urovnání spotřebitelských sporů,
- doporučení Evropské komise 2001/310/ES ze dne 4. 4. 2001 o zásadách, jež se týkají mimosoudních orgánů při konsensuálním řešení spotřebitelských sporů,
- Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2560/2001 ze dne 19. 12. 2001 o přeshraničních platbách v eurech,

byl s účinností od 1. 1. 2003 přijat Parlamentem České republiky zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi.

Naplnění shora popsaných požadavků a doporučení předpokládalo přijetí speciálního zákona, tedy zákona o finančním arbitrovi, ohledně mimosoudního rozhodování sporů při převodu peněz podle zákona č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech (zákon o platebním styku), s tím, že se spory, které vzniknou mezi převádějícími institucemi a jejich klienty při provádění převodů peněžních prostředků, se mohou klienti obracet na orgán pro řešení sporů působící podle zvláštního právního předpisu. Právo klienta obrátit se na soud tím nebylo dotčeno. Stejně tak ve sporech, které vznikly mezi vydavateli a držiteli při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků, se mohli držitelé začít obracet na orgán pro řešení sporů působící podle zvláštního právního předpisu, tedy finančního arbitra. Ani v tomto případě nebylo právo držitele obrátit se na soud dotčeno.

Přijetím zákona o finančním arbitrovi byl zřízen v českém právním řádu nový specializovaný správní orgán, který je příslušný rozhodovat spory¹⁾ z hlediska osobního mezi soukromými osobami, z hlediska věcného spory povahy soukromoprávní, z hlediska právní povahy spory mezi zákonem definovanými osobami, kdy rozhoduje o subjektivních soukromých právech, z hlediska procesních prostředků jde o řízení fakultativní a návrhové, z hlediska postavení finančního arbitra se jedná o rozhodování orgánu veřejné moci (který však není součástí soudního systému České republiky), přičemž předmětem rozhodování jsou individuální práva sporných stran a výsledkem rozhodování je individuální správní akt, který je závazný a nuceně vykonatelný. V souladu s ústavním pořádkem byla ponechána možnost přezkoumání rozhodnutí finančního arbitra (nálezu, rozhodnutí o uložení pokuty) soudem.

Zcela výjimečné postavení finančního arbitra při rozhodování sporů bylo zakotveno ustanovením, že finanční arbitr je smírčím orgánem. Rozhodování sporů spotřebitelů pokud možno smírčím řízením je trend, který je v rámci zemí EU výslovně požadován.

Náklady na činnost finančního arbitra byly od počátku existence finančního arbitra hrazeny z rozpočtu České národní banky. Svoji rozhodovací činnost finanční arbitr zajišťoval pomocí dočasně přidělených zaměstnanců České národní banky, která ve svém rozpočtu vytvořila

¹⁾ Viz *Rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 19.4. 2007, sp. zn. 11 Ca 116/2007, č.j. 2 Afs 176/2006 - 96.*

samostatnou kapitolu „Finanční arbitr“ a měla možnost kontrolovat, prostřednictvím rozpočtu a uzavřené dohody s finančním arbitrem, jeho hospodaření.

V souvislosti s přijetím nového zákona o platebním styku č. 284/2009 Sb., který byl přijat zejména z důvodu přijetí směrnice Evropského parlamentu a Rady 2007/64/ES o platebních službách na vnitřním trhu, směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/26/ES o neodvolatelnosti zúčtování v platebních systémech a v systémech vypořádání obchodů s cennými papíry (tyto směrnice byly, mimo jiné, novým zákonem o platebním styku implementovány do českého právního řádu), byla související novelou zákona o finančním arbitrovi rozšířena pravomoc finančního arbitra v oblasti platebního styku. Od 1. 11. 2009 tak je finanční arbitr příslušný k rozhodování sporů mezi poskytovateli platebních služeb a uživateli platebních služeb při poskytování platebních služeb, nebo vydavateli elektronických peněz a držiteli elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz.

S účinností od 1. 7. 2011 byla zákonem č. 180/2011 Sb., kterým se mění zákon o finančním arbitrovi, rozšířena pravomoc finančního arbitra k rozhodování sporů o další oblasti finančního trhu, konkrétně o

- spory mezi věřiteli nebo zprostředkovateli a spotřebiteli při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru,
- 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.

Hmotně právními normami pro rozhodování finančního arbitra v oblasti sporů ze spotřebitelských úvěrů jsou zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů, kterým byla transponována Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES ze dne 23. 4. 2008 o smlouvách o spotřebitelském úvěru a o zrušení směrnice Rady 87/102/EHS, a dále zákon č. 321/2001 Sb., o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru a o změně zákona č. 64/1986 Sb. Další normy upravující oblast spotřebitelského úvěrování jsou obsaženy v zákoně č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, zákoně č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, nařízení vlády č. 142/1994 Sb., kterým se stanoví výše úroků z prodlení a poplatku z prodlení podle občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, a dalších.

Hmotně právní normou, kterou se zejména řídí rozhodování finančního arbitra v oblasti sporů z kolektivního investování, je zákon č. 189/2004 Sb., o kolektivním investování, ve znění pozdějších předpisů, který mimo jiné transponuje směrnici Evropského parlamentu a Rady 2009/65/ES ze dne 13. 7. 2009 o koordinaci právních a správních předpisů týkajících se subjektů kolektivního investování do převoditelných cenných papírů. Další úprava oblasti kolektivního investování je obsažena jak v prováděcích předpisech – vyhláškách České národní banky, tak v nařízení vlády a přímo použitelných předpisech Evropské unie.

Samotný zákon o finančním arbitrovi zakotvil pouze některé prvky procesního práva, ve zbytku odkazuje na přiměřené použití správního řádu. Řízení před finančním arbitrem je tak v důsledku nekomplexní procesní úpravy v zákoně o finančním arbitrovi řízením specifickým²⁾.

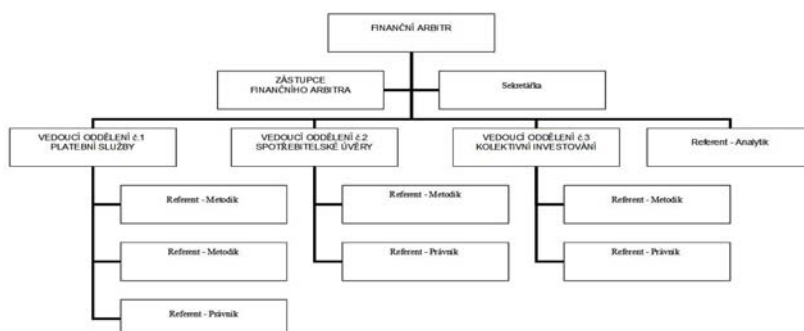
²⁾ Kadečka, S., Vlasák, M. Řízení před finančním arbitrem. *Právní fórum. ASPI LIT27296CZ*, 2006, č. 5, s. 162.

Financování činnosti finančního arbitra z rozpočtu České národní banky bylo dlouhodobě předmětem opakovaných kritik ze strany Evropské komise a Evropské centrální banky pro hrubý nesoulad s komunitárním právem. Tato kritika se objevila např. v konvergenčních zprávách Evropské komise a Evropské centrální banky za období 2006-2008. Po České republice bylo požadováno změnit stávající právní úpravu a uvést ji do souladu s principem zákazu měnového financování a s požadavkem na zajištění nezávislosti národních centrálních bank.

Vedle rozšíření působnosti finančního arbitra byla s cílem odstranění vytýkaného nedostatku ve financování finančního arbitra s účinností od 1. 7. 2011 zřízena jako organizační složka státu Kancelář finančního arbitra. Kancelář finančního arbitra plní úkoly spojené s odborným, organizačním a technickým zabezpečením činnosti finančního arbitra a je samostatnou účetní jednotkou, jejíž příjmy a výdaje jsou součástí rozpočtové kapitoly ministerstva financí. Finanční arbitr stojí v čele Kanceláře finančního arbitra. S účinností od 1. 7. 2011 jmenuje a odvolává finančního arbitra a jeho zástupce vláda na návrh ministra financí. Finanční arbitr za výkon své funkce odpovídá vládě. Zprávy o své činnosti a nákladech vynaložených na zajištění výkonu činnosti předkládá finanční arbitr jak vládě, tak i Poslanecké sněmovně.

Pracovní poměr a odměňování arbitra, zástupce arbitra a dalších zaměstnanců v Kanceláři finančního arbitra se řídí zákoníkem práce (do 30. 6. 2011 určovala plat arbitrovi a jeho zástupci Poslanecká sněmovna a pracovníkům institutu finančního arbitra byla mzda stanovena podle standardů České národní banky). Ode dne 1. 7. 2011 stanovuje plat finančnímu arbitrovi a jeho zástupci vláda a zaměstnancům Kanceláře finančního arbitra stanovuje plat finanční arbitru.

Organizační struktura Kanceláře finančního arbitra ke dni 31. 12. 2011:



K datu vzniku Kanceláře finančního arbitra bylo obsazeno 7 systemizovaných míst z celkových 14 systemizovaných míst. Ke konci sledovaného období bylo obsazeno celkem 11 systemizovaných míst, na obsazení zbývajících 3 systemizovaných míst referentů byla vypsána a probíhala výběrová řízení.

Funkční období finančního arbitra zvoleného do funkce Poslaneckou sněmovnou před změnou právní úpravy bylo stanoveno na období od 1. 1. 2008 do 31. 12. 2012. Dne 16. 9. 2011, tedy před skončením funkčního období, se úřadující finanční arbitr Dr. Ing. František Klufa vzdal své funkce. Od 17. 9. 2011 vedl Kancelář finančního arbitra zástupce finančního arbitra JUDr. Petr Scholz, Ph.D., zástupce finančního arbitra zvolený podle dosavadní právní úpravy Poslaneckou sněmovnou, který finančního arbitra v plném rozsahu jeho pravomoci

a odpovědnosti zastupoval. Dne 16. 11. 2011 novým finančním arbitrem jmenovala vláda, na návrh ministra financí, Mgr. Moniku Strejcovou. *Pozn. od 9. 2. 2012 změna příjmení z důvodu uzavření manželství.*

III. Činnost finančního arbitra v roce 2011

Do 30. 6. 2011, kdy byl finanční arbitr příslušný rozhodovat spory pouze z oblasti platebních služeb, přijal celkem 424 podnětů, z nichž bylo zahájeno řízení před finančním arbitrem celkem v 72 případech. Ve druhém pololetí sledovaného období, kdy již byl finanční arbitr příslušný k rozhodování sporů také z oblasti spotřebitelských úvěrů a kolektivního investování, obdržel finanční arbitr celkem 400 podnětů, z nichž bylo zahájeno řízení v celkem 95 případech.

Celkem tedy bylo v roce 2011 zahájeno před finančním arbitrem 167 řízení, z nichž bylo do konce sledovaného období skončeno:

- 58 řízení jako neoprávněných návrhů (v průběhu řízení dospěl finanční arbitr k závěru, že není příslušný k rozhodování sporu);
- 24 řízení zamítnutím návrhu (finanční arbitr v řízení vydal nálezn, kterým zamítl návrh navrhovatele);
- 18 řízení zastaveno z důvodu zpětvzetí návrhu (navrhovatel vzal svůj návrh zpět, neboť mezi ním a institucí došlo před skončením řízení před finančním arbitrem k narovnání);
- 6 řízení zastaveno z důvodu neodstranění vad (navrhovatel po podání návrhu neodstranil na základě výzvy finančního arbitra vady návrhu, které bránily pokračování v řízení);
- 13 řízení zastaveno pro odpadnutí důvodu řízení (v průběhu řízení před finančním arbitrem a před vydáním nálezu ve věci samé došlo mezi navrhovatelem a institucí k narovnání sporu).

Celkem 48 řízení nebylo do konce sledovaného období pravomocně skončeno. Ve všech neskončených případech se jednalo o složité případy náročné na shromažďování důkazů nebo jejich hodnocení.

Podle předmětu lze podněty (celkem 824 podnětů), které finanční arbitr ve sledovaném období přijal, rozdělit do oblastí:

Tabulka č. 1 - Rozdělení přijatých podnětů podle oblastí

Název oblasti:	Počet:
platební služby	281
spotřebitelské úvěry	291
kolektivní investování	16
informační povinnost institucí	122
pravomoc finančního arbitra (druhy sporů, procesní postup, obsah návrhu na zahájení řízení atd.)	78
ostatní podněty v jednotkách (zejména ochrana osobních údajů, penzijní připojištění, pohledávky mezi soukromými osobami, leasing)	36

Z uvedeného přehledu je zřejmé, že rozšíření kompetencí finančního arbitra o možnost řešení sporů z úvěrové oblasti bylo spotřebiteli využito nejvíce.

Podle předmětu lze spory, o kterých finanční arbitr vedl v roce 2011 řízení (celkem 167 řízení), rozdělit podle oblastí:

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

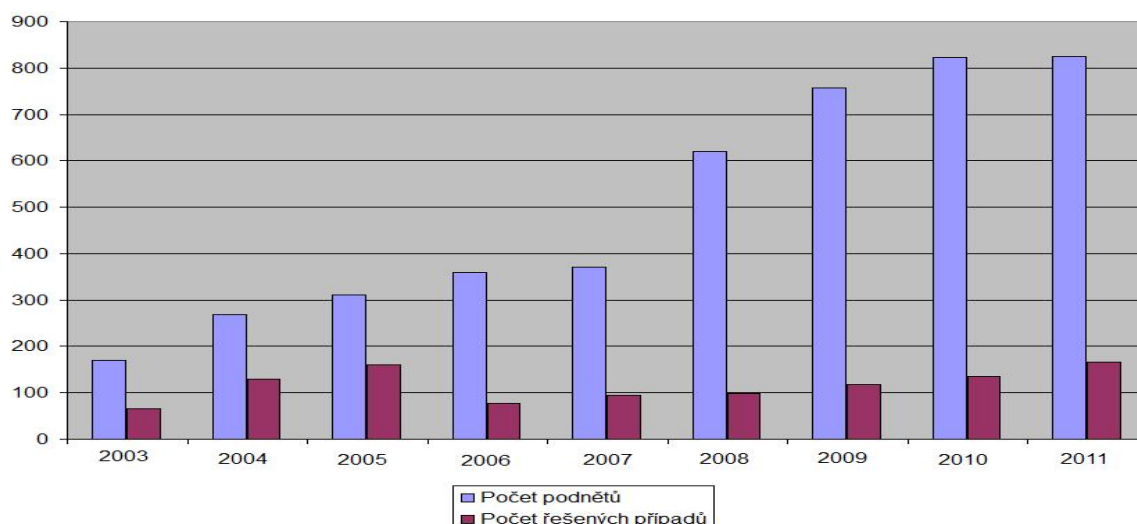
Název oblasti:	Počet:
platební styk	126
spotřebitelské úvěry	37
kolektivní investování	4

Ze srovnání počtu podnětů a počtu řešených případů za dobu existence finančního arbitra je zřetelné, že zájem o jeho služby má zásadně stoupající tendenci. K tomu je potřeba si uvědomit, že se informace o rozšíření pravomoci finančního arbitra na rozhodování sporů ze spotřebitelských úvěrů nebo kolektivního investování nemohly za pouhých 6 měsíců roku 2011, kdy k rozšíření došlo, dostat ke všem potřebným (k tomu viz. níže - projekt zvyšování povědomí o existenci finančního arbitra).

Tabulka č. 3 – Srovnání počtů podnětů a řešených sporů od vzniku finančního arbitra

Rok	Počet podnětů	Počet řešených případů
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

Graf č. 1 - Srovnání počtů podnětů a řešených sporů od vzniku finančního arbitra



Průměrná délka řízení před finančním arbitrem v roce 2011 činila 60 dní, a to včetně stavěcích lhůt³⁾. Bez stavěcích lhůt byla průměrná doba řízení 49 dnů. Navrhovatelé v řízeních vedených finančním arbitrem požadovali, aby jim instituce vrátily nebo uhradily celkem 12.136.971 Kč. Průměrná výše požadavku pak byla 72.676 Kč. Příklady řešených sporů finančním arbitrem obsahuje Příloha č. 3.

Ve sledovaném období byly v řízeních vedených před finančním arbitrem uloženy a vybrány pokuty jako sankce neúspěšným institucím v celkové výši 687,5 tis. Kč, z toho 15 tis. Kč činily náklady řízení.

Navrhovatelé, případně tazatelé se na finančního arbitra obraceli prostřednictvím nejrozličnějších komunikačních prostředků:

- datová schránka – 1
- facebook – 2
- osobně – 44
- prostřednictvím www stránek, rubrika „Zeptejte se arbitra“ - 110
- telefonicky – 294
- poštou – 373

Vedle rozhodování sporů vede finanční arbitr seznam institucí⁴⁾, které mohou být účastníky sporů rozhodovaných finančním arbitrem, a to v rozsahu obchodní firmy, názvu nebo jména a příjmení, sídla nebo místa podnikání a určené kontaktní osobu 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.

V souvislosti s rozšířením pravomocí finančního arbitra na spory ze spotřebitelských úvěrů a kolektivního investování, rozšířila se informační povinnost na významný okruh institucí. Kancelář finančního arbitra do konce sledovaného období obdržela téměř 25 tis. oznámení o splnění informační povinnosti a zavedla je do seznamu přístupného na internetové stránce finančního arbitra, resp. Kanceláře finančního arbitra www.finarbitr.cz.

Nejvíce povinných institucí je mezi poskytovateli spotřebitelských úvěrů. V oblasti platebního styku nedošlo k žádnému závažnému pochybení, instituce svou informační povinnost splnily.

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 2011 finanční arbitr nevedl žádné řízení ve věci nesplnění informační povinnosti.

IV. Informační povinnosti finančního arbitra

Podle zákona o finančním arbitrovi⁵⁾ je finanční arbitr povinen o své činnosti vypracovat výroční zprávu, informovat o zjištěných nedostatcích orgány dohledu nad institucemi,

³⁾ Lhůta pro vydání nálezu podle § 15 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi se staví po dobu, kdy běží lhůta pro odstranění vad návrhu podle § 10 odst. 4 nebo pro předložení vyjádření, podkladů, dokumentace nebo vysvětlení instituce podle § 11 nebo 12 odst. 6 zákona o finančním arbitrovi.

⁴⁾ §19 zákona o finančním arbitrovi upravuje informační povinnost institucí.

⁵⁾ § 21 zákona o finančním arbitrovi upravuje informační povinnosti finančního arbitra.

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 2010 uveřejnil arbitr v červnu 2011 v podobě listinné i elektronické, a to v české a anglické verzi. Všechny výroční zprávy o činnosti finančního arbitra jsou uveřejněny a jsou přístupné i na webových stránkách Kanceláře finančního arbitra, adresa www.finarbitr.cz. Výroční zprávu za rok 2011 s obsahem, jaký určuje zákon o finančním arbitrovi, uveřejňuje finanční arbitr v zákonem stanovené lhůtě.

Prostřednictvím výroční zprávy za rok 2010 finanční arbitr informoval i orgány vykonávající dohled nad institucemi o zjištěných nedostacích v činnosti institucí a učiní tak i prostřednictvím výroční zprávy za rok 2011.

Navrhovatele a veřejnost finanční arbitr dosud o své činnosti informoval prostřednictvím výročních zpráv, tiskových zpráv a informací uveřejňovaných na svých internetových stránkách. V závěru roku 2011 finanční arbitr připravil podrobnější informace o finančním arbitrovi a Kanceláři finančního arbitra ke splnění povinností uložených zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů. Informace byly připraveny k uveřejnění na internetové stránce finančního arbitra, úřední desce Kanceláře finančního arbitra a internetovém portálu veřejné správy (Příloha č. 1). *Pozn. k uveřejnění informace došlo po skončení sledovaného období v lednu 2012.*

Vedle toho finanční arbitr připravil pro veřejnost i navrhovatele informační leták a nový vzor návrhu na zahájení řízení s podrobnými vysvětlivkami. Finanční arbitr vyšel z předpokladu, že nejbližší mají k veřejnosti a navrhovatelům zastupitelé měst a obcí, tedy orgány veřejné moci, které disponují datovými schránkami a mají povinnost jejich prostřednictvím komunikovat. Připravený informační leták, vzorový návrh na zahájení řízení a vysvětlující průvodní dopis se žádostí o zprostředkování informací občanům byly připraveny k odeslání prostřednictvím datové schránky finančního arbitra starostkám nebo starostům, případně primátorkám nebo primátorům všech měst a obcí v České republice (Příloha č. 2). *Pozn. k odeslání informací došlo po skončení sledovaného období v únoru 2012.*

V. Náklady na zajištění výkonu činnosti finančního arbitra

Rozpočtové období od 1. 1. 2011 do 30. 6. 2011

V uvedeném období byly náklady na zajištění výkonu činností stanovených zákonem o finančním arbitrovi rozpočtovány Českou národní bankou. Sestavovaný a schválený rozpočet nákladů na zajištění výkonu činnosti finančního arbitra (v souladu s pokynem České národní banky č. 16/2002 o rozpočtu, základních principech hospodaření a sledování hospodářského výsledku České národní banky) se skládal z kapitol:

- a) výdaje na provoz realizované v interní správě finančního arbitra;
- b) limity spotřeby;
- c) výdaje realizované v externí správě jiných správců rozpočtových položek;

finanční arbitr byl správcem rozpočtovaných prostředků pouze z kapitol a) a b), tj. výdajů na provoz realizovaných v interní správě finančního arbitra a limitů spotřeby.

Z hlediska sledování plnění rozpočtu byly vyhodnocovány výdaje realizované v interní správě daného správce rozpočtových položek, přičemž rozpočtovanou částku výdajů a limitů spotřeby bylo možné překročit max. o 10 %, avšak pouze za předpokladu, že nepřekročí celkový objem příslušné části rozpisu rozpočtu.

Pro rok 2011 byly rozpočtovány celkové prostředky kapitol a) a b) ve výši 1,047 mil. Kč, do 30. 6. 2011 byla plánována poměrná část, tj. 533 tis. Kč. Celkové plánované náklady pak do 30. 6. 2011 činily 5,465 mil. Kč.

Sledované výdaje (tj. provoz a limity spotřeby) 509,08 tis. Kč, tedy rozpočet byl čerpán z 95,51 %.

Rozpočtové období od 1. 7. 2011 do 31. 12. 2011

Výše rozpočtových prostředků na činnost Kanceláře finančního arbitra pro období od 1. 7. 2011 do 31. 12. 2011 vycházela z předcházejících období činnosti finančního arbitra financované z rozpočtu České národní banky. Rozpočtované výdaje byly současně navýšeny o předpokládané výdaje související se vznikem Kanceláře finančního arbitra a rozšířením působnosti finančního arbitra od 1. 7. 2011. Rozpočet Kanceláře finančního arbitra jako organizační složky státu, účetní jednotky zařazené do rozpočtové kapitoly Ministerstva financí pro období 1. 7. 2011 až 31. 12. 2011 byl sestaven a čerpán v souladu se zákonem č. 218/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech a o změně některých souvisejících zákonů (rozpočtová pravidla), ve znění pozdějších předpisů.

Výdaje pro sledované období byly stanoveny v celkové výši 8 623 tis. Kč, následným dodatečným rozpočtovým opatřením byly zvýšeny na částku 8 815 tis. Kč, a to v rozlišení 873 tis. Kč na výdaje kapitálové (investiční) a 7 942 tis. Kč na výdaje běžné (neinvestiční).

Celkové rozpočtované prostředky určené na běžné i kapitálové výdaje Kanceláře finančního arbitra byly využity z 84,9 %, z toho kapitálové výdaje byly čerpány z 88,4 %.

Příjmy

Celkové příjmy dosáhly výše 688 tis. Kč, přičemž tyto příjmy kalkulovány v původním rozpočtu nebyly. Příjmy představovaly sankce uložené finančním institucím, které ve sporech, které finančním arbitr rozhodoval, neuspěly, dále příjmy z úroků a ostatní nedaňové příjmy.

Nedaňové příjmy Kanceláře finančního arbitra činily celkem 687,5 tis. Kč, a to v rozlišení na:

- a) přijaté sankční platby ve výši 672,5 tis. Kč, které představovaly uložené sankce podle § 17a odst. 1 zákona o finančním arbitrovi, ve znění účinném do 30. 6. 2011, tedy sankce ve výši 10 % z částky, kterou je instituce povinna zaplatit navrhovateli, nejméně však 10 000 Kč a tato je příjmem státního rozpočtu. Uloženy byly ve sporech mezi poskytovatelem platebních služeb (bankou) a jeho zákazníkem celkem v 6 případech.
- b) ostatní nedaňové příjmy v celkové výši 15 tis. Kč představovaly náklady řízení a náklady na vyhotovení znaleckých posudků. Tyto náklady uhradila finanční instituce, které byly předepsány k úhradě.

VI. Výhled činnosti finančního arbitra do budoucnosti (záměry a cíle)

Změna právní formy vyvolala potřebu vzniku zcela nových pracovních postupů, stanovení závazných postupů spojených se zajištěním financování Kanceláře finančního arbitra, oběhu účetních dokladů, ale i uzavírání nových smluv s dodavateli obslužných činností (IT, materiální zajištění apod.). V této souvislosti bude třeba v co nejkratším čase dokončit zajištění všech provozních činností vlastními silami Kanceláře finančního arbitra tak, aby významná podpora dosud poskytovaná Ministerstvem financí byla omezena pouze na konzultační úroveň.

Do budoucna je třeba počítat i s dalším možným rozšířením pravomocí finančního arbitra, např. o uvažované spory z oblasti životního pojištění nebo směnářenské činnosti. V souvislosti s uvedeným rozšířením by bylo nezbytné novému stavu přizpůsobit fungování Kanceláře finančního arbitra včetně provedení analýzy dopadů nových pravomocí do personálního, rozpočtového a technického vybavení.

Trvalým úkolem, který finanční arbitr řeší a řešit i nadále bude, je snaha vstoupit do povědomí co možná nejširšího okruhu uživatelů finančních služeb (tj. spotřebitelů), a to tak, aby v případě potřeby byli tito spotřebitelé schopni svá práva a právem chráněné zájmy efektivně bránit, je-li to možné, prostřednictvím finančního arbitra. Toho bude chtít finanční arbitr dosahovat zejména dalším šířením informací o existenci finančního arbitra a jeho rozhodovací praxi mezi širokou veřejností, ale také účastí na projektech zvyšování finanční gramotnosti obyvatelstva. Jak je uvedeno výše, dalším úkolem, který před sebou finanční arbitr má pro následující období, je přiblížit jeho činnost Kanceláře finančního arbitra více spotřebitelům/klientům a učinit z tohoto orgánu mimosoudního řešení sporů institut, na který se budou spotřebitelé/klienti s důvěrou obracet a jehož rozhodnutí budou institucemi dobrovolně respektována a uznávána.

Informace o finančním arbitrovi, resp. Kanceláři finančního arbitra podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů

V souladu s ustanovením § 5 zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, zveřejňuji v zastoupení Kanceláře finančního arbitra podle § 1a a § 4 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, v zájmu informování veřejnosti níže uvedené informace:

1. Oficiální název: Kancelář finančního arbitra, organizační složka státu

2. Důvod a způsob založení:

Institut finančního arbitra byl zřízen k 1. lednu 2003 v rámci harmonizace práva České republiky se zeměmi Evropské unie, a to na základě zákona Parlamentu České republiky č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi. Finanční arbitr byl příslušný k rozhodování sporů mezi osobami, které provádějí převody peněžních prostředků, a jejich klienty při provádění převodů peněžních prostředků a sporů mezi osobami, které vydávají elektronické platební prostředky, a držiteli elektronických platebních prostředků při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků. Hlavním posláním finančního arbitra a tedy i hlavním důvodem založení tohoto orgánu, je zajištění rychlého, bezplatného a efektivního vyřizování sporů klientů s institucemi. Za výkon své práce odpovídal Poslanecké sněmovně.

S účinností od 1. 7. 2011 byla zákonem č. 180/2011 Sb., kterým se mění zákon č. 229/2002 Sb., jednak zřízena Kancelář finančního arbitra, organizační složka státu, jako samostatná účetní jednotka, jejíž příjmy a výdaje jsou součástí rozpočtové kapitoly ministerstva financí a v jejímž čele je finanční arbitr. Za výkon své funkce odpovídá finanční arbitr vládě. Podstatně byla rozšířena i příslušnost arbitra k rozhodování sporů a to tak, že finanční arbitr je ode dne 1. 7. 2011 příslušný k rozhodování sporů mezi:

- a) poskytovateli platebních služeb a uživateli platebních služeb při poskytování platebních služeb,
- b) vydavateli elektronických peněz a držiteli elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz,
- c) věřiteli nebo zprostředkovateli a spotřebiteli při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru,
- d) 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,

pokud je jinak k rozhodnutí tohoto sporu dána pravomoc českého soudu. Arbitr usiluje zejména o smírné vyřešení sporu.

Řízení před finančním arbitrem se zahajuje na návrh navrhovatele (uživatel platebních služeb, držitel elektronických peněz, spotřebitel ze spotřebitelského úvěru a spotřebitel z fondu kolektivního investování); řízení je bezplatné; v řízení postupuje finanční arbitr podle zákona o finančním arbitrovi s přiměřeným použitím správního řádu.

3. Organizační struktura:

Kancelář finančního arbitra plní úkoly spojené s odborným, organizačním a technickým zabezpečením činnosti finančního arbitra; v čele Kanceláře finančního arbitra stojí finanční arbitr, v době jeho nepřítomnosti zastupuje finančního arbitra v plném rozsahu jeho pravomoci a odpovědnosti zástupce finančního arbitra.

4. Kontaktní spojení:

sídlo: Praha 1, Legerova 1581/69, 110 00
telefon : 257 042 094
fax : 257 042 089
e-mail : arbitr@finarbitr.cz
internetová stránka : <http://www.financniarbitr.cz>
facebook: <https://www.facebook.com/FinArbitr>
datová schránka : qr9ab9x

5. IČ:

725 46 522

6. DIČ :

CZ72546522

7. Rozpočet :

od 1.7. 2011 – 8 815 000 Kč
rok 2012 – 18 000 000 Kč

8. Žádosti o informace

Informace jsou poskytovány podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím podle samostatného Předpisu finančního arbitra o poskytování informací ze dne 26. 10. 2011.

9. Příjem žádostí a dalších podání

Návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem lze podat písemně, v elektronické podobě opatřený zaručeným podpisem, prostřednictvím datové schránky, osobně, resp. ústně do protokolu v sídle Kanceláře finančního arbitra, prostřednictvím formuláře <http://www.finarbitr.cz/cs/financni-arbitr-formulare-ke-stazeni.html>. Stejným způsobem lze podat dotazy týkající se působnosti finančního arbitra.

10. Opravné prostředky:

Proti rozhodnutí finančního arbitra o odmítnutí poskytnutí informace lze podle § 16 zákona o svobodném přístupu k informacím podat odvolání. Proti rozhodnutím (nález, usnesení, rozhodnutí o pokutě) finančního arbitra lze uplatnit opravné prostředky – námitky podle § 16 nebo 23 zákona o finančním arbitrovi. Nález je soudně vykonatelný podle občanského soudního řádu, jakmile uplyne lhůta k plnění; není-li stanovena lhůta k plnění, tak jakmile nabyl právní moci. V případě nesouhlasu je možné podat proti rozhodnutí finančního arbitra – nálezu ve smyslu § 15 ve spojení s § 17a zákona o finančním arbitrovi žalobu o přezkum nálezu soudem podle části V. zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů. Rozhodnutí finančního arbitra – rozhodnutí o pokutě podle § 23 zákona o finančním arbitrovi je přezkoumatelné soudem podle zákona č. 150/2002 Sb., soudní řád správní, ve znění pozdějších předpisů.

11. Formuláře:

<http://www.finarbitr.cz/cs/financni-arbitr-formulare-ke-stazeni.html>

12. Návod pro řešení různých životních situací: <http://www.finarbitr.cz/cs/>

13. Nejdůležitější předpisy:

zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi; ve znění pozdějších předpisů
zákon č. 500/2004 Sb., správní řád; ve znění pozdějších předpisů
zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů
zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů
zákon č. 189/2004 S., o kolektivním investování, ve znění pozdějších předpisů
zákon č. 591/1992 Sb., o cenných papírech, ve znění pozdějších předpisů
zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů
zákon č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů
zákon č. 6/1993 Sb., o České národní bance, ve znění pozdějších předpisů
zákon č. 87/1995 Sb., o spořitelních a úvěrních družstvech a některých opatřeních s tím souvisejících a o doplnění zákona ČNR č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, ve znění pozdějších předpisů

zákon č. 136/2011 Sb., o oběhu bankovek a mincí a o změně zákona č.6/1993 Sb., o České národní bance
zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu
zákon č. 377/2005 Sb., o doplňkovém dohledu nad bankami, spořitelními a úvěrními družstvy pojišťovny a obchodníky s cennými papíry ve finančních konglomerátech
zákon č. 191/1950 Sb., zákon směnečný a šekový
zákon č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu
vyhláška č. 140/2011 Sb., o platebních systémech s neodvolatelností zúčtování
vyhláška č. 141/2011 Sb., o výkonu činnosti platebních institucí, institucí elektronických peněz, poskytovatelů platebních služeb malého rozsahu a vydavatelů elektronických peněz malého rozsahu

14. Sazebník úhrad za poskytování informací

Sazebník úhrad je stanoven na základě zákona o svobodném přístupu k informacím a vychází z vnitřního Předpisu finančního arbitra o poskytování informací s tím, že sazebník úhrad je k dispozici na <http://www.finarbitr.cz/cs/>

15. Výroční zpráva o činnosti:

Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra je k dispozici na <http://www.finarbitr.cz/cs/>.

16. Úřední hodiny:
Pondělí – 08:30 – 15:30 hod.
Úterý – 08:30 – 15:30
Středa – 08:30 – 15:30
Čtvrtek – 08:30 – 15:30
Pátek – 08:30 – 14:30

INFORMAČNÍ LETÁK PRO VEŘEJNOST

Některé spory s bankou, záložnou, poskytovatelem nebo zprostředkovatelem spotřebitelského úvěru, investiční společností lze řešit u státem zřízeného mimosoudního orgánu - finančního arbitra.

Řízení před finančním arbitrem je bezplatné.

Co finanční arbitr dělá?

Finanční arbitr je orgán příslušný k mimosoudnímu rozhodování sporů, pokud je jinak k rozhodování těchto sporů příslušný český soud, mezi:

- a) poskytovateli platebních služeb a uživateli platebních služeb při poskytování platebních služeb 1) – **například spor zákazníka s bankou o správnost zaúčtované platby nebo spor zákazníka s bankou při zneužití platební karty neoprávněnou osobou,**
- b) vydavateli elektronických peněz a držiteli elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz – **například spor držitele předplacené karty jízdného s některými provozovateli veřejné dopravy,**
- c) věřiteli nebo zprostředkovateli a spotřebiteli při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru 2) - **například spor zákazníka s věřitelem o odstoupení od úvěrové smlouvy nebo spor o výši poplatku za předčasné splacení úvěru,**
- d) 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 3) - **například spor zákazníka s investiční společností o správnost účtovaných poplatků.**

Finanční arbitr usiluje zejména o smírné vyřešení sporů.

Kdo je finanční arbitr ?

Institut finančního arbitra jako mimosoudního orgánu pro řešení sporů byl zřízen již v roce 2003 4) pro spory z platebního styku. Od července 2011 byla jeho příslušnost rozšířena na spory ze spotřebitelských úvěrů a kolektivního investování. Současně byla zřízena také Kancelář finančního arbitra, organizační složka státu 5), která plní úkoly spojené se zabezpečením činnosti finančního arbitra. Za výkon své funkce odpovídá finanční arbitr vládě, která ho jmenuje na návrh ministra financí.

Jak mohu služeb finančního arbitra využít?

Řízení před finančním arbitrem je bezplatné a zahajuje se na návrh zákazníka (spotřebitele) (**viz vzor návrhu**). Návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem lze podat písemně poštou, v elektronické podobě (e-mailem opatřeným zaručeným podpisem nebo prostřednictvím datové schránky) nebo osobně, resp. ústně do protokolu v sídle Kanceláře finančního arbitra.

K usnadnění podání návrhu je na stránkách finančního arbitra k dispozici formulář - <http://www.finarbitr.cz/cs/financni-arbitr-formulare-ke-stazeni.html>.

Kdy finanční arbitr nemůže rozhodnout?

Finanční arbitr nemůže rozhodnout zejména tehdy, nemá-li návrh na zahájení řízení veškeré náležitosti. Finanční arbitr dále nemůže rozhodnout, pokud:

- a) spor nenáleží do působnosti arbitra,
- b) ve věci samé již rozhodl soud nebo řízení ve věci samé bylo před soudem zahájeno,
- c) spor je nebo již byl předmětem řízení před arbitrem,
- d) ve věci samé již bylo rozhodnuto v rozhodčím řízení nebo ve věci samé bylo rozhodčí řízení zahájeno.

Jak finanční arbitr v řízení postupuje?

Finanční arbitr je povinen rozhodovat podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a bez

průtahů, nehájí tedy zájmy pouze jedné ze stran. V řízení postupuje arbitr podle zákona o finančním arbitrovi s přiměřeným použitím správního řádu 6).

Ve věci finanční arbitr rozhoduje nálezem. Proti nálezu finančního arbitra lze uplatnit opravné prostředky – námitky. Pravomocný nález finančního arbitra je soudně vykonatelný a má tedy účinky srovnatelné se soudním rozhodnutím. V případě nesouhlasu s konečným rozhodnutím finančního arbitra je možné podat k obecnému soudu žalobu o přezkum rozhodnutí.

Kde se dozvím více?

Kontakt

Kancelář finančního arbitra, organizační složka státu
sídlo: Praha 1, Legerova 1581/69, 110 00
telefon : 257 042 094
fax : 257 042 089
e-mail : arbitr@finarbitr.cz
internetová stránka : <http://www.financniarbitr.cz>
facebook: <https://www.facebook.com/FinArbitr>
datová schránka : qr9ab9x

Úřední hodiny

Pondělí – 08:30 – 15:30 hod.
Úterý – 08:30 – 15:30 hod.
Středa – 08:30 – 15:30 hod.
Čtvrtek – 08:30 – 15:30 hod.
Pátek – 08:30 – 14:30 hod.

V případě jakýchkoli dotazů souvisejících s činností finančního arbitra nás neváhejte kdykoli kontaktovat.

- 1) např. zákon č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech (zákon o platebním styku), který byl nahrazen zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů
- 2) např. zákon č. 321/2001 Sb., o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru a o změně zákona č. 64/1986 Sb. nebo zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů
- 3) např. zákon č. 189/2004 Sb., o kolektivním investování, ve znění pozdějších předpisů
- 4) zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů
- 5) zákon č. 180/2011 Sb., kterým se mění zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony
- 6) zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů

PRŮVODNÍ DOPIS PRO MĚSTA A OBCE

adresováno všem starostkám a starostům měst a
obcí České republiky
adresováno všem primátorkám a primátorům
statutárních měst
prostřednictvím datových schránek nebo
e-mailových adres úřadů

Evidenční číslo: /2012
Vyřizuje: tel. 257 042 094

V Praze dne 2012

Věc: Informace pro občany o možnosti bezplatného řešení sporů s finančními institucemi před státem zřízeným finančním arbitrem

Vážená paní starostko, vážený pane starosto/vážená paní primátorko, vážený pane primátore,

dovolte mi, abych Vás podrobněji informovala o existenci finančního arbitra jako orgánu příslušného k mimosoudnímu řešení sporů z oblasti platebního styku, spotřebitelského úvěru nebo kolektivního investování. Finanční arbitr je zákonem zřízený orgán, který bezplatně rozhoduje spory mezi zákazníky (spotřebiteli) a finančními institucemi, a to výlučně na návrh zákazníka (spotřebitele).

Vzhledem k tomu, že v dnešní době finanční produkty a služby (např. bankovní účty, platební karty,

spotřebitelské úvěry) využívá většina obyvatel, narůstá také počet sporů s poskytovateli těchto produktů a služeb. Mnoho spotřebitelů však nemá dostatečné informace o svých právech a možnostech jejich ochrany a prosazování. **Hlavním posláním finančního arbitra, a tedy i hlavním důvodem založení tohoto orgánu, je zajištění rychlého, bezplatného a efektivního vyřizování sporů mezi občany a finančními institucemi.**

Podle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, je finanční arbitr je příslušný k rozhodování sporů mezi

- a) poskytovateli platebních služeb a uživateli platebních služeb při poskytování platebních služeb 1) – **například spor zákazníka s bankou o správnost zaúčtované platby nebo spor zákazníka s bankou při zneužití platební karty neoprávněnou osobou,**
- b) vydavateli elektronických peněz a držiteli elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz – **například spor držitele předplacené karty jízdného s některými provozovateli veřejné dopravy,**
- c) věřiteli nebo zprostředkovateli a spotřebiteli při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru 2) - **například spor zákazníka s věřitelem o odstoupení od úvěrové smlouvy nebo spor o výši poplatku za předčasné splacení úvěru,**
- d) 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 3) - **například spor zákazníka s investiční společností o správnost účtovaných poplatků.**

Institut finančního arbitra byl v České republice zřízen již k 1. 1. 2003, a to v rámci harmonizace práva České republiky se zeměmi Evropské unie, pro řešení sporů z platebního styku. Od 1. 7. 2011 je finanční arbitr příslušný k rozhodování dalších, výše uvedených sporů, tedy sporů ze spotřebitelského úvěru a kolektivního investování. Finančního arbitra jmenuje vláda na návrh ministra financí a za výkon své funkce odpovídá finanční arbitr vládě. Úkoly spojené se zabezpečením činnosti finančního arbitra plní Kancelář finančního arbitra, která je organizační složkou státu, v jejímž čele finanční arbitr stojí.

Řízení před finančním arbitrem se zahajuje na návrh zákazníka (uživatele platebních služeb, držitele elektronických peněz, spotřebitele ze spotřebitelského úvěru a spotřebitele z fondu kolektivního investování). Návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem lze podat písemně poštou, v elektronické podobě (e-mailem opatřeným zaručeným podpisem nebo prostřednictvím datové schránky), osobně, resp. ústně do protokolu v sídle Kanceláře finančního arbitra. K usnadnění podání návrhu je na stránkách finančního arbitra k dispozici formulář - <http://www.finarbitr.cz/cs/financni-arbitr-formulare-ke-stazeni.html>, včetně vzorově vyplněného formuláře návrhu.

Občané se mohou na finančního arbitra obracet také s dotazy, které se týkají jeho činnosti.

Pokud zvážíte, že by shora uvedené informace byly pro občany Vašeho města nebo obce užitečné, ráda bych Vás tímto požádala o jejich předání občanům, ať už zpřístupněním na internetových stránkách města nebo obce, na úřední desce nebo jiným vhodným způsobem. Pro tyto účely k tomuto dopisu připojuji informační leták se stručným popisem činnosti finančního arbitra a návodem, v jakých případech a jakým způsobem podat k finančnímu arbitrovi návrh na zahájení řízení. Do budoucna bych Vám ráda nabídla také možnost zasílání Bulletinu finančního arbitra s informacemi pro veřejnost - zejména informacemi o typech případů, které finanční arbitr řeší.

S pozdravem a přáním dobré budoucí spolupráce

Mgr. Monika Strejcová v. r.
finanční arbitr

Za správnost:

- 1) např. zákon č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech (zákon o platebním styku), který byl nahrazen zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů
- 2) např. zákon č. 321/2001 Sb., o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru a o změně zákona č. 64/1986 Sb. nebo zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů
- 3) např. zákon č. 189/2004 Sb., o kolektivním investování, ve znění pozdějších předpisů

N Á V R H NA ZAHÁJENÍ ŘÍZENÍ PŘED FINANČNÍM ARBITREM

Finančnímu arbitrovi, jako osobě příslušné k rozhodování sporů podle § 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů,

prostřednictvím

Kanceláře finančního arbitra, organizační složky státu

IČ: 72546522

sídlo: Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1

spojení: tel. 257 042 094

e-mail: arbitr@finarbitr.cz

www.finarbitr.cz

datová schránka qr9ab9x

NEVYPLŇUJTE:

Presentační razítko

Počet příloh

Evidenční číslo

Registrační číslo

Vyřizuje

Podle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o finančním arbitrovi“), je finanční arbitř podle § 1 zákona o finančním arbitrovi příslušný k rozhodování sporů mezi:

- a) poskytovateli platebních služeb a uživateli platebních služeb při poskytování platebních služeb,
- b) vydavateli elektronických peněz a držiteli elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz,
- c) věřiteli nebo zprostředkovateli a spotřebiteli při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru,
- d) 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,

pokud je jinak k rozhodnutí tohoto sporu dána pravomoc českého soudu. Sjednání rozhodčí smlouvy nevylučuje pravomoc arbitra.

V řízení před finančním arbitrem se postupuje podle zákona o finančním arbitrovi a přiměřeně podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, nestanoví-li zákon o finančním arbitrovi jinak.

Podle § 8 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi zahajuje na návrh navrhovatele, který musí obsahovat náležitosti podle § 10 odst. 1 téhož zákona:

- a) označení účastníků řízení,
- b) doklad o tom, že instituce byla neúspěšně vyzvána k nápravě,
- c) úplné a srozumitelné vylíčení rozhodných skutečností,
- d) důkazní prostředky nebo označení důkazů,
- e) označení, čeho se navrhovatel domáhá,
- f) prohlášení, že navrhovatel nepodal v téže věci žalobu k soudu nebo k rozhodčímu soudu anebo rozhodci a že neuzavřel s institucí dohodu o mimosoudním vyrovnání a je si vědom závaznosti nálezu,
- g) plnou moc, je-li navrhovatel zastoupen na základě plné moci,
- h) datum a podpis navrhovatele.

Podle § 10 odst. 2 zákona o finančním arbitrovi, je-li navrhovatelem právnická osoba, návrh musí obsahovat prohlášení osoby, která návrh podepsala, že je oprávněna za navrhovatele jednat.

Zahájení řízení před finančním arbitrem může bránit některá z překážek podle § 9 zákona o finančním arbitrovi, a to když

- a) spor nenáleží do působnosti arbitra,
- b) ve věci samé již rozhodl soud nebo řízení ve věci samé bylo před soudem zahájeno,
- c) spor je nebo již byl předmětem řízení před arbitrem,
- d) ve věci samé již bylo rozhodnuto v rozhodčím řízení nebo ve věci samé bylo rozhodčí řízení zahájeno.

(nevyplněná pole proškrtněte)

A. Označení účastníků řízení

1. Navrhovatel – fyzická osoba

01 Jméno a příjmení	
02 Datum narození	
03 Místo trvalého pobytu (ulice, číslo orientační/číslo popisné, město, PSČ)	
04 Adresa pro doručování v rámci řízení, je-li odlišná od místa trvalého pobytu (ulice, číslo orientační/číslo popisné, město, PSČ)	
05 Telefon*	
06 Mobil*	
07 E-mail*	
08 Datová schránka	
09 Zástupce pro řízení před finančním arbitrem, je-li navrhovatel zastoupen (jméno, příjmení, kontaktní adresa, na základě čeho zastupuje a v jakém rozsahu)	

* 05, 06 a 07 - nepovinné údaje, jejich uvedení však může napomoci zrychlit řízení.

2. Navrhovatel – právnická osoba

10 Název/obchodní firma	
11 Jednající prostřednictvím statutárního orgánu nebo jeho člena (jméno, příjmení, funkce)	
12 Zástupce pro řízení před finančním arbitrem, je-li navrhovatel zastoupen (jméno, příjmení, kontaktní adresa, na základě čeho zastupuje a v jakém rozsahu)	
13 Identifikační nebo obdobné číslo	
14 Sídlo (ulice, číslo orientační/číslo popisné, město, PSČ)	
15 Adresa pro doručování v rámci řízení (ulice, číslo orientační/číslo popisné, město, PSČ)	
16 Telefon*	
17 Mobil*	
18 E-mail*	
19 Datová schránka	

* 16, 17 a 18 - nepovinné údaje, jejich uvedení však může napomoci zrychlit řízení.

3. **Instituce, proti které návrh směřuje**

20 Název / obchodní firma / jméno a příjmení ⁶	
02 Identifikační číslo	
21 Sídlo / místo podnikání (ulice, číslo orientační/číslo popisné, město, PSČ)	

B. Úplné a srozumitelné vyličení rozhodných skutečností

22 Uvedení, v čem navrhovatel spatřuje předmět sporu mezi ním a institucí, proti které návrh směřuje s odkazem na důkazy, které navrhovatel předkládá; v případě nedostatku místa můžete popis uvést v samostatné příloze

C. Důkazní prostředky nebo označení důkazů

23 Důkazními prostředky jsou zejména listiny, svědecké výpovědi, znalecké posudky. Důkazní prostředky, které má navrhovatel k dispozici, je na místě zde označit a jako přílohu k tomuto návrhu připojit. Ostatní důkazní prostředky, které jsou navrhovateli známy, ale nemá je k dispozici, je zapotřebí označit např. názvem, datem jejich vzniku, jejich držitelem apod.

D. Označení, čeho se navrhovatel domáhá

24 V řízení před finančním arbitrem se lze domáhat splnění povinností, která vyplývá ze zákona, z právního vztahu nebo z porušení práva (náhrada škody), pokud je tato povinností strany sporu, který finanční arbitř je příslušný rozhodovat.

E. Prohlášení navrhovatele

Podle § 10 odst. 1 písm. f) zákona o finančním arbitrovi prohlašuji, že jsem nepodal(a) v téže věci žalobu u soudu nebo k rozhodčímu soudu anebo rozhodci a že jsem neuzavřel(a) s institucí dohodu o mimosoudním vyrovnaní. Jsem si vědom(a) závaznosti nálezu finančního arbitra.

F. Přílohy návrhu:

25

1. **povinné:**

- a. *plná moc, je-li navrhovatel zastoupen na základě plné moci nebo prohlášení zákonného zástupce, je-li zástupcem zákonný zástupce nebo rozhodnutí příslušného orgánu, je-li zástupcem opatrovník*
- b. *doklad o tom, že instituce byla neúspěšně vyzvána k nápravě*
- c. *důkazy, na které se navrhovatel odvolává v textu návrhu, pokud jimi disponuje*

2. **nepovinné:**

- a. *jakékoli důkazy, které mohou přispět k rozhodnutí ve věci.*

G. Upozornění

Ujistěte se, že jste si přečetli poučení na úvodní stránce návrhu a domníváte se, že je finanční arbitř příslušný k rozhodování vašeho sporu, že jste formulář návrhu řádně vyplnili a připojili všechny povinné i nepovinné přílohy.

H. Datum a podpis navrhovatele nebo jeho zástupce, souhlas se zpracováním osobních údajů

Souhlasím se zpracováním osobních údajů uvedených v návrhu nebo v souvislosti s ním, které jsou nezbytné pro řízení před finančním arbitrem.

26

V

Dne

27 Podpis navrhovatele nebo jeho zástupce

Pokud je navrhovatelem právnická osoba, ten kdo návrh podepisuje, svým podpisem prohlašuje, že je oprávněn za právnickou osobu jednat.

vlastnoruční podpis nebo zaručený elektronický podpis

Instituce, proti které byl spor veden	banka
Spor se týkal	Nevydání části hotovosti z bankomatu
Navrhovatel požadoval	Vrácení částky 10 000 Kč
Popis případu	<p>Navrhovatelka se domáhala proti instituci vrácení části nevydané hotovosti z bankomatu ve výši 10 000 Kč. Svůj návrh odůvodnila tím, že je již řadu let plně invalidní a velmi špatně mobilní. Většinu svých záležitostí si zajišťuje prostřednictvím třetích osob. K výběrům hotovosti ze svého účtu navrhovatelka zmocnila třetí osobu pečující o invalidní spoluobčany, která tak činila vždy svědomitě a bez problémů. Navrhovatelka proto vyloučila skutečnost, že by tato neuváděla pravdu ohledně výběru peněz platební kartou z bankomatu instituce, kdy zmocněnkyně požadovala vydání částky 30 000 Kč, ale vydáno jí bylo pouze 20 000 Kč v tisícikorunových bankovkách. Podle tvrzení zmocněnkyně bylo velmi obtížné z bankomatu vyndat objemný balíček peněz. Po vyjmutí 20 ks bankovek čekala zmocněnkyně podle jejího názoru dostatečnou dobu na vydání zbývajících částky, tato ale již vydána nebyla a bankomat nevydal zmocněnkyni žádné potvrzení o transakci. Z účtu navrhovatelky byla odúčtována částka 30 000 Kč. Navrhovatelka tuto transakci reklamovala, instituce její reklamaci zamítla.</p> <p>Instituce namítla, že bankomat nevykázal přebytek ani nebyla v daném časovém období hlášena technická chyba. Podle tvrzení instituce uvedený typ bankomatu vydává maximálně 40 kusů bankovek; vložené nominály jsou v hodnotě 200 Kč a 1 000 Kč, tedy že bankomat vydá maximálně 40 000 Kč. Pokud by klient požadoval vyšší částku, bude upozorněn na skutečnost, že takový výběr není možný. Pokud by z technických důvodů hotovost neprošla výdejním otvorem, bankomat by uvedl chybovou zprávu a případně by se prodloužila doba mezi vydáním a odebráním hotovosti.</p> <p>Finanční arbitr vydal nález, kterým návrh zamítl. Navrhovatelka podala námitky, ve kterých požadovala provedení stejného zkušebního výběru. V průběhu řízení o námitkách provedli zaměstnanci pověřeni finančním arbitrem k šetření ve věci a za účasti pracovníků instituce a navrhovatelky ohledání předmětného bankomatu tím, že se pokusili provést požadovaný zkušební výběr. Pokus byl neúspěšný a hotovost bankomat nevydal. Instituce proto navrhla smírné řešení sporu a částku 10 000 Kč navrhovatelce vrátila.</p>
Spor byl řešen	V průběhu řízení před finančním arbitrem došlo mezi navrhovatelkou a institucí k uzavření smíru; navrhovatelka svůj návrh vzala zpět.
Odůvodnění rozhodnutí	Řízení bylo zastaveno podle § 14 písm. c) zákona o finančním arbitrovi pro zpětvzetí návrhu.

Instituce proti, které byl spor veden	banka
Spor se týkal	Vrácení vyšlé platby do zahraničí
Navrhovatel požadoval	Vrácení částky 128 002,50 Kč
Popis případu	Navrhovatelka se domáhala proti instituci vrácení částky 128 002,50 Kč, včetně úroku z prodlení. Svůj návrh odůvodnila tím, že dala příkaz k úhradě ve výši 4 500 EUR ze svého účtu na účet příjemce ve Španělsku. Na účet příjemce platba nedorazila. Toto bylo zjištěno šetřením policie, neboť se jednalo o podvod s internetovým obchodem. Instituce namítala, že platbu provedla správně a nabízela prověření platby u španělské banky, ovšem za úhradu nákladů s tím spojených, které mohly činit až 10 000 Kč. V průběhu řízení před finančním arbitrem instituce finančního arbitra informovala, že platbu prověřuje u korespondenční banky ve Španělsku. Žádost instituce o vrácení platby byla španělskou bankou vyřízena kladně a podstatná část původní platby byla vrácena na účet navrhovatelky.
Spor byl vyřešen	V průběhu řízení před finančním arbitrem došlo mezi navrhovatelkou a institucí k uzavření smíru; navrhovatelka svůj návrh vzala zpět.
Odůvodnění rozhodnutí	Řízení bylo zastaveno podle § 14 písm. c) zákona o finančním arbitrovi pro zpětvzetí návrhu.

Instituce, proti které byl spor veden	banka
Spor se týkal	Poplatky za příchozí a odchozí platby
Navrhovatel požadoval	Vrácení poplatků za měsíce duben až červen 2011
Popis případu	<p>Návrhem se navrhovatelka domáhala proti instituci vrácení neoprávněně účtovaných poplatků za měsíce duben, květen a červen 2011 k tíži jejího účtu a potvrzení platnosti podmínek, za kterých navrhovatelka tento účet s institucí uzavřela. Navrhovatelka odůvodnila svůj návrh tím, že založila u instituce účet GBA, u kterého se účtuje pouze paušální poplatek ve výši 189 Kč a příchozí a odchozí platby jsou zdarma v rámci tohoto paušálu. Navrhovatelka zjistila přes internetové bankovníctví, že jí byly kromě paušálního poplatku strženy i poplatky za příchozí a odchozí platby, a to za měsíc duben 2011, protože instituce jednostranně upravila sazebník poplatků s platností od 1. 3. 2011, o čemž navrhovatelku nikdo žádným způsobem neinformoval. Navrhovatelka tuto skutečnost reklamovala, instituce reklamaci zamítla.</p> <p>Instituce ve svém vyjádření uvedla, že s navrhovatelkou uzavřela dne 17. 1. 2011 smlouvu o běžném účtu. V té době byl aktuální sazebník platný od 1. 1. 2011. Při podpisu smlouvy již byl zveřejněn i nový sazebník platný od 1. 3. 2011, který byl k dispozici v obchodním místě instituce a na internetových stránkách. Klienti instituce byli také o změně sazebníku informováni v pravidelných výpisech za měsíc prosinec 2010, který ale navrhovatelka nemohla obdržet, protože smlouvu uzavírala až v měsíci lednu 2011. Instituce neprokázala, že</p>

	navrhovatelka obdržela veškeré informace o změně sazebníku při uzavření smlouvy o běžném účtu.
Spor byl vyřešen	V průběhu řízení před finančním arbitrem došlo mezi navrhovatelkou a institucí k uzavření smíru s tím, že běžný účet navrhovatelky instituce povede zdarma po dobu šesti měsíců.
Odůvodnění rozhodnutí	Řízení bylo zastaveno podle § 66 odst. 1 písm. g) správního řádu pro bezpředmětnost.

Instituce, proti které byl spor veden	banka
Spor se týkal	Neautorizované výběry z bankomatu
Navrhovatel požadoval	Vrácení 19 000 Kč
Popis případu	<p>Navrhovatel se domáhal proti instituci vrácení celkové částky platebních transakcí ve výši 19 000 Kč, které byly vybrány jeho platební kartou v bankomatu a ke kterým navrhovatel nedal souhlas. Navrhovatel svůj návrh odůvodnil tím, že mu byla u nákupního střediska odcizena z otevřeného auta kabelka manželky s peněženkou, mobilem a jeho peněženkou, včetně jeho platební karty. Navrhovatel ihned po zjištění krádeže telefonicky zablokoval platební kartu, konkrétně v 15:23:16 hod. Následně zjistil, že z jeho platební karty byly provedeny neoprávněné výběry z bankomatu, a to téhož dne v 15:22:44 hod. v částce 10 000 Kč a další výběr v 15:23:23 hod. v částce 5 000 Kč a další výběr v 15:25:19 hod. v částce 4 000 Kč. Navrhovatel ve svém návrhu sdělil, že pachatel zjistil PIN z mobilu manželky. Navrhovatel reklamoval neoprávněné výběry u instituce, ale reklamace byla zamítnuta.</p> <p>Instituce namítla, že telefonní hovor, v průběhu kterého došlo k blokaci platební karty navrhovatele, započal téhož dne v 15:23:15 hod., resp. v 15:24:33 hod. (hovoru o blokaci karty navrhovatele předcházela hovor o blokaci karet jeho manželky), skončil v 15:26:34 hod. a byl proveden z telefonního čísla 123 456 789. K zablokování (tzv. stoplistaci) platební karty došlo v 15:26:19 hod. Sporný výběr částky ve výši 10 000 Kč byl proveden v 15:22:44 hod., další sporný výběr ve výši 5 000 Kč byl proveden v 15:23:23 hod., tedy i tento výběr byl podle instituce proveden před započítáním stoplistačního hovoru s navrhovatelem. Instituce namítla, že navrhovatel uvedl jako čas zablokování karty čas, kdy byl započat telefonní hovor, ve kterém se nejprve řešila blokáce platebních karet manželky navrhovatele. Samotné blokaci platební karty však musí předcházet hovor s klientem, v jehož průběhu je, mimo jiné, identifikován klient a platební karta. Instituce současně namítla, že výběr byl proveden za použití osobního identifikačního čísla (PIN) a odkazuje na obchodní podmínky, které stanoví, že „pokud byl při neoprávněném použití karty použit správný PIN, odpovídá klient za všechny provedené transakce v plné výši po celou dobu, kdy byla karta zneužívána“. Pravidla, na která odkazují obchodní podmínky, podrobně popisují,</p>

	<p>jak má klient nakládat s platební kartou, jakým způsobem má chránit jak kartu, tak i její bezpečnostní prvky, tedy zejména PIN. Výslovně je v těchto pravidlech uvedeno, že PIN nemá být poznamenáván do mobilního telefonu a nemá být nikomu sdělován, a to ani rodinným příslušníkům, což obě tyto povinnosti navrhovatel porušil.</p> <p>V průběhu řízení bylo prokázáno, že navrhovatel PIN sdělil své manželce, PIN poznamenal do mobilního telefonu, platební kartu a mobil s poznamenaným PIN uchoval spolu v kabelce, navíc vše odložil v otevřeném autě. V průběhu řízení instituce vrátila navrhovateli částku 4 000 Kč za platbu, která probíhala během stoplistačního rozhovoru.</p>
Spor byl vyřešen	Návrh byl zamítnut, v části vrácení částky 4 000 Kč bylo řízení zastaveno.
Odůvodnění rozhodnutí	Finanční arbitr musel konstatovat, že navrhovatel tím, že neochránil své personalizované bezpečnostní prvky platebního prostředku hrubě porušil povinnost, kterou mu zákon o platebním styku ukládá a tudíž nese jemu způsobenou ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí ve výši 10 000 Kč a 5 000 Kč v plném rozsahu.

Instituce, proti které byl spor veden	banka
Spor se týkal	Nefunkčnost služby E-mail Push
Navrhovatel požadoval	Obnovení funkčnosti E-mail Push
Popis případu	<p>Navrhovatel se proti instituci domáhal řádného vyřízení reklamace a obnovení funkčnosti služby E-mail Push. Svůj návrh odůvodnil tím, že dne 27. 1. 2011 podal u instituce reklamaci na nefunkčnost služby E-mail Push, kterou měl aktivovanou. Tato služba spočívá v tom, že instituce jednou měsíčně e-mailem doručuje notifikaci o nutnosti splátky kreditní karty dva dny před datem splatnosti. Služba fungovala do listopadu 2010, od té doby instituce navrhovateli notifikace z neznámých příčin nezasílala; tímto byl navrhovatel vystaven riziku placení úroků z nesplacené dlužné částky. Instituce reklamaci nevyřídila ani po 70 dnech od jejího nahlášení.</p> <p>Instituce ve svém vyjádření namítla, že z informace dostupné při náhledu do systémů instituce vyplynulo, že došlo k deaktivaci dané služby pravděpodobně vlivem blíže nespecifikované technické chyby. V archivu odeslaných zpráv je záznam, že zprávy byly zasílány v minulém roce pravidelně každý měsíc. Poté probíhalo pouze zasílání zpráv o neprovedené splátce (17. 1. 2011), ačkoli má klient nastaveno, že dva dny před splátkou mu má přijít e-mail a upozornit na blížící se splátku. Dne 15. 4. 2011 odešel navrhovateli E-mail Push s upozorněním o splátce kreditní karty správně.</p>
Spor byl vyřešen	Instituce obnovila sjednanou službu.
Odůvodnění rozhodnutí	Řízení bylo zastaveno podle § 66 odst. 1 písm. g) správního řádu pro bezpředmětnost.

Instituce, proti které byl spor veden	banka
Spor se týkal	Vklad na vkladový účet bez předání hotovosti
Navrhovatel požadoval	Vrácení částky 16 000 Kč
Popis případu	<p>Navrhovatel svůj návrh odůvodnil tím, že dne 9. 12. 2010 obdržel SMS zprávu od instituce s informací, že z jeho účtu odepsala částku ve výši 16.000 Kč, která vznikla neoprávněným zaúčtováním vkladu na jeho účet dne 17. 9. 2010.</p> <p>Navrhovatel úkon instituce rozporoval a uvedl, že peníze při vkladu hotovosti odevzdal, pokladník instituce peníze převzal, přepočítal a ověřil jejich pravost. Poté ověřil číslo účtu vkladatele a následně vypsál potvrzení o vkladu. V dopise, který obdržel od instituce, bylo poukázáno na chybu zaměstnance, který zaúčtoval vklad na účet, přestože k fyzickému předání hotovosti nedošlo, jak potvrzují kamerové záznamy z předmětné pobočky.</p> <p>Instituce v průběhu řízení namítla, že navrhovatel skutečně navštívil pobočku za účelem vkladu hotovosti na svůj spořicí účet ve výši 16.000 Kč dne 17. 9. 2010. Při kontrole stavu pokladny a následné kontrole kamerového záznamu bylo zjištěno, že k předání vkladu navrhovatelem nedošlo, ačkoliv částka byla na účet připsána. Pracovníci instituce se klienta snažili kontaktovat telefonicky, prostřednictvím e-mailů i SMS zpráv, navrhovatel však na výzvy zareagoval až 29. 9. 2010. Navrhovatel však ani po zhlédnutí kamerového záznamu a osobním jednání na pobočce dne 8. 10. 2010 částku údajného vkladu nevrátil, ani po výzvě dne 10. 11. 2010. Částka byla proto dne 9. 12. 2010 z účtu odepsána a tímto krokem byl navrhovatel informován.</p> <p>V řízení finanční arbitr vyzval k podání ústního vysvětlení, kde shlédl kamerový záznam ze dne 17. 9. 2010, přičemž do zápisu uvedl, že předávaná hotovost vidět nebyla.</p>
Spor byl řešen	Navrhovatel vzal svůj návrh zpět.
Zdůvodnění rozhodnutí	Řízení bylo podle § 14 písm. c) zákona o finančním arbitrovi zastaveno pro zpětvzetí návrhu.

Instituce, proti které byl spor veden	obchodník s cennými papíry zprostředkovatel obchodníka s cennými papíry
Spor se týkal	zprostředkování investice do cenných papírů kolektivního investování
Navrhovatel požadoval	vrácení prostředků ve výši 3.000.000,- Kč a nákladů, souvisejících s vrácením požadované částky
Popis případu	Navrhovatel uvedl, že prostřednictvím investičního zprostředkovatele společnosti Broker Trust, a.s., uzavřel komisionářskou smlouvu se společností ATLANTIK finanční trhy, a.s., a podepsal dokument nazvaný „Zajištěný investiční program Target Click Fund“, na němž však bylo dle vyjádření navrhovatele vázaným zástupcem investičního zprostředkovatele Broker Trust, a.s., uvedeno nesprávné číslo účtu pro zaslání prostředků navrhovatele určených k nákupu cenných papírů kolektivního investování. V důsledku uvedeného jednání zaslal navrhovatel prostředky ve výši 3.000.000,- Kč na nesprávný bankovní účet a tudíž nedošlo k nákupu cenných papírů kolektivního investování a tyto prostředky nebyly navrhovateli ani vráceny.
Spor byl vyřešen	V průběhu řízení finanční arbitr zjistil, že není příslušný k rozhodování tohoto sporu.
Odůvodnění rozhodnutí	Řízení bylo zastaveno podle § 14 písm. a) zákona o finančním arbitrovi, neboť návrh byl shledán nepřipustným. V řízení před finančním arbitrem bylo prokázáno, že návrh se netýká sporu, o němž finančnímu arbitrovi náleží rozhodnout podle § 1 zákona o finančním arbitrovi. Předmětem sporu bylo jednání fyzické osoby prezentující se jako zástupce společnosti Broker Trust, a to v souvislosti s poskytováním investiční služby podle zákona o podnikání na kapitálovém trhu, které vykazovalo znaky trestného činu podvodu.

Instituce, proti které byl spor veden	leasingová společnost
Spor se týkal	Výše nákladů za předčasné splacení smlouvy
Navrhovatel požadoval	Vrácení prostředků ve výši 14.000,- Kč
Popis případu	Navrhovatel se proti instituci domáhal vrácení zaplacené částky 14.000,- Kč, které mu instituce naúčtovala jako náklady za předčasné zaplacení úvěrové smlouvy.
Spor byl vyřešen	V průběhu řízení vyšlo najevo, že navrhovatel se ve smluvním vztahu, z něhož vzešel spor, nenacházel v postavení spotřebitele, nýbrž podnikající fyzické osoby.
Odůvodnění rozhodnutí	Řízení bylo podle § 14 písm. a) zákona o finančním arbitrovi zastaveno, neboť finanční arbitr následně zjistil, že návrh je nepřipustný.