



FA | KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA
ORGANIZAČNÍ SLOŽKA STÁTU

VÝROČNÍ ZPRÁVA O ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA ZA ROK 2017

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

červen 2018

OBSAH:

I.	SHRNUTÍ NA ZAČÁTEK.....	3
II.	PŮSOBNOST FINANČNÍHO ARBITRA.....	5
III.	FINANČNÍ ARBITR, ZÁSTUPCE FINANČNÍHO ARBITRA - KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA – ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA.....	8
IV.	VÝSLEDKY ROZHODOVACÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA.....	10
V.	NÁKLADY NA ZAJIŠTĚNÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA.....	16
VI.	INFORMAČNÍ POVINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA, VZTAHY S VEŘEJNOSTÍ.....	20
VII.	MEZINÁRODNÍ SPOLUPRÁCE, FINANČNÍ VZDĚLÁVÁNÍ.....	22
VIII.	VÝHLEDY DO BUDOUCNOSTI.....	24
	Příloha č. 1 – Přehled rozhodnutí uveřejněných ve Sbírce rozhodnutí.....	25
	Příloha č. 2 - Poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.....	35

I. SHRUTÍ NA ZAČÁTEK

Z finančního arbitra se od jeho vzniku v roce 2003, kdy byl jako orgán mimosoudního řešení sporů příslušný rozhodovat pouze některé spory spotřebitelů nebo podnikatelů z platebního styku, stal významný a spotřebiteli vyhledávaný státem zřízený orgán mimosoudního řešení sporů pouze spotřebitelů s finančními institucemi napříč téměř celým finančním trhem.

Do působnosti finančního arbitra již spadají spotřebitelské spory z platebního styku, neplatebních účtů a vkladních knížek, elektronických peněz, úvěrů, včetně hypoték a úvěrů ze stavebního spoření, ze stavebního spoření jako takového, většina sporů z kolektivního investování a investičních služeb (pouze v případě jejich poskytování obchodníkem s cennými papíry, tedy subjektem podnikajícím na základě povolení od České národní banky, nikoliv případě jejich poskytování zahraniční osobou), ze směnárenských obchodů a ze životního pojištění.

Finanční arbitr je příslušný řešit spory spotřebitelů jak s poskytovateli, tak i zprostředkovateli uvedených finančních služeb.

V působnosti finančního arbitra tak z finančních služeb nejsou už jen spory z penzijního připojištění (spoření) a neživotního pojištění. Finanční arbitr v roce 2017 přijal 1.337 návrhů na zahájení řízení, projednával celkem 3.220 sporů a počet vyřízených dotazů veřejnosti přesáhl 4 tisíce. Nejčastějším předmětem sporů i vyřizovaných dotazů zůstávají stejně jako v minulém období životní pojištění a spotřebitelský úvěr. V roce 2018 se zatím jedná o 750 zahájených řízení a 2400 zodpovězených dotazů, zájem o vyřízení sporu prostřednictvím finančního arbitra má tedy trvale stoupající tendenci.

Spory ze životního pojištění mají společného jmenovatele, tím jsou provize zprostředkovatelů, resp. počáteční náklady na uzavření pojistné smlouvy a poplatky, které pojišťovny účtují v prvních letech životního pojištění k tíži zaplaceného pojistného. Mají však ještě i dalšího společného jmenovatele, a to je tvrzení pojištěných, kteří téměř do jednoho tvrdí, že jim zprostředkovatel sjednal životní pojištění jako spořicí produkt a že je pojišťovna neinformovala o poplatcích, které jim účtuje. Třetím společným jmenovatelem je i časový odstup, se kterým pojištění tyto nedostatky zjistili.

Je pravdou, že v některých pojistných smlouvách nejsou obsažena žádná ujednání o poplatcích, nebo jsou uvedena v podobě tak neurčitá, že takové ujednání je neplatné pro jeho neurčitost. Některé pojistné smlouvy zřejmě ani pojistnými smlouvami nejsou, protože v nich pojistníci nesjednali žádnou pojistnou částku.

Jsou ale i pojistné smlouvy, kde ujednání o poplatcích jsou a jsou určitá, stejně jako jsou označeny jako pojistné smlouvy a nikoli smlouvy o spoření, přesto si najednou pojištění nejsou takových ujednání nebo označení vědomi.

Primárním cílem finančního arbitra je dosáhnout smírného řešení sporu, to se mu ve většině projednávaných a oprávněných sporů daří. Dlouhodobě se finančnímu arbitrovi daří 60 až 70 % sporů vyřešit smírnou cestou. Pokud jde o soudní přezkum rozhodnutí, instituce předložily soudům některá rozhodnutí finančního arbitra v počtu jednotek. Z dosud skončených soudních přezkumů vyplývá, že soudy potvrzují rozhodnutí finančního arbitra.

Počty zahájených řízení i jen položených a zodpovězených dotazů naznačují, že veřejnost má k dispozici informace o finančním arbitrovi a má zájem o možnost řešení sporů pomocí finančního arbitra a že i reklamační řízení u finanční instituce vyvolané s odkazem na povinnost spotřebitele splnit nezbytnou podmínku pro zahájení řízení před finančním arbitrem v mnoha případech postačí ke smírnému řešení sporu. K tomu napomáhá pouhá existence finančního arbitra, dosavadní zkušenost finančních institucí s řízením před finančním arbitrem a konečně i Sběrka rozhodnutí finančního arbitra.

Ne vždy však lze každému spotřebiteli vyhovět nebo mu pomoci, poměrně často lidé přicházejí pozdě nebo si svojí vlastní neopatrností a liknavostí zkomplikují vlastní život i možné řešení sporu. Podle reakcí drtivé většiny spotřebitelů, kteří se na finančního arbitra obracejí, mají spotřebitelé

v tuto instituci důvěru a pozitivně oceňují, jak stát prostřednictvím finančního arbitra chrání spotřebitele na finančním trhu. Na druhou stranu dochází i ke zneužívání institutu finančního arbitra, a to prostřednictvím nejrůznějších iniciativ a uskupení, které organizují hromadné podávání návrhů na zahájení řízení za spotřebitele, v řadě případů i bez vědomí spotřebitele, čímž spory ztrácejí nejen povahu individuálního sporu, ale často i povahu spotřebitelského sporu, když plnění vymáhá osoba, která na sebe nechala postoupit pohledávku spotřebitele ze smluvního vztahu s institucí. Často k finančnímu arbitrovi navíc takováto uskupení podávají návrhy na zahájení řízení ve věcech, v nichž je již nárok dávno promlčený. Vzhledem k tomu, že finanční instituce z důvodu procesní opatrnosti namítají promlčení téměř ve všech řízeních, podávání takovýchto nevymahatelných návrhů jen zbytečně zahlcuje finančního arbitra, který pak nemá dostatečné kapacity na řešení ostatních případů.

Pokud jde o náklady, které stát vydává na činnost finančního arbitra, stále platí, že úkoly spojené s odborným, organizačním a technickým zabezpečením činnosti finančního arbitra plní Kancelář finančního arbitra jako organizační složky státu a samostatné účetní jednotky, jejíž příjmy a výdaje spadají do rozpočtové kapitoly Ministerstva financí.

Kancelář finančního arbitra stejně jako v předchozích letech vynakládala pouze nezbytné výdaje na činnost finančního arbitra a Kanceláře finančního arbitra. Většina veřejných zakázek, jichž se Kancelář finančního arbitra účastní, jsou veřejné zakázky zadávané centralizovaně Ministerstvem financí. Finanční arbitr ani Kancelář finančního arbitra zásadně nevyužívá externích právních nebo poradenských služeb.

Pokud jde o personální zajištění činnosti finančního arbitra, v roce 2017 činil celkový počet systemizovaných míst 55 pracovních míst (nikoli služebních), včetně pracovní pozice finančního arbitra a jeho zástupce. Převážná většina zaměstnanců Kanceláře finančního arbitra má vysokoškolské vzdělání v oboru právo.

Na přelomu roku 2017 a roku 2018 spustila Kancelář finančního arbitra vlastní informační systém spisové služby a řízení před finančním arbitrem, který má vedle plnění povinností uložených právními předpisy za cíl především usnadnění a zkvalitnění práce, dosažení větší míry konzistentnosti všech zpracovávaných dokumentů, zvýšení přehledu o všech probíhajících řízeních a v konečném důsledku především ke zrychlení řízení před finančním arbitrem.

I v roce 2017 zástupce finančního arbitra intenzivně spolupracoval na mezinárodní, zejména evropské úrovni se zástupci obdobných institucí v zahraničí sdružených v evropské síti finančních ombudsmanů FIN-NET i celosvětové síti INFO Network. Finanční arbitr je notifikován u Evropské komise jako subjekt řešení sporů podle evropské směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů a je napojený na evropskou platformu pro řešení spotřebitelských sporů on-line.

Výhledy na další období jsou více než jasné, co nejvíce spravedlivě vyřešených sporů v co nejkratším čase.

V Praze dne 25. 6. 2018

Mgr. Monika Nedelková v. r.
finanční arbitr

II. PŮSOBNOST FINANČNÍHO ARBITRA

Finanční arbitr je jako státem zřízený orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu příslušný podle § 1 odst. 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o finančním arbitrovi“), k rozhodování sporu spadajícího jinak do pravomoci českých soudů příslušný též finanční arbitr, jedná-li se o spor mezi spotřebitelem a

- a) poskytovatelem platebních služeb při nabízení a poskytování platebních služeb,
- b) vydavatelem elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz,
- c) věřitelem nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru nebo jiného úvěru, zápůjčky, či obdobné finanční služby,
- d) osobou obhospodařující nebo provádějící administraci fondu kolektivního investování nebo nabízející investice do fondu kolektivního investování nebo srovnatelného zahraničního investičního fondu při obhospodařování nebo provádění administrace fondu kolektivního investování nebo nabízení investic do fondu kolektivního investování nebo srovnatelného zahraničního investičního fondu,
- e) pojistitelem nebo pojišťovacím zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování životního pojištění,
- f) osobou provozující směnárenskou činnost při provádění směnárenského obchodu,
- g) stavební spořitelnou nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování stavebního spoření,
- h) obchodníkem s cennými papíry, vázaným zástupcem, obhospodařovatelem investičního fondu nebo zahraničního investičního fondu nebo investičním zprostředkovatelem při poskytování investičních služeb nebo při výkonu činností podle § 11 odst. 1 písm. c) až f) zákona o investičních společnostech a investičních fondech,
- i) osobou, která vede jiný než platební účet, při vedení tohoto účtu,
- j) příjemcem jednorázového vkladu při přijímání nebo vrácení tohoto vkladu.

Od 1. 3. 2017 došlo k rozšíření působnosti finančního arbitra, a to v souvislosti s přijetím zákona č. 452/2016 Sb., kterým se mění zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony, o řešení sporů týkajících se např. spořicíh účtů nebo vkladních knížek. Přestože se jedná o obvyklé služby, které poskytují banky retailovým zákazníkům, nejedná se o platební služby, a finanční arbitr tudíž zatím nebyl příslušný spory z těchto produktů řešit.

Finanční arbitr je tedy ve své působnosti příslušný rozhodovat například ve sporech **při poskytování platebních služeb** o:

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

Finanční arbitr může rozhodovat například spory **ze spotřebitelského úvěru (mimo jiné neúčelového, hypotečního, ze stavebního spoření)** i spory z jiného úvěru, zápůjčky, či obdobné finanční služby uzavřené mezi spotřebitelem a věřitelem případně zprostředkované zprostředkovatelem o:

- platnosti smlouvy o úvěru, smluvní pokuty nebo jiného smluvního ujednání,
- určení výše závazku ze smlouvy o úvěru,
- neplatnosti smlouvy o úvěru v důsledku neposouzení úvěruschopnosti dlužníka,
- výši odměny věřitele za poskytnutí úvěru,
- právu na úročení úvěru ve výši diskontní sazby (po jeho uplatnění),
- výpočet roční procentní sazby nákladů (RPSN),
- právu předčasně splatit dluh ze smlouvy o úvěru
- platnosti odstoupení od smlouvy o úvěru nebo zprostředkovatelské smlouvy,
- zesplatnění úvěru,
- poplatku ze smlouvy o úvěru nebo zprostředkovatelské smlouvy,
- správnosti poplatku za předčasné splacení úvěru
- náhradu škody způsobenou věřitelem dlužníkovi v souvislosti s jednáním o uzavření smlouvy o úvěru.

Finanční arbitr je příslušný rozhodovat spory **z kolektivního investování**, tedy spory spotřebitele s investiční společností nebo investičním fondem o:

- vypořádání realizovaného pokynu k nákupu / prodeji / výměně podílového listu,
- hodnotě podílového listu,
- řádné provedení pokynu k nákupu / prodeji / výměně podílového listu obchodníkem s cennými papíry,
- řádné provedení pokynu k nákupu / prodeji / výměně podílového listu investičním zprostředkovatelem,
- náhradu škody způsobenou obchodníkem s cennými papíry nebo investičním zprostředkovatelem při poskytování investičního poradenství v souvislosti s kolektivním investováním,
- poplatek účtovaný v souvislosti s nákupem / prodejem / výměnou podílového listu,
- náhradu škody způsobenou v souvislosti s plněním informačních povinností investiční společností nebo investičním fondem.

Finanční arbitr je příslušný rozhodovat spory **při poskytování investičních služeb** mezi spotřebitelem a obchodníkem s cennými papíry, investičním zprostředkovatelem nebo vázaným zástupcem o:

- řádné provedení pokynu k nákupu / prodeji investičního nástroje,
- náhradu škody způsobenou obchodníkem s cennými papíry nebo investičním zprostředkovatelem při poskytování investičního poradenství,
- poplatek účtovaný v souvislosti s nákupem / prodejem investičního nástroje,
- platnost nebo ukončení smlouvy o poskytování investiční služby.

Finanční arbitr může rozhodovat spory **ze směnárenské činnosti** o:

- výši poplatku za provedení směnárenského obchodu,
- platnosti směnárenského obchodu,
- výši směnného kurzu,
- náhradě škody způsobenou směnárníkem v souvislosti s porušením předšmluvní informační povinnosti při provádění směnárenského obchodu.

Finanční arbitr je příslušný rozhodovat spory **ze životního pojištění** mezi spotřebitelem a pojišťovnou nebo pojišťovacím zprostředkovatelem o:

- platnosti pojistné smlouvy nebo jejího ujednání,
- výši pojistného plnění,
- výši odkupného,
- náhradu škody způsobenou porušením povinností při sjednávání pojistné smlouvy.

Finanční arbitr může rozhodovat spory nejen z již uzavřené **smlouvy o stavebním spoření**, ale také spory, které vzniknou v předmluvní fázi nebo při zprostředkování stavebního spoření, o:

- platnosti smlouvy o stavebním spoření nebo smluvního ujednání,
- platnosti výpovědi nebo o ukončení smlouvy o stavebním spoření,
- platnosti jednostranné změny smlouvy o stavebním spoření (spočívající např. ve snížení úrokové sazby, kterou se úročí peněžní prostředky na účtu stavebního spoření nebo ve zvýšení poplatku za vedení účtu stavebního spoření),
- výši poplatku účtovaného stavební spořitelnou k tíži účtu stavebního spoření,
- výši vyplacené státní podpory,
- náhradě škody za porušení povinností v souvislosti se zprostředkováním stavebního spoření.

Některé spory však nenáleží do působnosti finančního arbitra, protože se netýkají žádné z oblastí vyjmenovaných zákonem o finančním arbitrovi, ale přesto o ně má veřejnost zájem a na finančního arbitra se obrací. Jedná se především o spory:

- z neživotního pojištění (pojištění nemovitosti, havarijní pojištění, povinné ručené, úrazové pojištění, pojištění pracovní neschopnosti aj.), a to ani tehdy, pokud bylo sjednáno jako doplňkové pojištění k životnímu pojištění,
- z penzijního připojištění nebo doplňkového penzijního spoření,
- o ochranu osobních údajů nepřímo související s finančními službami.

Finanční arbitr současně nemůže rozhodnout ve sporu také tehdy, jestliže nastala některá z dalších zákonných překážek řízení, tedy:

- ve věci samé již rozhodl soud nebo v téže věci probíhá řízení před soudem,
- ve věci samé již rozhodl arbitr nebo v téže věci probíhá řízení před arbitrem,
- ve věci samé již bylo rozhodnuto v rozhodčím řízení nebo v téže věci probíhá rozhodčí řízení.

Finanční arbitr v řízení postupuje podle zákona o finančním arbitrovi, který obsahuje ucelenou základní úpravu zvláštního mimosoudního řízení, a podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, nestanoví-li zákon o finančním arbitrovi jinak, když zákon o finančním arbitrovi například neobsahuje způsob a metodiku výpočtu lhůt, postup při seznamování se shromážděnými podklady před vydáním rozhodnutí, při rozhodování o přerušení řízení nebo zastavení řízení ve zvláštních případech a při posuzování opožděného odvolání nebo námitek proti rozhodnutí finančního arbitra.

Řízení před finančním arbitrem je vedeno zásadou vyšetřovací. Finanční arbitr je tedy povinen shromáždit všechny relevantní podklady, aby mohl spor rozhodnout podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a bez průtahů a pouze na základě skutečností zjištěných v souladu s tímto zákonem a zvláštními předpisy. Vždy záleží na složitosti projednávaného sporu a součinnosti stran sporu nebo třetích institucí nebo osob.

Primárním cílem finančního arbitra je tam, kde je spotřebitel v právu, přivést strany sporu ke smírnému řešení sporu tak, aby se spotřebitel nemusel obracet na právníky a následně soud a nemusel hradit náklady právního zastoupení ani soudního řízení, protože řízení před finančním arbitrem je bezplatné a nevyžaduje se právního zastoupení. Finanční arbitr posuzuje spor zásadně podle právních předpisů a nemůže při rozhodování sporu působit ve prospěch ani jedné strany sporu, to neplatí o průběhu řízení, kdy je finanční arbitr povinen spotřebitele řízením provést tak, aby ve sporu s finanční institucí uplatnil účinně svůj oprávněný nárok.

Pokud se nepodaří vyřešit spor smírně, vydá finanční arbitr rozhodnutí, které může strana sporu, která s ním nebude souhlasit, napadnout u soudu. Spotřebitel má dostatek času se rozhodnout, zda je ochotný svůj spor s finanční institucí podrobit soudnímu přezkumu, protože má v průběhu řízení před finančním arbitrem kdykoli možnost svůj návrh vzít zpět a může tak učinit až do rozhodnutí finančního arbitra o námitkách. Rozhodnutí finančního arbitra, kterým by neodůvodněně upřednostnil některou stranu sporu, by soud zrušil a velmi pravděpodobně neúspěšné straně sporu uložil náhradu nákladů soudního řízení.

III. FINANČNÍ ARBITR, ZÁSTUPCE FINANČNÍHO ARBITRA - KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA – ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA

Finanční arbitr

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. Finančním arbitrem a zástupcem arbitra mohou být jmenovány pouze osoby, které jsou bezúhonné, plně svéprávné, mají dobrou pověst a jejichž zkušenosti dávají záruku, že budou svou funkci řádně zastávat. Předpokladem pro jmenování arbitrem a zástupcem arbitra je též vysokoškolské vzdělání získané řádným ukončením studia v magisterském studijním programu v oblasti práva na vysoké škole v České republice a prokázání 5 let praxe v oblasti finančního trhu nebo ochrany zájmů spotřebitele na finančním trhu. Pracovní poměr a odměňování finančního arbitra a zástupce finančního arbitra se řídí zákoníkem práce.

Dne 27. 7. 2016 jmenovala vláda na druhé funkční období jako finančního arbitra Moniku Nedelkovou.

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

Zástupce finančního arbitra

Dne 14. 1. 2015 jmenovala vláda do funkce zástupce finančního arbitra Lukáše Vacka na funkční období 5 let.

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

Kancelář finančního arbitra

Úkoly spojené s odborným, organizačním a technickým zabezpečením činnosti finančního arbitra plní Kancelář finančního arbitra, která je organizační složkou státu a samostatnou účetní jednotkou, jejíž příjmy a výdaje jsou součástí rozpočtové kapitoly Ministerstva financí. Kancelář finančního arbitra byla zřízena k datu 1. 7. 2011 zákonem č. 180/2011 Sb., kterým se mění zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony.

V čele Kanceláře finančního arbitra stojí finanční arbitr. Zástupce zastupuje finančního arbitra v době jeho nepřítomnosti v plném rozsahu jeho pravomoci a odpovědnosti. Pracovní poměr

a odměňování zaměstnanců Kanceláře finančního arbitra se řídí zákoníkem práce. Organizační strukturu Kanceláře finančního arbitra tvoří její organizační útvary:

- finanční arbitr,
- zástupce finančního arbitra,
- oddělení platebního styku, stavebního spoření a směnářské činnosti,
- oddělení úvěrů I,
- oddělení úvěrů II,
- oddělení investic,
- oddělení životního pojištění I,
- oddělení životního pojištění II,
- oddělení životního pojištění III (zřízeno s účinností od 7. 3. 2018),
- oddělení administrativní podpory,
- interní auditor,
- tajemník finančního arbitra.

Organizační struktura se mění v závislosti na aktuální potřebě. Z důvodu zvýšeného nápadu sporů ze spotřebitelského úvěru a zejména pak ze životního pojištění a potřeby rychle a efektivně vyřizovat jednotlivé spory, došlo k vytvoření více oddělení, kdy rozdělení sporů je buď rovnoměrné podle složitosti případu bez přihlídnutí ke konkrétní finanční instituci, nebo v životním pojištění pak rozdělení podle pojišťoven a jejich typových produktů.

Stupněm řízení je:

- finanční arbitr; v době jeho nepřítomnosti zástupce finančního arbitra,
- zástupce finančního arbitra, je-li finančním arbitrem trvale pověřen výkonem části jeho rozhodovací pravomoci,
- oddělení v čele s vedoucím oddělení (oddělení zajišťuje komplexní výkon ucelené části působnosti finančního arbitra, a to v činnostech, které zpravidla vzájemně přímo souvisejí nebo na sebe navazují, mimo rozhodovací činnosti).

K zabezpečení činnosti Kanceláře finančního arbitra jsou vedle pracovní pozice finančního arbitra a zástupce finančního arbitra zřízeny tyto pracovní pozice:

- vedoucí oddělení,
- referent – právník,
- referent – metodik,
- referent,
- interní auditor,
- účetní a rozpočtář,
- personalista,
- sekretářka.

Vývoj personálního obsazení od zřízení Kanceláře finančního arbitra (včetně finančního arbitra a jeho zástupce):

rok 2011	14 systemizovaných míst
rok 2012	14 systemizovaných míst
rok 2013	14 systemizovaných míst
rok 2014	35 systemizovaných míst
rok 2015	39 systemizovaných míst
rok 2016	45 systemizovaných míst
rok 2017	55 systemizovaných míst (na rok 2018 se požadavek na počet systemizovaných míst nezměnil, a to s ohledem na obtíže s obsazováním volných míst; situace se k datu 1. 6. 2018 změnila tak, že je obsazených všech 55 systemizovaných míst).

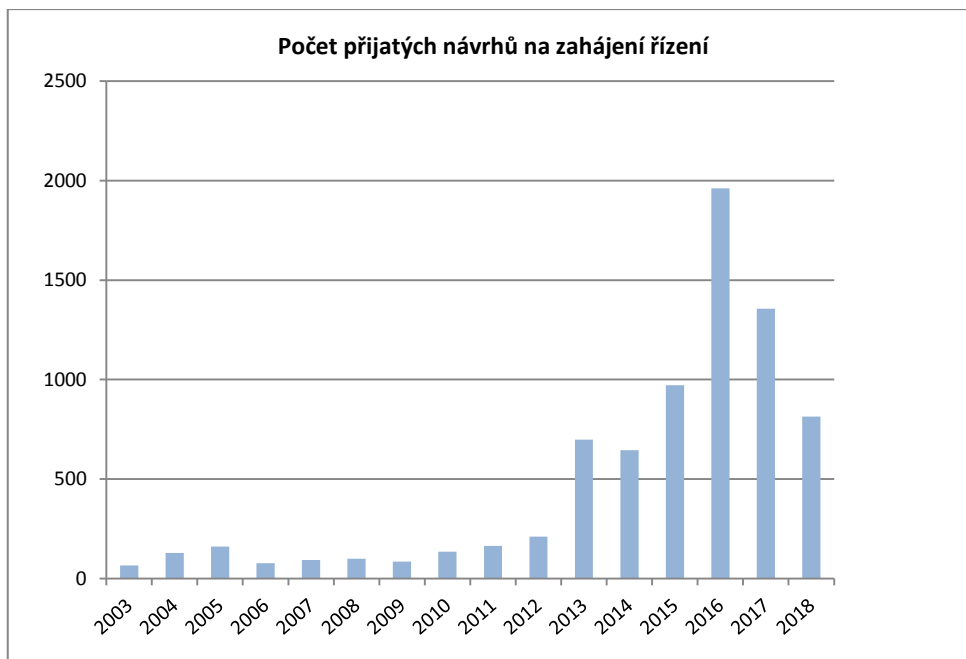
Kancelář finančního arbitra aktuálně zaměstnává i další osoby na dohody konané mimo pracovní poměr, a to jak administrativních pracovníků, tak i právníků z řad zaměstnankyň na rodičovské dovolené.

IV. VÝSLEDKY ROZHODOVACÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA

Finanční arbitr přijal v roce 2017 celkem 1.337 návrhů na zahájení řízení a zahájil 15 řízení o pokutě za nesoučinnost instituce, celkem tedy bylo zahájeno 1.352 řízení. K datu 25. 6. 2018 finanční arbitr přijal již 750 nových návrhů na zahájení řízení.

Počet zahájených řízení v jednotlivých letech od vzniku finančního arbitra (2003 – 2018)

Rok	Počet
2003	66
2004	130
2005	160
2006	77
2007	95
2008	99
2009	118
2010	135
2011	167
2012	204
2013	706*
2014	629
2015	962
2016	1951
2017	1337
2018	750**

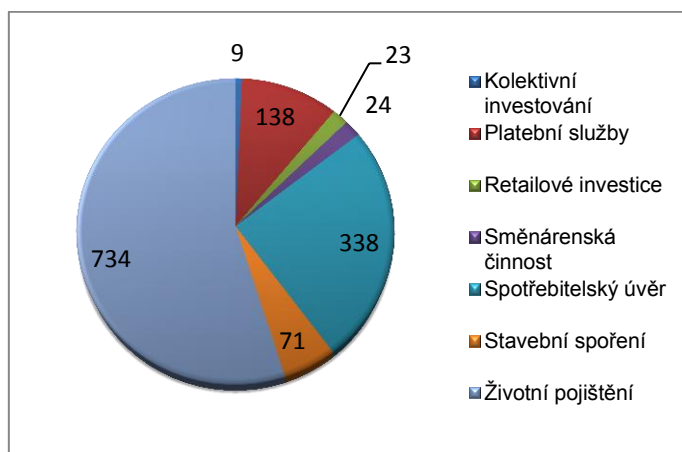


* v roce 2013 finanční arbitr současně řešil i 93.139 hromadně podaných sporů o poplatek za správu úvěru (informace o vyřízení sporů obsahovala Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2014)
 ** stav ke dni 25. 6. 2018

Rozdělení zahájených řízení podle oblastí v roce 2017

Nejvíce návrhů na zahájení řízení přijatých v roce 2017 stejně jako v předchozím období představovaly spory ze životního pojištění a ze spotřebitelských úvěrů. Nejméně sporů přitom napadá ze směnářenské činnosti.

Oblast	Řízení zahájená v roce 2017
platební služby	138
spotřebitelský úvěr	338
kolektivní investování	9
retailové investice	23
životní pojištění	734
směnářská činnost	24
stavební spoření	71
celkem	1337

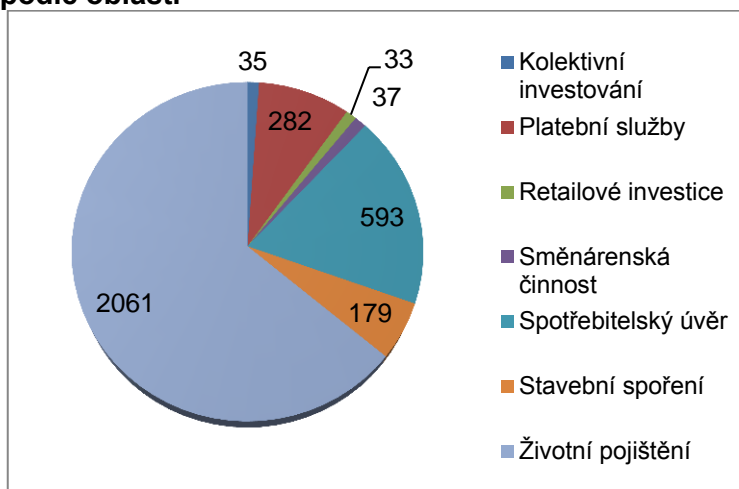


V roce 2017 samozřejmě probíhala i řízení, která byla zahájena v předchozích obdobích, vedle řízení zahájených v roce 2017, probíhalo ještě 1883 řízení, celkem tedy probíhalo 3.220 řízení.

Probíhajícími řízeními se rozumí i řízení, které bylo přerušeno ze zákonných důvodů nebo na žádost navrhovatele nebo doporučení finančního arbitra a současně řízení, ve kterém probíhá shromažďování podkladů, jednání o smírném řešení sporu nebo příprava rozhodnutí ve věci nebo řízení o námitkách, tedy řízení, které nebylo do 31. 12. 2017 pravomocně skončeno.

Rozdělení řešených sporů v roce 2017 podle oblastí

Oblast	Celkem řešeno v roce 2017
platební služby	282
spotřebitelský úvěr	593
kolektivní investování	35
retailové investice	33
směnářská činnost	37
stavební spoření	179
životní pojištění	2061
celkem	3220



Platební služby

Nejčastějším typem sporů při poskytování platebních služeb zůstávají spory z neautorizovaných platebních transakcí, zpravidla v souvislosti s používáním platebních prostředků jako je internetové bankovníctví nebo platební karta; v případě platební karty jsou to především spory, kdy po odcizení platební karty dojde k výběrům hotovosti z bankomatu za použití čísla PIN.

Časté byly také spory o správnost provedené platební transakce, zejména v souvislosti s použitím bankomatu, např. spor o výši hotovosti vložené do bankomatu, kdy navrhovatel tvrdí, že částka, kterou vkládal, byla vyšší, než částka připsaná poskytovatelem platebních služeb na účet, anebo spor o výši hotovosti vybrané z bankomatu, kdy navrhovatel tvrdí, že obdržel jinou (nižší) částku, než kterou žádal, anebo že mu poskytovatel platebních služeb odepsal z účtu jinou (vyšší) částku, než skutečně vybíral.

Finanční arbitr také řešil spory vzniklé v souvislosti s výkonem rozhodnutí příkázáním pohledávky z účtu vedeného poskytovatelem platebních služeb, kterými jsou spory o výplatu částky odpovídající dvojnásobku životního minima jednotlivce z účtu, anebo spory o správnost výše peněžních prostředků zaslaných poskytovatelem platebních služeb na výkon rozhodnutí.

Spotřebitelský úvěr

Nejčastějším sporem v oblasti úvěrů se staly spory o posouzení platnosti úvěrové smlouvy v důsledku porušení povinnosti řádně posoudit úvěruschopnost dlužníka.

Vedle toho byl častým předmětem sporu i poplatek za předčasné splacení úvěru, nejčastěji hypotečního úvěru. Finanční arbitr řešil i spory o náhradu škody z předmluvního jednání poskytovatele úvěru, kdy se spotřebitel domáhal poskytnutí slíbeného úvěru nebo náhrady škody za neposkytnutí slíbeného úvěru. Předmětem sporů byly i zápisy v registrech dlužníků, kdy se na finančního arbitra obraceli spotřebitelé s požadavky na přezkoumání, zda o nich poskytovatelé úvěrů sdíleli v registrech oprávněně informace o jejich závazcích.

Stavební spoření

Nejčastějšími spory ze stavebního spoření byly spory o platnost jednostranného ukončení smlouvy o stavebním spoření ze strany stavební spořitelny, o platnost jednostranné změny smlouvy o stavebním spoření v podobě snížení úrokové sazby z vkladů, a dále spory z vedení účtu

stavebního spoření, zejména o výši poplatku za vedení účtu stavebního spoření, o výši vyplácené státní podpory nebo o výši úroků z vkladů stavebního spoření.

Životní pojištění

Nejčastějším typem sporu ze životního pojištění byla snaha o zneplatnění uzavřené pojistné smlouvy a vydání zaplaceného pojistného s odůvodněním, že spotřebitel měl zájem o spořicí produkt a že ho pojišťovací zprostředkovatel nebo pojišťovna uvedli v omyl při uzavírání pojistné smlouvy o povaze produktu. Finanční arbitr rozhoduje spory ze životního pojištění, tedy spory týkající se pojištění fyzické osoby zejména pro případ smrti, dožití se určitého věku, nebo dne stanoveného v pojistné smlouvě jako konec soukromého pojištění, anebo pro případ jiné skutečnosti týkající se změny osobního postavení této osoby.

Další početnou skupinu sporů ze životního pojištění představují spory, v nichž se spotřebitelé domáhají určení neplatnosti pojistné smlouvy v části o poplatcích (poplatky za správu pojištění, za uzavření smlouvy, za převzatá rizika atd.), protože poplatky jsou ve smlouvě skryté nebo v ní nejsou vůbec sjednány.

Investování

Počet sporů v oblasti kolektivního investování a investičních služeb (tzv. retailové investice) byl ve srovnání s jinými oblastmi působnosti finančního arbitra nižší, nicméně tyto spory jsou skutkově rozmanitější, protože předměty jednotlivých sporů se značně liší a jejich posouzení zasahuje do mnoha oblastí finančního trhu, jejichž právní úprava je fragmentovaná a přitom v souhrnu objemná. Posouzení sporů z retailových investic je tak z důvodu velkého rozsahu právních předpisů upravujících oblast kapitálového trhu, různorodosti činitelů a aktivit na finančním trhu a velké míry internacionalizace, podstatně časově a personálně náročné.

Spory z retailových investic jsou zejména spory o výši na počátku splatného poplatku za zprostředkování investice do kolektivního investování, vadná investiční doporučení investičních zprostředkovatelů k investování do vysoce rizikových finančních produktů, misseling finančních produktů a náhradu škody z porušení informačních povinností při jejich distribuci až po spory o náhradu škody za ztrátu na investici spotřebitele.

V části případů je žalována zahraniční osoba poskytující investiční služby v České republice prostřednictvím vázaného zástupce. Spor s takovou zahraniční osobou však finanční arbitr není podle současného znění § 1 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi oprávněn řešit. Spor spotřebitele s českým vázaným zástupcem finanční arbitr řešit může, s ohledem na úpravu odpovědnosti za škodu v zákoně o podnikání na kapitálovém trhu však vůči vázanému zástupci nemůže finanční arbitr přisoudit spotřebiteli žádný nárok na náhradu škody, neboť za škodu jím způsobenou neodpovídá vázaný zástupce, ale namísto něj zastoupený – tedy zahraniční osoba poskytující investiční služby.

Směna měn

Nejčastějšími, resp. jedinými spory ze směnárenských obchodů byly spory o výši směnného kurzu a výši poplatku za provedení směnárenského obchodu, když navrhovateli jsou převážně zahraniční turisté a institucemi jsou výhradně směnárníci, a nikoli jiné osoby oprávněné provozovat směnárenskou činnost. V těchto sporech finanční arbitr posuzuje, zda směnárník splnil vůči klientovi informační povinnost, pokud jde o podmínky směny (tedy zda poskytnutá předsmluvní informace obsahovala všechny nezbytné náležitosti pro uzavření směnárenského obchodu, např. informace o poplatku nebo o výši směnného kurzu), anebo zda pochybení vzniklo na straně klienta tím, že se s informacemi poskytnutými směnárníkem předem řádně neseznámil.

Výsledky rozhodovací činnosti

Finanční arbitr je povinen rozhodovat podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a bez průtahů a pouze na základě skutečností zjištěných v souladu s tímto zákonem

a zvláštními předpisy. Finanční arbitr je povinen postupovat tak, aby byl zjištěn skutkový stav věci, o němž nejsou důvodné pochybnosti, a mohlo být vydáno objektivní rozhodnutí ve věci.

V řízení finanční arbitr proto vždy postupuje tak, že poté, co navrhovatel odstraní vady návrhu, které brání projednání sporu, vyzve finanční arbitr instituci, proti které návrh směřuje, aby se k návrhu vyjádřila a předložila potřebné podklady. Není vyloučeno, aby finanční arbitr v řízení vyzýval navrhovatele i instituci opakovaně k vyjádření nebo k doplnění předložených podkladů, případně aby vyzýval třetí instituce nebo osoby.

Finanční arbitr podklady průběžně posuzuje a tam, kde je to účelné a nárok spotřebitele oprávněný, projedná věc s navrhovatelem nebo institucí, resp. strany sporu seznámí s předběžným právním posouzením a snaží se strany sporu přivést ke smírnému řešení sporu.

Nelze-li v řízení smírného řešení dosáhnout, ať už z důvodů na straně navrhovatele nebo instituce, vydá finanční arbitr rozhodnutí ve věci. Vydání rozhodnutí předchází seznámení obou stran sporu se shromážděnými podklady, buď při nahlížení do spisu, nebo zasláním podkladů na vyžádání kterékoli strany sporu poštou, elektronickou poštou, případně datovou schránkou.

Finanční arbitr ve věci rozhoduje nálezem. Vždy však záleží na složitosti projednávaného sporu a součinnosti stran sporu nebo třetích institucí nebo osob. Složitost případu je potřeba posuzovat podle předmětu sporu a shromážděných podkladů (zejména smluvní dokumentace) s přihlédnutím k tvrzení jednotlivých stran sporu a jejich průkaznosti.

Finanční arbitr je povinen rozhodnout bez zbytečného odkladu nálezem, nejdéle však do 90 dnů od shromáždění všech podkladů nutných pro rozhodnutí, tedy nikoli od zahájení řízení; nelze-li ve zvlášť složitých případech vzhledem k povaze věci rozhodnout ani v této lhůtě, lhůta se přiměřeně prodlouží, nejvýše o dalších 90 dnů. Shromažďování podkladů tedy zahrnuje jednak fázi odstraňování nedostatků návrhu na straně navrhovatele, shromažďování podkladů od finanční instituce nebo dožádaných osob, posuzování podkladů s cílem předběžně posoudit případ, sdělení předběžného posouzení případu stranám sporu a poskytování součinnosti při jednání stran sporu o smírném řešení sporu.

Proti nálezem finančního arbitra může kterákoli strana sporu písemně podat odůvodněné námitky. O námitkách rozhoduje znovu finanční arbitr. Rozhodnutí finančního arbitra o námitkách je konečné, tedy nelze se proti němu odvolat, a rozhodnutí nabývá právní moci.

Pravomocné rozhodnutí finančního arbitra je po uplynutí lhůty pro splnění uložené povinnosti v něm stanovené vykonatelné a má stejné účinky jako rozhodnutí soudu. Nesplní-li instituce dobrovolně povinnost, kterou jí finanční arbitr v rozhodnutí uložil, může navrhovatel podat návrh na výkon rozhodnutí. Proti pravomocnému rozhodnutí finančního arbitra o námitkách může kterákoli strana sporu podat žalobu k věcně a místně příslušnému obecnému soudu o nahrazení rozhodnutí finančního arbitra rozhodnutím soudu podle části páté zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů. Účastníky řízení před soudem jsou pouze navrhovatel a instituce, kteří nesou náklady soudního řízení tak, jak určí soud.

Jednodušší řízení, ve kterém byly obě strany sporu součinné, a předmět sporu byl od počátku řízení zřejmý a finanční arbitr již právní otázky se sporem související v minulosti řešil a je k dispozici i použitelná soudní judikatura, o kterou se může finanční arbitr opřít, trvá při zachování všech procesních práv a povinností minimálně 4 měsíce. Ve složitějších případech se pohybuje délka řízení okolo 10 až 12 měsíců. Ve zvlášť složitých případech, kterých je většina, a to co do právní stránky, náročnosti ve shromažďování podkladů a následného jednání o smírném řešení sporu, může trvat řízení samozřejmě déle. Vedle toho, ve sporech s obdobným předmětem proti stejné instituci finanční arbitr nejdříve projedná předmět sporu v jednom řízení tak, aby mezi finančním arbitrem a institucí nebyly o smírném jednání pochybnosti a následně pak smírné řešení sporu projedná v ostatních řízeních, protože vždy se jednotlivá řízení mohou odlišovat a finanční plnění je potřeba velmi pečlivě ověřit a stanovit.

Délku řízení před finančním arbitrem zásadně ovlivňuje snaha finančního arbitra dovést strany sporu ke smíru nebo ke zpětvzetí návrhu pro jeho nedůvodnost. Rozhodování sporu bez důsledné snahy o smírné řešení sporu by vedlo k zatížení spotřebitelů soudním řízením a jeho náklady i zatížení soudní soustavy.

Aktuální stav vedených řízení

	Počet
pravomocně skončeno v období od 1. 1. 2017 do 31. 12. 2017	1007
vydáno rozhodnutí (neskončeno pravomocně) aktuálně k 25. 6. 2018	905
přerušeno z důvodu insolvenčního řízení, probíhajícího řízení se stejným předmětem sporu u soudu nebo orgánu činného v trestním řízení	56
probíhající řízení ke dni 25. 6. 2018 (bez přerušovaných)	2027

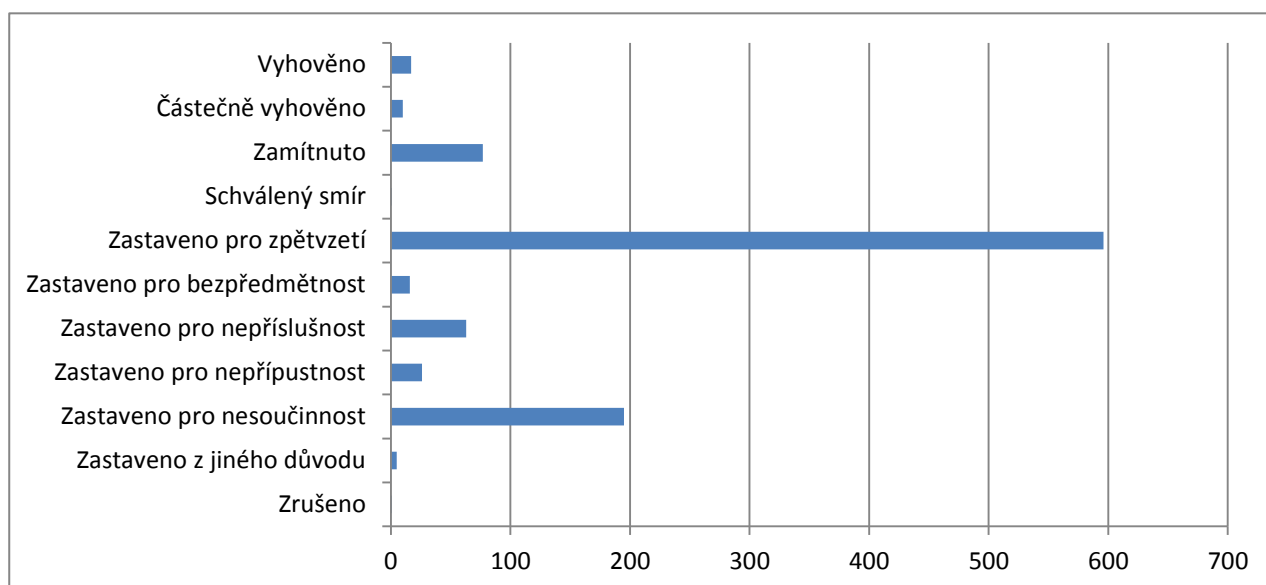
Pokud jde o výsledky rozhodovací činnosti, pak dosáhl finanční arbitr ve více než polovině (**60 %**) sporů z celkového počtu rozhodnutých sporů ve sledovaném období smírného řešení sporu, to znamená, že finanční instituce uspokojila zcela nebo zčásti nárok, který spotřebitel v řízení před finančním arbitrem uplatnil. Finanční arbitr tak **598** řízení zastavil pro zpětvzetí návrhu na zahájení řízení. V jednom případě finanční arbitr schválil na žádost stran sporu rozhodnutím uzavřený smír. Dalších **16** řízení pak finanční arbitr zastavil pro bezpředmětnost, protože finanční instituce zcela uspokojila požadavky navrhovatele a tuto skutečnost prokázala finančnímu arbitrovi, ale navrhovatel už svůj návrh nevzal zpět, neboť získáním finanční kompenzace pro něj věc „skončila“. Součet všech řízení ukončených smírným řešením v roce 2017 je **615** řízení.

Tam, kde strany sporu nenalezly ani v řízení před finančním arbitrem ochotu vyřešit spor smírně, rozhodl finanční arbitr zčásti nebo zcela vyhovujícím nebo zamítavým nálezem. V roce 2017 vydal finanční arbitr celkem **105** rozhodnutí ve věci, z toho v **77** případech návrh zamítl a ve **28** řízeních částečně nebo úplně návrhu spotřebitele vyhověl.

Ne vždy poskytli spotřebitelé (navrhovatelé) finančnímu arbitrovi takovou součinnost, aby mohlo být v řízení spravedlivě a podle práva rozhodnuto. A to ani přesto, že finanční arbitr opakovaně vyzývá a poučuje navrhovatele, jaké podklady má předložit na podporu svých tvrzení nebo jak má formulovat svůj nárok vznášený proti instituci. Finanční arbitr musel pro nesoučinnost navrhovatele zastavit celkem **195** řízení.

Finanční arbitr návrhy, kde zjistil zákonnou překážku řízení, musí odmítnout pro jejich nepřijatelnost; v roce 2017 tak učinil v **26** případech. V případě, že není založena příslušnost finančního arbitra k řešení sporu, zastaví finanční arbitr řízení pro nepřijatelnost, v roce 2017 bylo pro nepřijatelnost finančního arbitra zastaveno 63 řízení.

Výsledek	Počet
Vyhověno	17
Částečně vyhověno	10
Zamítnuto	77
Schválený smír	1
Zastaveno pro zpětvzetí	596
Zastaveno pro bezpředmětnost	16
Zastaveno pro nepřijatelnost	63
Zastaveno pro nepřijatelnost	26
Zastaveno pro nesoučinnost	195
Zastaveno z jiného důvodu	5
Zrušeno	1
Celkem	1007



Finanční arbitr je v případě, kdy ve věci rozhodne nálezem a vyhová, byť jen zčásti spotřebiteli, povinen podle § 17a odst. 1 zákona o finančním arbitrovi uložit instituci sankci ve výši 10 % z částky, kterou je instituce povinna zaplatit navrhovateli, nejméně však 15 000 Kč, a tato částka je příjmem státního rozpočtu.

Vedle toho je finanční arbitr oprávněn podle § 23 téhož zákona uložit instituci pokutu za porušení povinností předkládat podklady v řízení před finančním arbitrem, pokutu lze uložit až do výše 1 mil. Kč a též je příjmem státního rozpočtu.

Finanční arbitr v roce 2017 pravomocně uložil k zaplacení téměř za **493 tis. Kč** na sankcích podle § 17a odst. 1 zákona o finančním arbitrovi a **30 tis. Kč** na pokutách podle § 23 zákona o finančním arbitrovi.

V. NÁKLADY NA ZAJIŠTĚNÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA

Kancelář finančního arbitra je podle § 1a odst. 1 zákona o finančním arbitrovi organizační složkou státu a samostatnou účetní jednotkou, jejíž příjmy a výdaje jsou součástí rozpočtové kapitoly Ministerstva financí. Ve státním rozpočtu byly i na kalendářní rok 2017 výdaje Kanceláře finančního arbitra vedeny ve výdajovém bloku VB – Výdaje na zabezpečení činnosti Kanceláře finančního arbitra, z hlediska odvětvového třídění rozpočtové skladby byly zařazeny do § 5471.

Konečný rozpočet a jeho čerpání

Schválený rozpočet výdajů Kanceláře finančního arbitra na rok 2017 činil **56.690 tis. Kč**, v rozlišení **55.640 tis. Kč** na běžné výdaje a **1.050 tis. Kč** na výdaje kapitálové. Nároky z nespotřebovaných výdajů (NNV) předchozích období činily k datu 1. 1. 2017 celkem **12.595 tis. Kč**. K datu 31. 12. 2017 byly zapojeny NNV v celkové výši **10.300 tis. Kč**, a to v rozlišení NNV profilující (programové financování) ve výši **1.990 tis. Kč**, NNV profilující (na platy a ostatní platby za provedení práce) ve výši **851 tis. Kč** a NNV neprofilující ve výši **7.459 tis. Kč**, současně v rozlišení na NNV běžné ve výši **9.090 tis. Kč** a NNV kapitálové ve výši **1.210 tis. Kč**.

Skutečné výdaje na zabezpečení činnosti Kanceláře finančního arbitra za rok 2017 činily **53.521 tis. Kč**. Rozpočet na výdaje byl čerpán ze **79 %** z konečného rozpočtu výdajů v roce 2017, v rámci běžných výdajů bylo čerpáno **52.232 tis. Kč**, tedy **79,7 %** z konečného rozpočtu běžných výdajů v roce 2017, kapitálové výdaje byly čerpány ve výši **1.288 tis. Kč**, tj. **57 %** z konečného rozpočtu kapitálových výdajů v roce 2017.

Nevyčerpání prostředků z rozpočtu Kanceláře finančního arbitra pro rok 2017 (včetně nároků z nespotřebovaných výdajů z minulých let) zásadně souvisí s nižšími výdaji na provoz Kanceláře finančního arbitra v důsledku setrvání v prostorách Ministerstva financí v Legerově ul., resp. v prostorových a technických podmínkách, tedy KFA nečerpala rozpočtové prostředky na vybavení (nábytek, IT vybavení, IT služby, prostory, služby související s užíváním prostor).

Výdaje na platy a ostatní platby

V rámci běžných výdajů byly stanoveny mzdové výdaje ve výši **38.174 tis. Kč**, z toho **37.578 tis. Kč** na platy a **596 tis. Kč** na ostatní platby, související pojistné ve výši **12.979 tis. Kč** a přiděl do fondu kulturních a sociálních potřeb (FKSP) ve výši **752 tis. Kč**. Počet systemizovaných míst byl stanoven na **55** míst, při průměrném platu **56.936 Kč**.

Na základě usnesení Vlády České republiky č. ÚV 674/2017 ze dne 25. 9. 2017 byl rozpočtovým opatřením upraven rozpočet na platy včetně souvisejících výdajů na listopad a prosinec 2017 v celkové výši objemu prostředků **767 tis. Kč**. Upravený rozpočet na platy zaměstnanců a ostatní platby tak v roce 2017 činil **38.737 tis. Kč**, na povinném pojistném **13.171 tis. Kč** a na přidělu do fondu kulturních a sociálních potřeb (FKSP) celkem **763 tis. Kč**. V průběhu roku 2017 byly zapojeny nároky z nespotřebovaných výdajů na platy ve výši **644 tis. Kč**, na ostatních platbách byly zapojeny nároky z nespotřebovaných výdajů ve výši **206 tis. Kč** a na povinném pojistném byly zapojeny nároky z nespotřebovaných výdajů ve výši **686 tis. Kč**.

Konečný rozpočet Kanceláře finančního arbitra pro rok 2017 činil na platy a ostatní platby **39.588 tis. Kč**, na povinném pojistném a přidělu do FKSP **14.629 tis. Kč**. Konečný rozpočet na platy činil **38.786 tis. Kč**, na ostatní platby **802 tis. Kč**, na povinné pojistné **13.857 tis. Kč** a přiděl do FKSP činil ke konci sledovaného období **772 tis. Kč**.

V roce 2017 byly vyčerpány mzdové prostředky (prostředky na platy a ostatní platby) ve výši **36.043 tis. Kč**, tj. celkem **91%** z konečného rozpočtu na platy a ostatní platby v roce 2017.

V období roku 2017 při průměrném přepočteném počtu osob, evidovala Kancelář finančního arbitra **50** zaměstnanců oproti schválenému počtu **55** systemizovaných míst pro rok 2017. Neobsazenost systemizovaných míst způsobil odchod 5 zaměstnankyň na mateřskou dovolenou během roku

2017 a současný nedostatek uchazečů o práci ve veřejném sektoru a nízká kvalita uchazečů, kteří zájem projeví. K obsazení všech **55** systemizovaných míst však došlo již k 28. 2. 2018.

Finanční arbitr v průběhu roku 2017 proto průběžně nařizoval stávajícím zaměstnancům práci přesčas, a to v celkovém počtu **1 809** přesčasových hodin, za kterou Kancelář finančního arbitra vynaložila celkem **684 tis. Kč**.

Ostatní běžné výdaje

Schválený rozpočet ostatních běžných výdajů ve výši **3.736 tis. Kč** dosáhl po zapojení NNV celkové výše **11.279 tis. Kč**. Čerpáno bylo **3.428 tis. Kč**, tj. **30,4 %** konečného rozpočtu na ostatní běžné výdaje v roce 2017.

Největší podíl na čerpání ostatních běžných výdajů představuje nákup služeb, vyčerpáno bylo **2.105 tis. Kč**, tj. **36,7 %** celkového rozpočtu na nákup služeb v roce 2017. Výdaje za služby zpracování dat činily v roce 2017 **736 tis. Kč**, výdaje za služby školení a vzdělávání činily v roce 2017 **188 tis. Kč**, výdaje za služby poštovní činily v roce 2017 **250 tis. Kč** a výdaje na služby telekomunikací a radiokomunikací činily v roce 2017 **46 tis. Kč**. Výdaje na nákup ostatních služeb činily celkem **885 tis. Kč** a zahrnují výdaje na příspěvek na stravování zaměstnanců ve výši 447 tis. Kč, na služby peněžních ústavů ve výši 19 tis. Kč, na nájemné parkovací místa ve výši 36 tis. Kč, a dále na úklidové služby, pravidelné paušální částky na dodávky pracovních lékařských služeb, služby revizí, inzerce a výdaje na dopravu nepatřících do cestovního nákupu služeb v celkové výši 383 tis. Kč.

Za ostatní nákupy bylo vyčerpáno **501 tis. Kč**, tj. **25,3 %** z konečného rozpočtu na ostatní nákupy v roce 2017. Výdaje za opravy a udržování majetku Kanceláře finančního arbitra činily v roce 2017 **187 tis. Kč** (tyto služby jsou hrazeny na základě Zápisu o užívání nebytových prostor mezi Ministerstvem financí a Kanceláří finančního arbitra uzavřené v roce 2011 a jsou kalkulovány na jednotlivé osoby a fakturovány čtvrtletně), výdaje za cestovné tuzemské a zahraniční činily v roce 2017 **237 tis. Kč**, výdaje za účastnické poplatky na konference v roce 2017 činily **65 tis. Kč** a výdaje na pohoštění činily v roce 2017 **12 tis. Kč**.

Nákup materiálu představoval **332 tis. Kč**, tj. **53,5 %** z konečného rozpočtu na nákup materiálu v roce 2017. Výdaje na nákup notebooků a mobilního telefonu včetně příslušenství činily v roce 2017 **171 tis. Kč**, výdaje na nákup publikací a knih činily v roce 2017 **22 tis. Kč**, výdaje na nákup kancelářského papíru a kancelářských potřeb činily v roce 2017 **55 tis. Kč**, výdaje na spotřební materiál pro provoz ICT (síťové připojení, prodlužovací kabely, čtečky čárových kódů) činily v roce 2017 **16 tis. Kč** a výdaje na další všeobecné nákupy pro provoz KFA zejména vizitky, kancelářské židle, razítka, hygienický materiál činily v roce 2017 **68 tis. Kč**.

Za vodu, paliva a energie bylo vyčerpáno celkem **274 tis. Kč**, tj. **31,3 %** z konečného rozpočtu na nákup vody, paliv a energie v roce 2017. Čerpání je dáno výpočtem energií a služeb souvisejících s pronájmem nebytových prostor na základě Zápisu o užívání nebytových prostor uzavřeného mezi Kanceláří finančního arbitra a Ministerstvem financí v roce 2011, který upřesňuje související náklady hrazené pronajímateli podle počtu osob.

Další výdaje v celkové výši **217 tis. Kč** představovaly výdaje za odvody za porušení povinnosti zaměstnávat zdravotně postižené a soudní náklady v roce 2017 ve výši **117 tis. Kč**, výdaje na náhrady mezd v době nemoci v roce 2017 ve výši **51 tis. Kč**, výdaje na vrácení uložených pokut za 3 zrušená rozhodnutí finančního arbitra soudem ve výši **45 tis. Kč**, ostatní výdaje jako platby daní a poplatků a kurzové rozdíly ve výši **4 tis. Kč**.

V roce 2017 uskutečnili zaměstnanci Kanceláře finančního arbitra celkem 7 zahraničních pracovních cest a 2 tuzemské pracovní cesty. Celkem bylo vynaloženo na pracovní cesty ve sledovaném období **237 tis. Kč**

Výdaje na programové financování

Kancelář finančního arbitra evidovala ve sledovaném období **Program ev. č. 012V41, který byl realizován v podprogramech** 0112V4110 – Pořízení, obnova a provozování ICT KFA – sledující potřeby zabezpečení výpočetní a komunikační technikou a odpovídajícími informačními systémy a 012V4120 – Pořízení a obnova MTZ KFA, tj. zabezpečení reprodukce a obnovy majetku nezbytného pro vlastní činnost KFA; **Program ev. č. 112V41, který byl realizován v podprogramu** 112V4110 – Pořízení, obnova a provozování ICT KFA – sledující potřeby zabezpečení výpočetní a komunikační technikou a odpovídajícími informačními systémy.

Podprogram 012V4110

Schválený rozpočet na běžné výdaje programu činil **764 tis. Kč**. Po zapojení nároků z nespotřebovaných běžných výdajů evidujeme rozpočet běžných výdajů **1.544 tis. Kč**. Ve sledovaném období byly prostředky na běžné (neinvestiční) výdaje programu čerpány v celkové výši **977 tis. Kč**, což představuje **63,2 %** z konečného rozpočtu běžných výdajů určených na program v roce 2017.

Schválený rozpočet na kapitálové výdaje podprogramu 012V4110 činil **1.000 tis. Kč**, po zapojení nároků z nespotřebovaných kapitálových výdajů činil rozpočet **2.210 tis. Kč**. Ve sledovaném období byly prostředky na kapitálové (investiční) výdaje programu čerpány v celkové výši **1.288 tis. Kč**, což představuje **58,3 %** z konečného rozpočtu kapitálových výdajů v roce 2017.

Ve druhém pololetí roku 2017 bylo dokončeno převzetí zakázky na pořízení Informačního systému spisové služby a systému řízení před finančním arbitrem v Kanceláři finančního arbitra. Smlouva o dodávce informačního systému byla uzavřena dne 25. 10. 2016; v červenci 2017 proběhlo převzetí zakázky. Celková cena zakázky na dodávku informačního systému činila **1.210 tis. Kč**. Na tuto částku a na provoz informačního systému byla před uzavřením smlouvy schválena správcem programů částka na úhradu kupní ceny dodávky a částka **2.381 tis. Kč** na provoz informačního systému po dobu čtyř let od zahájení provozu.

Podprogram 012V4120

Na tomto programu nebyly rozpočtovány prostředky na výdaje běžné (neinvestiční). Rovněž ve sledovaném období nedošlo k žádnému přesunu prostředků ani k úpravě rozpočtu běžných (neinvestičních) výdajů. Na programu je schválený rozpočet na výdaje investiční (kapitálové) ve výši **50 tis. Kč**. K úpravě rozpočtu uvedeného programu kapitálových výdajů nedošlo. Rovněž nebyly čerpány prostředky na tomto programu.

Podprogram 112V4110

Ke dni 30. 6. 2017 byla ukončena akce 112V411000001, Pořízení a obnova ICT, na které byl k datu 30. 6. 2017 zůstatek 1.053,67 Kč (položka 5137). Tyto prostředky nebyly v roce 2017 čerpány, ani jinak využity (jednalo s NNV minulých let a tento zůstatek se nestal součástí NNV k 1. 1. 2018).

Příjmy

Pro rok 2017, stejně jako v minulých obdobích, nebyly v rozpočtu Kanceláře finančního arbitra příjmy stanoveny, protože činností Kanceláře finančního arbitra není zajišťování příjmů do státního rozpočtu a současně případné příjmy Kanceláře finančního arbitra jsou nepředvídatelné.

Kancelář finančního arbitra přesto v roce 2017 dosáhla příjmy v celkové výši **471.251 Kč**, z toho:

- a) přijaté sankční platby ve výši **372.902 Kč**, které představují uložené sankce v řízení vedených před finančním arbitrem (konkrétně jde o 19 sankcí, každá ve výši 15.000 Kč, jedna sankce ve výši 87.902,30 Kč), když finanční arbitr je podle § 17a odst. 1 zákona o finančním arbitrovi povinen uložit sankci ve výši 10 % z částky, kterou je instituce povinna zaplatit navrhovateli, nejméně však 15.000 Kč a tato je příjmem státního rozpočtu);

- b) refundace zahraničních služebních cest ve výši **24.518 Kč** (refundace byly přijaty od Evropské komise);
- c) převod z vlastních fondů ve výši **30.000 Kč** (ke konci roku 2016 byly převedeny mzdové prostředky na účet 6015, tato částka byla rezervou pro případné neočekávané výdaje spojené s výplatou mezd za poslední měsíc v kalendářním roce; protože nedošlo k žádným nepředvídatelným událostem, byly tyto prostředky vráceny na příjmový účet jako převod z vlastních fondů);
- d) příjem přeplatku na pojistném za zaměstnance od zdravotní pojišťovny ve výši **29.479 Kč**;
- e) příjem přeplatku za služby od Ministerstva financí jako pronajímatele prostor, ve kterých Kancelář finančního arbitra sídlí, částečné vyúčtování služeb ze smlouvy o nájmu nebytových prostor ke dni 31. 12. 2017 ve výši **14.352 Kč**.

VI. INFORMAČNÍ POVINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA, VZTAHY S VEŘEJNOSTÍ

Vyřizování dotazů

Finanční arbitr zodpoví každý dotaz, tedy i ten, který se netýká činnosti finančního arbitra, a to alespoň v rozsahu poučení o nepříslušnosti finančního arbitra a tam, kde je to možné s odkazem na příslušný úřad.

Finanční arbitr se nemůže v odpovědích na dotazy vyjadřovat k právním otázkám souvisejícím se sporem tazatele s finanční institucí, to finanční arbitr může pouze v řízení vedeném na návrh spotřebitele. V odpovědích na dotazy v působnosti finančního arbitra, přesto každý tazatel obdrží předběžné posouzení, zda spor do působnosti finančního arbitra spadá či nikoli, zpravidla odkaz na obecnou právní úpravu týkající se předmětu dotazu, podrobné poučení o náležitostech návrhu na zahájení řízení a přehled podkladů, které by měl k návrhu připojit.

Finanční arbitr přijal v roce 2017 přes 4 000 dotazů (včetně telefonických). Písemné odpovědi na dotazy vyřizoval finanční arbitr bez zbytečného odkladu, nejčastěji v řádu několika dnů.

Informační povinnosti finančního arbitra

Finanční arbitr je povinen pro širokou veřejnost o své činnosti vypracovat výroční zprávu o své činnosti. Výroční zprávu zejména s podrobnými informacemi o počtu vedených řízení a způsobu vyřešení sporů, včetně popisu vybraných projednávaných sporů je finanční arbitr povinen vhodným způsobem umožňujícím dálkový přístup uveřejnit jednou ročně, nejpozději do 30. června následujícího kalendářního roku.

Všechny výroční zprávy o činnosti finančního arbitra jsou uveřejněny a jsou také přístupné na webových stránkách Kanceláře finančního arbitra, adresa <http://www.finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/vyrocní-zpravy.html>.

Veřejnost finanční arbitr o své činnosti informuje 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 podle potřeby informuje o zjištěných nedostatcích orgány dohledu nebo státního dozoru nad finančními institucemi, se kterými vedl finanční arbitr na návrh spotřebitelů řízení.

Povinnost informovat navrhovatele o možnosti poskytování pomoci v řízení před finančním arbitrem a o svém postupu při rozhodování podle zákona o finančním arbitrovi a o projednávaných sporech plní finanční arbitr prostřednictvím individuálních úkonů v jednotlivých řízeních, v rámci odpovídání na dotazy veřejnosti a především prostřednictvím internetových stránek, které Kancelář finančního arbitra provozuje.

Internetové stránky

Finanční arbitr využívá webové stránky, které provozuje Kancelář finančního arbitra, k plnění svých informačních povinností a dalšímu informování laické i odborné veřejnosti o své činnosti.

V průběhu roku 2017 byly provedeny další úpravy stránek s cílem zajistit co nejjednodušší orientaci v informacích o finančním arbitrovi, maximálně zjednodušit podání dotazu nebo návrhu na zahájení řízení.

K dispozici je také slovník běžně užívaných pojmů či nejčastější dotazy, které spadají do kompetence finančního arbitra. K dispozici jsou také doporučení, kam se obrátit v případě, že finanční arbitr není příslušný k řešení sporu.

Na hlavní straně je možné jednoduše získat informace o jednotlivých oblastech a typech sporu, které je finanční arbitr příslušný řešit, včetně odkazů na právní úpravu a Sbírku rozhodnutí.

K zasílání tiskových zpráv, aktualit nebo informace o uveřejnění anonymizovaného rozhodnutí ve Sbírce rozhodnutí slouží služba „Přihlásit k odběru noviněk“. Zájemce se může přihlásit k odběru noviněk tím, že zadá pouze svoji e-mailovou adresu, kam mu budou informace zaslány.

Nejen pro spotřebitelskou veřejnost zpracoval a publikoval finanční arbitr na hlavní straně internetových stránek informační dokument nazvaný Finanční arbitr v 10 bodech ve znění:

1. finanční arbitr je zákonem zřízený státní orgán mimosoudního řešení sporů;
2. finanční arbitr může řešit pouze spory mezi spotřebiteli a finančními institucemi poskytujícími nebo zprostředkujícími platební služby, elektronické peníze, úvěry, kolektivní investování, investice, životní pojištění, stavební spoření, směnu měn;
3. finanční arbitr nemůže rozhodovat spor, o kterém se již vede řízení u soudu nebo před rozhodcem, nebo o něm již soud nebo rozhodce rozhodl;
4. řízení před finančním arbitrem je bezplatné;
5. návrh na zahájení řízení může podat jen spotřebitel, k dispozici je formulář nebo průvodce podáním návrhu;
6. navrhovatel nemusí být právně zastoupen;
7. finanční instituce je povinna se řízení účastnit;
8. finanční arbitr vede strany sporu ke smírnému vyřešení sporu;
9. pravomocné rozhodnutí finančního arbitra je přezkoumatelné soudem;
10. pokud není pravomocné rozhodnutí finančního arbitra předloženo k soudnímu přezkumu, je závazné a má účinky vykonatelného soudního rozhodnutí.

Sbírka rozhodnutí

I v roce 2017 pokračoval finanční arbitr v uveřejňování úplných znění vybraných rozhodnutí ve Sbírce rozhodnutí, která je umístěna na webových stránkách (<http://www.finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/sbirka-rozhodnuti.html>).

Finanční arbitr vždy uveřejňuje rozhodnutí ve věci, tedy nález nebo i rozhodnutí o námitkách, které jsou co do nároku, o kterém finanční arbitr rozhodoval, nové nebo jakkoli užitečné pro laickou i odbornou veřejnost. Uveřejňují se i rozhodnutí o uložení pokuty za nesoučinnost instituce v řízení před finančním arbitrem. Ve Sbírce rozhodnutí se neuveřejňují usnesení o zastavení řízení pro zpětvzetí nebo bezpředmětnost návrhu na zahájení řízení, stejně jako usnesení zastavení řízení pro nesoučinnost navrhovatele. Usnesení o zastavení řízení pro nepřipustnost návrhu se uveřejňují jen tehdy, mají-li informační hodnotu pro veřejnost.

Uveřejňovaná rozhodnutí jsou ve Sbírce rozhodnutí označena typem rozhodnutí (nález, rozhodnutí o námitkách, usnesení, rozhodnutí), registračním číslem nebo spisovou značkou, evidenčním číslem, datem vydání rozhodnutí a obchodní firmou nebo jménem instituce, proti které návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem směřoval. V souladu s § 8a zákona o svobodném přístupu k informacím a v souladu s ustanovením § 21 odst. 6 zákona o finančním arbitrovi publikované části rozhodnutí neobsahují osobní ani jiné identifikační údaje navrhovatelů. Rozhodnutí lze vyhledávat podle jednotlivých oblastí nebo formou fulltextového vyhledávání.

Finanční arbitr pokračoval v naplňování Sbírky rozhodnutí na svých internetových stránkách a publikoval všechna svá zásadní rozhodnutí v plném znění (bez uvedení identifikačních údajů navrhovatelů). Ve Sbírce lze vysledovat předvídatelnost rozhodovací činnosti finančního arbitra, což slouží nejen institucím, resp. jejich právním zástupcům, ale i samotným navrhovatelům, spotřebitelům. Ti se stále častěji odkazují na Sbírku rozhodnutí a citují z rozhodnutí finančního arbitra ve svých návrzích na zahájení řízení a dalších vyjádřeních v průběhu řízení.

VII. MEZINÁRODNÍ SPOLUPRÁCE, FINANČNÍ VZDĚLÁVÁNÍ

Spolupráce finančního arbitra s obdobnými orgány mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v jiných státech

Zákon o finančním arbitrovi ukládá finančnímu arbitrovi na základě vzájemnosti povinnost spolupracovat s obdobnými orgány mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v jiných státech, zejména ve státech tvořících Evropský hospodářský prostor, a s orgány Evropské unie.

ADR/ODR

Od ledna 2016 je finanční arbitr notifikován Ministerstvem průmyslu a obchodu Evropské komisi jako příslušný subjekt podle směrnice ADR a od února 2016 je napojený na evropskou platformu pro řešení spotřebitelských sporů on-line, kterou provozuje Evropská komise na adrese <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=CS> v intencích nařízení ODR. V roce 2017 nebyl prostřednictvím platformy ODR podán k finančnímu arbitrovi žádný návrh na zahájení řízení.

FIN-NET

Finanční arbitr je dlouhodobě členem evropské sítě institucí zaměřených na mimosoudní řešení sporů na finančním trhu FIN-NET. Tato síť, založená v roce 2001, sdružuje tzv. finanční ombudsmany z většiny členských států Evropské unie, resp. států tvořících Evropský hospodářský prostor. Jejím posláním je zejména sdílet poznatky z každodenní rozhodovací praxe a pomáhat při řešení přeshraničních sporů. Zástupce finančního arbitra působí jako člen řídicího výboru (Steering Committee) sítě FIN-NET, který řídí další směřování této sítě a připravuje agendu pro plenární jednání.

Evropská komise a členové sítě FIN-NET se v roce 2017 zaměřili především na zvýšení povědomí veřejnosti o této síti a fungování finančních ombudsmanů v jednotlivých členských státech zemí Evropského hospodářského prostoru. Evropská komise v této souvislosti výrazným způsobem aktualizovala a vylepšila své webové stránky a zahájila propagační kampaň na sociálních médiích.

Cílem má být zlepšení informovanosti spotřebitelů o možnostech řešení jejich sporů s finančními institucemi, usnadnění orientace, na který orgán se obrátit v případě řešení přeshraničních sporů, a současně i dosažení lepší spolupráce mezi jednotlivými subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů napříč všemi zeměmi tvořícími Evropský hospodářský prostor.

INFO Network

Finanční arbitr je také členem mezinárodní sítě institucí zaměřených na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu zvané INFO Network (celým jménem International Network of Financial Services Ombudsman Schemes). V této síti, založené v roce 2007, jsou zastoupeny instituce finančních ombudsmanů prakticky ze všech kontinentů.

INFO Network dlouhodobě usiluje o nastavení univerzálně platných minimálních standardů (nezávislost, transparentnost, férovost, efektivnost) při mimosoudním řešení sporů na finančním trhu napříč různými typy institucí finančního ombudsmana po celém světě bez ohledu na povahu a způsob zřízení takové instituce (státní vs. soukromé, zřízené zákonem vs. zřízené jiným způsobem), financování, pravidla pro účast (účast poskytovatelů finančních služeb dobrovolná vs. povinná) a její pravomoci (možnost vydávat závazná rozhodnutí vs. mediace / konciliace, apod.)

Zahraníční pracovní cesty

V roce 2017 se zástupce finančního arbitra, který je trvale pověřen agendou zahraniční spolupráce, zúčastnil zahraničních pracovních cest, a to za účelem účasti na těchto akcích:

1. Jednání řídicího výboru FIN-NET Steering Committee (Brusel, Belgie)
2. Výroční zasedání sítě FIN-NET (Brusel, Belgie) 2x
3. Jednání řídicího výboru FIN-NET Steering Committee (Řím, Itálie) spojené s navazující konferencí Banking and Financial Dispute Resolution
4. Výroční konference INFO (International Network of Financial Services Ombudsman Schemes) 2017 (Melbourne, Austrálie)

Všechny uskutečněné pracovní cesty byly pro činnost Kanceláře finančního arbitra přínosné, a to s ohledem na získané informace o činnosti zahraničních finančních ombudsmanů i připravovaných a realizovaných změnách evropské legislativy.

Zástupce finančního arbitra v průběhu svých zahraničních cest upevňoval spolupráci mezi členy společenství, přednášel na téma právních předpisů regulujících činnost členů, diskutoval směrnice a právní úpravu činnosti členů. Přínos zahraničních pracovních cest zástupce finančního arbitra je nesporný, zejména z důvodu rozvoje vztahů s jednotlivými členy sítě FIN-NET.

Finanční vzdělávání, zvyšování povědomí veřejnosti o činnosti finančního arbitra

Finanční arbitr i zástupce finančního arbitra mají dlouhodobý zájem o zapojování do činností finančního vzdělávání občanů. Zástupce finančního arbitra je členem Pracovní skupiny pro finanční vzdělávání působící při Ministerstvu financí.

Zástupce finančního arbitra se v roce 2017 účastnil činnosti podskupiny pro kompetence finanční gramotnosti zřízené v rámci Pracovní skupiny pro finanční vzdělávání, která v souvislosti s revizí Národní strategie finančního vzdělávání provedla revizi Standardů finanční gramotnosti pro žáky základních a studenty středních škol a současně vytvořila zcela nové kompetence pro dospělé.

Zástupce finančního arbitra v roce 2017 přednášel na akademické půdě, a to již tradičně na Ekonomicko-správní fakultě Masarykovy Univerzity v Brně v rámci předmětů Osobní Finance a Finanční gramotnost, ale také historicky poprvé na Právnické fakultě Univerzity Karlovy v Praze v rámci zcela nového volitelného předmětu Ochrana spotřebitele.

Zástupce finančního arbitra se na akademické půdě účastnil i dalších odborných a diskusních akcí, např. kolokvia Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů v ČR po roce od účinnosti nové právní úpravy nebo debaty Česko v době dluhů, které se obě konaly na půdě Právnické fakulty Univerzity Karlovy v Praze.

Právě dluhové problematice a aktivitám směřujícím k prevenci předlužení popřípadě jeho řešení věnuje Kancelář finančního arbitra nejen při své osvětové činnosti. Zástupce finančního arbitra je členem organizačního výboru Aliance proti dluhům, která sdružuje širokou škálu odborníků specializovaných na problematiku zadluženosti domácností. Finanční arbitr, resp. zástupce finančního arbitra je současně i aktivním členem Platformy pro odpovědné finance, která slouží jako fórum pro diskuzi nad palčivými společenskými tématy, jako jsou neetické praktiky na trhu spotřebitelských úvěrů, problematika lichvy, otázky férového vymáhání či finanční gramotnost veřejnosti. Zástupce finančního arbitra dlouhodobě usiluje o vzájemnou spolupráci a podporu obou těchto platforem, resp. jejich členů, při řešení konkrétních problémů spojených s předlužením.

VIII. VÝHLEDY DO BUDOUCNOSTI

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

Kroky, které by měly vést ke zvyšování povědomí o finančním arbitrovi v okruhu veřejnosti, budou: aktivní komunikace s veřejností a médii, prezentace, uveřejňování tiskových a výročních zpráv, informování na webových stránkách (aktuality, doporučení, publikace, rozhodnutí) a na sociálních sítích.

Trvalým úkolem, který finanční arbitr řeší a řešit i nadále bude, je snaha dosahovat maximálního a efektivního řešení každého sporu. Finanční arbitr bude zásadně usilovat o maximální zkrácení doby řízení.

Příloha č. 1 – Přehled rozhodnutí uveřejněných ve Sbírce rozhodnutí

Finanční arbitr dosud ve Sbírce rozhodnutí přístupné na internetových stránkách uveřejnil vybraná vydaná rozhodnutí uvedená v tabulce. Finanční arbitr uveřejňuje jak rozhodnutí, ve kterých vyhověl návrhu spotřebitele, tak i rozhodnutí, ve kterých naopak návrh spotřebitele zamítl. Každé uveřejněné rozhodnutí obsahuje tvrzení a námítky obou stran sporu a velmi podrobně zpracované právní posouzení sporu a vypořádání všech námitek navrhovatele i finanční instituce a samozřejmě i citace a odkazy na soudní judikaturu, o kterou se finanční arbitr při svém rozhodování opíral.

Ve Sbírce rozhodnutí lze vyhledávat pomocí fulltextového vyhledávání zadáním spisové značky nebo klíčových slov. Všechna uvedená rozhodnutí jsou dostupná v anonymizované podobě zde: <http://www.finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/sbirka-rozhodnuti.html>

Spisová značka	Instituce	Klíčové slovo/předmět řízení	Výsledek řízení
179/PS/2012	Air Bank, a.s.	nesprávně provedená platební transakce	zamítnutí návrhu
FA/PS/189/2017	Air Bank a.s.	platební příkaz, kurzová ztráta	zamítnutí návrhu
158/2011	BRE Bank S.A.	výběr z bankomatu odcizenou platební kartou	zamítnutí návrhu
17/PS/2012	Citibank Europe plc	neautorizovaná platební transakce - MO/TO transakce	zamítnutí návrhu
69/PS/2012	Citibank Europe plc	výběr z bankomatu odcizenou platební kartou	zamítnutí návrhu
FA/PS/310/2014	Citibank Europe plc	výběr z bankomatu a platby u obchodníka odcizenou platební kartou	zamítnutí návrhu
FA/PS/387/2014	Citibank Europe plc	nesprávně provedená platební transakce	zamítnutí návrhu
FA/PS/334/2015	Citibank Europe plc	neautorizovaná platební transakce - zneužití platební karty	zamítnutí návrhu
FA/PS/583/2015	Citibank Europe plc	výběr z bankomatu odcizenou platební kartou	zamítnutí návrhu
89/PS/2012	Česká spořitelna, a.s.	výběr z bankomatu odcizenou platební kartou	zamítnutí návrhu
1/PS/2013	Česká spořitelna, a.s.	vyplacení dvojnásobku životního minima	částečné vyhovění návrhu
23/PS/2013	Česká spořitelna, a.s.	vyplacení dvojnásobku životního minima	částečné vyhovění návrhu
145/PS/2013	Česká spořitelna, a.s.	spor o zaplacení poplatku	zamítnutí návrhu
453/PS/2013	Česká spořitelna, a.s.	výpověď smlouvy o úvěru, bezdůvodné obohacení, výmaz z registru dlužníků	zamítnutí návrhu
FA/PS/556/2014	Česká spořitelna, a.s.	výmaz záznamu v registru dlužníků	zamítnutí návrhu
FA/PS/361/2016	Česká spořitelna, a.s.	neautorizovaná platební transakce - zneužití internetového bankovníctví	zamítnutí návrhu
FA/PS/836/2016	Česká spořitelna, a.s.	neautorizovaná platební transakce - podpis, prekluze	zamítnutí návrhu
FA/PS/1452/2016	Česká spořitelna, a.s.	příslušnost finančního arbitra, bezpečnostní schránka	zastavení řízení pro nepřípustnost
FA/SU/916/2015	Česká spořitelna, a.s.	neautorizovaná platební transakce, zneužití internetového bankovníctví, facebook	zamítnutí návrhu
FA/PS/141/2017	Česká spořitelna, a.s.	nakládání s vkladem na vkladní knížce	zamítnutí návrhu
FA/PS/1928/2016	Česká spořitelna, a.s.	neautorizovaná platební transakce, zneužití internetového bankovníctví	zamítnutí návrhu
FA/PS/297/2017	Česká spořitelna, a.s.	neautorizovaná platební transakce - zneužití platební karty	zamítnutí návrhu
FA/PS/538/2016	Česká spořitelna, a.s.	náhrada nemajetkové újmy na bolokaci peněžních prostředků na účtu	částečně zamítnuto, částečně zastaveno
FA/SR/PS/1188/2017	Česká spořitelna, a.s.	nakládání s vkladem na vkladní knížce, promlčení práva na vyplacení vkladů	zamítnutí návrhu
122/PS/2012	Československá obchodní banka, a. s.	výběr z bankomatu, nevydání hotovosti, nesprávně provedená platební transakce	zamítnutí návrhu
11/PS/2013	Československá obchodní banka, a. s.	příslušnost finančního arbitra, stavební spoření	zastavení řízení pro nepřípustnost
263/PS/2013	Československá obchodní banka, a. s.	výpověď smlouvy o běžném účtu a o kreditní kartě	zamítnutí návrhu
452/PS/2013	Československá obchodní banka, a. s.	poplatek za platební transakci, zúčtovací období	zamítnutí návrhu
603/PS/2013	Československá obchodní banka, a. s.	výběr z bankomatu, nevydání hotovosti, nesprávně provedená platební transakce	zamítnutí návrhu
FA/PS/86/2014	Československá obchodní banka, a. s.	výběr z bankomatu, kurzová ztráta	zamítnutí návrhu
FA/PS/113/2014	Československá obchodní banka, a.s.	neautorizovaná platební transakce - podpis, prekluze, omyl	zamítnutí návrhu
FA/PS/293/2015	Československá obchodní banka, a.s.	vrácení platby zaslané nezamýšlenému příjemci, rozsah součinnosti poskytovatele platební služby	zamítnutí návrhu

FA/PS/593/2015	Československá obchodní banka, a.s.	odvolání platebního příkazu	zamítnutí návrhu
FA/PS/744/2015	Československá obchodní banka, a. s.	účastníci řízení před finančním arbitrem, procesní způsobilost	zastavení řízení pro nepřípustnost
FA/PS/79/2016	Československá obchodní banka, a.s.	neautorizované transakce, zneužití platební karty	zamítnutí návrhu
FA/PS/1397/2016	Československá obchodní banka, a.s.	exekuce na účet, odepsání peněžních prostředků z účtu, poplatků za vedení účtu, zrušení účtu	zamítnutí návrhu
FA/PS/1742/2016	Československá obchodní banka, a.s.	platba kartou, blokáce peněžních prostředků, kurzová ztráta	zamítnutí návrhu
FA/PS/1662/2016	Československá obchodní banka, a.s.	náhrada nemajetkové újmy	zamítnutí návrhu
FA/PS/1916/2016	Československá obchodní banka, a.s.	výběr z bankomatu odcizenou platební kartou	zamítnutí návrhu
FA/PS/807/2017	Československá obchodní banka, a.s.	výběr z bankomatu, nevydání hotovosti, nesprávně provedená platební transakce	zamítnutí návrhu
FA/PS/899/2015	Československá obchodní banka, a.s.	neprovedení platební transakce, odpovědnost za škodu, úroky z prodlení, zákon proti legalizaci výnosů, podezřelý obchod	zamítnutí návrhu
FA/PS/277/2016	Equa bank a.s.	odstoupení od smlouvy o platebních službách, nemajetková újma	zamítnutí návrhu
FA/PS/87/2014	Expobank CZ a.s.	neoznámení podezřelého obchodu, náhrada škody	zamítnutí návrhu
FA/PS/593/2014	Expobank CZ a.s.	neoznámení podezřelého obchodu, náhrada škody	zamítnutí návrhu
FA/PS/594/2014	Expobank CZ a.s.	neoznámení podezřelého obchodu, náhrada škody	zamítnutí návrhu
202/PS/2013	Fio banka, a.s.	poplatek za platební transakci v cizí měně	zamítnutí návrhu
577/PS/2013	Fio banka, a.s.	poplatek za vrácení nedoručitelné platby	zamítnutí návrhu
677/PS/2013	Fio banka, a.s.	výběr z bankomatu, nevydání hotovosti, nesprávně provedená platební transakce	zamítnutí návrhu
FA/PS/181/2014	Fio banka, a.s.	náhrada škody z blokování účtu na základě neoprávněné exekuce	zamítnutí návrhu
FA/PS/401/2014	Fio Banka, a.s.	zneužití platební karty	zamítnutí návrhu
FA/PS/421/2014	Fio Banka, a.s.	výběr z bankomatu, nevydání hotovosti, nesprávně provedená platební transakce	zamítnutí návrhu
FA/PS/542/2014	Fio banka, a. s.	neautorizovaná platební transakce – zneužití internetového bankovníctví, facebook	zamítnutí návrhu
FA/PS/653/2014	Fio banka, a. s.	výběr z bankomatu, nevydání hotovosti, nesprávně provedená platební transakce	zamítnutí návrhu
FA/PS/127/2015	Fio Banka, a.s.	neautorizovaná platební transakce – zneužití internetového bankovníctví, facebook	zamítnutí návrhu
FA/PS/140/2015	Fio Banka, a.s.	neprovedení platební transakce, odpovědnost za škodu, úroky z prodlení	zamítnutí návrhu
FA/PS/525/2015	Fio banka, a.s.	biankoautorizace platebních transakcí	zamítnutí návrhu
FA/PS/646/2015	Fio banka, a.s.	náhrada majetkové újmy za blokáci peněžních prostředků na účtu	zamítnutí návrhu
FA/PS/341/2016	Fio banka, a.s.	výběr z bankomatu, nevydání hotovosti, nesprávně provedená platební transakce	zamítnutí návrhu
FA/PS/358/2016	Fio banka, a.s.	platba kartou, blokáce peněžních prostředků, kurzová ztráta	zamítnutí návrhu
FA/PS/494/2017	Fio banka, a.s.	výběr z bankomatu a platby u obchodníka odcizenou platební kartou	zamítnutí návrhu
FA/SR/PS/684/2017	Fio banka, a.s.	ztráta z převodu měn u přeshraniční platební transakce, přeshraniční platební transakce	zamítnutí návrhu
226/PS/2013	GE Money Bank, a.s.	zneužití platební karty	zamítnutí návrhu
FA/PS/470/2014	GE Money Bank, a.s.	neautorizovaná platební transakce, blokáce internetového bankovníctví	zamítnutí návrhu
FA/PS/34/2015	GE Money Bank, a. s.	výmaz záznamu v registru dlužníků	zamítnutí návrhu
FA/PS/752/2015	GE Money Bank, a.s.	ztráta z převodu měn u přeshraniční platební transakce	zamítnutí návrhu
266/PS/2013	Komerční banka, a.s.	vyplacení dvojnásobku životního minima	částečné vyhovění návrhu
FA/PS/57/2014	Komerční banka, a.s.	výběr z bankomatu, nevydání hotovosti, nesprávně provedená platební transakce	zamítnutí návrhu
FA/PS/184/2014	Komerční banka, a.s.	ztráta z převodu měn u platební transakce	zamítnutí návrhu
FA/PS/552/2014	Komerční banka, a.s.	vyrovnání pohledávky banky při zrušení účtu	zamítnutí návrhu
FA/PS/1392/2016	Komerční banka, a.s.	posouzení úvěruschopnosti, platnost sjednání smlouvy	zamítnutí návrhu
626/PS/2013	mBank S.A.	výběr z bankomatu, nevydání hotovosti, nesprávně provedená platební transakce	zamítnutí návrhu
FA/PS/333/2015	mBank, S.A.	neautorizovaná platební transakce - MO/TO transakce	zamítnutí návrhu
FA/PS/190/2016	mBank S.A.	neautorizovaná platební transakce - podpis, prekluze, omyl	zamítnutí návrhu

FA/PS/155/2017	mBank S.A., organizační složka	neautorizovaná platební transakce - zneužití internetového bankovníctví, facebook	zamítnutí návrhu
418/PS/2013	Metropolitní spořitelni družstvo	neprovedení platební transakce, odpovědnost za škodu, úroky z prodlení	zastavení řízení pro zpětvzetí
499/PS/2013	Metropolitní spořitelni družstvo	neprovedení platební transakce, odpovědnost za škodu, úroky z prodlení	úplné vyhovění návrhu
24/PS/2013	Raiffeisen stavební spořitelna a.s.	příslušnost finančního arbitra, stavební spoření	zastavení řízení pro nepřípustnost
310/PS/2013	Raiffeisenbank, a.s.	vrácení platby zaslané nezamýšlenému příjemci, rozsah součinnosti poskytovatele platební služby	zamítnutí návrhu
396/PS/2013	Raiffeisenbank, a.s.	poplatek za vedení účtu v exekuci, zrušení účtu	zamítnutí návrhu
FA/PS/434/2014	Raiffeisenbank a.s.	blokace účtu, zrušení blokace účtu	zamítnutí návrhu
FA/PS/204/2015	Raiffeisenbank a.s.	neoznámení podezřelého obchodu, náhrada škody	zamítnutí návrhu
FA/PS/71/2017	Raiffeisenbank a.s.	náhrada nemajetkové újmy	zamítnutí návrhu
FA/PS/177/2017	Raiffeisenbank a.s.	předsmělní odpovědnost	zamítnutí návrhu
55/PS/2012	Sberbank CZ, a.s.	neautorizovaná platební transakce - podpis, prekluze	zamítnutí návrhu
235/PS/2013	UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.	neautorizovaná platební transakce - podpis, prekluze	úplné vyhovění návrhu
456/PS/2013	UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.	výběr z bankomatu, nevydání hotovosti, nesprávně provedená platební transakce	zamítnutí návrhu
FA/PS/100/2015	UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.	neprovedení platební transakce, odpovědnost za škodu, úroky z prodlení	zamítnutí návrhu
FA/PS/302/2015	UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a. s.	neplatnost smlouvy uzavřené s nezletilým	zamítnutí návrhu
FA/PS/503/2015	UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a. s.	vrácení platby zaslané nezamýšlenému příjemci, rozsah součinnosti poskytovatele platební služby	zamítnutí návrhu
FA/PS/516/2015	UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a. s.	nesprávně provedená platební transakce	zamítnutí návrhu
FA/PS/131/2017	UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.	neautorizovaná platební transakce - zneužití platební karty, výběr z bankomatu	zamítnutí návrhu
649/PS/2013	ZUNO BANK AG	ztráta z převodu měn u vnitrostátní platební transakce	zamítnutí návrhu
FA/PS/192/2015	ZUNO BANK AG	nesprávně provedená platební transakce	zamítnutí návrhu
FA/PS/429/2017	ZUNO BANK AG	platební příkaz, kurzová ztráta	zamítnutí návrhu
FA/SM/427/2014	Cashchange s.r.o.	zrušení směnárenského obchodu, vrácení peněžních prostředků	částečné vyhovění návrhu
FA/SM/284/2015	Chequepoint, a.s.	zrušení směnárenského obchodu, vrácení peněžních prostředků	zamítnutí návrhu
FA/SM/773/2015	Claymore capitel s.r.o.	úplata za provedení směnárenského obchodu	zamítnutí návrhu
FA/SR/SM/1123/2017	Global Travel, spol. s.r.o.	úplata za provedení směnárenského obchodu, poplatek za směnu (exchange fee)	zamítnutí návrhu
FA/SM/329/2014	Maccorp Czech s.r.o.	úplata za provedení směnárenského obchodu	zamítnutí návrhu
FA/SM/59/2014	MoneyUnion s.r.o.	zrušení směnárenského obchodu, vrácení peněžních prostředků	zamítnutí návrhu
FA/ST/1401/2016	Českomoravská stavební spořitelna, a.s.	jednostranné ukončení stavebního spoření stavební spořitelnou	zamítnutí návrhu
FA/SU/1548/2016	Českomoravská stavební spořitelna, a.s.	poskytnutí úvěru, přidělení cílové částky	zamítnutí návrhu
FA/ST/110/2016	Modrá pyramida stavební spořitelna, a.s.	jednostranné ukončení stavebního spoření stavební spořitelnou	částečné vyhovění návrhu
FA/ST/585/2016	Modrá pyramida stavební spořitelna, a.s.	úroková sazba	částečné vyhovění návrhu
FA/ST/1712/2016	Modrá pyramida stavební spořitelna, a.s.	snížení úrokové sazby	úplné vyhovění návrhu
FA/ST/507/2016	Modrá pyramida stavební spořitelna, a.s.	změna smlouvy o stavebním spoření, navýšení cílové částky, přesporení cílové částky	částečné vyhovění návrhu
FA/ST/480/2016	Modrá pyramida stavební spořitelna, a.s.	jednostranné ukončení stavebního spoření stavební spořitelnou	úplně vyhovění návrhu
FA/ST/250/2016	Wüstenrot – stavební spořitelna a.s.	změna smlouvy o stavebním spoření, navýšení cílové částky	zamítnutí návrhu
FA/ST/508/2017	Stavební spořitelna České spořitelny, a.s.	státní podpora	zamítnutí návrhu
FA/ST/1049/2016	Raiffeisen stavební spořitelna, a.s.	změna smlouvy o stavebním spoření, navýšení cílové částky, přesporení cílové částky, neplatnost sazebníku, úhrada za vedení účtu, úhrada za ukončení smlouvy, zůstatek na účtu, sjednaná cílová částka, náklady řízení	zamítnutí návrhu
FA/ST/1050/2016	Raiffeisen stavební spořitelna, a.s.	změna smlouvy o stavebním spoření, navýšení cílové částky, přesporení cílové částky	zamítnutí návrhu
FA/SR/ST/1011/2017	Raiffeisen stavební spořitelna a.s.	jednostranné ukončení stavebního spoření stavební spořitelnou, přesporení cílové částky	zamítnutí návrhu
FA/SU/19/2016	Air Bank a.s.	informační povinnost, sankce, RPSN	zamítnutí návrhu

FA/SU/165/2016	ACEMA Credit Czech, a.s.	platnost sjednání smlouvy, nepřiměřená ujednání	částečně vyhovění návrhu
FA/SU/374/2015	ACEMA Credit Czech, a.s.	promlčení uplatněného práva na náhradu škody a vydání bezdůvodného obohacení	úplně vyhovění návrhu
FA/SU/603/2015	Aktivafin s.r.o.	informační povinnost, sankce, RPSN	úplně vyhovění návrhu
FA/SU/208/2014	Aktivafin s. r. o.	posouzení úvěruschopnosti, platnost sjednání smlouvy	zamítnutí návrhu
FA/SU/492/2014	Biocare Medical Supplies s.r.o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy	úplně vyhovění návrhu
FA/SU/84/2015	BNP Paribas Personal Finance SA, odštěpný závod	zvyšování úvěrového rámce, neautorizovaná platební transakce	částečně vyhovění návrhu
FA/SU/422/2015	BNP Paribas Personal Finance SA, odštěpný závod	informační povinnost, sankce, RPSN	zamítnutí návrhu
FA/SU/114/2016	BNP Paribas Personal Finance SA, odštěpný závod	informační povinnost, sankce, RPSN	zamítnutí návrhu
FA/SU/1550/2016	BNP Paribas Personal Finance	platnost sjednání smlouvy, nepřiměřená ujednání	zamítnutí návrhu
FA/SU/192/2014	brigata s.r.o.	posouzení úvěruschopnosti, platnost sjednání smlouvy	úplně vyhovění návrhu
254/SU/2013	CASPER Consumer Finance, a.s.	poplatek za uzavření smlouvy	částečně vyhovění návrhu
FA/SU/346/2014	CASPER Consumer Finance a.s.	poplatek za uzavření smlouvy	zamítnutí návrhu
FA/SU/375/2014	CASPER Consumer Finance a.s.	zánik dluhu, splacení úvěru, potvrzení o bezdlužnosti	zamítnutí návrhu
FA/SU/755/2015	Citibank Europe plc	příslušnost finančního arbitra - překážka litispendence a věci rozhodnuté	zastavení řízení pro nepřijetost
562/SU/2013	CETELEM a.s.	zvyšování úvěrového rámce, neautorizované platební transakce	úplně vyhovění návrhu
592/SU/2013	CFC Capital Group s.r.o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy	úplně vyhovění návrhu
FA/SU/98/2015	CK FINANCE s.r.o.	platnost sjednání smlouvy, nepřiměřená ujednání	částečně vyhovění návrhu
FA/SU/268/2014	CM Company s. r. o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy	úplně vyhovění návrhu
76/SU/2012	CPE Credits of Private Equity a.s.	platnost sjednání smlouvy, nepřiměřená ujednání	částečně vyhovění návrhu
401/SU/2013	CPE Credits of Privte Equita a.s.	platnost sjednání smlouvy, nepřiměřená ujednání	úplně vyhovění návrhu
FA/SU/24/2014	CS Financial CSF s.r.o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy	úplně vyhovění návrhu
FA/SU/1812/2016	Česká Konsolidační Společnost s.r.o.	platnost sjednání smlouvy, nepřiměřená ujednání	úplně vyhovění návrhu
FA/SU/555/2016	Česká Konsolidační Společnost s.r.o.	platnost sjednání smlouvy, nepřiměřené ujednání, vydání bezdůvodného obohacení, absolutní neplatnost smlouvy, poplatek za poskytnutí úvěru, vratné fee, smluvní pokuta, promlčení, platební morálka	částečně vyhovění návrhu
96/SU/2012	Česká spořitelna, a.s.	příslušnost finančního arbitra, hypotéční úvěry	zastavení řízení pro nepřijetost
107/SU/2012	Česká spořitelna, a.s.	poplatkové spory	zamítnutí návrhu
54/SU/2013	Česká spořitelna, a.s.	poplatkové spory	zamítnutí návrhu
642/SU/2013	Česká spořitelna, a.s.	účastníci řízení před finančním arbitrem, procesní způsobilost	zastavení řízení pro nesoučinnost
FA/SU/96/2014	Česká spořitelna, a.s.	platnost sjednání smlouvy, nepřiměřená ujednání	zamítnutí návrhu
FA/SU/138/2014	Česká spořitelna, a. s.	informační povinnost, sankce, RPSN	zamítnutí návrhu
FA/SU/638/2014	Česká spořitelna, a.s.	informační povinnost, sankce, RPSN	zamítnutí návrhu
FA/SU/188/2016	Česká spořitelna, a.s.	informační povinnost, sankce, RPSN	zamítnutí návrhu
FA/SU/430/2016	Česká spořitelna, a.s.	příslušnost finančního arbitra, dlužník - podnikatel	zastavení řízení pro nepřijetost
FA/SU/1942/2016	Česká spořitelna, a.s.	příslušnost finančního arbitra, překážka litispendence a věci rozhodnuté	zastavení řízení pro nepřijetost
FA/SU/1333/2016	Česká spořitelna, a.s.	změna v osobě dlužníka	zamítnutí návrhu
FA/SU/1681/2016	Česká spořitelna, a.s.	registr dlužníků a výmaz z něj, ručení, zánik smlouvy o úvěru, bezdůvodné obohacení	zamítnutí návrhu
FA/SU/1724/2016	Česká spořitelna, a.s.	předčasné zesplatnění úvěru	zamítnutí návrhu
FA/SU/563/2017	Česká spořitelna, a.s.	neplatnost smluvního ujednání, neplatnost sazebníku, úhrada za vedení účtu, úhrada za ukončení smlouvy, zůstatek na účtu, sjednaná cílová částka, náklady řízení	zamítnutí návrhu
FA/SR/SU/492/2017	Česká spořitelna, a.s.	předčasné splacení, náhrada škody, hypotéční úvěr, poplatek za předčasné splacení	zamítnutí návrhu
542/SU/2013	ČESKÁ ÚVĚROVÁ POKLADNA a.s.	zánik smlouvy o úvěru	částečně vyhovění návrhu
58/SU/2013	Československá obchodní banka, a. s.	poplatkové spory	zamítnutí návrhu

FA/SU/1620/2016	Československá obchodní banka, a.s.	smlouva o konsolidaci, smlouva o kreditní kartě, smlouva o úvěru, neplatnost smluvního ujednání, omyl	zamítnutí návrhu
FA/SU/1877/2016	Sberbank CZ, a.s.	předčasné splacení, náhrada škody	částečné vyhovění návrhu
FA/SU/880/2015	COFIDIS s.r.o.	informační povinnost, sankce, RPSN	zamítnutí návrhu
FA/SU/398/2014	d&b Investment Group s.r.o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SU/238/2014	d&b Investment Group s.r.o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy	úplné vyhovění návrhu
FA/SU/519/2017	Door Financial a.s.	posouzení úvěruschopnosti, platnost sjednání smlouvy	úplné vyhovění návrhu
FA/SU/269/2014	Enyo Insurance s. r. o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy	úplné vyhovění návrhu
FA/SU/112/2014	ESSOX s.r.o.	informační povinnost, sankce, RPSN	úplné vyhovění návrhu
FA/SU/161/2014	ESSOX s.r.o.	příslušnost finančního arbitra, dlužník - podnikatel	zastavení řízení pro nepříslušnost
FA/SU/204/2014	ESSOX s. r. o.	informační povinnost, sankce, RPSN	částečné vyhovění návrhu
FA/SU/334/2014	ESSOX s. r. o.	poplatek za uzavření smlouvy	zamítnutí návrhu
FA/SU/535/2014	ESSOX s.r.o.	předčasné splacení, náhrada škody	částečné vyhovění návrhu
FA/SU/10/2016	ESSOX s. r. o.	dohoda o uznání dluhu, notářský zápis	zamítnutí návrhu
FA/SU/194/2016	ESSOX s.r.o.	informační povinnost, sankce, RPSN	zamítnutí návrhu
FA/SU/253/2014	ESSOX s.r.o.	informační povinnost, sankce, RPSN	úplné vyhovění návrhu
FA/SU/11/2017	ESSOX s.r.o.	námítka promlčení	zamítnutí návrhu
39/SU/2013	Equa bank, a.s.	příslušnost finančního arbitra, hypoteční úvěry	zastavení řízení pro nepřípustnost
103/2011	Euro Benefit a.s.	příslušnost finančního arbitra, hypoteční úvěr	zamítnutí návrhu
FA/SU/34/2014	Europe Financial Group s.r.o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy	úplné vyhovění návrhu
FA/SU/525/2016	EvPe GROUP s.r.o.	Zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SU/1398/2016	EvPe GROUP s.r.o.	platnost sjednání smlouvy, nepřiměřená ujednání	úplné vyhovění návrhu
FA/SU/1496/2016	EvPe GROUP s.r.o.	platnost sjednání smlouvy, nepřiměřená ujednání	úplné vyhovění návrhu
FA/SU/1909/2016	EvPe GROUP s.r.o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy	úplné vyhovění návrhu
525/SU/2013	Expres Elita s. r. o.	informační povinnost, sankce, RPSN	úplné vyhovění návrhu
FA/SU/430/2014	Fio banka, a. s.	výpověď smlouvy o úvěru, bezdůvodné obohacení, výmaz z registru dlužníků	zamítnutí návrhu
FA/SU/525/2014	FORAKOM INVEST s. r. o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy	úplné vyhovění návrhu
FA/SU/640/2015	FORAKOM INVEST s.r.o.	příslušnost finančního arbitra - překážka litispence a věci rozhodnuté	zastavení řízení pro nepřípustnost
19/SU/2013	GE Money Bank, a.s.	poplatkové spory	částečné vyhovění návrhu
50/SU/2012	Home Credit a.s.	výběr z bankomatu, nevydání hotovosti, nesprávně provedená platební transakce	zamítnutí návrhu
FA/SU/352/2016	Home Credit a.s.	námítka promlčení	zamítnutí návrhu
FA/SU/236/2017	Home Credit a.s.	platnost sjednání smlouvy, nepřiměřená ujednání, vydání bezdůvodného obohacení, neplatnost smlouvy o úvěru, bezdůvodné obohacení, úrok z prodlení, diskontní sazba, tiseň	zamítnutí návrhu
FA/SU/1904/2016	Hypoteční banka, a.s.	překážka litispence a věci rozhodnuté	zastavení řízení pro nepřípustnost
181/SU/2012	Komerční banka, a.s.	poplatkové spory	zamítnutí návrhu
282/SU/2013	Maghera Royal s. r. o.	použití telefonního čísla s vyšší než běžnou cenou	částečné vyhovění návrhu
487/SU/2013	Maghera Royal s. r. o.	použití telefonního čísla s vyšší než běžnou cenou	částečné vyhovění návrhu
530/SU/2013	Mari Trade a. s.	odstoupení od smlouvy, informační povinnost	částečné vyhovění návrhu
264/SU/2013	mBank S. A.	informační povinnost, sankce, RPSN	částečné vyhovění návrhu
FA/SU/38/2017	mBank S.A., organizační složka	předsmluvní odpovědnost	zamítnutí návrhu
FA/SU/132/2017	mBank S.A., organizační složka	registr dlužníků a výmaz z něj, ručení, zánik smlouvy o úvěru, bezdůvodné obohacení	zamítnutí návrhu
FA/SU/164/2016	*	zprostředkování spotřebitelského úvěru, nárok na odměnu	úplné vyhovění návrhu
501/SU/2013	*	posouzení úvěruschopnosti, platnost sjednání smlouvy	úplně vyhovění návrhu
FA/SU/1628/2016	Modrá pyramida stavební spořitelna	registr dlužníků a výmaz z něj, ručení, zánik smlouvy o úvěru, bezdůvodné obohacení	zamítnutí návrhu

FA/SU/98/2016	MONETA Money Bank, a.s.	informační povinnost, sankce, RPSN	zamítnutí návrhu
FA/SU/319/2016	MONETA Money Bank, a.s.	námítka promlčení	zamítnutí návrhu
FA/SU/46/2017	MONETA Money Bank, a.s.	předčasné splacení, náhrada škody	zamítnutí návrhu
137/SU/2012	MSC MONEY SERVICE CORPORATION, a.s.	poskytování a zprostředkování spotřebitelského úvěru	úplně vyhovění návrhu
139/SU/2012	MSC MONEY SERVICE CORPORATION, a.s.	poskytování a zprostředkování spotřebitelského úvěru	úplně vyhovění návrhu
164/SU/2012	MSC MONEY SERVICE CORPORATION, a.s.	poskytování a zprostředkování spotřebitelského úvěru	úplně vyhovění návrhu
68/SU/2013	MSC MONEY SERVICE CORPORATION, a.s.	poskytování a zprostředkování spotřebitelského úvěru	úplně vyhovění návrhu
FA/SU/45/2016	Quick Finance s.r.o.	platnost sjednání smlouvy, nepřiměřená ujednání	částečné vyhovění návrhu
FA/SU/396/2014	PERITURUM s. r. o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy	úplně vyhovění návrhu
FA/SU/1823/2016	PROFI CREDIT Czech, a.s.	příslušnost finančního arbitra, dlužník - podnikatel	zastavení řízení pro nepřijatnost
FA/SU/651/2014	PROFI CREDIT Czech, a.s.	výše smluvní odměny	částečné vyhovění návrhu
FA/SU/1052/2016	PROFI CREDIT Czech, a.s.	příslušnost finančního arbitra - překážka litispendence a věci rozhodnuté	zastavení řízení pro nepřijatnost
FA/SU/35/2017	PROFI CREDI Czech, a.s.	úrok z prodlení, smluvní úrok, nemajetková újma	částečně zamítnuto, částečně zastaveno
FA/SU/245/2017, FA/SR/SU/245/2017	PROFI CREDIT Czech, a.s.	posouzení úvěruschopnosti, platnost sjednání smlouvy	úplně vyhovění návrhu
FA/SU/521/2015	Provident Financial s.r.o.	příslušnost finančního arbitra - splácení úvěru za jinou osobu	zastavení řízení pro nepřijatnost
FA/SU/198/2016	Provident Financial s.r.o.	určení výše dluhu	zamítnutí návrhu
181/SU/2013	Raiffeisenbank, a.s.	poplatkové spory	zamítnutí návrhu
FA/SU/1869/2016	Raiffeisenbank a.s.	úrok z prodlení, smluvní úrok, nemajetková újma	zamítnutí návrhu
240/SU/2013	Randolph & Mortimer & Dooke LTD	platnost sjednání smlouvy, nepřiměřená ujednání	částečné vyhovění návrhu
FA/SU/405/2014	RCI Financial Services, s. r. o.	informační povinnost, sankce, RPSN	zamítnutí návrhu
FA/SR/SU/525/2017	Real estate financial hospital s.r.o.	posouzení úvěruschopnosti, platnost sjednání smlouvy	úplně vyhovění návrhu
48/SU/2013	RiPSS Invest s. r. o.	platnost sjednání smlouvy, nepřiměřená ujednání	částečné vyhovění návrhu
FA/SU/31/2014	Royal Credit s.r.o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy	úplně vyhovění návrhu
638/SU/2013	Rychlý Credit s.r.o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy	úplně vyhovění návrhu
FA/SU/707/2016	SAFETY s.r.o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy	úplně vyhovění návrhu
FA/SU/526/2017	Sarmentum finance, s.r.o.	posouzení úvěruschopnosti, platnost sjednání smlouvy	úplně vyhovění návrhu
FA/SU/178/2016	Sberbank CZ, a.s.	informační povinnost, sankce, RPSN	zamítnutí návrhu
FA/SU/647/2016	Simply Money s.r.o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy	úplně vyhovění návrhu
FA/SU/1714/2016	Stavební spořitelna České spořitelny, a.s.	účel financování úvěru	zamítnutí návrhu
380/SU/2013	UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a. s.	překročení úvěrového rámce, sankční poplatek	úplně vyhovění návrhu
FA/SU/539/2014	UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a. s.	předčasné splacení, náhrada škody	zamítnutí návrhu
FA/SU/135/2017	UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.	registr dlužníků a výmaz z něj, ručení, zánik smlouvy o úvěru, bezdůvodné obohacení; bankovní registr clientských informací, náhrada nemajetkové újmy, smlouva o zástavním právu, splácení úvěru	částečně zamítnuto, částečně zastaveno
FA/SU/99/2017	UniCredit Leasing CZ, a.s.	registr dlužníků a výmaz z něj, ručení, zánik smlouvy o úvěru, bezdůvodné obohacení	zamítnutí návrhu
171/SU/2013	V. Ž.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, nárok na odměnu	úplně vyhovění návrhu
FA/SU/1867/2016	Wüstenrot - stavební spořitelna a.s.	registr dlužníků a výmaz z něj, ručení, zánik smlouvy o úvěru, bezdůvodné obohacení	zamítnutí návrhu
FA/SU/422/2014	XTC Consulting s. r. o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy	úplně vyhovění návrhu
FA/SU/522/2014	1 1 Nejlepší autopůjčka, s.r.o.	informační povinnost, sankce, RPSN	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/1190/2017	P. B.	příslušnost finančního arbitra, poskytnutí a zprostředkování úvěru, smlouva o konzultaci, nepříslušnost	zastavení řízení pro nepřijatnost
FA/ZP/642/2014	AEGON Pojišťovna a.s.	neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody	zamítnutí návrhu
FA/ZP/1922/2016	AEGON Pojišťovna, a.s.	příslušnost finančního arbitra, úrazové pojištění	zastavení řízení pro

			nepřípustnost
FA/ZP/908/2016	Allianz pojišťovna, a.s.	příslušnost finančního arbitra, pojištění pro případ nemoci	zastavení řízení pro nepřípustnost
FA/ZP/1187/2016	Allianz pojišťovna, a.s.	příslušnost finančního arbitra, pojištění pracovní neschopnosti	zastavení řízení pro nepřípustnost
FA/ZP/1598/2016	Allianz pojišťovna, a.s.	příslušnost finančního arbitra, pojištění pracovní neschopnosti	zastavení řízení pro nepřípustnost
FA/ZP/1500/2016	Allianz pojišťovna, a.s.	promlčení uplatněného práva na náhradu škody a vydání bezdůvodného obohacení	zamítnutí návrhu
704/ZP/2013	AIG Europe Limited	příslušnost finančního arbitra, úrazové pojištění	zastavení řízení pro nepřípustnost
FA/ZP/1943/2016	AXA ASSISTANCE CZ, s.r.o.	příslušnost finančního arbitra, pojištění odpovědnosti za škodu	zastavení řízení pro nepřípustnost
FA/ZP/388/2014	AXA životní pojišťovna a.s.	stanovení pojistné částky	zamítnutí návrhu
FA/ZP/131/2015	AXA životní pojišťovna a.s.	promlčení uplatněného práva na náhradu škody a vydání bezdůvodného obohacení	zamítnutí návrhu
FA/ZP/636/2015	AXA životní pojišťovna a.s.	neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody, bezdůvodné obohacení	částečné vyhovění nálezu
FA/ZP/517/2014	AXA životní pojišťovna a.s.	neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody, bezdůvodné obohacení, poplatky	zamítnutí návrhu
FA/ZP/211/2014, FA/SR/ZP/211/2014	AXA životní pojišťovna a.s.	neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody, bezdůvodné obohacení, absolutní neplatnost smlouvy, porušení informační povinnosti, investiční životní pojištění, promlčení práva na vydání bezdůvodného obohacení, pojistný zájem	úplné vyhovění návrhu
FA/ZP/81/2017	AXA životní pojišťovna a.s.	příslušnost finančního arbitra, pojištění motorových vozidel	zastavení řízení pro nepřípustnost
FA/ZP/211/2014	AXA životní pojišťovna a.s.	neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody, bezdůvodní obohacení, absolutní neplatnost smlouvy, pojistné riziko, pojistný zájem	částečné vyhovění návrhu
FA/ZP/15/2015	Česká podnikatelská pojišťovna, a.s. Vienna Insurance Group	promlčení, plnění z pojištění, náhrada škody	zamítnutí návrhu
FA/ZP/633/2016	Česká podnikatelská pojišťovna, a.s. Vienna Insurance Group	promlčení uplatněného práva na náhradu škody a vydání bezdůvodného obohacení	zamítnutí návrhu
FA/ZP/45/2017	Česká podnikatelská pojišťovna, a.s. Vienna Insurance Group	příslušnost finančního arbitra, úrazové pojištění	zastavení řízení pro nepřípustnost
FA/SR/ZP/77/2014	Česká podnikatelská pojišťovna, a.s. Vienna Insurance Group	promlčení uplatněného práva na náhradu škody a vydání bezdůvodného obohacení	zamítnutí návrhu
FA/ZP/340/2015	Česká pojišťovna, a.s.	exekuce pohledávky z životního pojištění	zastavení řízení pro nepřípustnost
FA/ZP/1727/2016	Česká pojišťovna, a.s.	příslušnost finančního arbitra, pojištění odpovědnosti za škodu	zastavení řízení pro nepřípustnost
FA/ZP/635/2015	Česká pojišťovna a.s.	nárok na pojistné plnění	zamítnutí návrhu
FA/ZP/651/2015	Česká pojišťovna a.s.	nárok na pojistné plnění	zamítnutí návrhu
FA/ZP/294/2016	Česká pojišťovna a.s.	nárok na pojistné plnění	zamítnutí návrhu
FA/ZP/297/2015	Česká pojišťovna a.s.	neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody, bezdůvodné obohacení	částečně zamítnuto, částečně zastaveno
FA/ZP/71/2014, FA/SR/ZP/71/2014	Česká pojišťovna a.s.	neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody, bezdůvodné obohacení, absolutní neplatnost smlouvy, zastoupení advokátem, oddělitelnost neplatných smluvních ujednání, promlčení	částečné vyhovění návrhu
FA/ZP/620/2015	Česká pojišťovna a.s.	platnost ujednání o poplatcích, vydání bezdůvodného obohacení	částečné vyhovění návrhu
FA/ZP/1230/2016	Česká pojišťovna a.s.	promlčení uplatněného práva na náhradu škody a vydání bezdůvodného obohacení	částečné vyhovění návrhu
FA/ZP/1342/2016	Česká pojišťovna a.s.	platnost ujednání o poplatcích, vydání bezdůvodného obohacení	částečné vyhovění návrhu
FA/ZP/494/2016	Česká pojišťovna a.s.	neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody, bezdůvodní obohacení, určení neplatnosti smlouvy, námitka promlčení, naléhavý právní zájem	zamítnutí návrhu
FA/ZP/1430/2016	Česká pojišťovna, a.s.	promlčení uplatněného práva na náhradu škody a vydání bezdůvodného obohacení, neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody, bezdůvodní obohacení, určení neplatnosti smlouvy, námitka promlčení, naléhavý právní zájem	částečně zamítnuto, částečně zastaveno
FA/ZP/1305/2016	Česká pojišťovna, a.s.	neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody, bezdůvodné obohacení, rozpor se zákonem, vydání bezdůvodného obohacení, námitka promlčení	částečně zamítnuto, částečně zastaveno
FA/ZP/1303/2016	Česká pojišťovna, a.s.	promlčení uplatněného práva na náhradu škody a vydání bezdůvodného obohacení, neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody, bezdůvodní obohacení, určení neplatnosti smlouvy, námitka promlčení, naléhavý právní zájem	částečně zamítnuto, částečně zastaveno

FA/SR/ZP/770/2016	Česká pojišťovna a.s.	platnost ujednání o poplatcích, vydání bezdůvodného obohacení	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/ZP/1857/2016	Česká pojišťovna a.s.	promlčení uplatněného práva na náhradu škody a vydání bezdůvodného obohacení, neplatnost smlouvy, bezdůvodné obohacení, promlčení práva	zamítnutí návrhu
FA/SR/ZP/1431/2016	Česká pojišťovna a.s.	promlčení uplatněného práva na náhradu škody a vydání bezdůvodného obohacení	částečně zamítnuto, částečně zastaveno
FA/ZP/902/2015	ČSOB Pojišťovna, a.s., člen holdingu ČSOB	nárok na pojistné plnění	zamítnutí návrhu
FA/ZP/901/2015	ČSOB Pojišťovna, a.s., člen holdingu ČSOB	nárok na pojistné plnění	zamítnutí návrhu
FA/ZP/774/2016	ČSOB Pojišťovna, a.s., člen holdingu ČSOB	příslušnost finančního arbitra, pojištění odpovědnosti za škodu	zastavení řízení pro nepřípustnost
FA/ZP/1897/2016	Fincentrum a.s.	příslušnost finančního arbitra, úrazové pojištění	zastavení řízení pro nepřípustnost
FA/ZP/382/2014	Fincentrum a.s.	zprostředkování uzavření pojistné smlouvy	zamítnutí návrhu
FA/ZP/589/2016	Generali Pojišťovna, a.s.	snížení pojistného plnění v důsledku jednání pojištěného	zastavení řízení pro nepřípustnost
646/ZP/2013	Generali Pojišťovna a.s.	neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody	úplně vyhovění návrhu
FA/ZP/49/2017	Generali Pojišťovna, a.s.	neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody, bezdůvodné obohacení, pojistné plnění z připojištění pro případ smrti úrazem, uvedení pojišťovny v omyl, zdravotní dotazník, pojistné plnění z pojištění pro případ smrti, relativní neplatnost pojistné smlouvy z důvodu omylu při jejím uzavření	částečně zamítnuto, částečně zastaveno
FA/ZP/547/2014	Generali Pojišťovna a.s., Swiss Life Select Česká republika, s.r.o.	promlčení uplatněného práva na náhradu škody a vydání bezdůvodného obohacení	zamítnutí návrhu
FA/ZP/17/2016	Generali Pojišťovna a.s.	příslušnost finančního arbitra, úrazové pojištění	zastavení řízení pro nepřípustnost
FA/SR/ZP/263/2015	Generali Pojišťovna a.s.	promlčení uplatněného práva na náhradu škody a vydání bezdůvodného obohacení	zamítnutí návrhu
FA/ZP/6/2014	Kooperativa pojišťovna, a. s., Vienna Insurance Group	běžné a mimořádné pojistné, náhrada škody	zamítnutí návrhu
FA/ZP/173/2015	Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group	promlčení uplatněného práva na náhradu škody a vydání bezdůvodného obohacení	zamítnutí návrhu
FA/ZP/2/2017	Kooperativa pojišťovna, a.s. Vienna Insurance Group	příslušnost finančního arbitra, pojištění motorových vozidel	zastavení řízení pro nepřípustnost
FA/SR/ZP/614/2015	Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group	neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody, bezdůvodné obohacení	zamítnutí návrhu
FA/SR/ZP/616/2015	Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group	neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody, bezdůvodné obohacení	zamítnutí návrhu
FA/SR/ZP/615/2015	Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group	neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody, bezdůvodné obohacení	zamítnutí návrhu
FA/ZP/337/2015	Komerční pojišťovna a.s.	změna pojistné smlouvy, zákon o daních z příjmů	zamítnutí návrhu
FA/ZP/61/2017	M.B.A. Finance s.r.o.	příslušnost finančního arbitra, pojištění motorových vozidel	zastavení řízení pro nepřípustnost
680/ZP/2013	MetLife Europe Limited	neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody	zamítnutí návrhu
FA/ZP/141/2016	MetLife Europe Limited, pobočka pro Českou republiku	příslušnost finančního arbitra, úrazové pojištění	zamítnutí návrhu
FA/ZP/497/2014	MetLife pojišťovna a.s.	určení okamžiku zániku pojistné smlouvy	zamítnutí návrhu
FA/ZP/543/2015	MetLife Europe d.a.c.	okamžik uzavření pojistné smlouvy	zamítnutí návrhu
FA/ZP/266/2014	MetLife Europe d.a.c.	nárok na pojistné plnění	částečné vyhovění návrhu
FA/ZP/311/2014	MetLife Europe d.a.c.	nárok na pojistné plnění	částečné vyhovění návrhu
FA/ZP/734/2015	MetLife Europe d.a.c., pobočka pro Českou republiku	neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody	zamítnutí návrhu
FA/ZP/482/2014	MetLife Europe d.a.c., pobočka pro Českou republiku	platnost ujednání o poplatcích, vydání bezdůvodného obohacení	zamítnutí návrhu
FA/SR/ZP/118/2014	MetLife Europe d.a.c., pobočka pro Českou republiku	neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody, bezdůvodné obohacení, poplatková struktura pojistné smlouvy, alokační poplatek, sazebník, promlčení	zamítnutí návrhu
FA/ZP/566/2015	NN Životní pojišťovna N.V., pobočka pro Českou republiku	exekuce pohledávky ze životního pojištění	zamítnutí návrhu
FA/ZP/25/2016	NN Životní pojišťovna N.V., pobočka pro Českou republiku	promlčení uplatněného práva na náhradu škody a vydání bezdůvodného obohacení	zamítnutí návrhu
FA/ZP/572/2015	NN Životní pojišťovna N.V., pobočka pro Českou republiku	změna pojistné smlouvy, omyl, pojistné plnění	zamítnutí návrhu
FA/ZP/359/2014	NN Životní pojišťovna N.V., pobočka pro Českou republiku	nesprávné vedení platebního účtu, insolvence	zamítnutí návrhu
FA/ZP/645/2014	NN Životní pojišťovna N.V., pobočka pro Českou republiku	platnost ujednání o poplatcích, vydání bezdůvodného obohacení	zamítnutí návrhu

FA/SR/ZP/464/2015	NN Životní pojišťovna N.V., pobočka pro Českou republiku	neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody, bezdůvodné obohacení, porušení zákona o podnikání na kapitálovém trhu, škoda pro rozpor se zákonem o ochraně spotřebitele, škoda pro rozpor s dobrými mravy	zamítnutí návrhu
FA/ZP/159/2016	OVB Allfinanz, a.s.	rozdíl mezi oprávněnou osobou a dědicem	zastavení řízení pro nepřípustnost
FA/ZP/39/2014	Pojišťovna České spořitelny, a. s., Vienna Insurance Group	potvrzení o zaplaceném pojistném, odpočet pojistného od základu daně	zamítnutí návrhu
FA/ZP/357/2014	Pojišťovna České spořitelny, a. s., Vienna Insurance Group	určení okamžiku zániku pojištění	zamítnutí návrhu
FA/ZP/410/2015	Pojišťovna České spořitelny, a. s., Vienna Insurance Group	nárok na pojistné plnění	úplné vyhovění návrhu
FA/ZP/1334/2016	ZFP akademie, a.s.	příslušnost finančního arbitra, penzijní připojištění	zastavení řízení pro nepřípustnost
FA/KI/99/2016	Česká spořitelna, a.s.	převod cenných papírů	zamítnutí návrhu
FA/KI/710/2016	Česká spořitelna, a.s.	platnost změny smlouvy o investičních službách, odstoupení od smlouvy	zamítnutí návrhu
FA/KI/345/2015	Fio banka, a.s.	příslušnost finančního arbitra, náhrada škody při poskytování investičních služeb	zastavení řízení pro nepřípustnost
FA/PS/791/2015	Fio banka, a.s.	Úvěr na nákup cenných papírů, sankce, poplatky	zamítnutí návrhu
FA/SR/KI/186/2016	Generali Investments CEE, investiční společnost, a.s.	odpovědnost za škodu, neplatnost smlouvy, porušení povinnosti odborné péče, spoluzavinění poškozeného	částečné vyhovění návrhu
FA/KI/405/2016	Partners Financial Services, a.s.	dohoda o narovnání při poskytování investičních služeb	zamítnutí návrhu
FA/KI/516/2014	PPF Banka, a.s.	příslušnost finančního arbitra, náhrada škody při poskytování investičních služeb	zastavení řízení pro nepřípustnost
FA/KI/325/2015	Sberbank CZ, a.s.	příslušnost finančního arbitra, náhrada škody při poskytování investičních služeb	zastavení řízení pro nepřípustnost
FA/KI/399/2017	ZFP akademie, a.s.	odpovědnost za škodu	zamítnutí návrhu
FA/RI/1483/2016	BH Securities a.s.	odpovědnost za škodu	zamítnutí návrhu
FA/RI/1435/2016	brokerjet České spořitelny, a.s.	rozhodnutí v oblasti investování	zamítnutí návrhu
FA/RI/1046/2016	Komerční banka, a.s.	odpovědnost za škodu, odpovědnost zaměstnavatele za jednání zaměstnance, platební příkaz, omyl, náhrada škody	zamítnutí návrhu
FA/RI/118/2016	U.D.R. United Development Resources Establishment	příslušnost finančního arbitra, zahraniční obchodník s cennými papíry	zastavení řízení pro nepřípustnost
FA/P/595/2014	Biocare Medical Supplies s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/P/141/2014	CFC Capital Group s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/P/363/2014	CM Company s. r. o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/P/420/2014	CM Company s. r. o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/P/440/2014	CM Company s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/P/467/2014	CM Company s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/P/124/2014	CS Financial CSF s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/P/370/2014	d&b Investment Group s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/P/580/2014	d&b Investment Group s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/P/364/2014	Enyo Insurance s. r. o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/P/201/2014	Europe Financial Group s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/P/131/2014	Expres Elita s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/P/835/2016	KVB Finance s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/P/316/2014	Maghera Royal s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/P/105/2015	MoneyUnion s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/P/397/2015	MoneyUnion s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/P/518/2015	MoneyUnion s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/P/461/2014	PERITURUM s. r. o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/P/505/2014	PERITURUM s. r. o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/P/554/2014	PERITURUM s. r. o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/P/140/2014	RICKABYS s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/P/123/2014	Royal Credit s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/P/1288/2016	Simply Money s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/P/486/2014	XTC Consulting s.r.o	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost

Vysvětlivky:

spisová značka .../PS/...	spor z platebního styku
spisová značka .../SM/...	spor ze směnářského obchodu
spisová značka .../SU/...	spor ze spotřebitelského úvěru
spisová značka .../ZP/...	spor ze životního pojištění
spisová značka .../KI/...	spor z kolektivního investování

spisová značka.../RI/...

spor z investičních služeb

spisová značka.../P/...

řízení o uložení pokuty za nesoučinnost instituce

Příloha č. 2 - Poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů

Výroční zpráva o činnosti Kanceláře finančního arbitra, organizační složky státu, v oblasti poskytování informací za rok 2017 vypracovaná v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů

Postup Kanceláře finančního arbitra při plnění úkolů vyplývajících ze zákona je upraven vnitřním předpisem finančního arbitra ze dne 22. 2. 2017.

Informace poskytnuté na základě žádosti

a) počet podaných žádostí o informace	11
b) počet poskytnutých informací	7
c) počet vydaných rozhodnutí o odmítnutí žádostí	4
d) počet podaných odvolání proti rozhodnutí	3
e) opis podstatných částí rozsudku soudu ve věci přezkoumání zákonnosti rozhodnutí povinného subjektu o odmítnutí žádosti o poskytnutí informace a přehled všech výdajů, které povinný subjekt vynaložil v souvislosti se soudními řízeními o právech a povinnostech podle tohoto zákona	0
f) výčet poskytnutých výhradních licencí	0
g) počet podaných stížností	0
h) další informace vztahující se k uplatňování tohoto zákona	0