



FA | KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA
ORGANIZAČNÍ SLOŽKA STÁTU

**VÝROČNÍ ZPRÁVA
O ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA
ZA ROK 2023**

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

červen 2024

OBSAH:

I.	SHRNUTÍ.....	3
II.	PŮSOBNOST FINANČNÍHO ARBITRA	7
III.	ŘÍZENÍ PŘED FINANČNÍM ARBITREM	12
IV.	SYSTÉMOVÉ NEBO ZÁVAŽNÉ PROBLÉMY VEDOUcí KE SPORŮM....	22
V.	VÝSLEDKY ROZHODOVACÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA.....	29
VI.	SANKCE, POKUTY, SOUDNÍ PŘEZKUM.....	42
VII.	INSTITUT FINANČNÍHO ARBITRA.....	50
VIII.	INFORMAČNÍ POVINNOST	55
IX.	DALŠÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA	58
X.	MEZINÁRODNÍ SPOLUPRÁCE	60
XI.	NÁKLADY NA ZAJIŠTĚNÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA.....	63
XII.	POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ PODLE ZÁKONA Č. 106/1999 SB., O SVOBODNÉM PŘÍSTUPU K INFORMACÍM	70
XIII.	VÝHLEDY DO BUDOUCNOSTI.....	71
PŘÍLOHA Č. 1 – PŘEHLED ZVEŘEJNĚNÝCH ROZHODNUTÍ VE SBÍRCE ROZHODNUTÍ V ROCE 2023		72

I. SHRnutí

Finanční arbitr je zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o finančním arbitrovi“), zřízený orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu.

Úkoly spojené s odborným, organizačním a technickým zabezpečením činnosti arbitra plní Kancelář finančního arbitra (dále jen „KFA“), která je organizační složkou státu, účetní jednotkou a jejíž příjmy a výdaje jsou součástí rozpočtové kapitoly Ministerstva financí.

Předkládaná Výroční zpráva finančního arbitra o činnosti za rok 2023 obsahuje informace o působnosti finančního arbitra, výsledcích jeho rozhodovací činnosti a informace o nákladech na činnost finančního arbitra ve smyslu § 21 zákona o finančním arbitrovi.



Na finančního arbitra se v současné době může obrátit spotřebitel, který je ve sporu se svým poskytovatelem nebo zprostředkovatelem platebních služeb, stavební spořitelnou, věřitelem nebo zprostředkovatelem spotřebitelského úvěru, životní pojišťovnou, obchodníkem s cennými papíry, investiční společností, investičním nebo pojišťovacím zprostředkovatelem, penzijní společností nebo zprostředkovatelem penzijního připojištění, penzijního doplňkového spoření, směnárníkem, osobou distribuující dlouhodobý penzijní produkt případně osobou poskytující tyto finanční služby bez příslušného povolení. ([více o působnosti finančního arbitra na str. 7 a dále](#))



Spory rozhoduje finanční arbitr v řízení vedeném podle pravidel stanovených v zákoně o finančním arbitrovi a podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), pokud zákon o finančním arbitrovi nestanoví jinak. ([více o řízení před finančním arbitrem na str. 12 a dále](#))

Řízení před finančním arbitrem je bezplatné. Spotřebitel nemusí být v řízení před arbitrem právně zastoupený. Zahajuje se pouze na návrh spotřebitele a finanční instituce je povinna se řízení účastnit.

Primárním cílem finančního arbitra je tam, kde je spotřebitel v právu, přivést strany sporu ke smírnému vyřešení sporu tak, aby se spotřebitel nemusel obracet na soud a nemusel hradit náklady soudního řízení, protože řízení před finančním arbitrem je bezplatné a nevyžaduje se, aby byl spotřebitel právně zastoupen (náklady právního zastoupení se v řízení před finančním arbitrem nepřiznávají).

Finanční arbitr je povinen každý spor rozhodnout podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a bez průtahů a pouze na základě skutečností zjištěných v souladu se zákonem o finančním arbitrovi a zvláštními předpisy, tedy stejně jako obecný soud.

Finanční arbitr je povinen vždy usilovat o smírné řešení sporu.

Pokud tedy dojde ke smírnému vyřešení sporu, zpravidla strany sporu uzavírají dohodu o narovnání, případně finanční instituce doloží, že uspokojila nárok spotřebitele nebo spotřebitel potvrdí, že plnění, které od finanční instituce přijal, považuje za dostačující. V takovém případě finanční arbitr nevydává rozhodnutí ve věci, ale poté, co spotřebitel vezme svůj návrh na zahájení řízení zpět, protože mezi ním a finanční institucí došlo ke smírnému vyřešení sporu, řízení zastaví (pro zpětvzetí nebo bezpředmětnost).

Pokud ke smírnému vyřešení sporu nedojde, rozhoduje finanční arbitr ve věci. Pravomocné rozhodnutí finančního arbitra ve věci má účinky stejné jako pravomocné rozhodnutí obecného soudu, pokud proti němu strana sporu nepodá žalobu na nahrazení rozhodnutí finančního arbitra k obecnému soudu.

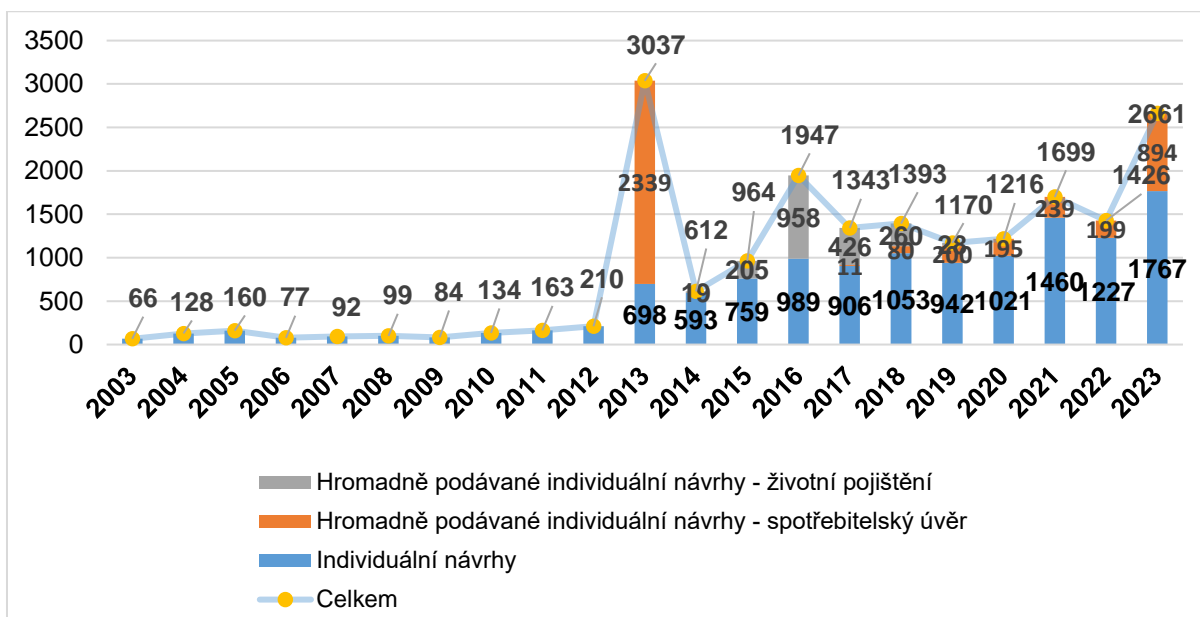


Ve sledovaném období finanční arbitr nejčastěji řešil spor o platnost smlouvy o spotřebitelském úvěru pro neposouzení úvěruschopnosti spotřebitele před jejím uzavřením s odbornou péčí a ve vztahu k mravnosti sjednané odměny věřitele. Dalším nejčastěji řešeným sporem, byl spor o uvedení platebního účtu do stavu, v jakém by byl, kdyby z něho poskytovatel platebních služeb neodepsal částky platebních transakcí, o kterých spotřebitel jako majitel účtu tvrdil, že k jejich provedení nedal souhlas.



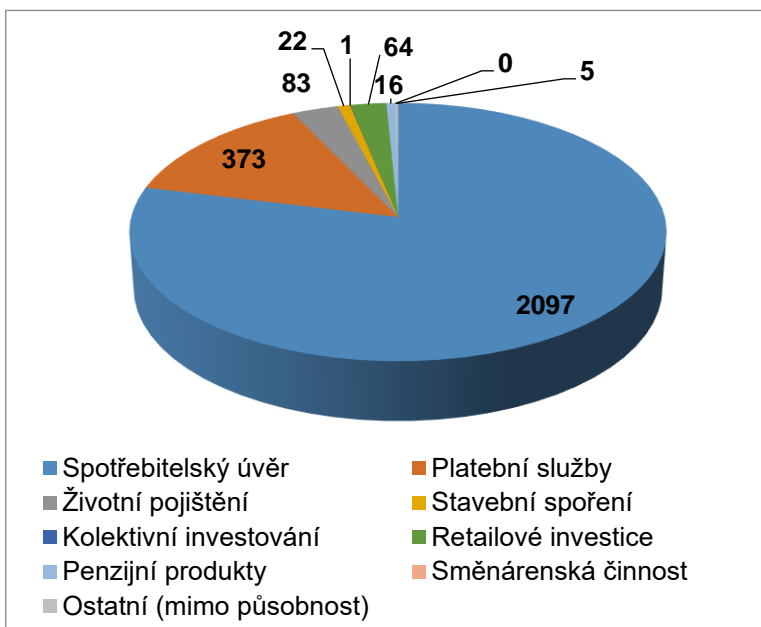
V roce 2023 bylo před finančním arbitrem zahájeno 2.661 řízení, to je o 87 % více než v předchozím roce, celkem finanční arbitr v roce 2023 projednával více než 3.300 sporů a vyřídil více než 5.000 písemných a telefonických dotazů. [\(více o rozhodovací činnosti na str. 29 a dále\)](#)

o Počet zahájených řízení od zřízení finančního arbitra (2003–2023)



o Rozdělení řízení zahájených v roce 2023 podle oblastí

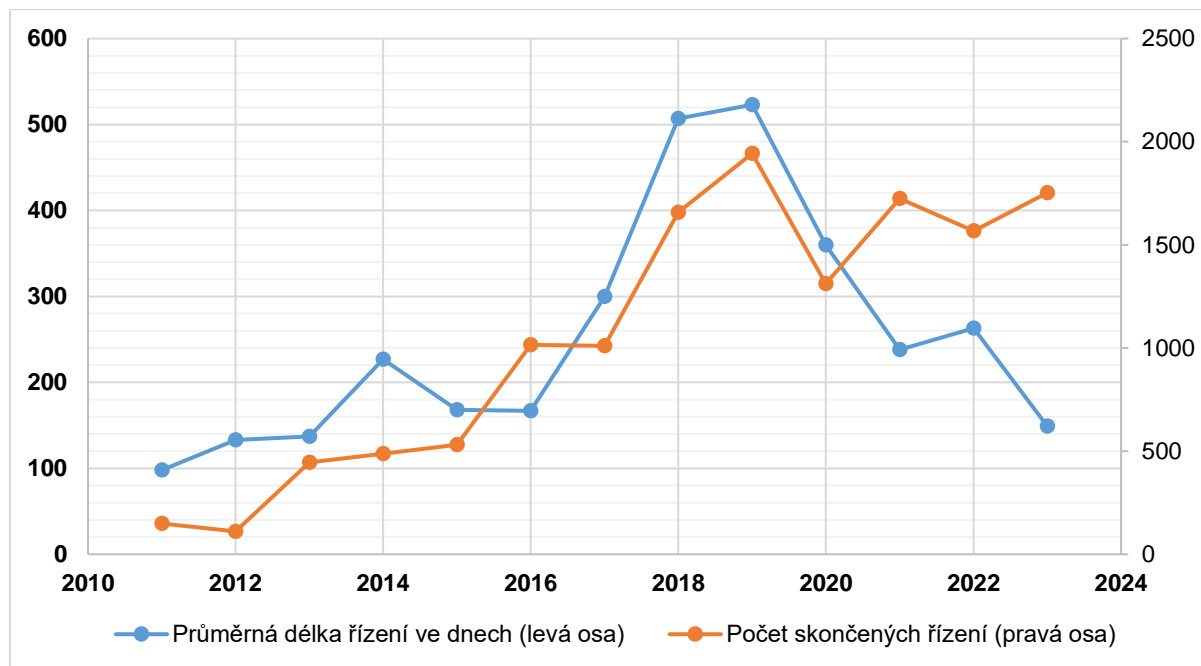
Oblast	Počet
Spotřebitelský úvěr	2097
Platební služby	373
Životní pojištění	83
Retailové investice	64
Stavební spoření	22
Penzijní produkty	16
Ostatní (mimo působnost)	5
Kolektivní investování	1
Směnárenská činnost	0
Celkem	2.661



Finančnímu arbitrovi se ve sledovaném období podařilo pravomocně ukončit 1.752 sporů, nepravomocně bylo ke konci sledovaného období skončeno dalších téměř 100 sporů. Celková hodnota projednávaných sporů dosahuje téměř 100 mil. Kč.

Průměrná délka řízení skončených v roce 2023 činila od okamžiku zahájení řízení do nabytí právní moci rozhodnutí, kterým se řízení skončilo, 149 dnů, což představuje její zkrácení o 43 % oproti 263 dnům v roce 2022. Stejně tak se podařilo výrazně zkrátit i mediánovou délku řízení na 102 dny, což představuje pokles o 21 % oproti 129 dnům v roce 2022.

○ Průměrná délka a počet skončených řízení v letech 2011 – 2023



Od roku 2021 se tedy finančnímu arbitrovi daří zkracovat průměrnou délku skončených řízení při současném růstu jejich počtu.

Na rozhodovací činnosti finančního arbitra se podíleli odborní pracovníci s právnickým vzděláním v celkovém počtu 36,4 plných úvazků (finanční arbitř a zástupce finančního arbitra, 7 vedoucích oddělení a 27,4 plných úvazků referentů – právníků).

○ Počty vedených řízení rozpočítané na jednotlivé pracovníky KFA

Přepočtený počet referentů – právníků	27,4
Počet vedoucích oddělení	7
Celkový počet řízení vedených v roce 2023	3.324
Průměrná délka skončených řízení ve dnech	148
Průměrná délka neskončených řízení ve dnech	154
Vážená průměrná délka řízení	151
Obrátka případů (délka roku / vážená průměrná délka řízení)	2,42
Průměrný počet otevřených případů v každý okamžik	1.373
Počet případů na referenta – právníka s plným úvazkem za rok	121
Počet případů na vedoucího za rok	475
Počet případů na referenta s plným úvazkem řešených současně	50
Počet případů na vedoucího řešených současně	196

Finančnímu arbitrovi se úspěšně daří zkracovat délku řízení, resp. zrychlovat řízení. Ve sledovaném období byla přijata systémová opatření spočívající v úpravách informačního

systemu, který se pro řízení před finančním arbitrem využívá. Ke zrychlení řízení přispělo upuštění od zasílání opakovaných výzev finančním institucím a jejich nahrazení řízením o pořádkové pokutě. Finanční arbitr s cílem zrychlit řízení doručuje sdělení a výzvy (s výjimkou prvního oznámení o zahájení řízení a rozhodnutí) komunikuje se spotřebiteli jak zásilkami doručovanými do vlastních rukou prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb nebo datovými schránkami, tak i prostřednictvím schránek elektronické pošty, případně telefonicky.

Systémové nebo závažné problémy vedoucí ke sporům finanční arbitr identifikoval při posuzování úvěruschopnosti před poskytnutím spotřebitelského úvěru, v souvislosti se zneužíváním platebních prostředků a při poskytování investičních služeb retailovým zákazníkům. [\(více o zjištěných nedostacích na str. 22\)](#)

KFA stejně jako v předchozích letech vynakládala pouze nezbytné výdaje na činnost finančního arbitra a provoz KFA. Většina veřejných zakázek, jichž se KFA účastnila, jsou veřejné zakázky zadávané centralizovaně Ministerstvem financí. Ostatní veřejné zakázky (rozvoj informačních systémů a jazyková výuka pro zaměstnance) organizuje KFA.

KFA ve sledovaném období stejně jako v předchozích letech nevyužívala externí právní ani poradenské služby. Na zahraniční a tuzemské pracovní cesty vysílala KFA pouze zástupce finančního arbitra, a to v rámci plnění právními předpisy ukládaných povinností zahraniční spolupráce a osvěty.

Závěrem je namístě upozornit, že počet systemizovaných míst je zejména s odkazem na výrazné zvýšení počtu nových sporů pro zajištění řádného plnění povinností finančního arbitra i samostatné organizační složky státu nedostatečný, současně ve sledovaném období a období jemu předcházejícímu došlo k rozšíření sporné agendy finančního arbitra bez současného personálního posílení. [\(více o nákladech na zajištění činnosti finančního arbitra na str. 63\)](#)

II. PŮSOBNOST FINANČNÍHO ARBITRA

Finanční arbitr je příslušný podle § 1 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi k rozhodování sporu spadajícího jinak do pravomoci českých soudů, 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 distribuci životního pojištění nebo při výkonu práv a plnění povinností ze životního pojištění;**
- f) **osobou provozující směnářenskou činnost při provádění směnářenského obchodu;**
- g) **stavební spořitelnou nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování stavebního spoření;**
- h) **osobou poskytující investiční služby při poskytování investičních služeb;**
- i) **osobou, která vede jiný než platební účet, při vedení tohoto účtu;**
- j) **příjemcem jednorázového vkladu při přijímání nebo vrácení tohoto vkladu;**
- k) **penzijní společností nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování penzijního připojištění se státním příspěvkem;**
- l) **penzijní společností nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování doplňkového penzijního spoření;**
- m) **osobou, která poskytuje nebo distribuuje panevropský osobní penzijní produkt, při poskytování nebo distribuci panevropského osobního penzijního produktu;**
- n) **osobou poskytující službu směny měn, která je před zahájením platební transakce nabízena plátcí prostřednictvím bankomatu nebo v místě prodeje zboží nebo poskytování služeb, při poskytování této služby směny měn;**
- o) **poskytovatelem dlouhodobého investičního produktu při poskytování tohoto produktu.**

- [Spory v působnosti finančního arbitra](#)

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

- zneužití platebního prostředku (např. elektronické bankovníctví);
- zneužití platební karty třetí osobou k výběru z bankomatu nebo nákupu u obchodníka;
- 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);
- vícenásobné 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 (dluhu) ze smlouvy o úvěru;
- neplatnosti smlouvy o úvěru v důsledku neposouzení úvěruschopnosti dlužníka před jejím uzavřením;
- 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, zejména o výši účelně vynaložených nákladů souvisejících s předčasným splacením úvěru nebo o výši poplatku za předčasné splacení úvěru;
- platnosti odstoupení od smlouvy o úvěru nebo zprostředkovatelské smlouvy;
- platnosti zesplatnění úvěru;
- poplatku ze smlouvy o úvěru nebo zprostředkovatelské smlouvy;
- 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 mimo jiné 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 osobou poskytující investiční služby, tedy např. obchodníkem s cennými papíry, investičním zprostředkovatelem, vázaným zástupcem, zahraniční osobou, která má povolení orgánu dohledu jiného členského státu Evropské unie mimo jiné 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 směnářské činnosti** o

- odstoupení od smlouvy o směnářském obchodu;
- výši poplatku za provedení směnářského obchodu;

- platnosti směnárenského obchodu;
- výši směnného kurzu.

Finanční arbitr je příslušný rozhodovat **spory ze životního pojištění** mezi spotřebitelem a pojišťovnou nebo pojišťovacím zprostředkovatelem mimo jiné 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 ze stavebního spoření**, a to nejen z již uzavřené smlouvy o stavebním spoření, ale také spory, které vzniknou v předmluvní fázi nebo při zprostředkování stavebního spoření, například 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.

Finanční arbitr je příslušný rozhodovat **spory z penzijních produktů** mezi spotřebitelem a penzijní společností nebo zprostředkovatelem při poskytování nebo zprostředkování penzijního připojištění se státním příspěvkem nebo nabízení, poskytování nebo zprostředkování doplňkového penzijního spoření, z panevropského osobního penzijního produktu mezi spotřebitelem a osobou poskytující nebo distribuující tento produkt, zejména o

- platnosti smlouvy o penzijním připojištění, doplňkovém penzijním spoření, panevropském osobním penzijním produktu nebo smluvního ujednání takové smlouvy;
- platnosti výpovědi nebo ukončení smlouvy o penzijním připojištění, doplňkovém penzijním spoření a panevropském osobním penzijním produktu;
- výši poplatku účtovaného subjektem, s kterým spotřebitel uzavřel smlouvu o penzijním připojištění, doplňkovém penzijním spoření a panevropském osobním penzijním produktu k tíži účtu vedeného pro penzijní produkt;
- výši připsaného a vyplaceného státního příspěvku;
- výplatě finančního plnění z penzijních produktů;
- náhradě škody za porušení povinností v souvislosti se zprostředkováním penzijního připojištění, doplňkového penzijního spoření, panevropského osobního penzijního produktu.

Finanční arbitr je příslušný rozhodovat **spory ze směny měn**, která je před zahájením platební transakce nabízena plátcí prostřednictvím bankomatu nebo v místě prodeje zboží nebo poskytování služeb mezi spotřebitelem a mezi obchodníkem nebo provozovatelem bankomatu, například

- o náhradu škody v důsledku řádného nesplnění informační povinnosti.

- **Spory mimo působnost finančního arbitra**

Některé spory spotřebitelů a finančních institucí, přestože se týkají finančního trhu, do působnosti finančního arbitra dosud nenáleží, resp. nebyly výslovně právním předpisem svěřeny do jeho působnosti, a proto není příslušný je řešit, ačkoli se tyto spory přímo nebo nepřímo týkají finančních služeb.

Jedná se především o spory

- **poskytování finančních služeb vyňatých z režimu zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů;**

- z neživotního pojištění jako např. z pojištění nemovitosti, havarijního pojištění, pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla (povinného ručení), a dále ani úrazového pojištění, pojištění pracovní neschopnosti nebo pojištění nemoci, v těchto případech ani tehdy, pokud takové pojištění bylo sjednáno jako doplňkové pojištění k životnímu pojištění;
- z investování do kryptoměn;
- ze správy majetku srovnatelné s obhospodařováním podle zákona č. 240/2013 Sb., o investičních společnostech a investičních fondech, ve znění pozdějších předpisů;
- mezi držiteli dluhopisů a jejich emitenty;
- mezi akcionáři a akciovými společnostmi;
- týkající se ochrany osobních údajů v souvislosti s poskytováním finančních služeb.

Finanční arbitr musí tyto spotřebitele odkazovat na Českou obchodní inspekci, protože platí, že v ostatních případech, ve kterých není příslušný spor rozhodovat finanční arbitr, Český telekomunikační úřad nebo Energetický regulační úřad, je orgánem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Česká obchodní inspekce (v případě neživotního pojištění i na Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z. ú.).

Česká obchodní inspekce vede na návrh spotřebitele řízení, ve kterém nemůže vydávat závazná rozhodnutí jako finanční arbitr, a pokud se strany sporu v zákonem stanovené lhůtě 90 dnů nedohodnou nebo spotřebitel od řízení dobrovolně neodstoupí, řízení marným uplynutím lhůty končí.

Řízení před Českou obchodní inspekcí tak nemusí být efektivní a spotřebitel se bude nakonec muset nakonec obrátit na obecný soud.

Finanční arbitr při podání nepřijatelného návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem každého spotřebitele poučí o právu obrátit se na jiný orgán mimosoudního řešení spotřebitelského sporu, případně na obecný soud nebo v případě podezření na spáchání trestného činu na orgány činné v trestním řízení. Finanční arbitr spotřebitele poučí i o možnosti využít komerční právní pomoci, právního poradenství poskytovaného Českou advokátní komorou nebo bezplatnými občanskými poradnami.

Orgánem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb je Český telekomunikační úřad, a to v rozsahu působnosti stanovené právním předpisem upravujícím elektronické komunikace a poštovní služby, když podle § 129 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, rozhoduje spory mezi osobou vykonávající komunikační činnost na straně jedné, a účastníkem, popřípadě uživatelem na straně druhé, a to na základě návrhu kterékoliv ze stran. Český telekomunikační úřad současně vykonává dozor nad ochranou spotřebitele na úseku služeb elektronických komunikací. Dále Český telekomunikační úřad rozhoduje o námitkách proti vyřízení reklamace poštovní služby podle § 6a zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů. Kontakt: Český telekomunikační úřad, Sokolovská 219, Praha 9, poštovní příhrádka 02, 225 02 Praha 025, telefon: 224 004 111, e-mail: podatelna@ctu.cz, ID datové schránky: a9qaats.

V oblasti elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství je orgánem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Energetický regulační úřad, a to v rozsahu působnosti stanovené právním předpisem upravujícím elektroenergetiku, plynárenství a teplárenství. Odbor právní ochrany spotřebitele Energetického regulačního úřadu řeší zejména situace, kdy spotřebitelé nejsou spokojeni s vyřízením stížnosti ze strany dodavatele elektřiny nebo plynu. Úkolem Odboru právní ochrany spotřebitele je nezávisle hájit práva spotřebitelů a dbát na poskytování kvalitních služeb. Kontakt: Energetický regulační úřad, Odbor právní ochrany spotřebitele, Masarykovo nám. 5, 586 01 Jihlava, telefon: 564 578 658, e-mail: podatelna@eru.cz, ID datové schránky: eeuaau7.

V ostatních případech, ve kterých není příslušný spor rozhodovat finanční arbitr, Český telekomunikační úřad nebo Energetický regulační úřad, je orgánem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Česká obchodní inspekce nebo jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu. Bližší informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů prostřednictvím České obchodní inspekce lze získat zde: <https://www.coi.cz/informace-o-adr/>. Kontakt: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát ČOI, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, telefon: 222 703 404, email: adr@coi.cz, ID datové schránky: x7cab34.

Česká obchodní inspekce současně kontroluje právnické a fyzické osoby prodávající nebo dodávající výrobky na vnitřní trh, poskytující služby nebo vyvíjející jinou podobnou činnost na vnitřním trhu, poskytující spotřebitelský úvěr nebo provozující tržiště (tržnice), pokud podle zvláštních právních předpisů nevykonává dozor jiný správní úřad. Podnět se doporučuje pro urychlení šetření zaslat přímo na inspektorát příslušný podle místa, kde k předmětnému jednání došlo. Seznam inspektorátů naleznete na internetových stránkách <https://www.coi.cz/kontakty-inspektoraty/>. V rámci výkonu dozoru nemůže Česká obchodní inspekce závazně rozhodnout spor jako například soud nebo finanční arbitr, může nicméně provést šetření, zda v uvedeném případě nedošlo k porušení zákona o ochraně spotřebitele a případně uložit veřejnoprávní sankci.

Jinak samozřejmě platí, že každý, kdo se cítí být poškozen na svých právech, má možnost obrátit se na obecné soudy České republiky (blíže zde: <https://justice.cz>), proto právo spotřebitelů domáhat se svých práv v řízení před obecnými soudy tímto není dotčeno.

V případě podezření na spáchání trestného činu je namíste se obrátit na Policii České republiky, kontakt na příslušný útvar lze nalézt <https://policie.cz/imapa.aspx>, případně je možné obrátit se na státní zastupitelství, kontakty jsou na stránkách Nejvyššího státního zastupitelství České republiky <https://verejnazaloba.cz/>.

Vedle orgánů mimosoudního řešení sporů, obecných soudů nebo orgánů činných v trestním řízení je možné se obrátit v některých případech na Českou národní banku jako orgán veřejnoprávního dohledu nad finančním trhem. Česká národní banka nemůže rozhodnout ve sporu mezi spotřebitelem a finanční institucí, ani právně závazně posoudit existenci práv či povinností vyplývajících ze soukromoprávního vztahu; na základě přijatého podnětu je však Česká národní banka oprávněna provést šetření a případně zahájit správní řízení o udělení veřejnoprávní sankce dohlíženému subjektu. O výsledku šetření, včetně případného zahájení správního řízení, informuje Česká národní banka na jeho žádost stěžovatele do 30 dnů ode dne, kdy obdržela podnět. Více informací lze získat zde: <https://www.cnb.cz/cs/>. Kontakt: Česká národní banka, Na Příkopě 28, 110 00 Praha 1, telefon: 224 411 111, e-mail: info@cnb.cz, ID datové schránky: 8tgaiej.

Dozor nad dodržováním povinností při správě a zpracování osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů; na úřad je možné se obrátit s podnětem k prošetření, zda třetí osoba postupovala ve vztahu k osobním údajům v souladu s příslušnou právní úpravou. Úřad nemůže rozhodnout ve sporu mezi soukromými subjekty, ani právně závazně posoudit existenci práv či povinností vyplývajících ze soukromoprávního vztahu. Na základě přijatého podnětu je však oprávněn provést šetření, zda v uvedeném případě nedošlo k porušení zákona o ochraně osobních údajů a případně uložit veřejnoprávní sankci. Více informací lze získat zde: <https://uouu.gov.cz/>. Kontakt: Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, telefon: 234 665 555, e-mail: posta@uouu.cz, ID datové schránky: qkbaa2n.

Pro soudní řízení v případech, kdy není věc možné řešit před orgány mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, lze využít komerční právní pomoci (seznam advokátů <http://vyhledavac.cak.cz>), v některých případech lze využít bezplatné poradenství poskytované Českou advokátní komorou <https://www.cak.cz> nebo bezplatné poradny, jejichž kontakty lze vyhledat na internetu (např. zadáním do vyhledavače kombinace slov „bezplatná právní poradna“); v této souvislosti však nutno upozornit, že mezi nalezenými odkazy se může vyskytovat i značné množství subjektů poskytujících placené služby, je tak namíste značná opatrnost.

III. ŘÍZENÍ PŘED FINANČNÍM ARBITREM

- Překážky řízení před finančním arbitrem

Finanční arbitr nemůže ve sporu spotřebitele s finanční institucí rozhodnout, pokud spor nespadá do jeho působnosti, jak ji vymezuje zákon o finančním arbitrovi.

Finanční arbitr ve sporu spotřebitele s finanční institucí, který by jinak spadal do jeho působnosti, současně nemůže dále rozhodnout, pokud nastala některá z dalších zákonných překážek řízení, a to

- 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 finančním arbitrem;
- ve věci samé již bylo rozhodnuto v rozhodčím řízení nebo v téže věci probíhá rozhodčí řízení.

- Pravidla řízení před finančním arbitrem

Finanční arbitr v řízení postupuje podle zákona o finančním arbitrovi, který obsahuje základní úpravu zvláštního mimosoudního řízení, a podle správního řádu v otázkách, které zákon o finančním arbitrovi neobsahuje.

§ 1 odst. 3 zákona o finančním arbitrovi

(3) Arbitr usiluje zejména o smírné vyřešení sporu.

Primárním cílem finančního arbitra je tam, kde je spotřebitel v právu, přivést strany sporu ke smírnému vyřešení sporu tak, aby se spotřebitel nemusel obracet na soud a nemusel hradit náklady soudního řízení, protože řízení před finančním arbitrem je bezplatné a nevyžaduje se, aby byl spotřebitel právně zastoupen (náklady právního zastoupení se v řízení před finančním arbitrem nepřiznávají).

Proto musí finanční arbitr posoudit spor zásadně podle právních předpisů a nemůže působit ve prospěch ani jedné strany sporu.

Teprve pokud se nepodaří vyřešit spor smírně, vydá finanční arbitr rozhodnutí ve věci, které může strana sporu, která s ním nebude souhlasit, napadnout u soudu.

Rozhodnutí finančního arbitra, kterým by neodůvodněně upřednostnil některou stranu sporu, by soud musel zrušit a velmi pravděpodobně neúspěšné straně sporu uložil náhradu nákladů soudního řízení.

§ 8 zákona o finančním arbitrovi

Řízení se zahajuje na návrh navrhovatele. Podání návrhu má na promlčení a prekluzi tytéž právní účinky, jako kdyby byla v téže věci podána žaloba u soudu.

Na finančního arbitra se tedy může obrátit pouze spotřebitel, finanční instituce se zahájení řízení domáhat nemůže. Finanční instituce je povinná se řízení před finančním arbitrem účastnit a je povinná poskytovat finančnímu arbitrovi potřebnou součinnost.

§ 9 zákona o finančním arbitrovi

Návrh je nepřijatelný, jestliže

- a) spor nenáleží do působnosti arbitra,*
- b) ve věci samé již rozhodl soud nebo v téže věci probíhá řízení před soudem,*
- c) ve věci samé již rozhodl arbitr nebo v téže věci probíhá řízení před arbitrem,*
- d) ve věci samé již bylo rozhodnuto v rozhodčím řízení nebo v téže věci probíhá rozhodčí řízení.*

Finanční arbitr řízení zastaví, pokud zjistí, že se jedná o spor, který do jeho působnosti nenáleží, zpravidla se jedná o spor z neživotního pojištění, kupní smlouvy, spor držitele dluhopisů s jejich emitentem nebo spor akcionáře s akciovou společností.

Pokud finanční arbitr zjistí, že v řízení před soudem nebo rozhodcem je nebo bylo vedeno řízení, ve kterém jde o totožné účastníky jako v soudním řízení a současně se jedná o totožný nárok, musí řízení před finančním arbitrem zastavit, i kdyby bylo řízení před ním zahájeno dříve nebo se o zahájení řízení před soudem nebo rozhodcem finanční arbitr dozvěděl až po zahájení řízení před ním.

Samozřejmě nemůže finanční arbitr vést znovu řízení ve stejné věci, ve které již dříve pravomocně rozhodl ve věci.

§ 10 zákona o finančním arbitrovi

- (1) *Návrh obsahuje*
 - a) *označení účastníků řízení,*
 - b) *doklad o tom, že instituce byla neúspěšně vyzvána k nápravě,*
 - c) *úplné a srozumitelné vylíčení rozhodných skutečností,*
 - d) *důkazní prostředky nebo označení důkazů,*
 - e) *označení, čeho se navrhovatel domáhá,*
 - f) *prohlášení, že navrhovatel nepodal v téže věci žalobu k soudu nebo k rozhodčímu soudu anebo rozhodci a že neuzavřel s institucí dohodu o mimosoudním vyrovnání a je si vědom závaznosti nálezu,*
 - g) *plnou moc, je-li navrhovatel zastoupen na základě plné moci,*
 - h) *datum a podpis navrhovatele.*
- (2) *Návrh lze podat též na formuláři vydaném arbitrem. Vzor podání uveřejní arbitr též způsobem umožňujícím dálkový přístup.*
- (3) *Má-li návrh nedostatky, arbitr navrhovatele uvědomí o tom, o jaké vady se jedná a jak mají být odstraněny, a vyzve jej, aby je ve lhůtě do 15 dnů odstranil. V odůvodněných případech může arbitr lhůtu na žádost navrhovatele a před uplynutím lhůty o 15 dní prodloužit, a to i opakovaně.*

§ 21 zákona o finančním arbitrovi

- (5) *Arbitr poskytuje navrhovatelům na jejich žádost pomoc v souvislosti se zahájením řízení, zejména při sepsání, podání nebo doplnění návrhu, a kdykoli v průběhu řízení. O možnosti poskytování této pomoci a o postupu navrhovatelů v řízení podle tohoto zákona arbitr vhodným způsobem informuje veřejnost.*

Spotřebitel může podat návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem zpracovaný podle vlastního uvážení, nejsou na něho kladeny nároky, aby návrh na zahájení řízení byl, co do formy i obsahu, podobný žalobě předkládané obecnému soudu.

Pro spotřebitele jsou k dispozici odpovědi na často kladené dotazy k předmětu a pravidlům řízení před finančním arbitrem na internetové adrese <https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/caste-otazky.html>.

Formulář návrhu na zahájení řízení je zveřejněný na internetových stránkách <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/formulare.html> anebo si návrh na zahájení řízení může spotřebitel zpracovat v aplikaci Návrh na zahájení řízení – Průvodce na adrese <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/pruvodce-podanim-navrhu.html>.



Samotný formulář návrhu na zahájení řízení obsahuje jednoduché a srozumitelné pokyny a návody k jeho vyplnění:

Označení účastníků řízení

Dbejte na správné uvedení svého jména a příjmení, data narození, místa trvalého pobytu a adresy pro doručování, bez těchto údajů nelze vést řádné řízení před finančním arbitrem.

Doporučujeme uvést telefonní kontakt a e-mailovou adresu, na kterých Vás lze zastihnout pro případ snadnější komunikace (vysvětlení výzvy finančního arbitra, vysvětlení případného předběžného právního posouzení apod.) osoby pověřené shromažďováním podkladů pro Vaše řízení.

Označení instituce s největší pravděpodobností najdete na uzavřené smlouvě s institucí, proti které svůj návrh podáváte. Vždy opište celý název (firmu) instituce, případně i identifikační číslo a sídlo, aby nemohlo dojít k záměně.

Máte-li uzavřených více smluv s různými institucemi, podávejte návrh na zahájení řízení proti každé instituci samostatně.

Potvrzují, že jsem

- a. spotřebitel (tj. ve sporu nevystupuji jako podnikatel);
- b. instituci písemně vyzval/a k nápravě;
- c. v téže věci nepodal/a žalobu k soudu;
- d. v téže věci nepodal/a žalobu k rozhodčímu soudu nebo rozhodci;
- e. s institucí neuzavřel/a v téže věci dohodu o mimosoudním narovnání;
- f. si vědom/a závaznosti nálezu finančního arbitra.

Napište, čeho se instituce, proti které tento návrh podáváte, dopustila.

Vlastními slovy popište, kdy, kde a jak se to stalo.

Pokuste se napsat, jaké povinnosti ze smlouvy nebo ze zákona ve vztahu k Vám instituce porušila, v čem spatřujete újmu, která vám porušením smlouvy nebo smluvního ujednání způsobila.

Způsobenou majetkovou nebo nemajetkovou újmu zkuste vyčíslit a napište, čím tuto újmu a její výši můžete doložit.

Napište, jak chcete, aby finanční arbitr rozhodl.

Finanční arbitr může uložit instituci povinnost, např. aby Vám vrátila peněžní prostředky, na které jí nevznikl nárok (smlouva nebo smluvní ujednání jsou neplatné), aby Vám vydala peněžní prostředky, na které Vám vznikl nárok a případně i zaplatila úroky z prodlení nebo nahradila škodu, kterou Vám způsobila apod.

Finanční arbitr může rozhodnout, že smlouva, kterou jste s institucí uzavřel/a nebo její některé ustanovení, případně výpověď smlouvy, jsou neplatné.

Označte a předložte všechny podklady, které ke sporu máte. O těch, které nemáte, ale víte, že existovaly nebo existují, napište, že je nemáte, protože je nemůžete najít nebo je má někdo jiný.

Důkazními prostředky by měla být zejména smlouva (např. smlouva o účtu, o platební kartě, o spotřebitelském úvěru, o hypotéčním úvěru, pojistná smlouva, smlouva o zprostředkování, smlouva o nákupu a prodeji podílových listů, smlouva o obhospodařování atd.), včetně dodatků ke smlouvě, obchodní nebo pojistné podmínky, sazebník nebo ceník, modelace, výpověď smlouvy, zesplatnění úvěru, výzva k úhradě, jakákoli korespondence s institucí. Mohou to však být i svědecké výpovědi nebo znalecké posudky (svědka musíte označit jménem a bydlištěm, nejlépe i datem narození a vztahem k Vám jako navrhovateli).

Určitě nezapomeňte k návrhu na zahájení řízení připojit jako přílohu

- a. doklad o tom, že jste instituci vyzval/a k nápravě a že instituce nápravu odmítla (v případě, že instituce nereagovala, předložte pouze výzvu k nápravě a doklad o jejím odeslání);
- b. podklady, na které se odvoláváte a které máte k dispozici;
- c. plnou moc, pokud Vás zastupuje v řízení zástupce.

Podepsání a podání návrhu na zahájení řízení

Vyplněný návrh vytiskněte, vlastnoručně podepište a zašlete poštou nebo doručte osobně do Kanceláře finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1.

Jste-li držitelem datové schránky, návrh můžete odeslat jako datovou zprávu do datové schránky Kanceláře finančního arbitra qr9ab9x.

Jste-li držitelem kvalifikovaného certifikátu pro elektronický podpis, návrh podepsaný uznávaným elektronickým podpisem můžete zaslat na e-mailovou adresu arbitr@finarbitr.cz.

NESKENUJTE vlastnoručně podepsaný návrh a NEPOSÍLEJTE vyplněný návrh e-mailem, ani NEPOUŽÍVEJTE k odeslání návrhu cizí nebo firemní datovou schránku, pokud současně nepodepíšete návrh uznávaným elektronickým podpisem; takové podání návrhu na zahájení řízení není účinné.



Přílohy již připojené k formuláři v internetové aplikaci není potřeba zasílat s podepsaným návrhem, po přijetí podepsaného návrhu budou připojeny do spisu, který finanční arbitr k řízení založí.

Návrh na zahájení řízení lze tedy podat

- písemně a opatřený vlastnoručním podpisem, pokud bude zaslán poštou do sídla Kanceláře finančního arbitra;
- ústně do protokolu v sídle Kanceláře finančního arbitra;
- v elektronické podobě opatřené uznávaným elektronickým podpisem do schránky elektronické pošty arbitr@finarbitr.cz;
- prostřednictvím vlastní datové schránky navrhovatele.

K návrhu na zahájení řízení je vždy zapotřebí připojit přílohy a podklady, kterými spotřebitel jako navrhovatel dokládá svůj nárok, zejména se jedná o úplnou smluvní dokumentaci (smlouva o poskytování finanční služby, obchodní podmínky, sazebník, atd.), výpis z účtu o odepsání částky z účtu, je-li předmětem sporu, komunikaci s finanční institucí v průběhu trvání právního vztahu, který je předmětem sporu, zejména neúspěšnou písemnou výzvu k nápravě adresovanou finanční instituci (reklamace), doklad o jejím doručení a případnou reakci na výzvu.

V případě, že některé podklady nemá navrhovatel k dispozici a nemůže si je sám opatřit, postačí, aby je označil a označil v návrhu toho, kdo je má k dispozici (např. finanční instituce, proti které návrh na zahájení řízení směřuje).



Platí, že má-li návrh na zahájení řízení nedostatky, finanční arbitr navrhovatele vyzve k jejich odstranění s tím, že ve výzvě k odstranění nedostatků navrhovateli vysvětlí, které nedostatky a jak má odstranit.

Finanční arbitr může v odůvodněných případech lhůtu k jejich odstranění na žádost navrhovatele a před uplynutím lhůty o 15 dní prodloužit, a to i opakovaně.

Pokud spotřebitel nestihne nedostatky ve stanovené lhůtě odstranit, a neučiní tak ani na opakovanou výzvu, finanční arbitr řízení pro nesoučinnost navrhovatele zastaví. Zastavení řízení pro nesoučinnost navrhovatele nezakládá překážku řízení, spotřebitel se tedy na finančního arbitra může se stejným nárokem obrátit znovu.

Pokud chce být spotřebitel v řízení před finančním arbitrem právně zastoupený, postačí k návrhu na zahájení řízení předložit písemnou plnou moc, podpisy na plné moci nemusí být úředně ověřené.

§ 11 zákona o finančním arbitrovi

Arbitr vyzve po podání návrhu instituci, aby se do 15 dnů k návrhu vyjádřila. V odůvodněných případech může lhůtu na žádost instituce a před uplynutím lhůty o 15 dnů prodloužit, a to i opakovaně.

Poté, co navrhovatel odstraní vady návrhu, které brání projednání sporu, vyzve finanční arbitr finanční instituci, proti které návrh směřuje, aby se k návrhu vyjádřila a předložila potřebné podklady.

Finanční arbitr současně finanční instituci vyzve, pokud má zájem, aby zvážila smírné vyřešení sporu se spotřebitelem a za tím účelem spotřebitele případně kontaktovala.

Pro řízení před finančním arbitrem i pro finanční instituci mimo jiné platí, že v odůvodněných případech může lhůtu na její žádost a před uplynutím lhůty o 15 dnů prodloužit, a to i opakovaně.

O prodloužení musí finanční instituce požádat před uplynutím stanovené lhůty a svůj požadavek musí řádně odůvodnit. Za přípustný důvod pro prodloužení lhůty instituce lze považovat náročnější shromažďování požadovaných podkladů s ohledem na předmět sporu a rozsah výzvy finančního arbitra, probíhající jednání s navrhovatelem o smírném řešení sporu nebo jiný rozumný důvod. Naopak nelze jako důvod pro prodloužení lhůty připustit počet probíhajících sporů před finančním arbitrem, dovolené nebo jiné nepřítomnosti pověřených pracovníků instituce atd.

Finanční arbitr již v oznámení o zahájení řízení instituci sděluje, že pokud má zájem o smírné řešení sporu, musí to finančnímu arbitrovi doložit a současně nemusí předkládat vyjádření nebo jím požadované podklady.

§ 12 zákona o finančním arbitrovi

Zásady řízení

- (1) 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 právními předpisy.*
- (2) Arbitr nařídí ústní jednání na návrh účastníka řízení nebo z vlastního podnětu.*
- (3) Arbitr není vázán návrhem a aktivně opatřuje důkazy. Při svém rozhodování vychází arbitr ze skutkového stavu věci a volně hodnotí důkazy.*
- (5) V průběhu řízení je arbitr oprávněn vyžadovat od účastníků řízení předložení veškerých důkazů na podporu jejich tvrzení, a to včetně podání ústního vysvětlení.*
- (6) Instituce je povinna do 15 dnů
 - a) na výzvu předložit arbitrovi požadované doklady a účastnit se jednání,*
 - b) vyhovět žádosti arbitra o poskytnutí vysvětlení a žádosti o předložení dokumentace vztahující se k předmětu sporu,*
 - c) umožnit arbitrovi nahlédnout do svých spisů a elektronických záznamů, které se týkají vedeného sporu.**

Řízení před finančním arbitrem je vedeno zásadou vyšetřovací. Finanční arbitr je tedy povinen shromáždit všechny relevantní podklady, aby mohl spor rozhodnout. Je případně povinný jít i nad návrh navrhovatele (spotřebitele), pokud zjistí, že skutkový stav je jiný, než tvrdí navrhovatel.

Je povinen si opatřit všechny podklady, které mohou přispět k řádnému posouzení sporu. K tomu finanční arbitr může nařídít podání ústního vysvětlení jedné ze stran sporu, případně dožádané osoby. Může nařídít i ústní jednání za účasti obou stran sporu. Po instituci je finanční arbitr oprávněn požadovat relevantní podklady, včetně místního šetření.

§ 14 zákona o finančním arbitrovi

Zastavení řízení

- (1) Arbitr řízení zastaví usnesením též, jestliže
 - a) následně zjistil, že návrh je nepřipustný podle § 9,**

- b) *navrhovatel neodstraní přes výzvu arbitra nedostatky návrhu nebo neposkytl přes výzvu arbitra potřebnou součinnost; o tom musí být navrhovatel arbitrem poučen,*
 - c) *navrhovatel vzal svůj návrh zpět,*
 - d) *je návrh zjevně bezdůvodný nebo šikanózní.*
- (2) *Jestliže by řešení sporu svojí právní nebo skutkovou složitostí vážně ohrozilo účel řízení před arbitrem, může arbitr řízení zastavit do 60 dnů ode dne jeho zahájení, a to i v případě, že navrhovatele v této lhůtě vyzve, aby nedostatky návrhu odstranil; o tom musí být navrhovatel arbitrem poučen. Lhůta 60 dnů neběží ode dne doručení výzvy arbitra do dne odstranění nedostatků. Lhůta 60 dnů neběží ani v době ode dne doručení výzvy instituci podle § 11 nebo podle § 12 odst. 6 do dne, kdy instituce splní povinnost uloženou v uvedené výzvě.*

Finanční arbitr tedy ukončí řízení v případě, že není příslušný o věci rozhodovat, spor už řešil nebo řeší soud nebo rozhodce, případně už jednou spor finanční arbitr řešil.

§ 15 zákona o finančním arbitrovi

Nález

- (1) *Arbitr rozhoduje ve věci samé bez zbytečného odkladu nálezem, nejdéle však do 90 dnů od shromáždění všech podkladů nutných pro rozhodnutí; nelze-li ve zvlášť složitých případech, vzhledem k povaze věci rozhodnout ani v této lhůtě, lhůta se přiměřeně prodlouží, nejvýše o dalších 90 dnů. Arbitr účastníky řízení bezodkladně vyrozumí o prodloužení lhůty a její délce.*

Zákon o finančním arbitrovi neobsahuje počítání lhůt, postup při seznamování se shromážděnými podklady před vydáním rozhodnutí, způsob rozhodování o přerušení řízení nebo zastavení řízení ve zvláštních případech a při posuzování opožděného odvolání nebo námitek proti rozhodnutí finančního arbitra, v těchto případech se přiměřeně použije úprava správního řádu.

Není neobvyklé, aby finanční arbitr v řízení vyzýval navrhovatele i finanční instituci opakovaně k vyjádření nebo k doplnění předložených podkladů, případně aby vyzýval třetí osoby, a to ani po seznámení se shromážděnými podklady pro vydání rozhodnutí ve věci.

Finanční arbitr podklady posuzuje průběžně a tam, kde je to účelné a nárok spotřebitele oprávněný, projedná věc s navrhovatelem nebo finanční institucí, resp. strany sporu seznámí s předběžným právním posouzením sporu 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 finanční instituce nebo pokud finanční arbitr řízení nezastaví z důvodu nesoučinnosti navrhovatele nebo existence zákonné překážky řízení, vydá finanční arbitr rozhodnutí ve věci v podobě nálezu.

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, ale od okamžiku, kdy mu strany sporu, případně dožádané osoby předloží dostatek podkladů pro řádné rozhodnutí ve věci. Nelze-li ve zvlášť složitých případech vzhledem k povaze věci rozhodnout ani v této lhůtě, lhůta se přiměřeně prodlouží, nejvýše o dalších 90 dnů.

Vydání nálezu 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.

Shromažďování podkladů tedy zahrnuje jednak fázi odstraňování nedostatků návrhu na straně navrhovatele, shromažďování podkladů od finanční instituce nebo dožádaných osob, předběžné posuzování shromážděných podkladů, sdělení předběžného posouzení případu stranám sporu a poskytování součinnosti při jednání stran sporu o smírném řešení sporu.

Lhůty pro vydání nálezu mohou logicky tedy začít plynout až poté, co se nepodaří strany sporu přivést k jeho smírnému vyřešení a současně nejdříve od okamžiku, kdy jsou shromážděny takové podklady, na základě kterých lze rozhodnout ve věci tak, aby soud v případném přezkumu rozhodnutí finančního arbitra nenahradil svým rozhodnutím založeným na dodatečně shromážděných podkladech.

§ 16 zákona o finančním arbitrovi

Námítky

- (1) *Do 15 dnů ode dne doručení písemného vyhotovení nálezu nebo usnesení mohou účastníci řízení podat proti nálezu nebo usnesení odůvodněné námítky. Práva podat námítky se lze vzdát. Včas podané námítky mají odkladný účinek.*
- (2) *Arbitr rozhodnutím o námítkách nález potvrdí nebo změní, nebo usnesení potvrdí, změní nebo zruší. Arbitr rozhodne o námítkách do 30 dnů ode dne jejich doručení arbitrovi; ve zvlášť složitých případech rozhodne nejdéle do 60 dnů; nelze-li vzhledem k povaze věci rozhodnout ani v této lhůtě, může ji arbitr přiměřeně prodloužit.*
- (4) *Rozhodnutí o námítkách je konečné.*

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

§ 17 zákona o finančním arbitrovi

Právní moc a vykonatelnost nálezu

- (1) *Doručený nález, který již nelze napadnout námítkami, je v právní moci.*
- (2) *Nález je soudně vykonatelný podle občanského soudního řádu, jakmile uplyne lhůta k plnění.*
- (3) *Není-li v nálezu stanovena lhůta k plnění, je nález vykonatelný, jakmile nabyl 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 finanční instituce dobrovolně povinnost, kterou jí finanční arbitr v rozhodnutí uložil, může navrhovatel podat návrh na výkon rozhodnutí.

Proti pravomocnému rozhodnutí finančního arbitra o námítkách 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 finanční instituce, kteří nesou náklady soudního řízení tak, jak určí soud. Finanční arbitr se účastní soudního řízení nikoli jako účastník řízení, ale jako strana, která může soudy předložit své vyjádření, nahlížet do spisu a žádat, aby mu bylo uděleno při jednání slovo.

§ 17a zákona o finančním arbitrovi

V nálezu, jímž arbitr vyhovuje, byť i jen zčásti, návrhu navrhovatele, uloží současně instituci povinnost zaplatit sankci ve výši 10 % z částky, kterou je instituce podle nálezu povinna zaplatit navrhovateli, nejméně však 15 000 Kč. Zaplacení 15 000 Kč uloží i v případech, kdy předmětem sporu není peněžitá částka. Sankce je příjmem státního rozpočtu.

§ 18 zákona o finančním arbitrovi

Náklady řízení

- (1) *Každý účastník řízení nese své náklady řízení sám, s výjimkou nákladů tlumočení podle § 13, které nese instituce.*
- (2) *Řízení se nezpлатňuje.*

§ 23 zákona o finančním arbitrovi

- (1) Arbitr může rozhodnutím uložit pořádkovou pokutu až do výše 100000 Kč instituci, jestliže v řízení ztěžuje jeho postup
- (2) Arbitr může rozhodnutím uložit pořádkovou pokutu až do výše 50000 Kč fyzické nebo právnické osobě, jestliže v řízení ztěžuje jeho postup ...

- Příklady průběhu řízení před finančním arbitrem

Jak probíhá řízení před finančním arbitrem v případě, že návrh na zahájení řízení je podán bez jakýchkoli nedostatků, v průběhu řízení nenastane potřeba doplňovat shromážděné podklady, obě strany sporu poskytují součinnost bez žádosti o prodloužení lhůty, strany sporu nemají zájem o smírné řešení sporu, finanční arbitr tedy nezpracovává předběžné právní posouzení, rozhoduje ve věci a v řízení proběhne i námitkové řízení:

Podání NÁVRHU (D)	+ 10–30 dnů zpracování návrhu podle jeho obsahu a rozsahu předložených podkladů
Oznámení navrhovateli a finanční instituci, výzva finanční instituci k vyjádření a předložení podkladů	+ 15 dnů pro finanční instituci (navrhovateli lhůta neběží)
Zpracování podkladů	+ 10–30 dnů
Výzva k seznámení s podklady obou stran sporu	+ 90 dnů pro nález (v tom běží 12 dnů na doručení + 10 dnů na termín)
Vydání NÁLEZU	D + 125–165 dnů
Doručování nálezu	+ 12 dnů (doručení) + 15 dnů (lhůta pro námitky)
Podání námitek	+ 60 dnů rozhodnutí
Vydání ROZHODNUTÍ O NÁMITKÁCH	D + 212–252 dnů

Jak probíhá řízení před finančním arbitrem v případě, že návrh na zahájení řízení je podán s nedostatky, v průběhu řízení nenastane potřeba doplňovat shromážděné podklady, obě strany sporu poskytují součinnost bez žádosti o prodloužení lhůty, strany sporu nemají zájem o smírné řešení sporu, finanční arbitr tedy nezpracovává předběžné právní posouzení, rozhoduje ve věci a v řízení proběhne i námitkové řízení:

Podání NÁVRHU (D)	+ 10–30 dnů zpracování podle obsahu návrhu a rozsahu předložených podkladů
Oznámení a výzva navrhovateli k odstranění nedostatků	+ 12 dnů (doručení) + 15 dnů (lhůta)
Zpracování podkladů od navrhovatele	+ 10–30 dnů
Oznámení a výzva finanční instituci k vyjádření a k předložení podkladů	+ 15 dnů
Zpracování podkladů od finanční instituce	+ 10–30 dnů
Výzva k seznámení s podklady oběma stranám sporu	+ 90 dnů pro nález (v tom běží 12 dnů na doručení + 10 dnů na termín)
Vydání NÁLEZU	D + 162–222 dnů
Doručování nálezu	+ 12 dnů (doručení) + 15 dnů (lhůta pro námitky)
Podání námitek	+ 60 dnů rozhodnutí
Vydání ROZHODNUTÍ O NÁMITKÁCH	D + 249–289 dnů

Jak probíhá řízení před finančním arbitrem v případě, že návrh na zahájení řízení je podán s nedostatky, v průběhu řízení nastane potřeba doplňovat shromážděné podklady, obě strany sporu poskytují součinnost bez žádosti o prodloužení lhůty, strany sporu nemají zájem o smírné řešení sporu, finanční arbitr tedy nezpracovává předběžné právní posouzení, rozhoduje ve věci a v řízení proběhne i námitkové řízení:

Podání NÁVRHU (D)	+ 10–30 dnů zpracování podle obsahu návrhu a rozsahu předložených podkladů
Oznámení a výzva navrhovateli k odstranění nedostatků	+ 12 dnů (doručení) + 15 dnů (lhůta)
Zpracování podkladů od navrhovatele	+ 2 dny pro případ, že by navrhovatel v poslední den lhůty podal na poštu, rezerva
Opakovaná výzva navrhovateli	+ 12 dnů + 15 dnů
Zpracování podkladů od navrhovatele	+ 10–30 dnů
Oznámení a výzva finanční instituci k vyjádření a předložení podkladů	+ 15 dnů
Zpracování podkladů od finanční instituce	+ 2 dny rezerva, někdy finanční instituce zasílá podklady poštou
Doplňující výzva finanční instituce	+ 15 dnů
Zpracování podkladů	+ 10–30 dnů
Výzva dožádané fyzické osoby	+ 12 dnů (doručení) + 15 dnů (lhůta)
Zpracování podkladů	+ 10–30 dnů
Výzva k podání ústního vysvětlení	+ 12 dnů (doručení) + 10 dnů
Zpracování podkladů	+ 10–30 dnů
Výzva k seznámení s podklady oběma stranám sporu	+ 90 dnů pro nález (v tom běží 12 dnů na doručení + 10 dnů na termín)
Vydání NÁLEZU	D + 277–377 dnů
Doručování nálezu	+ 12 dnů (doručení) + 15 dnů (lhůta pro námitky)
Podání námitek	+ 60 dnů rozhodnutí
Vydání ROZHODNUTÍ O NÁMITKÁCH	D + 364–464 dnů

Lhůty stanovené zákonem o finančním arbitrovi jsou v délce 15 kalendářních dnů. Doručování navrhovateli prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb může trvat 12 dnů (den podání až den doručování 2 dny + 10 dnů na uložení na poště). Doručování finanční instituci prostřednictvím datových schránek, doručení může nastat až 10. dnem od dodání do datové schránky. Předvolání k jednání či podání ústního vysvětlení musí být účastníkovi řízení doručeno 10 dnů předem.

V přehledu je počítáno pouze s kalendářními dny, délka řízení se tak může prodloužit, pokud uložená lhůta skončí v den pracovního klidu, pokud 2 dny na zpracování vyjdou rovněž na dny pracovního klidu apod.

Ve skutečnosti se návrhy na zahájení řízení zpravidla neobejdou bez výzvy k odstranění jejich nedostatků. V průběhu řízení pak téměř vždy musí finanční arbitr vyzvat některou ze stran sporu, případně obě, k předložení podkladů na podporu jejich tvrzení vznesených v průběhu řízení.

Jednání o smírném řešení sporu pak zahrnuje úkony spojené s předkládáním jeho návrhu a protinávrhu a součinnost finančního arbitra při jednání o něm. Tyto úkony se dějí písemně, tedy pro ně platí stejná pravidla jako pro doručování, jak byly popsány výše.

Finanční arbitr tam, kde je to účelné, předloží předběžné právní posouzení sporu s výzvou ke smírnému vyřešení sporu. Vždy kromě svých předběžných závěrů a jejich náležitého odůvodnění předloží té které straně sporu buď jeho představu návrhu smírného řešení sporu,

anebo vysvětlení, proč by nemohl návrhovateli vyhovět, včetně náležitého poučení o přezkoumatelnosti rozhodnutí finančního arbitra soudem.

Smírné vyřešení sporu, protože nárok spotřebitele byl zcela nebo zčásti uspokojen, předpokládá na straně spotřebitele zpětvzetí návrhu na zahájení řízení. Za smírné řešení sporu je zapotřebí považovat i situaci, kdy spotřebitel vezme svůj návrh zpět, protože ho finanční arbitr předloženým předběžným právním posouzením shromážděných podkladů přesvědčí o nedůvodnosti jeho návrhu (sporu).

Teprve když strany sporu smírné řešení odmítnou, vydává finanční arbitr rozhodnutí ve věci v podobě nálezu, případně i rozhodnutí o námitkách proti nálezu.

IV. SYSTÉMOVÉ NEBO ZÁVAŽNÉ PROBLÉMY VEDOUcí KE SPORŮM

- Posuzování úvěruschopnosti dlužníka spotřebitelského úvěru

Ve sporech o neplatnost smlouvy o úvěru z důvodu neposouzení schopnosti spotřebitele splácet úvěr před jejím uzavřením (při významném navýšení úvěru) finanční arbitr v drtivé většině případů dovedl, že finanční instituce jako poskytovatel spotřebitelského úvěru nepostupovala s odbornou péčí, a proto má právo pouze na vrácení jistiny, kterou spotřebitel poskytl (v případech, kdy spotřebitel uhradil na dluhy z úvěrů více, než činila jistina, je finanční instituce povinna vydat spotřebiteli vše, co uhradil nad jistinu poskytnutého úvěru).

Finanční arbitr zpravidla zjistil, že si finanční instituce neopatřila dostatečné podklady (zejména o výdajích spotřebitele), zajištěné podklady a informace neověřovala, případně jí tvrzené podklady neuchovala.

U tohoto typu sporů již finanční arbitr vychází i z rozhodovací praxe obecných soudů, které přezkoumávaly rozhodnutí finančního arbitra a daly mu dosud ve všech případech za pravdu, když ve sporech posoudil smlouvy o úvěru jako neplatné a případně uložil poskytovatelům úvěru vydat spotřebitelům bezdůvodné obohacení převyšující uhrazené jistiny spotřebitelských úvěrů.

Podle § 75 zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, ve znění účinném do 31. 12. 2023 (dále jen „zákon o spotřebitelském úvěru 2016“), platí, že poskytovatel úvěru je „*povinen provozovat svou činnost s odbornou péčí*“, což se vztahuje nejen na posuzování úvěruschopnosti konkrétního spotřebitele, ale též na věrohodné prokázání toho, že tak učinil.

Obsah povinnosti jednat s odbornou péčí zákon o spotřebitelském úvěru 2016 neobsahuje, neboť se jedná o tzv. neurčitý právní pojem, který se má vykládat v kontextu obecné právní úpravy i konkrétních skutkových okolností. Jedná se tak o korektiv jednání věřitele, které v tomto případě posoudí finanční arbitr, a zakládá se jak na objektivním hledisku, tj. na odborných znalostech a schopnostech, tak na hledisku subjektivním, spočívajícím v pečlivosti konkrétního věřitele.

Podle § 78 odst. 1 zákona o spotřebitelském úvěru 2016 předně platí, že i poskytovatel úvěru by měl pořizovat a uchovávat podklady pro hodnověrné osvědčení toho, že řádně splnil své povinnosti podle tohoto zákona.

Poskytovatel spotřebitelského úvěru by tak měl být schopen prokázat mj. i naplnění požadavku § 86 odst. 1 zákona o spotřebitelském úvěru 2016, podle něhož výslovně platí, že „*[p]oskytovatel před uzavřením smlouvy o spotřebitelském úvěru nebo změnou závazku z takové smlouvy spočívající ve významném navýšení celkové výše spotřebitelského úvěru posoudí úvěruschopnost spotřebitele na základě nezbytných, spolehlivých, dostatečných a přiměřených informací získaných od spotřebitele, a pokud je to nezbytné, z databáze umožňující posouzení úvěruschopnosti spotřebitele nebo i z jiných zdrojů. Poskytovatel poskytne spotřebitelský úvěr jen tehdy, pokud z výsledku posouzení úvěruschopnosti spotřebitele vyplývá, že nejsou důvodné pochybnosti o schopnosti spotřebitele spotřebitelský úvěr splácet*“; když podle odst. 2 téhož ustanovení „*[p]oskytovatel při posouzení úvěruschopnosti spotřebitele posuzuje zejména schopnost spotřebitele splácet sjednané pravidelné splátky spotřebitelského úvěru, a to na základě porovnání příjmů a výdajů spotřebitele a způsobu plnění dosavadních dluhů*“.

Ohledně samotného posouzení úvěruschopnosti je pak nutno vycházet z premisy, že posoudit úvěruschopnost je nutné nejen před uzavřením samotné smlouvy o spotřebitelském úvěru, ale současně při každém významném navýšení celkové výše tohoto úvěru.

Při získávání relevantních informací za účelem posouzení úvěruschopnosti spotřebitele by měl věřitel vycházet jak z informací poskytnutých spotřebitelem (tj. nikoli z jeho tvrzení, protože pouhá tvrzení spotřebitele nelze jednoznačně považovat za dostatečné a spolehlivé

informace, aniž by byly jakkoli doloženy), tak z informací, které získá z jiných dostupných zdrojů, to vše při respektování principu přiměřenosti a nejvýše v rozsahu nezbytně nutném pro splnění této své povinnosti, tedy i při maximální respektování spotřebitelových práv na ochranu jeho osobních údajů. Zároveň však musí věřitel získat takové informace o příjmech a výdajích spotřebitele, aby souhrn těchto informací nezbuzoval pochybnosti o tom, že bude spotřebitel schopen při běžném chodu věcí bez obtíží splácet spotřebitelský úvěr. V případě pochybností o správnosti informací získaných od spotřebitele je věřitel povinen tyto informace dále prověřit, a to především doložením potřebných podkladů od spotřebitele, nahlédnutím do dlužnických databází apod.

Je zákonnou povinností věřitele takto získané informace shromáždit, vyhodnotit jejich dostatečnost a rozhodnout, zda a které informace je nezbytné dále ověřovat, popř. jejich znalost prohlubovat. Za dostatečné se považují pouze takové informace o příjmech a výdajích spotřebitele, ze kterých je věřitel schopný získat objektivní obraz o jeho finanční situaci.

Schopnost spotřebitele splácet spotřebitelský úvěr je třeba chápat jako situaci, kdy v závislosti na frekvenci splácení zbyde spotřebiteli v jeho osobním/domácím rozpočtu dostatek finančních prostředků na to, aby mohl za běžného chodu věcí bez obtíží splácet splátku úvěru v předpokládané výši. Proto věřitel musí mimo jiné analyzovat spotřebitelův osobní/domácí rozpočet, a to jak stranu příjmů, tak stranu výdajů, a to vždy ve vztahu ke konkrétnímu žadateli o úvěr a informacím o jeho konkrétních příjmech ze zaměstnanecké či jiné činnosti, nákladech na bydlení, dopravu, domácnost nebo nezaopatřené děti, jakož i o dalších pravidelných výdajích spotřebitele (např. splátkách jiných úvěrů).

Analýza pouze některé ze stran rozpočtu sama o sobě k posouzení úvěruschopnosti nepostačuje, neboť např. ze samotné informace o čistých měsíčních příjmech spotřebitele není možné říci, zda bude schopen k úhradě splátek, když nejsou současně známy jeho ostatní výdaje. Věřitel musí také zohlednit rodinné postavení spotřebitele, tedy zda vyživuje další osoby apod. při posouzení běžných nákladů na domácnost. Při analýze výdajů domácnosti je vhodné ponechat určitou rezervu i na možné další neplánované výdaje (např. potřeba nákupu nového elektrického spotřebiče). Splátky spotřebitelského úvěru by neměly být dopočítány jako přesný rozdíl mezi příjmy a výdaji spotřebitele, neboť v případě jakéhokoliv dalšího výdaje by bylo řádné splácení úvěru ohroženo.

V souvislosti s výše uvedeným finanční arbitr odkazuje, že česká právní úprava je řádnou transpozicí směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES ze dne 23. dubna 2008 o smlouvách o spotřebitelském úvěru a o zrušení směrnice Rady 87/102/EHS přijatou v režimu tzv. maximální harmonizace, k níž Soudní dvůr Evropské unie v rozhodnutí ze dne 18. 12. 2014 ve věci C-449/13, CA Consumer Finance SA proti Ingrid Bakkaus, mj. uzavřel, že *„pouhá ničím nepodložená prohlášení spotřebitele nemohou být sama o sobě kvalifikována jako dostatečná, nejsou-li podepřena žádnými doklady“*, když dále je možné, *„aby bylo posouzení úvěruschopnosti spotřebitele provedeno jen na základě informací uvedených spotřebitelem, za podmínky, že tyto informace budou dostatečné a jeho pouhá prohlášení budou podpořena doklady“*.

Podle rozhodnutí Soudního dvora Evropské unie ze dne 11. 1. 2024 ve věci C-755/22, Nárokuj s.r.o. proti EC Financial Services, a.s., pak současně platí, že *„i v případě, že úvěrová smlouva uzavřená spotřebitelem byla v plném rozsahu splněna, aniž tento spotřebitel během tohoto plnění nebo v návaznosti na něj utrpěl škodlivé následky, platí, že – jak vyplývá z bodů 33 a 34 tohoto rozsudku – povinnost stanovená v článku 8 směrnice 2008/48 má za cíl nejen chránit spotřebitele před takovými riziky, ale také to, aby věřitelé jednali zodpovědně a úvěry nebyly poskytovány spotřebitelům, kteří nejsou úvěruschopní“*, přičemž *„porušení povinnosti věřitele spočívající v ověření úvěruschopnosti spotřebitele, stanovené tímto ustanovením, nemůže být zhojeno samotným úplným splněním úvěrové smlouvy. Skutečnost, že spotřebitel proti smlouvě v průběhu splácení nic nenamítal, je irelevantní“*.

Samotný Soudní dvůr Evropské unie tedy nejen potvrdil, že poskytovatelé spotřebitelských úvěrů by se neměli spoléhat na pouhá prohlášení úvěrovaných spotřebitelů, ale současně vyložil, že posouzením úvěruschopnosti s odbornou péčí je třeba se zabývat, a případně

dovodit zákonnou sankci, i tehdy, když spotřebitel úvěr řádně splatil, v průběhu jeho splácní ničeho nenamítal a neutrpěl žádnou škodu.

Odkázat lze rovněž i na rozhodovací praxi českých soudů, když například v rozhodnutí ze dne 1. 4. 2015, sp. zn. 1 As 30/2015, Nejvyšší správní soud dovedl, že § 9 odst. 1 zákona č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o spotřebitelském úvěru 2010“), je třeba vykládat tak, že *„věřitel musí náležitě pečlivě zjišťovat schopnost spotřebitele splácet úvěr a požadovat doklady k jeho tvrzení. Je také nutno dovést, že věřitel by měl úvěruschopnost dlužníka aktivně zjišťovat a prověřovat, nikoliv se spokojit pouze s jeho ničím nedoloženými prohlášeními. (...) postup stěžovatelky, která posuzovala úvěruschopnost spotřebitele pouze na základě jejich ničím nedoložených prohlášení, byl v rozporu s požadavkem zjištění schopnosti spotřebitele splácet úvěr s odbornou péčí ve smyslu § 9 odst. 1 zákona o spotřebitelském úvěru“*. Nejvyšší správní soud dále dovedl, že *„požadovanými doklady pro prokázání úvěruschopnosti spotřebitele mohou být např. potvrzení o zaměstnání a příjmu, výplatní pásky, výpis z bankovního účtu žadatele a podobně. Nejednalo by se tedy o opakovaná prohlášení téhož obsahu, jak uvádí stěžovatelka, neboť ta by skutečně byla nadbytečná. Mělo by jít o doklady vydané spotřebiteli třetí stranou, které budou objektivně a věrohodně vypovídat o spotřebitelově schopnosti dostát svým závazkům ze smlouvy o úvěru“*. Nejvyšší správní soud rovněž dovedl, že *„zákon o spotřebitelském úvěru klade velký důraz na ochranu spotřebitelů před neodpovědným zadlužováním, které je v současnosti závažným společenským problémem, jehož řešení patrně nelze ponechat pouze na odpovědnosti samotných dlužníků. K řešení tohoto problému tak mají věřitelé přispět tím, že budou před uzavřením úvěrových smluv pečlivě zkoumat schopnost spotřebitele úvěr splácet a eliminovat tak možné tendence spotřebitelů zkreslovat své majetkové poměry ve snaze získat spotřebitelský úvěr, bez ohledu na předchozí uvážení o svých schopnostech jej splácet. Jedná se tedy o právní úpravu orientovanou na ochranu spotřebitele, jakožto slabší smluvní strany, která s sebou nese naopak větší zatížení povinnostmi na straně podnikatele – zde poskytovatele spotřebitelského úvěru“* (dále jen „Rozhodnutí NSS 2015“).

Se závěry Nejvyššího správního soudu se například v rozhodnutí ze dne 25. 7. 2018, sp. zn. 33 Cdo 2178/2018, ztotožnil i Nejvyšší soud, když mj. uzavřel, že *„[j]iž gramatickým a logickým výkladem § 9 odst. 1 zákona o spotřebitelském úvěru lze dovést, že dostatečnými nejsou míněny informace získané toliko od spotřebitele. Odborná péče předpokládá údaje, které dlužník věřiteli uvedl, ověřit, resp. objektivně podložit minimálně potvrzením zaměstnavatele dlužníka“,* přičemž dále *„věřitel nedostojí povinnosti stanovené mu zákonem o spotřebitelském úvěru, tedy nepostupuje s odbornou péčí při posouzení schopnosti spotřebitele splácet spotřebitelský úvěr, vyjde-li z objektivně nedoloženého osobního prohlášení dlužníka o jeho osobních, výdělkových a majetkových poměrech. Na tom nic nemění, že dlužník není evidován v databázích dlužníků“* (dále jen „Rozhodnutí NS 2018“).

Také v rozhodnutí ze dne 20. 3. 2019, sp. zn. 33 Cdo 201/2018, pak Nejvyšší soud mj. vyložil, že *„[n]epochybně klíčová je i povinnost věřitele využívat veřejně dostupné informace, jakými jsou například státem publikované údaje o životním a existenčním minimu podle zákona č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, a o průměrných výdajích obyvatelstva (databáze Českého statistického úřadu), a tyto porovnávat se známými nebo od spotřebitele zjištěnými (ne pouze tvrzenými) informacemi o jeho příjmech a výdajích“*.

S odkazem na Rozhodnutí NSS 2015 a NS 2018 pak následně neplatnost úvěrové smlouvy dovozuje i Ústavní soud v rozhodnutí ze dne 26. 2. 2019, sp. zn. III. ÚS 4129/2018, když *„poskytovatel úvěru, kdy dlužník je v postavení spotřebitele, má jednoznačnou povinnost prověřit spotřebitelovu schopnost plánovaný úvěr splatit. Uložením a řádným splněním této povinnosti přitom není chráněn – jak plyne z výše uvedené judikatury – jen samotný dlužník (spotřebitel) a věřitel jako poskytovatel úvěru, ale také v širším pojetí sama společnost jako taková“*.

Přestože Nejvyšší správní soud, Nejvyšší soud i Ústavní soud ve shora citovaných rozhodnutích danou otázku posuzovaly z pohledu právní úpravy platné před nabytím účinnosti zákona o spotřebitelském úvěru 2016, konkrétně podle § 9 odst. 1 zákona o spotřebitelském

úvěru 2010, lze bez dalších pochybností uvedené závěry vztáhnout i na úpravu podle zákona o spotřebitelském úvěru 2016, konkrétně na § 86 odst. 1 ve spojení s § 75 zákona o spotřebitelském úvěru 2016.

To ostatně potvrdil ve svém rozhodnutí ze dne 31. 1. 2024 ve věci 6 As 8/2023 i Nejvyšší správní soud, který výslovně mj. zmínil, že *„jak účel právní úpravy, tak požadavek odborné péče poskytovatele úvěru zůstal zachován, Nejvyšší správní soud tedy nesdílí náhled žalobkyně, že neobstojí závěr obsažený v rozsudku Nejvyššího správního soudu č. j. 1 As 30/2015-39, podle nějž posouzení úvěruschopnosti spotřebitele pouze na základě jeho ničím nedoložených prohlášení, je v rozporu s požadavkem odborné péče. Tento názor potvrzuje i nálezný Ústavního soudu ze dne 26. 2. 2019, sp. zn. III. ÚS 4129/18, v němž Ústavní soud právě ve vztahu k povinnosti poskytovatele úvěru posuzovat úvěruschopnost spotřebitele dle § 9 zákona č. 145/2010 Sb. a § 86 zákona o spotřebitelském úvěru konstatoval, že právní úprava se nezměnila“.*

Pokud pak poskytovatel spotřebitelského úvěru poruší svoji povinnost posoudit s odbornou péčí úvěruschopnost spotřebitele, podle § 87 odst. 1 zákona o spotřebitelském úvěru 2016 je smlouva neplatná.

Podle § 2991 občanského zákoníku platí, že *„[k]do se na úkor jiného bez spravedlivého důvodu obohatí, musí ochuzenému vydat, oč se obohatil“* a současně podle § 2993 téhož zákona platí, že *„[p]lnila-li strana, aniž tu byl platný závazek, má právo na vrácení toho, co plnila. Plnily-li obě strany, může každá ze stran požadovat, aby jí druhá strana vydala, co získala; právo druhé strany namítnout vzájemné plnění tím není dotčeno. To platí i v případě, byl-li závazek zrušen“.*

- Zneužití platebního prostředku (platební karta, internetové/mobilní bankovníctví)

Drtivá většina těchto sporů souvisí s kybernetickými útoky, které míří na klienty jednotlivých institucí (spotřebitele) a které je třeba dělit na dvě základní skupiny podle toho, do jaké míry spotřebitel s třetí osobou (osobou provádějící kybernetický útok) sám spolupracuje.

Finanční arbitr musí v řízeních o zneužití platebního prostředku nejprve posoudit, zda spotřebitel pod vlivem třetí osoby sám jednal, nejčastěji v případech tzv. kryptopodvodů, kdy třetí osoba přesvědčí spotřebitele, resp. v něm vzbudí zájem investovat peněžní prostředky s vysokým ziskem, nebo v něm vyvolá obavu o jeho peněžní prostředky, když mu sdělí, že jeho účet a peněžní prostředky na něm jsou v nebezpečí a pro jejich záchranu je potřeba je převést na zabezpečený chráněný účet. Do této kategorie lze zařadit i jiné druhy útoků, v jejichž rámci spotřebitel umožnil třetí osobě díky různým aplikacím umožňujícím vzdálený přístup k elektronickému zařízení ovládat počítač, příp. mobilní telefon spotřebitele a nakládat tak libovolně s peněžními prostředky spotřebitele pod jeho identitou, v takových případech je velmi složité, až nemožné prokázat, že nejednal sám spotřebitel.

Druhou kategorií kybernetických útoků představují spory, ve kterých spotřebitelé uvěřili vymyšlenému scénáři třetí osoby a zpřístupnili jí tak své osobní bezpečnostní prvky (přihlašovací údaje do internetového bankovníctví, údaje o platební kartě, včetně různých autorizačních kódů). Nejčastěji se jedná o tzv. bazarové podvody, smishing v podobě zpráv ohledně státního příspěvku od Ministerstva práce a sociálních věcí či vratky daní apod.

Současně se spory diferencují podle platebního prostředku, který třetí osoby využívají k vyvedení peněžních prostředků z (nejčastěji) běžného, anebo spořicího účtu, a to na případy, ve kterých třetí osoba zneužije platební debetní nebo kreditní kartu spotřebitele, internetové/mobilní bankovníctví spotřebitele (jehož prostřednictvím spotřebitel neřídka spravuje více účtů, včetně podnikatelských) nebo jejich kombinaci. V případě, že třetí osoba získá přístup k internetovému/mobilnímu bankovníctví spotřebitele, může pak zřizovat další účty, žádat o další (virtuální) platební karty, měnit limity, zobrazovat si osobní bezpečnostní prvky spotřebitele apod. V některých případech si třetí osoba disponující platebním prostředkem spotřebitele zajistila nad rámec disponibilního zůstatku na účtu čerpání neúčelového spotřebitelského úvěru v řádech statisíců korun.

Rozhodnou právní úpravou pro účely posouzení nároků vznesených v takových řízeních je zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o platebním styku“), jako speciální právní předpis upravující poskytování platebních služeb, a pak také zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), jako obecný soukromoprávní předpis, který se použije, pokud zákon o platebním styku neobsahuje speciální úpravu.

Podle § 156 odst. 1 zákona o platebním styku platí, že *„[p]latební transakce je autorizována, jestliže k ní plátce dal souhlas, nestanoví-li jiný právní předpis jinak“*. Finanční arbitr tedy nejprve v řízeních zkoumá, zda platební transakce, které spotřebitel rozporuje, jsou autorizovanými nebo neautorizovanými, tedy zkoumá existenci souhlasu spotřebitele.

Dále pak podle § 165 písm. a) zákona o platebním styku platí, že *„[u]živatel používá platební prostředek v souladu s rámcovou smlouvou, zejména okamžitě poté, co obdrží platební prostředek, přijme veškerá přiměřená opatření na ochranu jeho osobních bezpečnostních prvků [...]“*.

Spotřebitel a poskytovatel si pak ve smlouvě, kterou mezi sebou uzavírají, sjednávají povinnosti k ochraně osobních bezpečnostních prvků, které slouží k autentizaci klienta a autorizaci elektronických právních jednání.

Pokud jde o otázku, kdo odpovídá za ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí, finanční arbitr vychází z § 181 odst. 1 zákona o platebním styku, podle kterého platí, že *„[b]yla-li provedena neautorizovaná platební transakce, poskytovatel plátce neprodleně, nejpozději však do konce následujícího pracovního dne poté, co neautorizovanou platební transakcí zjistil nebo mu ji plátce oznámil, a) uvede platební účet, z něhož byla částka platební transakce odepsána, do stavu, v němž by byl, kdyby k tomuto odepsání nedošlo, nebo b) vrátí částku platební transakce, zaplacenou úplaty a ušlé úroky plátci, jestliže postup podle písmene a) nepřipadá v úvahu.“* a z následujících speciálních ustanovení pro případ ztráty, odcizení a zneužití platebního prostředku, která vyjmenovávají konkrétní případy, kdy za ztrátu odpovídá uživatel platebních služeb (zde spotřebitel) a kdy poskytovatel platebních služeb.

Výše nastíněné rozdělení sporů, jejichž předmětem jsou nároky vznesené v souvislosti s kybernetickými útoky, mělo proto dopad na vedení jednotlivých sporů, neboť zákon o platebním styku obsahuje speciální právní úpravu nápravy pouze neautorizovaných platebních transakcí; v případě autorizovaných platebních transakcí, ke kterým dal spotřebitel sám souhlas, byť v rámci kybernetického útoku pod vlivem třetí osoby, jsou možnosti omezené, resp. finanční arbitr posuzoval zejména splnění obecné prevenční a zakročovací povinnosti poskytovatele platebních služeb (tedy zda mohla instituce detekovat podezřelé aktivity v rámci využívání platebního prostředku, zda zareagovala dostatečně rychle, oslovila další poskytovatele platebních služeb s žádostí o blokaci cílového účtu apod.).

Ve vztahu ke spotřebitelským úvěrům pak musel finanční arbitr zkoumat, zda sjednání spotřebitelského úvěru jménem spotřebitele nepředstavuje zdánlivé právní jednání (§ 551 občanského zákoníku) a zejména pak, zda instituce před poskytnutím úvěru posoudila řádně s odbornou péčí úvěruschopnost spotřebitele (§ 86 zákona o spotřebitelském úvěru 2016).

Hodnotou tyto spory dosahovaly v jednotlivých případech i vyšších statisíců korun, spotřebitelům byly v některých případech při kybernetickém útoku „odcizeny“ zpravidla veškeré peněžní prostředky na svých účtech.

K řádnému posouzení sporu jsou zapotřebí vždy výstupy z informačního systému poskytovatele platebních služeb, neboť jen z nich je mnohdy možné identifikovat, kdo právně jednal (identifikace elektronických zařízení, jejich lokace, dodržení sjednaných postupů), dále finanční arbitr hodnotí nahrávky telefonních hovorů s institucí anebo podaná vysvětlení na Policii České republiky, ve kterých spotřebitelé nezřídka podrobně popíší průběh kybernetického útoku, atd.

Finanční arbitr si proto vždy vedle pokladů, které mu předložil spotřebitel, opatřuje i podklady od konkrétní instituce, a to v podobě

- záznamů z informačního systému instituce v podobě tzv. logu aktivit, který zachycuje úplný výpis operací a požadavků iniciovaných spotřebitelem, příp. třetí osobou v prostředí internetového a mobilního bankovníctví;
- záznamů z informačního systému instituce zachycujících detaily jednotlivých operací a jejich výsledek, včetně potvrzení o použití osobních bezpečnostních prvků;
- záznamů komunikace se spotřebitelem (zejména telefonické hovory).

Finanční arbitr a pověřený zaměstnanci KFA současně nahlédli do spisů a elektronických záznamů většiny poskytovatelů platebních služeb, proti kterým směřovaly návrhy na zahájení řízení před finančním arbitrem, tak jak jim ukládá zákon o finančním arbitrovi, a ověřili spolehlivost předkládaných záznamů z vnitřních informačních systémů. Tento úkon rovněž umožnil finančnímu arbitrovi ze shromážděných podkladů spolehlivě zjistit skutkový stav (neboť má díky němu znalost o fungování jednotlivých informačních systémů, způsobu jejich zaznamenávání apod.) a rozhodnout nestranně a spravedlivě v souladu s právními předpisy.

Finanční arbitr v dosud ukončených řízeních nezjistil, že by platební transakce, které učinili spotřebitelé předmětem řízení před finančním arbitrem, nebyly správně zaznamenány a ani, že by byly ovlivněny technickou poruchou nebo jinou závadou (srov. § 187 odst. 1 zákona o platebním styku).

V případech, že finanční arbitr zjistil opak, například, že instituce nezaznamenala veškeré relevantní informace týkající se platební transakce, tento nedostatek instituci vytkl a vyzval instituci ke smírnému vyřešení sporu.

K nejčastějším námitkám spotřebitelů patří námitka, že spotřebitel jednal v průběhu kybernetického útoku v omylu, že instituce sama (dříve) neidentifikovala, že se spotřebitel stal obětí podvodu, v případě úvěrů pak, že o možnosti sjednání úvěru v internetovém bankovníctví nevěděl a že instituce nemohla během pár minut řádně posoudit úvěruschopnost daného spotřebitele. Instituce nejčastěji namítají, že bez aktivního jednání spotřebitele by ke kybernetickému útoku nedošlo, buď proto, že spotřebitel s třetí osobou přímo spolupracoval nebo proto, že (nejméně) z hrubé nedbalosti porušil smluvní povinnosti chránit své osobní bezpečnostní prvky.

Pokud spotřebitel tvrdil, že platební transakce vědomě neautorizoval, posuzoval finanční arbitr tuto námitku mimo jiné tak, že jednal v omylu. V této souvislosti musel finanční arbitr vždy zkoumat, zda jednal sám spotřebitel či jeho jménem třetí osoba, kdo v něm omyl vyvolal a zda byl případný omyl vzhledem ke skutkovým okolnostem omluvitelný, jinými slovy, zda mohl případný omyl spotřebitele mít vliv na platnost právního jednání spotřebitele (na platnost udělení souhlasu s platební transakcí atd.), případně vliv na odpovědnost za ztrátu z provedených sporných transakcí.

Podle § 583 občanského zákoníku platí, že „*[[j]jednal-li někdo v omylu o rozhodující okolnosti a byl-li v omyl uveden druhou stranou, je právní jednání neplatné*“. Občanský zákoník tedy jednání v omylu stíhá neplatností právního jednání (např. smlouvy), avšak pouze za podmínky, že se jednalo o omyl v rozhodující okolnosti a jednajícím byl v omyl uveden druhou stranou.

Finanční arbitr připouští, že spotřebitelé mohli být uvedeni v omyl třetí osobou, příp. více osobami, které za účelem získání peněžních prostředků od spotřebitele navodily stav, že spotřebitel jednal v očekávání nějakého plnění, tedy v omylu o rozhodující skutečnosti, ale finanční arbitr v těchto případech ze shromážděných podkladů nezjistil, že by poskytovatel platebních služeb měl na omylu spotřebitele podíl a že by případný omyl spotřebitelů byl omluvitelný.

Omylu se nemůže dovolávat ten, kdo jednal s nedostatečnou pečlivostí a nevěnoval svému právnímu jednání potřebnou pozornost (protože při vynaložení přiměřené pozornosti měl a mohl vědět, jaké požadavky potvrzuje).

Finanční arbitr ve většině případů neautorizovaných platebních transakcí zpravidla zjistil, že spotřebitel porušil smluvně převzaté povinnosti zajistit ochranu osobních bezpečnostních prvků ve vztahu k platebnímu prostředku, a tím umožnil provedení sporných platebních transakcí. Aby mohl finanční arbitr dovodit, že spotřebitel jednal hrubě nedbale [§ 182 odst. 1

písm. b) zákona o platebním styku], vždy pečlivě posuzoval, zda sjednané povinnosti jsou přiměřené vztahu poskytovatele platebních služeb jako profesionála a uživatele platebních služeb jako spotřebitele.

Finanční arbitr v neposlední řadě vždy posuzoval, zda poskytovatel platebních služeb dodržel povinnost silného ověření při provádění sporných platebních transakcí [§ 182 odst. 3 písm. c) ve spojení s § 223 zákona o platebním styku].

Finanční arbitr současně posuzoval i to, zda poskytovatel platebních služeb neporušil prevenční či zakročovací povinnost, např. zda řádně posoudil, zda rozporované platební transakce nevykazují podezřelé znaky, zda zablokoval cílový účet atd.

Tam kde finanční arbitr zjistil nedostatky na straně poskytovatele platebních služeb, např. v podobě

- nedostatečné funkčnosti prostředků pro oznámení zneužití platebního prostředku (nejčastěji blokační linka), chybného vyhodnocení oznámení spotřebitele o napadení platebního prostředku (blokace platebního prostředku nikoli bez zbytečného odkladu, nevhodnost přijatého opatření – namísto provedení blokace pouze doporučení spotřebiteli např. ke změně hesla);
- nedostatků v nastaveném procesu posuzování úvěruschopnosti u úvěrů poskytovaných skrze internetové bankovníctví;
- nedostatků v plnění obecné prevenční (zakročovací) povinnosti zabránit nebo snížit škodu na straně spotřebitele jako uživatele platebních služeb;
- nedostatků smluvní dokumentace vztahující se ke zneužitému platebnímu prostředku;

vedl strany sporu k jeho smírnému vyřešení, prozatím vždy úspěšně.

• Spory z investic

V projednávaných sporech finanční arbitr nejčastěji zjistil, že spotřebitelům jsou nabízeny nebo zprostředkovány investiční produkty, bez dodržení odborné péče, když poskytovatele investičních služeb řádně neposuzují přiměřenost a vhodnost poskytovaných investičních služeb a nabízených investičních nástrojů, nepoučují řádně spotřebitele o rizicích investování a poskytují jim zavádějící a nejasné informace ohledně jejich ztrát. V těchto případech se současně jedná zpravidla i o vysoké finanční ztráty.

Časté jsou spory z rozdílových smluv, které jsou pro drtivou většinu spotřebitelů ztrátové a k laikům by se vůbec neměly dostat. Jedná se přitom zpravidla o zahraniční poskytovatele investičních služeb využívající tuzemské vázané zástupce nebo zprostředkovatele, v těchto sporech je pak zpravidla spor i o rozhodné právo.

V investičních sporech se finanční arbitr dále velmi často setkává s porušením povinnosti řádně seznámit spotřebitele s poplatkovou strukturou produktu, popř. s novými obchodními podmínkami, s neurčitostí smluvních ujednání kvůli odkazům na nějaké externí neznámé podmínky.

Poměrně tristní je často také kvalita investičních dotazníků, které nebývají vypovídající, protože nejsou kompletně vyplněné, jsou hodně založeny na sebehodnocení, škrtá se v nich bez důkazu o tom, kdo tak učinil, obsahují nic neříkající otázky.

Časté je také nedodržení odborné péče při nabízení nebo zprostředkování investic do korporátních dluhopisů, kde se investiční zprostředkovatelé zpravidla brání tím, že se nejednalo o poskytnutí investiční služby, ale pouze „předání tipu“.

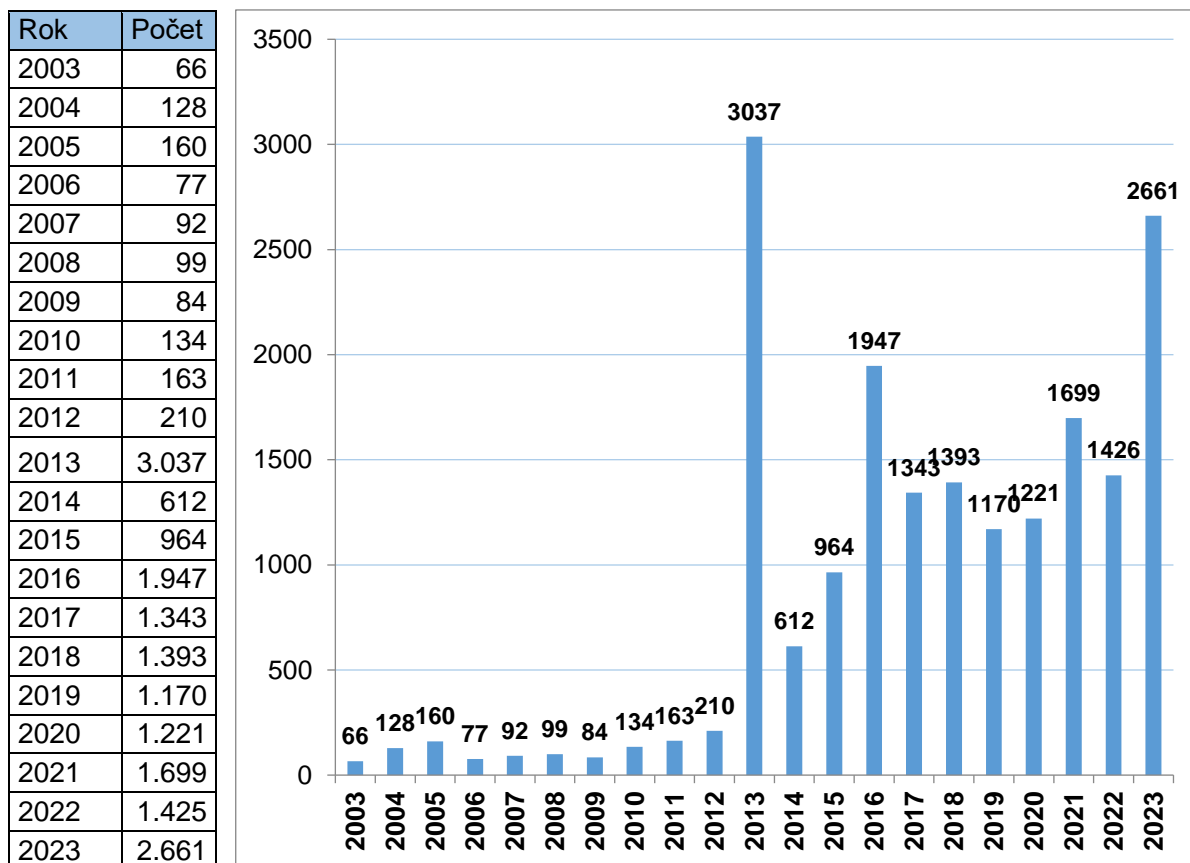
V. VÝSLEDKY ROZHODOVACÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA

- Počet zahájených řízení

V roce 2023 bylo před finančním arbitrem zahájeno celkem 2.661 nových řízení.

Celkem finanční arbitr v tomto období projednával 3.324 sporů¹ a vyřídil přes 5.000 písemných nebo telefonických dotazů od veřejnosti směřujících k působnosti finančního arbitra nebo přímo k individuálnímu sporu spotřebitele.

- Počet zahájených řízení od zřízení finančního arbitra (2003–2023)



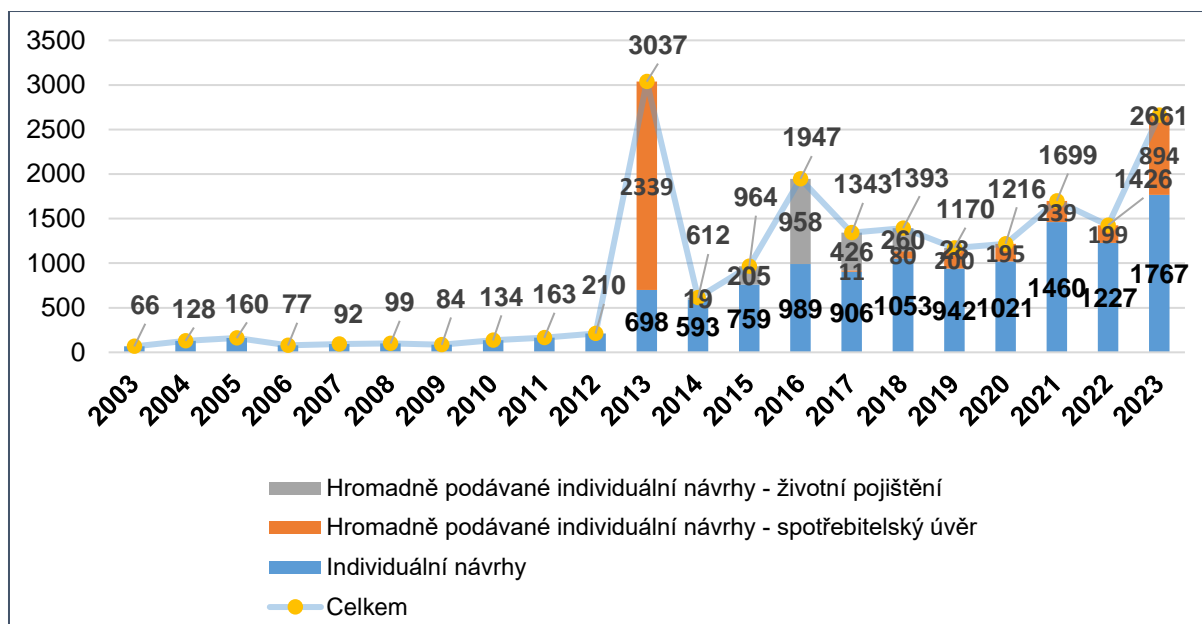
Počet řízení zahájených v roce 2023 (2.661) představuje meziroční nárůst o 87 % oproti celkovému počtu řízení zahájených v roce 2022 (1.426).

Na tomto nárůstu se významnou měrou podílejí individuální návrhy na zahájení řízení, které hromadně podávají advokáti nabízející zastupování před finančním arbitrem jako placenou službu na veřejných sítích, jedná se zejména o spory ze spotřebitelských úvěrů. V roce 2023 tak např. připadlo na 4 advokáty 894 podaných návrhů.

Takto podané návrhy ve většině případů nemají všechny právními předpisy požadované náležitosti, vykazují časté chyby v popisu skutkových okolností a jejich posouzení není možné v žádném případě provádět hromadně. Délku řízení o těchto návrzích pak zásadním způsobem prodlužují sami advokáti, kteří opakovaně žádají o prodloužení lhůty pro odstranění nedostatků návrhů nebo pro jednání o smírném řešení sporu s protistranou. Nezastoupený navrhovatel, tedy samotný spotřebitel, zpravidla rychleji a lépe dokáže v součinnosti s finančním arbitrem odstranit nedostatky návrhu na zahájení řízení, projít samotným řízením, i jednáním o smírném řešení sporu.

¹ Nepočítaje v to 125 přerušených řízení, z nichž 94 řízení se týká se Metropolitního spořitelního družstva v likvidaci dlouhodobě přerušených od roku 2013, 9 přerušených řízení se týká Sberbank CZ, a.s., v likvidaci, a 22 dalších řízení přerušených zpravidla v návaznosti na zahájení insolvenčního řízení na majetek navrhovatele nebo z důvodu úmrtí navrhovatele.

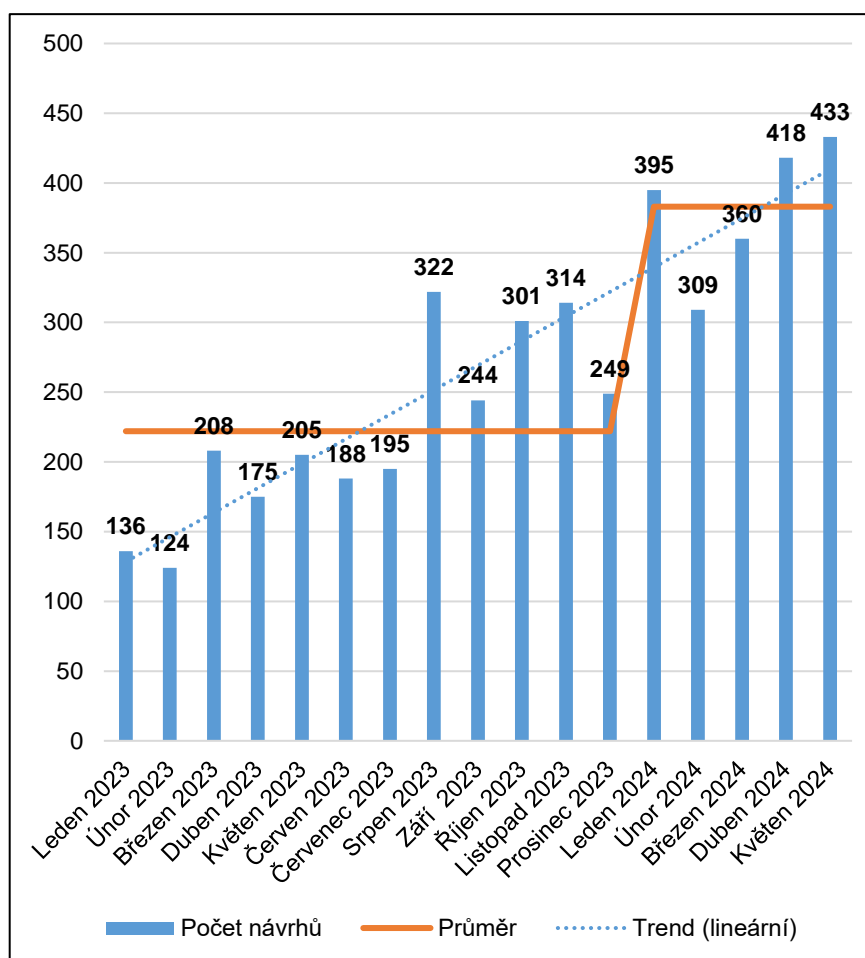
○ Počet zahájených řízení od zřízení finančního arbitra (2003–2023)



Rostoucí trend nově podaných návrhů na zahájení řízení je patrný i z rozložení nově podaných návrhů v průběhu roku 2023.

○ Počet zahájených řízení v jednotlivých měsících v roce 2023 a počátkem roku 2024

Měsíc	Počet návrhů
Leden 2023	136
Únor 2023	124
Březen 2023	208
Duben 2023	175
Květen 2023	205
Červen 2023	188
Červenec 2023	195
Srpen 2023	322
Září 2023	244
Říjen 2023	301
Listopad 2023	314
Prosinec 2023	249
Leden 2024	395
Únor 2024	309
Březen 2024	360
Duben 2024	418
Květen 2024	433
Průměr 2023	222
Průměr 2024	383



Nápad sporů v průběhu roku 2023 má vzestupnou tendenci, průměrný nápad nových řízení činil 222 návrhů na zahájení řízení měsíčně.

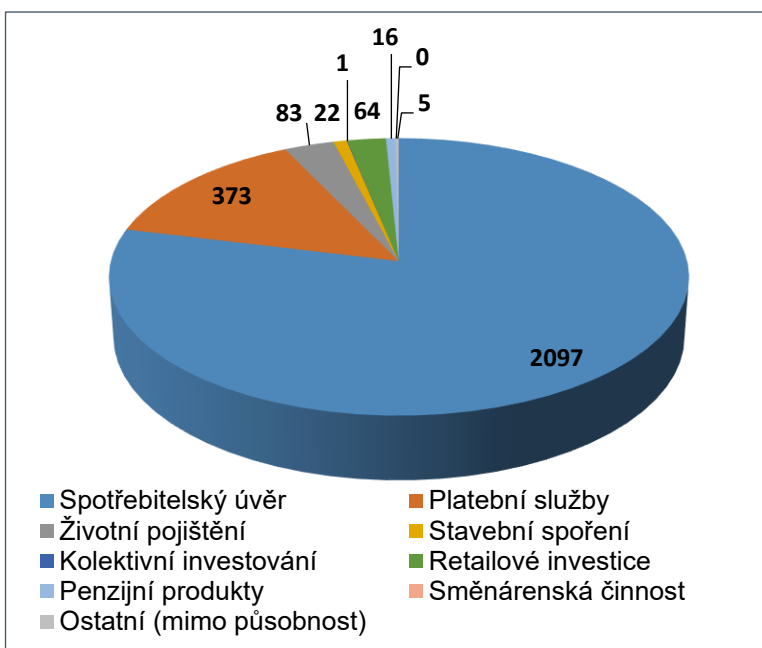
Tento rostoucí trend pokračuje i v prvních pěti měsících roku 2024, kdy finanční arbitr přijal celkem tedy 1.915 návrhů na zahájení řízení oproti 848 návrhům přijatým za stejné období předchozího roku, což představuje meziroční nárůst o více než 125 % tedy na 2,25násobek při průměrném měsíčním nápadu 383 návrhů.

Nejvíce návrhů na zahájení řízení přijatých v roce 2023 představovaly spory ze spotřebitelských úvěrů. S počtem 2.097 návrhů se jednalo o 79 % všech přijatých návrhů na zahájení řízení. Současně oproti 825 návrhům na zahájení řízení z této oblasti přijatým v roce 2022 došlo v této oblasti k největšímu nárůstu nově podaných návrhů, a to o 154 %, tedy na více než 2,5násobek.

Druhou nejpočetnější skupinu tvořilo 373 návrhů z oblasti platebního styku, což představuje 14 % všech podaných návrhů na zahájení řízení. I když meziročně došlo k mírnému poklesu o 8 % oproti 406 návrhům podaným v roce 2022, stále se jedná o téměř dvojnásobek návrhů oproti 209 návrhům podaným v roce 2021. Třetí v pořadí z hlediska četnosti byly návrhy z oblasti životního pojištění, byť zaznamenaly meziročně pokles o 15 % z 98 návrhů v roce 2022 na 83 návrhů v roce 2023.

o Rozdělení zahájených řízení podle oblastí v roce 2023

Oblast	Počet
Spotřebitelský úvěr	2097
Platební služby	373
Životní pojištění	83
Retailové investice	64
Stavební spoření	22
Penzijní produkty	16
Ostatní (mimo působnost)	5
Kolektivní investování	1
Směnárenská činnost	0
Celkem	2.661



Ve sledovaném období samozřejmě probíhala i řízení, která byla zahájena v předchozích obdobích, vedle 2.661 řízení zahájených v roce 2023 probíhalo ještě dalších 663 řízení zahájených v předchozím období.

Bez započítání dříve přerušovaných řízení tak v roce 2023 probíhalo celkem 3.324 řízení, z nichž 57 po jejich zahájení následně bylo z důvodu procesní ekonomie spojeno s již běžícími jinými řízeními (jednalo se o spory mezi týmiž účastníky ale z jiného závazku), 17 řízení bylo přerušeno (nejčastěji z důvodu prohlášení insolvenčního řízení na majetek navrhovatele), 1.752 bylo pravomocně skončeno v roce 2023 a 1.498 řízení pokračuje v roce 2024.

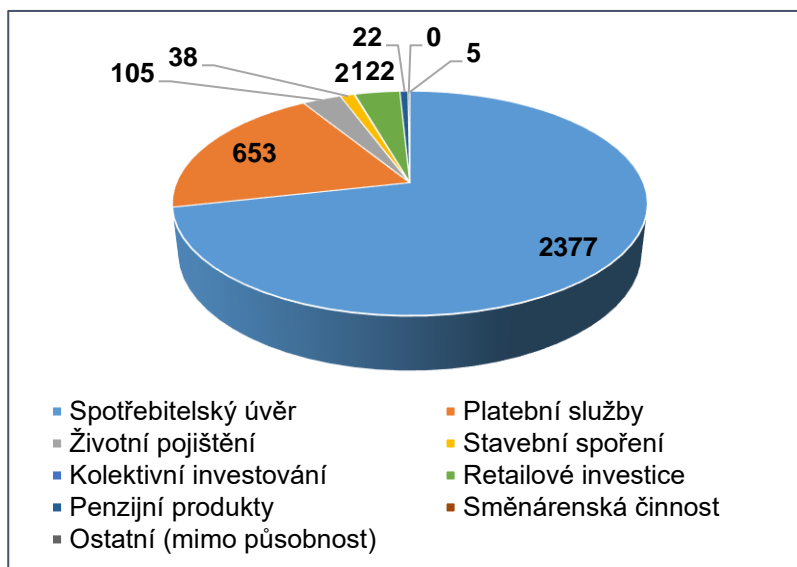
Probíhajícími řízeními se rozumí řízení, které nebylo dosud pravomocně skončeno, protože

- dosud probíhá shromažďování podkladů pro rozhodnutí sporu (spotřebitel odstraňuje nedostatky návrhu na zahájení řízení nebo instituce, případně dožádaná osoba dosud nepředložily všechny podklady, k jejichž předložení je finanční arbitr vyzval;
- finanční arbitr seznamuje strany sporu s předběžným právním posouzením, aby každá strana mohla zvážit, zda je ochotná vyřešit spor smírně nebo v případě spotřebitele

- ze sporu odstoupit;
- probíhá jednání o smírném řešení sporu, resp. o podmínkách smíru nebo uzavírání dohody o narovnání, případně běží lhůta sjednaná v dohodě o narovnání pro výplatu plnění a sjednaná lhůta pro zpětvzetí návrhu na zahájení řízení;
- plyne lhůta pro vydání rozhodnutí, resp. finanční arbitr zpracovává shromážděné podklady do podoby nálezu nebo rozhodnutí o námitkách;
- bylo rozhodnuto nálezem, ale probíhá řízení o námitkách;
- bylo rozhodnuto, ale dosud nebylo rozhodnutí doručeno oběma stranám;
- rozhodnutí bylo doručeno oběma stranám, ale některé z nich ještě běží lhůta pro podání opravného prostředku.

o Rozdělení všech sporů řešených podle oblastí v roce 2023

Oblast	Počet
Spotřebitelský úvěr	2.377
Platební služby	653
Životní pojištění	105
Retailové investice	122
Stavební spoření	38
Penzijní produkty	22
Ostatní	5
Kolektivní investování	2
Směnárenská činnost	0
Celkem	3.324



• Spotřebitelský úvěr

V oblasti spotřebitelského úvěru bylo v roce 2023 zahájeno 2.097 řízení, celkem ve sledovaném období probíhalo 2.377 řízení.

Nejčastějším sporem ze spotřebitelského úvěru byly spory o posouzení platnosti úvěrové smlouvy v důsledku porušení povinnosti poskytovatele úvěru s odbornou péčí posoudit před uzavřením úvěrové smlouvy úvěruschopnost dlužníka (přes 80 %).

Finanční arbitr v souvislosti s posuzováním úvěruschopnosti rozhodoval i spory o platnosti dohody o narovnání uzavřené mezi dlužníkem a věřitelem poté, co dlužník vznesl námitku neplatnosti smlouvy o úvěru pro neposouzení úvěruschopnosti. Ve většině těchto případů finanční arbitr dovedl neplatnost uzavřené dohody o narovnání, resp. dovedl, že dohoda, kterou spotřebitel a finanční instituce uzavřeli, nebyla dohodou o narovnání ve smyslu § 1903 občanského zákoníku.

Finanční arbitr ve sledovaném období rozhodoval i ve sporech z předčasného splacení spotřebitelského úvěru na bydlení.

Do řízení před finančním arbitrem se dostaly i smlouvy o spotřebitelském úvěru uzavřené za účinnosti předchozích právních úprav, o kterých již bylo vedeno rozhodčí a exekuční řízení. Protože v exekučním řízení soud zastavil exekuční řízení např. pro nemravnost vymáhaného plnění nebo pro nezpůsobilý exekuční titul, finanční arbitr v řízení dovedl neexistenci překážky a posoudil platnost smlouvy o úvěru podle rozhodné právní a smluvní úpravy.

- **Platební styk (platební služby, elektronické peníze, neplatební účty, termínované vklady, dynamická směna měn)**

V oblasti platebního styku bylo v roce 2023 zahájeno celkem 373 řízení, což je meziroční pokles o 8 % sporů, celkem probíhalo 653 řízení.

Nejčastějším typem sporů z platebního styku byly spory při poskytování platebních služeb bankami a v rámci nich spory z neautorizovaných platebních transakcí, zpravidla v souvislosti se zneužitím platebních prostředků (phishing, vishing) jako je internetové/mobilní bankovníctví, platební karta nebo aplikace v elektronickém zařízení spotřebitele určená k ovládání účtu, příp. i spory z autorizovaných platebních transakcí, které spotřebitelé provedli v důsledku omylu, do kterého byli uvedeni třetí osobou při prodeji zboží na inzertních portálech, nebo osobou, která se vydávala v telefonním hovoru za zaměstnance banky apod. (téměř 60 %).

Časté byly ve sledovaném období také spory o správnost provedené platební transakce, zejména v souvislosti s použitím bankomatu, např. spor o výši hotovosti vložené do bankomatu, kdy spotřebitel tvrdí, že částka, kterou vkládal, byla vyšší, než částka připsaná poskytovatelem platebních služeb na účet, anebo spor o výši hotovosti vybrané z bankomatu, kdy spotřebitel tvrdí, že obdržel jinou (nižší) částku, než kterou žádal, anebo že mu poskytovatel platebních služeb odepsal z účtu jinou (vyšší) částku, než skutečně vybíral. V těchto sporech musí finanční arbitr posuzovat výstupy z informačních systémů bank, stejně jako výstupy jednotlivých bankomatů, včetně provádění zkušebních vkladů nebo výběrů tak, aby zajistil hodnověrné podklady pro své rozhodnutí.

Finanční arbitr řešil i spory o správnost převodu peněžních prostředků do zahraničí, při kterém dojde ke směně měn nebo k účtování poplatků na straně korespondenčních bank, prostřednictvím kterých převody do zahraničí probíhají.

- **Životní pojištění**

V oblasti životního pojištění bylo v roce 2023 zahájeno 83 řízení, celkem probíhalo 105 řízení; ve sledovaném období došlo k mírnému poklesu počtu zahájených řízení oproti předchozímu období, současně více než 45 % zahájených řízení musel finanční arbitr zastavit, protože v průběhu řízení zjistil, že se nejedná o spor ze životního, ale neživotního pojištění (nejčastěji úrazu, nemoci, pracovní neschopnosti).

Nejčastějším typem sporů ze životního pojištění byly spory o pojistné plnění, kdy pojišťovny odmítly vyplatit pojistné plnění, a spory o vrácení pojistného, které spotřebitelé na základě pojistných smluv o investičním životním pojištění zaplatili pojišťovně, protože podle svého tvrzení neměli zájem o investiční životní pojištění, ale měli zájem o spoření, a pojišťovací zprostředkovatel nebo pojišťovna je uvedli v omyl při uzavírání pojistné smlouvy o povaze a zejména nákladovosti produktu, případně namítali různé vady pojistných smluv a smluvní dokumentace, pro které měly být pojistné smlouvy neplatné.

- **Penzijní produkty**

V oblasti sporů z penzijních produktů, které byly svěřeny finančnímu arbitrovi teprve od 1. 5. 2022, bylo v roce 2023 zahájeno 16 řízení a vedle toho pokračovalo 6 řízení zahájených v roce 2022. Celkem tak bylo vedeno 22 řízení.

Nejčastěji se spotřebitelé domáhali výplaty nějaké dávky, na kterou jim podle jejich názoru vzniklo právo a kterou jim penzijní společnost odpírá, dále namítají omyl ať již při uzavření smlouvy nebo při žádosti o dávku nebo při ukončení smlouvy, další skupinu tvoří návrhy na náhradu škody, kterou měly penzijní společnosti způsobit navrhovatelům při správě prostředků nebo při ukončení smlouvy.

- **Retailové investice**

V oblasti poskytování investičních služeb bylo zahájeno celkem 64 řízení, celkem probíhalo 122 řízení.

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 složitější, protože předměty jednotlivých sporů se značně liší a jejich posouzení zasahuje do mnoha oblastí finančního trhu.

Nejčastějšími spory z investování jsou spory o náhradu škody ze ztrátových investic.

- **Kolektivní investování**

Ve sledovaném období byl zahájen pouze 1 spor z kolektivního investování, celkem probíhala 2 řízení.

- **Stavební spoření**

V oblasti stavebního spoření (předmětem sporu je spořicí část produktu) bylo zahájeno 22 řízení, celkem probíhalo 38 řízení.

Nejčastějšími spory ze stavebního spoření byly spory o platnost jednostranného ukončení stavebního spoření ze strany stavební spořitelny.

- **Směna měn**

V oblasti směnárenských sporů nebylo ve sledovaném období zahájeno žádné řízení.

Po 1. 4. 2019, kdy nabyla účinnosti novela zákona o směnárenské činnosti, která upravila právo zákazníka odstoupit od směnárenského obchodu nebo jeho části, se spory téměř nevyskytují. Finanční arbitr zhruba ve dvou desítkách případů odpovídal na podání zahraničních spotřebitelů, když je odkázal na pravidla odstoupení a pravidla řízení před finančním arbitrem, zejména na kvalifikované podání návrhu na zahájení řízení, což následně tito tazatelé neučinili.

- **Spory mimo působnost finančního arbitra**

Finanční arbitr v roce 2023 přijal 5 návrhů na zahájení řízení, v nichž předmět sporu již na první pohled zjevně nespadal do působnosti finančního arbitra. Na finančního arbitra se s obdobnými spory mimo působnost finančního arbitra obrátily v průběhu sledovaného období stovky spotřebitelů v podobě dotazů písemných nebo telefonických. Finanční arbitr každému spotřebiteli poskytl řádné vysvětlení a odkaz na příslušný orgán mimosoudního řešení sporu s kontakty.

- Průměrná délka řízení před finančním arbitrem v roce 2023

Některé spory končí v řádu týdnů po zahájení řízení jejich smírným vyřešením, jiné složitě spory naopak trvají i déle než 2 roky.

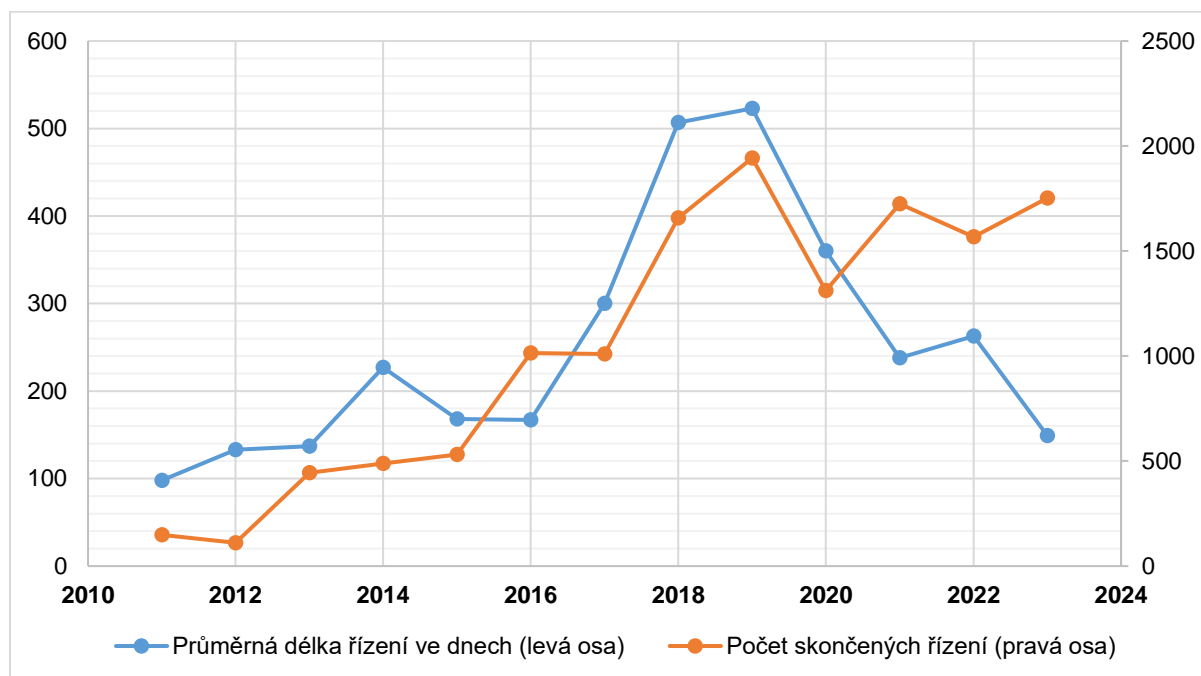
Průměrná délka řízení skončených v roce 2023 činila od okamžiku zahájení řízení do nabytí právní moci rozhodnutí, kterým se řízení skončilo, 149 dnů, což představuje její zkrácení o 43 % oproti 263 dnům v roce 2022.

Stejně tak se podařilo výrazně zkrátit i mediánovou délku řízení na 102 dny, což představuje pokles o 21 % oproti 129 dnům v roce 2022.

Fakticky tak lze říci, že jedna polovina řízení byla pravomocně ukončena (včetně doručování rozhodnutí, marného uplynutí lhůty pro podání opravného prostředku apod.) do zhruba 3 měsíců od okamžiku zahájení řízení, bez ohledu na to, jak kvalitně byl podaný návrh, resp. jakými trpěl vadami.

Použitá metodika výpočtu průměrné délky řízení také nijak nezohledňuje dobu přerušení řízení, což vede k jejímu faktickému navýšení.

- Průměrná délka a počet skončených řízení v letech 2011 – 2023



Při nezměněném počtu pracovníků Kanceláře finančního arbitra lze pozorovat dlouhodobou korelaci (přímou úměrnost) mezi počtem ukončených řízení a průměrnou délkou řízení. Od roku 2021 se tento trend daří měnit, když počet skončených řízení narůstá, zatímco průměrná délka skončených řízení se zkracuje. Nejvíce bylo toto rozevírání nůžek patrné právě v roce 2023, když počet skončených řízení oproti roku 2022 narostl o 12 % z 1.568 na 1.752 skončených řízení, zatímco průměrnou délku skončených řízení se podařilo zkrátit o 43 % z 263 dnů na 149 dnů.

- Průměrná a mediánová délka řízení pravomocně skončených v roce 2023 ve srovnání s rokem 2022

Oblast	Počet ukončených řízení 2023	Průměrná délka řízení 2023	Mediánová délka řízení 2023	Počet ukončených řízení 2022	Průměrná délka řízení 2022	Mediánová délka řízení 2022	Změna počtu skončených řízení 2023/2022	Změna průměrné délky řízení 2023/2022	Změna mediánové délky řízení 2023/2022
SÚ	1.265	111	96	1032	172	119	+23%	-35%	-19%
ŽP	86	209	57	130	297	102	-34%	-29%	-45%
PS	301	235	163	243	225	151	+24%	+4%	+8%
ST	26	378	256	88	1.262	1.595	-70%	-70%	-84%
RI	50	386	278	67	411	299	-25%	-6%	-7%
KI	1	54	54	2	1159	1159	-50%	-95%	-95%
PP	19	91	78	2	90	90	+850%	+2%	-13%
SM	0	-	-	1	172	172	-100%	-	-
Ostatní	4	30	31	3	30	28	+33%	-2%	+9%
Celkem	1.752	149	102	1.568	263	129	+12%	-44%	-21%

SÚ – spory ze spotřebitelského úvěru, ŽP – spory ze životního pojištění, PS – spory z platebního styku, ST – spory ze stavebního spoření, RI – spory z investování, KI – spory z kolektivního investování, PP – spory z penzijních produktů, SM – spory ze směnárenské činnosti

Nejrychleji se v roce 2023 finančnímu arbitrovi dařilo z hlediska průměrné délky řízení řešit spory z penzijních produktů. Průměrná délka 91 dnů znamená 2 % nárůst oproti roku 2023, mediánová délka 78 dnů však představuje meziroční pokles o 13 %.

Nejpočetnější skupinu řešených případů byly s 1.265 skončenými řízeními (více než 72 % ze všech skončených řízení) tvořily spory z oblasti spotřebitelského úvěru. V této věcné oblasti se podařilo průměrnou délku řízení zkrátit o 35 % ze 172 dnů v roce 2022 na pouhých 111 dnů v roce 2023, stejně tak se podařilo zkrátit i mediánovou délku řízení o 19 % ze 119 na 96 dnů.

Celkem 301 skončených řízení z oblasti platebního styku představuje meziroční nárůst o 24 %, přesto se tento nárůst v zásadě nepromítl do průměrné (235 dnů v roce 2023 znamená 4% nárůst oproti 225 dnům v roce 2022) ani mediánové (163 dny v roce 2023 znamená meziroční nárůst o 8 % oproti 151 dnům v roce 2022) délky řízení, přičemž je třeba brát v potaz, že tyto spory zejména v souvislosti s větší sofistikovaností útoků na platební prostředky uživatelů patří mezi skutkově i právně nejsložitější.

V oblasti životního pojištění se při sníženém počtu vydaných rozhodnutí (86 řízení ukončených v roce 2023 znamená oproti 130 řízením ukončeným v roce 2022 meziroční pokles o 34 %) podařilo adekvátním způsobem zkrátit jak průměrnou (209 dnů oproti 297 dnům v roce 2022 představuje pokles o 29 %) tak mediánovou (57 dnů oproti 102 dnům v roce 2022 znamená pokles o 45 %) délku řízení.

Velmi výrazně se podařilo zkrátit délku řízení u sporů ze stavebního spoření, což je ale nutné přičíst také vysoké základně z roku 2022, kdy v návaznosti na skončený soudní přezkum skončily smírně desítky řízení, jejichž účastníci čekali 4,5 roku právě na výsledky soudního přezkumu jiných rozhodnutí finančního arbitra v obdobné věci. Počet skončených řízení poklesl o 70 % z 88 na 26, stejně tak o 70 % poklesla i průměrná délka řízení z 1.262 dnů v roce 2022 na 378 dnů v roce 2023, mediánová délka řízení poklesla dokonce o 84 % z 1.595 dnů v roce 2022 na 256 dnů v roce 2023.

Nejvýrazněji, a to dokonce o 95 % (z 1.159 na 54 dny), se podařilo zkrátit průměrnou i mediánovou délku řízení u sporů z kolektivního investování. I toto číslo je však nutné číst v kontextu velmi nízkého počtu řešených případů (1 skončené řízení, navíc zastavené pro nepříslušnost finančního arbitra spor řešit) a vysoké srovnávací základy z roku 2022.

Celkově se tedy finančnímu arbitrovi při zvýšeném počtu skončených řízení podařilo průměrnou i mediánovou délku řízení meziročně výrazně zkrátit.

- o Průměrná a mediánová délka řízení běžících k 31. 12. 2023 ve srovnání s řízeními běžícími k 31. 12. 2022

Oblast	Počet řízení běžících k 31. 12. 2023	Průměrná délka řízení běžících k 31. 12. 2023	Mediánová délka řízení běžících k 31. 12. 2023	Počet řízení běžících k 31. 12. 2022	Průměrná délka řízení běžících k 31. 12. 2022	Mediánová délka řízení běžících k 31. 12. 2022	Změna počtu běžících řízení 2023/2022	Změna průměrné délky běžících řízení 2023/2022	Změna mediánové délky běžících řízení 2023/2022
SÚ	1041	92	68	280	114	59	+272%	-19%	+15%
ŽP	18	126	49	22	722	99	-18%	-83%	-51%
PS	352	267	269	280	147	102	+26%	+81%	+164%
ST	12	341	114	16	581	220	-25%	-41%	-48%
RI	70	454	297	58	480	356	+21%	-6%	-17%
KI	1	1647	1647	1	1282	1282	0%	+28%	+28%
PP	3	95	103	6	63	72	-50%	+53%	+43%
SM	0	0	0	0	0	0	0%	0%	0%
Ostatní	1	14	14	0	0	0	-	-	-
Celkem	1498	154	89	663	263	86	+126%	-42%	+3%

SÚ – spory ze spotřebitelského úvěru, ŽP – spory ze životního pojištění, PS – spory z platebního styku, ST – spory ze stavebního spoření, RI – spory z investování, KI – spory z kolektivního investování, PP – spory z penzijních produktů, SM – spory ze směnárenské činnosti

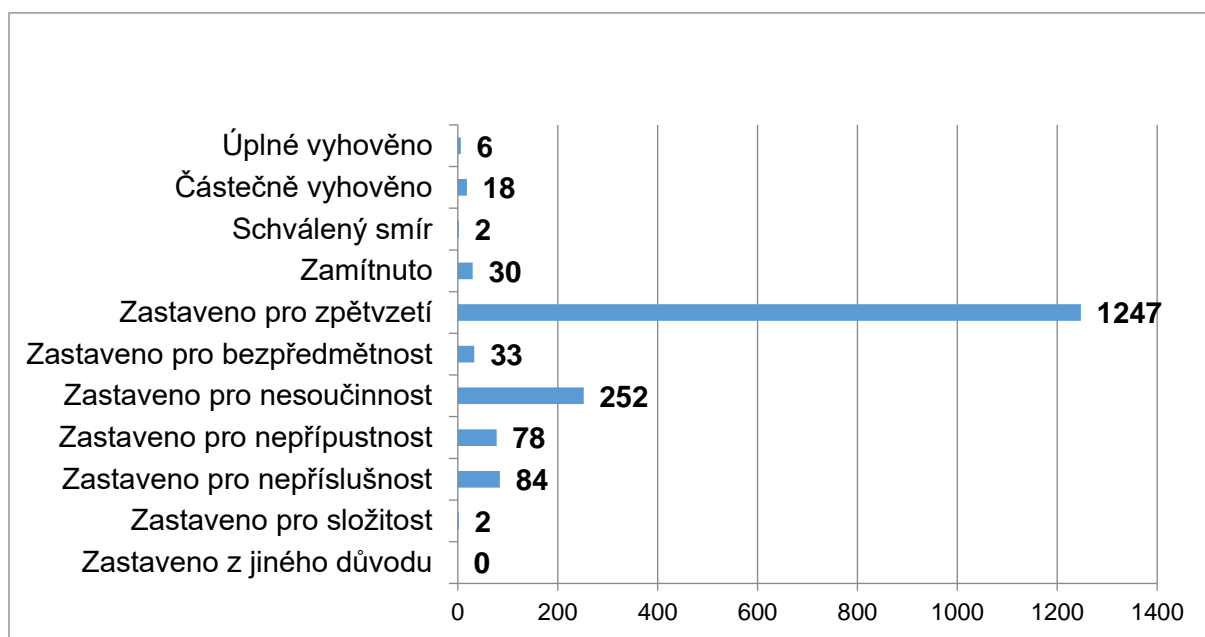
Zatímco ke dni 31. 12. 2022 běželo 663 aktivních (nepřerušovaných) řízení, ke dni 31. 12. 2023 to bylo 1.498 řízení, což představuje meziroční nárůst o 126 %, tedy na více než dvojnásobek.

Za tímto nárůstem je především velký nápad nových návrhů na zahájení řízení ve 4. čtvrtletí roku 2023, u nichž řízení, s ohledem na obvyklou průměrnou a mediánovou délku, nestihla být v roce 2023 ukončena.

O tom, že se jedná právě o nově zahájená řízení, svědčí i skutečnost, že průměrná délka řízení běžících ke dni 31. 12. 2023 činila 154 dny, zatímco průměrná délka řízení běžících k 31. 12. 2022 činila 263 dny, což představuje výrazný meziroční pokles o 41 % a současně mediánová délka běžících řízení činila 89 dnů oproti 86 dnům v roce 2022, což znamená nepatrný nárůst o 3 %.

- Délka řízení pravomocně skončených k 31. 12. 2023 podle způsobu vyřízení sporu

Výsledek řízení	Počet skončených řízení	Průměrná délka skončených řízení (ve dnech)	Mediánová délka skončených řízení (ve dnech)
Částečně vyhověno	18	352	324
Vyhověno	6	546	368
Zamítnuto	30	467	387
Schválený smír	2	904	904
Zastaveno pro bezpředmětnost	33	165	153
Zastaveno pro nepříslušnost	84	72	32
Zastaveno pro nepřipustnost – soud	65	119	65
Zastaveno pro nepřipustnost – arbitr	13	44	30
Zastaveno pro nesoučinnost	252	142	106
Zastaveno pro složitost	2	54	54
Zastaveno pro zpětvzetí	1.247	144	102
Celkem	1.752	149	102



V roce 2023 finanční arbitr zastavil v 1.247 případech řízení pro zpětvzetí návrhu na jeho zahájení.

V 1.069 případech má finanční arbitr doloženo, že došlo k uzavření dohody o narovnání mezi stranami sporu. V dalších 87 případech vzal navrhovatel svůj návrh na zahájení řízení zpět poté, co mu finanční arbitr poslal své předběžné právní posouzení, v němž navrhovateli vysvětlil, že by musel vydat zamítavé rozhodnutí. Také tyto případy je nutné považovat za smírné vyřešení sporu, protože bez nutnosti vydávat autoritativní rozhodnutí spotřebitel přehodnotil svůj názor a spor mezi ním a finanční institucí odpadl. Spotřebitelé vnímají předběžné právní posouzení finančního arbitra i tak, že jim konečně někdo přesvědčivě vysvětlil, co přesně se stalo a na co mají nebo nemají nárok. Ve zbylých 91 případech nemá finanční arbitr informaci, proč vzal navrhovatel návrh na zahájení řízení zpět, ale i tyto případy lze považovat za smírné vyřešení sporu, protože budou patřit buď do první, nebo druhé

kategorie (došlo k uzavření dohody o narovnání nebo spotřebitel pochopil, co se stalo a nemá zájem pokračovat ve sporu).

Dalších 33 řízení finanční arbitr zastavil pro bezpředmětnost, protože finanční instituce zcela uspokojila požadavky navrhovatele a tuto skutečnost finančnímu arbitrovi doložila, ale navrhovatel už svůj návrh nevzal zpět, neboť získáním finanční kompenzace pro něj věc „skončila“. Ve 2 případech finanční arbitr schválil smír. Celkem tedy v roce 2023 skončilo smírným řešením 1.282 řízení, což z celkového počtu 1.752 skončených řízení představuje více než 73 %.

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, když celkem vydal finanční arbitr 54 rozhodnutí ve věci, z toho v 30 případech návrh zamítl, v 18 řízeních částečně a v 6 řízeních úplně vyhověl návrhu spotřebitele.

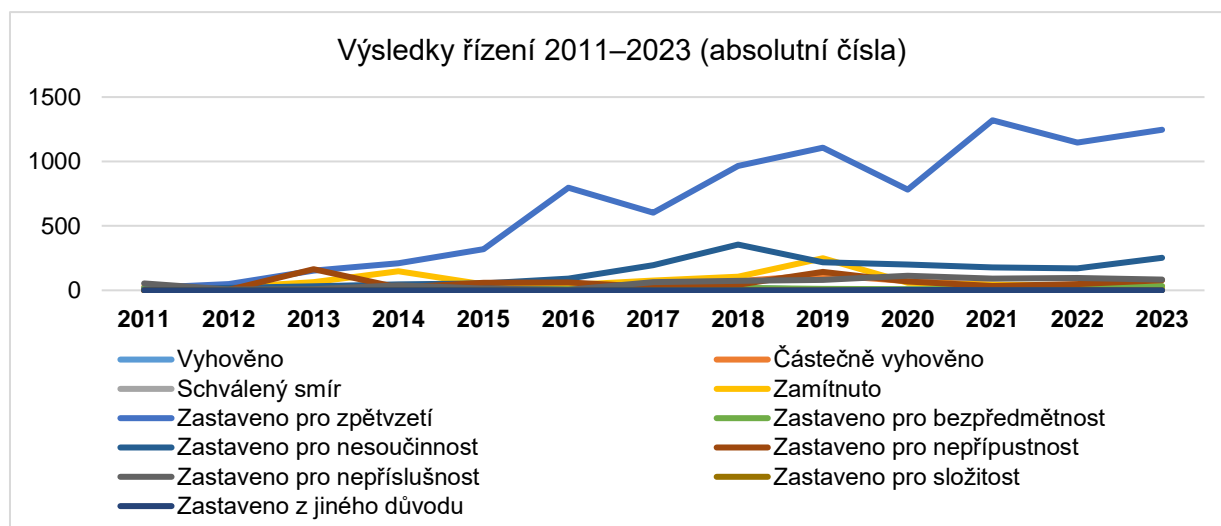
Ne vždy poskytli spotřebitelé (navrhovatelé) finančnímu arbitrovi takovou součinnost, aby mohlo být v řízení spravedlivě a podle práva rozhodnuto. A to ani přesto, že finanční arbitr opakovaně vyzývá a poučuje navrhovatele, jaké podklady má předložit na podporu svých tvrzení nebo jak má formulovat svůj nárok vznášený proti finanční instituci. Finanční arbitr musel pro nesoučinnost spotřebitele zastavit celkem 252 řízení, což představuje meziroční nárůst o téměř 50 % oproti 170 řízením zastaveným pro nesoučinnost spotřebitele v roce 2022.

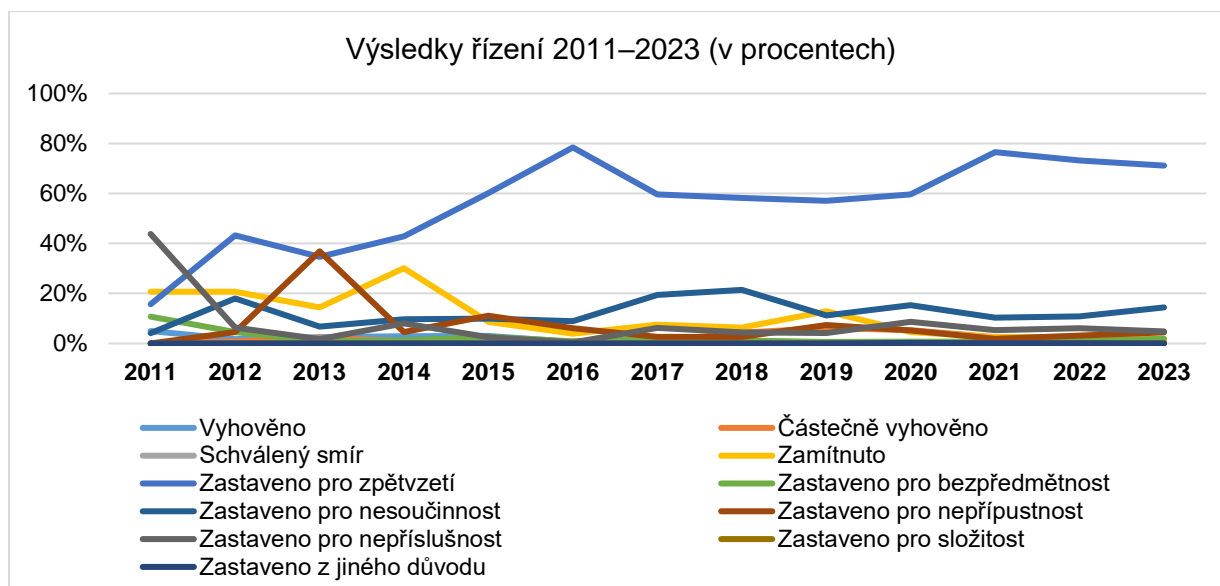
V případě, že finanční arbitr v průběhu řízení zjistí, že k řešení sporu není příslušný (zpravidla se nakonec zjistí, že navrhovatel vystupoval v právním vztahu, který učinil předmětem řízení před finančním arbitrem, jako podnikatel, nebo se jedná o spor, který věcně nespadá do působnosti finančního arbitra, nejčastěji neživotní pojištění), zastaví finanční arbitr řízení pro nepříslušnost. V roce 2023 bylo celkem pro nepříslušnost finančního arbitra zastaveno 84 řízení).

I u návrhů v působnosti finančního arbitra může v řízení vyjít najevo, že se jimi finanční arbitr nemůže zabývat, např. proto, že už ve stejné věci dříve rozhodl finanční arbitr nebo soud, nebo takové řízení paralelně probíhá. Pro nepřípustnost takto finanční arbitr zastavil celkem 78 řízení (13 z důvodu překážky jiného řízení před finančním arbitrem a 65 z důvodu překážky běžícího soudního řízení nebo věci rozhodnuté soudem).

Podíl smírně skončených řízení v roce 2023 nijak nevybočuje z dlouhodobého trendu, kdy podíl smírně skončených řízení se v posledních 9 letech pohybuje zhruba v pásmu 2/3 až 3/4 všech skončených řízení.

- Výsledky řízení pravomocně skončených řízení v letech 2011–2023 podle způsobu vyřízení sporu (absolutní a procentuální vyjádření)





o Výsledky řízení v členění po jednotlivých věcných oblastech

Výsledek	Spotřebitelský úvěr	Životní pojištění	Platební služby	Stavební spoření	Retailové investice	Kolektivní investování	Penzijní produkty	Směnárenská činnost	Ostatní	Celkem
Částečně vyhověno	17	0	0	0	1	0	0	0	0	18
Vyhověno	3	1	0	0	2	0	0	0	0	6
Zamítnuto	7	3	10	5	2	0	3	0	0	30
Schálený smír	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Zastaveno pro bezpředmětnost	28	0	5	0	0	0	0	0	0	33
Zastaveno pro nepříslušnost	23	37	7	0	12	1	0	0	4	84
Zastaveno pro nepřípustnost – soud	63	0	1	0	1	0	0	0	0	65
Zastaveno pro nepřípustnost – arbitr	12	0	1	0	0	0	0	0	0	13
Zastaveno pro nesoučinnost	179	10	49	3	8	0	3	0	0	252
Zastaveno pro složitost	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Zastaveno pro zpětvzetí	932	35	228	18	21	0	13	0	0	1247
Zastaveno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Celkem	1265	86	301	26	50	1	19	0	4	1752

Celkový počet 3.324 řízení vedených v roce 2023 znamená velký nápad případů na konkrétní pracovníky, a to jak referenty – právníky řešící jednotlivé spory, tak i na jejich vedoucí oddělení.

Při zohlednění velikosti úvazku a části roku, po kterou trval pracovní poměr, činí přepočtený průměrný počet referentů – právníků řešících spory 27,4. Na každého referenta – právníka s plným úvazkem tak připadlo v průměru 121 řešených případů za celý rok. Na každého ze 7 vedoucích oddělení připadlo v průměru 475 běžících řízení za celý rok.

Při průměrné délce skončených i neskončených řízení 151 dnů činí obrátka případů 2,42 (za jeden rok se přibližně téměř 2,5krát obmění skladba řešených případů).

To také znamená, že na každého referenta – právníka pracujícího na plný úvazek v průměru vychází, že v každý jednotlivý den roku má na stole k vyřízení současně 50 běžících řízení, vedoucí oddělení se musí současně zabývat v průměru téměř 200 běžícími řízeními.

○ Počty vedených řízení rozpočítané na jednotlivé pracovníky KFA

Přepočtený počet referentů – právníků	27,4
Počet vedoucích oddělení	7
Celkový počet řízení vedených v roce 2023	3.324
Průměrná délka skončených řízení ve dnech	149
Průměrná délka neskončených řízení ve dnech	154
Vážená průměrná délka řízení	151
Obrátka případů (délka roku / vážená průměrná délka řízení)	2,42
Průměrný počet otevřených případů v každý okamžik	1.375
Počet případů na referenta – právníka s plným úvazkem za rok	121
Počet případů na vedoucího za rok	475
Počet případů na referenta s plným úvazkem řešených současně	50
Počet případů na vedoucího řešených současně	196

• Výsledky opatření přijatých ke zrychlení řízení před finančním arbitrem

Finančnímu arbitrovi se úspěšně daří zkracovat délku řízení, resp. zrychlovat řízení.

Ve sledovaném období byla přijata systémová opatření spočívající v úpravách informačního systému, který se pro řízení před finančním arbitrem využívá.

Ke zrychlení řízení přispělo upuštění od zasílání opakovaných výzev finančním institucím a jejich nahrazení řízením o pořádkové pokutě.

Finanční arbitr s cílem zrychlit řízení doručuje sdělení a výzvy (s výjimkou prvního oznámení o zahájení řízení a rozhodnutí) komunikuje se spotřebiteli jak zásilkami doručovanými do vlastních rukou prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb nebo datovými schránkami, tak i prostřednictvím schránek elektronické pošty, případně telefonicky.

Délku řízení však ovlivňují sami spotřebitelé, a to i ti zastoupení advokáty, když předkládají návrhy na zahájení řízení, které trpí řadou vad a jež je zapotřebí upřesňovat nebo doplňovat, a prodlužují si lhůty poskytované pro předložení podkladů nebo vyjádření.

Obdobně to platí i pro stranu finančních institucí, které žádají o prodloužení stanovené 15denní lhůty, a to i opakovaně. Finanční arbitr lhůtu prodlouží pouze tehdy, pokud jsou k tomu dány důvody, zejména se jedná o složité řízení, ve kterém je zapotřebí získat a následně posoudit velké množství různých podkladů.

V případě smírného řešení sporu je spor fakticky vyřešen okamžikem sjednání smírného řešení mezi spotřebitelem a finanční institucí, po kterém teprve formální proces uzavírání dohody o narovnání, zpravidla plnění dohody o narovnání a až poté následuje vydání rozhodnutí o zastavení řízení a nabytí právní moci usnesení o zastavení řízení, ke kterému někdy dochází až s odstupem třeba i jednoho měsíce a více.

Současně se nelze vyhnout řízením, která jsou náročná na shromažďování podkladů a jejich posuzování, doručování do zahraničí, opakovaná jednání o smírném řešení sporu atd. Jejich délka pak zkresluje výsledky průměrné délky řízení. Složitost sporu, pro kterou by mohl finanční arbitr řízení zastavit, se týká spíše rozhodného práva, než shromažďování a posuzování podkladů. Finanční arbitr tak nemůže takové řízení zastavit a je povinen řízení vést i za cenu jeho délky.

VI. SANKCE, POKUTY, SOUDNÍ PŘEZKUM

- Sankce

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

V roce 2023 uložil finanční arbitr sankce v pravomocně skončených řízeních, ve kterých nepřivedl strany sporu k jeho smírnému vyřešení a ve kterých vyhověl zčásti nebo zcela spotřebiteli:

Značka	Rok	Výsledek řízení	Věc	Finanční instituce	Nabytí právní moci	Zákonná sankce	Přiznané plnění
1922	2019	Vyhověno	Retailové investice	F1Markets Ltd	10.04.2023	10 % z částky, kterou je povinna zaplatit navrhovateli	68.682,24 € a 10 % z částky 45.900 € od 4. 9. 2019 do zaplacení a z částky 22.782,24 € od 25. 9. 2019 do zaplacení
1755	2020	Vyhověno	Retailové investice	Notesco Financial Services Limited	17.03.2023	10 % z částky, kterou je povinna zaplatit navrhovateli	41.993,40 \$ spolu se zákonným úrokem z prodlení ve výši 8,25 % p. a. z částky 41.993,40 \$ od 4. 2. 2021 do zaplacení
786	2021	Částečně vyhověno	Střebitelský úvěr	GO Invex Finance s.r.o.	24.04.2023	15.000 Kč	86.764 Kč
1573	2021	Částečně vyhověno	Střebitelský úvěr	SIM PŮJČKA s.r.o.	26.01.2023	15.000 Kč	42.518,39 Kč
1929	2021	Částečně vyhověno	Střebitelský úvěr	OPR-Finance s.r.o.	03.01.2023	15.000 Kč	20.964 Kč spolu s úrokem z prodlení ve výši 8,25 % p. a. z částky 1.320 Kč ode dne 23. 3. 2021 do zaplacení
1960	2021	Částečně vyhověno	Střebitelský úvěr	OPR-Finance s.r.o.	03.01.2023	37.518,40 Kč	375.184 Kč spolu s úrokem z prodlení ve výši 8,25 % p. a. z částky 371.809 Kč ode dne 17. 4. 2021 do zaplacení
2082	2021	Částečně vyhověno	Retailové investice	Goldenburg Group Limited	25.05.2023	10 % z částky, kterou je povinna zaplatit navrhovateli	2.201.962,02 Kč spolu se zákonným úrokem z prodlení z částky 2.118.267 Kč ve výši 8,25 % p. a. od 13. 4. 2021 do zaplacení a z částky 83.695,02 Kč ve výši 8,25 % p. a. od 1. 12. 2021 do zaplacení
2221	2021	Částečně vyhověno	Střebitelský úvěr	UNICREDO SYSTEM a.s., Vostřáková Valerie	21.01.2023	15.000 Kč	vyslovena neplatnost úvěrové smlouvy
2222	2021	Vyhověno	Střebitelský úvěr	UNICREDO SYSTEM a.s., Vostřáková Valerie	19.01.2023	15.000 Kč	vyslovena neplatnost úvěrové smlouvy
197	2022	Částečně vyhověno	Střebitelský úvěr	CentroFinance, s.r.o.	16.01.2023	15.000 Kč	10.377 Kč
991	2022	Částečně vyhověno	Střebitelský úvěr	Creditral, a.s.	11.05.2023	15.000 Kč	16.852 Kč spolu s úrokem z prodlení ve výši 11,75 % p. a. z částky 16.852 Kč ode dne 25. 3. 2022 do zaplacení
1264	2022	Částečně vyhověno	Střebitelský úvěr	Martin Svoboda	18.09.2023	23.407,50 Kč	234.075 Kč
1355	2022	Částečně vyhověno	Střebitelský úvěr	HELP FINANCIAL s.r.o.	17.01.2023	15.000 Kč	16.127 Kč
1897	2022	Částečně vyhověno	Střebitelský úvěr	HELP FINANCIAL s.r.o.	31.03.2023	15.000 Kč	26.250 Kč
2066	2022	Vyhověno	Střebitelský úvěr	PROFI CREDIT Czech, a.s.	27.06.2023	15.000 Kč	vyslovena neplatnost úvěrové smlouvy
2485	2022	Částečně vyhověno	Střebitelský úvěr	FINDIGO služby s.r.o.	10.05.2023	15.000 Kč	5.849,28 Kč
2534	2022	Částečně vyhověno	Střebitelský úvěr	HELP FINANCIAL s.r.o.	14.06.2023	15.000 Kč	21.175 Kč
362	2023	Částečně vyhověno	Střebitelský úvěr	CFG Credit a.s.	15.08.2023	15.000 Kč	vyslovena neplatnost úvěrové smlouvy
493	2023	Částečně vyhověno	Střebitelský úvěr	PROFI CREDIT Czech, a.s.	13.12.2023	15.000 Kč	18.744,40 Kč
708	2023	Vyhověno	Střebitelský úvěr	HELP FINANCIAL s.r.o.	13.09.2023	15.000 Kč	vyslovena neplatnost úvěrové smlouvy
932	2023	Částečně vyhověno	Střebitelský úvěr	HELP FINANCIAL s.r.o.	13.07.2023	15.000 Kč	2.770 Kč
977	2023	Částečně vyhověno	Střebitelský úvěr	PROFI CREDIT Czech, a.s.	29.11.2023	15.000 Kč	8.547 Kč
1429	2023	Částečně vyhověno	Střebitelský úvěr	PROFI CREDIT Czech, a.s.	13.12.2023	15.000 Kč	23.566 Kč
1590	2023	Vyhověno	Životní jištění	Quantum Leben AG	23.12.2023	25.000 Kč	250.000 Kč

- **Pořádkové pokuty**

Finanční arbitr je oprávněn podle § 23 zákona o finančním arbitrovi uložit finanční instituci pokutu za porušení povinností předkládat podklady v řízení před finančním arbitrem, pokutu lze uložit až do výše 100 tis. Kč, a to i opakovaně, a též je příjmem státního rozpočtu.

V roce 2023 uložil finanční arbitr pořádkové pokuty ve 29 řízeních v celkové částce 270 tis. Kč.

Finanční arbitr ukládá pořádkovou pokutu v případech, kde finanční instituce nereaguje na výzvu finančního arbitra, aby předložila vyjádření nebo podklady.

Oproti předchozímu období finanční arbitr úplně upustil od zasílání opakovaných výzev nebo od zahájení řízení o pořádkové pokutě úkonem oznámení o zahájení řízení.

Rovnou tedy v případě, kdy byla finanční instituce v prodlení s plněním své povinnosti poskytovat finančnímu arbitrovi součinnost, zahájil řízení o pořádkové pokutě vydáním rozhodnutí, kterým pokutu uložil.

Obecně lze hodnotit součinnost finančních institucí jako dobrou.

Pořádkovou pokutu musel finanční arbitr uložit v nízkém počtu případů v porovnání s počtem probíhajících řízení. Nesoučinnost finančních institucí současně ve většině případů pramenila z opomenutí poslat vyjádření nebo podklady, případně s jednáním o smírném řešení sporu přímo s navrhovatelem.

- **Soudní přezkumy rozhodnutí finančního arbitra**

Primárním cílem zřízení institutu finančního arbitra je zajistit spotřebitelům jako klientům finančních institucí rychlé, efektivní a nenákladné mimosoudní řízení, v jehož rámci by se mohli domoci i takových práv, jejichž uplatnění u obecného soudu by jinak pro ně bylo odrazující, ať již z důvodu s tím spojených nákladů (náklady soudního řízení, náklady vlastního právního zastoupení) nebo časové náročnosti.

Proti pravomocnému rozhodnutí finančního arbitra ve věci (nález a rozhodnutí o námitkách) může kterákoli strana sporu (spotřebitel i finanční instituce) podat žalobu k věcně a místně příslušnému obecnému soudu o nahrazení rozhodnutí finančního arbitra rozhodnutím soudu podle části páté občanského soudního řádu.

Účastníky řízení před soudem není finanční arbitr, ale jsou navrhovatel a instituce, kteří nesou náklady soudního řízení tak, jak určí soud.

Proti rozhodnutí finančního arbitra, kterým finanční arbitr rozhodne o zastavení řízení (pro nesoučinnost, nepříslušnost, nepřipustnost, složitost atd.), může kterýkoli účastník podat správní žalobu podle zákona č. 150/2002 Sb., soudní řád správní, ve znění pozdějších předpisů, a dožadovat se zrušení/vyslovení nicotnosti rozhodnutí finančního arbitra. Na správní soud se může spotřebitel obrátit i v případě, že nabude dojmu, že finanční arbitr je v jeho sporu nečinný.

Zpracovat statistiku podaných žalob proti rozhodnutí finančního arbitra a rozhodování soudů ve sledovaném období je prakticky nemožné, protože ne všechny soudy vyrozumí finančního arbitra o podané žalobě, vyžádají si spis a vyjádření, současně k projednání žaloby na nahrazení rozhodnutí finančního arbitra v prvním stupni dochází nezřídka až dva roky po podání žaloby.

Finančnímu arbitrovi není známo ve sledovaném období soudem zrušené rozhodnutí proto, že by finanční arbitr rozhodl o nároku spotřebitele v rozporu s právními předpisy.

Finanční arbitr přijal ve sledovém období informace o zahájení, průběhu nebo výsledcích přezkumných řízení u obecných nebo správních soudů:

Příslušný soud	Spisová značka	Žalobce	Spor u finančního arbitra	Druh přezkumu/stav
Obvodní soud pro Prahu 2	46 C 231/2022	Goldenburg Group Limited	FA/SR/RI/13/2020	osř/probíhá
Okresní soud ve Zlíně	26 C 118/2023	Notesco Financial Services limited, odštěpný závod	FA/SR/RI/1755/2020	osř/probíhá
Obvodní soud pro Prahu 6	28 C 83/2022	Notesco Financial Services limited, odštěpný závod	FA/SR/RI/2284/2019	osř/probíhá
Okresní soud v Pardubicích	6 C 91/2021	CFG SE	FA/SR/SU/1138/2019	zamítnutí žaloby
Okresní soud v Mladé Boleslavi	19 C 47/2023	HELP FINANCIAL s.r.o.	FA/SR/SU/1161/2022	osř/probíhá
Městský soud v Praze	11 Af 18/2023	spotřebitel	FA/SR/SU/1264/2022	sř/osř/probíhá
Obvodní soud pro Prahu 1	27 C 257/2023	instituce/Martin Svoboda	FA/SR/SU/1264/2022	sř/osř/probíhá
Okresní soud v Mladé Boleslavi	7 C 42/2023	HELP FINANCIAL s.r.o.	FA/SR/SU/1271/2022	osř/probíhá
Krajský soud v Praze	103 Co 23/2023	HELP FINANCIAL s.r.o.	FA/SR/SU/1355/2022	osř/probíhá
Městský soud v Praze	15 Af 11/2021	spotřebitel	FA/SR/SU/165/2020	rozsudek/ komentář v textu
Okresní soud v Mladé Boleslavi	14 C 187/2023	HELP FINANCIAL s.r.o.	FA/SR/SU/1897/2022	osř/probíhá
Obvodní soud pro Prahu 8	25 C 58/2021	ACEMA Credit Czech, a.s.	FA/SR/SU/1978/2018	osř/probíhá
Okresní soud v Liberci	12 C 30/2023	EXPRESS MONEY s.r.o.	FA/SR/SU/2048/2018	osř/probíhá
Obvodní soud pro Prahu 2	48 C 7/2022	spotřebitel	FA/SR/SU/2054/2018	osř/probíhá
Krajský soud v Praze	103 Co 26/2023	HELP FINANCIAL s.r.o.	FA/SR/SU/556/2022	osř/probíhá
Obvodní soud pro Prahu 1	38 C 23/2020	spotřebitel	FA/SR/ZP/1246/2017	osř/probíhá
Nejvyšší správní soud	6 Afs 152/2022	spotřebitel	FA/SR/ZP/1889/2016	rozsudek/ komentář v textu
Nejvyšší správní soud	9 Afs 120/2023	spotřebitel	FA/SR/ZP/2068/2018	rozsudek/ komentář v textu
Nejvyšší správní soud	7 Afs 87/2023	spotřebitel	FA/SR/ZP/271/2017	rozsudek/ komentář v textu
Nejvyšší správní soud	6 Afs 161/2022	spotřebitel	FA/SR/ZP/362/2017	rozsudek/ komentář v textu
Nejvyšší správní soud	6 Afs 337/2021	spotřebitel	FA/SR/ZP/60/2017	rozsudek/ komentář v textu
Městský soud v Praze	8 Af 32/2020	Generali Česká pojišťovna a.s.	FA/SR/ZP/690/2019	rozsudek/ komentář v textu
Obvodní soud pro Prahu 1	12 C 37/2023	spotřebitel	FA/SR/ZP/690/2019	probíhá
Městský soud v Praze	6 Af 15/2021	spotřebitel	FA/SR/ZP/702/2019	rozsudek/ komentář v textu
Městský soud v Praze	5 Af 16/2019	spotřebitel	FA/SR/ZP/774/2017	rozsudek/ komentář v textu
Obvodní soud pro Prahu 1	14 C 113/2019	spotřebitel	FA/SR/ZP/838/2015	osř/probíhá

SÚ – spor ze spotřebitelského úvěru, ZP – spor ze životního pojištění, RI – spor z investování

osř – přezkum rozhodnutí finančního arbitra podle páté části občanského soudního řádu

sř – přezkum rozhodnutí finančního arbitra podle soudního řádu správního

K některým soudním řízením připojuje finanční arbitr komentář:

sp. zn. FA/SR/ZP/690/2019

Spotřebitel se v řízení před finančním arbitrem domáhal vůči společnosti Generali Pojišťovna a.s. vydání bezdůvodného obohacení z neplatné pojistné smlouvy, kterou s touto pojišťovnou uzavřel, spolu se zákonným úrokem z prodlení. V průběhu řízení finanční arbitr z veřejně dostupných informací ve veřejné části obchodního rejstříku zjistil, že s účinností od 21. 12. 2019 převedla společnost Generali Pojišťovna a.s. pojistný kmen, jehož součástí byla i předmětná pojistná smlouva na společnost Generali Česká pojišťovna a.s. a že společnost Generali Pojišťovna a.s. k témuž dni současně změnila svoje obchodní jméno na Pojišťovna Patricie a.s. Finanční arbitr rozhodl nálezem proti společnosti Generali Česká pojišťovna a.s., která pojistný kmen, včetně předmětné pojistné smlouvy, převzala a kterou v řízení finanční arbitr považoval za právního nástupce společnosti Generali Pojišťovna a.s. Finanční arbitr ve věci meritorně rozhodl rozhodnutím o námitkách podaných proti nálezu, kdy rozhodl proti právnímu nástupci společnosti Generali Pojišťovna a.s., a to společnosti Generali Česká pojišťovna a.s.

Městský soud v Praze rozhodl dne 6. 12. 2022, č. j. 8 Af 32/2020 – 88, rozsudkem o žalobě spotřebitele tak, že zrušil usnesení o zastavení řízení a rozhodnutí o námitkách podaných proti usnesení o zastavení řízení, návrh na vyslovení nicotnosti nálezu a rozhodnutí o námitkách podaných proti nálezu zamítl, ve zbytku žalobu odmítl a finančnímu arbitrovi uložil uhradit spotřebiteli náklady řízení.

Městský soud v Praze konstatoval, že finanční arbitr je vázán procesním úkonem spotřebitele v tom směru, že nemůže sám bez dalšího do řízení přibírat jiné subjekty, pokud to sám spotřebitel nenavrhnul, a že teprve v případě, kdy by spotřebitel takový procesní návrh učinil, bylo by namístě, aby finanční arbitr rozhodl o procesním nástupnictví analogicky podle občanského soudního řádu. Pokud takový procesní úkon spotřebitel neučinil, měl finanční arbitr rozhodnout meritorně zamítavým rozhodnutím vůči společnosti Pojišťovna Patricie a.s., jestliže tato společnost nebyla věcně legitimována.

Nicotnost nálezu ve znění rozhodnutí o námitkách Městský soud v Praze neshledal a ohledně posouzení zákonnosti nálezu a na něj navazujícího rozhodnutí o námitkách odkázal spotřebitele do civilního řízení vedeného podle části páté občanského soudního řádu.

sp. zn. FA/SR/ZP/774/2017

Spotřebitel se v řízení před finančním arbitrem domáhal vydání bezdůvodného obohacení z důvodu neplatnosti pojistné smlouvy se zákonným úrokem z prodlení. Finanční arbitr rozhodl nálezem potvrzeným rozhodnutím o námitkách tak, že řízení v části návrhu týkající se pojištění zproštění od placení pojistného a úrazového pojištění sjednaných v pojistné smlouvě z důvodu nepříslušnosti zastavil a návrh ve zbývajícím rozsahu (tj. v části životního pojištění) zamítl.

Spotřebitel podal žalobu proti výroku nálezu, kterým finanční arbitr řízení o návrhu spotřebitele zastavil v části pojištění zproštění od placení pojistného a úrazového pojištění, když namítal nezákonnost takového rozhodnutí, protože finanční arbitr měl podle spotřebitele rozhodnout o pojistné smlouvě jako o celku, a požadoval zrušení předmětného výroku.

Městský soud v Praze dne 22. 2. 2023, č. j. 5 Af 16/2019 – 104, rozsudkem žalobu spotřebitele zamítl a potvrdil postup finančního arbitra, který řízení v části návrhu týkající se neživotního pojištění zastavil, protože takový spor nenáleží do jeho působnosti.

Městský soud v Praze v souladu s rozhodovací praxí finančního arbitra připomněl, že pro účely vymezení příslušnosti finančního arbitra k rozhodování sporů ze životního pojištění je relevantní definice životního pojištění obsažená v zákoně č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a v občanském zákoníku, nikoli definice odvětví životních pojištění uvedená v příloze zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví, ve znění pozdějších předpisů.

sp. zn. FA/SR/ZP/271/2017

Spotřebitel se v řízení před finančním arbitrem domáhal vydání bezdůvodného obohacení se zákonným úrokem z prodlení z důvodu neplatnosti pojistné smlouvy, protože na straně pojistitele jednal subjekt bez způsobilosti k právním úkonům, protože v pojistné smlouvě není určité sjednán rozsah pojistného plnění ani způsob, jakým se oprávněná osoba podílí na výnosech pojistitele, a protože předmětem pojistné smlouvy není pojištění.

Protože spotřebitel v řízení neposkytl finančnímu arbitrovi potřebnou součinnost, když neposkytl ústní vysvětlení, ačkoliv finanční arbitr spotřebitele k podání ústního vysvětlení ve věci vyzval, finanční arbitr řízení usnesením zastavil.

Spotřebitel podal proti usnesení o zastavení řízení správní žalobu, o které Městský soud v Praze rozhodl dne 29. 3. 2023, č. j. 5 Af 28/2019 – 86, rozsudkem tak, že zrušil rozhodnutí o námitkách, vrátil věc finančnímu arbitrovi k dalšímu řízení a uložil finančnímu arbitrovi nahradit spotřebiteli náklady řízení, protože shledal požadavek finančního arbitra na podání ústního vysvětlení spotřebitelem v dané věci v rozporu se zákonem a judikaturou Nejvyššího správního soudu z důvodu nedostatečného zdůvodnění.

Finanční arbitr podal proti rozsudku Městského soudu v Praze kasační stížnost, ve které poukázal na to, že rozsudek není v souladu s dosavadní rozhodovací praxí Městského soudu v Praze v obdobných sporech, konkrétně s rozhodnutími Městského soudu v Praze ze dne 25. 10. 2021, č. j. 9 Af 23/2019 – 83, a ze dne 15. 9. 2021, č. j. 6 Af 37/2019 – 66, ve kterých Městský soud v Praze zcela obdobné žaloby směřované proti usnesením finančního arbitra o zastavení řízení, která obsahují obdobné odůvodnění a kterým předcházela obdobný postup finančního arbitra v řízení co do výzev k odstranění nedostatků návrhu a výzev k podání ústního vysvětlení jako je tomu v projednávaném případě, zamítl jako nedůvodné. Finanční arbitr dále odkázal i na rozsudek Městského soudu v Praze ze dne 20. 5. 2020, č. j. 11 Af 8/2019 – 34, a na rozsudek Městského soudu v Praze ze dne 16. 4. 2020, č. j. 6 Af 8/2019 – 41, kterými Městský soud v Praze taktéž žaloby podané proti rozhodnutí finančního arbitra o zastavení řízení zamítl, a na rozsudky Nejvyššího správního soudu ze dne 27. 1. 2023, č. j. 6 Afs 337/2021 – 40, a ze dne 30. 11. 2021, č. j. 7 Afs 173/2021 – 49.

Nejvyšší správní soud rozsudkem ze dne 14. 11. 2023, č. j. 7 Afs 87/2023 – 37, kasační stížnost finančního arbitra zamítl jako nedůvodnou. Nejvyšší správní soud odůvodnil, že k zastavení řízení pro neposkytnutí součinnosti může dojít pouze tehdy, pokud její neposkytnutí vedlo k tomu, že návrh nebylo možné meritorně posoudit, přičemž finanční arbitr musí odůvodnit, jaké měl návrh spotřebitele nedostatky a jak měly být odstraněny, resp. z jakých skutkových a právních důvodů bylo v podmínkách řízení o konkrétním návrhu podání ústního vysvětlení nezbytné pro meritorní posouzení věci, přičemž tyto důvody podle Nejvyššího správního soudu nebyly ze správního spisu zřejmé.

sp. zn. FA/SR/ZP/2068/2018

Spotřebitel se v řízení před finančním arbitrem domáhal vydání bezdůvodného obohacení se zákonným úrokem z prodlení z důvodu neplatnosti pojistné smlouvy, protože předmětem pojistné smlouvy není pojištění, na straně pojistitele jednal subjekt bez způsobilosti k právním úkonům, v pojistné smlouvě není sjednán rozsah pojistného plnění a pojistná smlouva nestanoví způsob, jakým se spotřebitel podílí na výnosech pojistitele.

Protože spotřebitel v řízení neposkytl potřebnou součinnost, když neposkytl ústní vysvětlení, ačkoliv finanční arbitr spotřebitele k podání ústního vysvětlení ve věci vyzval, finanční arbitr řízení usnesením zastavil.

Spotřebitel podal proti usnesení o zastavení řízení žalobu, o které Městský soud v Praze rozhodl dne 12. 4. 2023, č. j. 5 Af 17/2019 – 110, rozsudkem tak, že zrušil rozhodnutí o námitkách, vrátil věc finančnímu arbitrovi k dalšímu řízení a uložil finančnímu arbitrovi nahradit spotřebiteli náklady řízení, protože shledal požadavek finančního arbitra na podání ústního vysvětlení spotřebitelem v dané věci v rozporu se zákonem a judikaturou Nejvyššího správního soudu z důvodu nedostatečného zdůvodnění, jaké konkrétní okolnosti potřebuje

finanční arbitř znát a hlavně z jakého důvodu mu nepostačují dosud zjištěné okolnosti případu k rozhodnutí ve věci samé.

Finanční arbitř podal proti rozsudku Městského soudu v Praze kasační stížnost, ve které poukázal na to, že rozsudek není v souladu s dosavadní rozhodovací praxí Městského soudu v Praze v obdobných sporech, konkrétně s rozhodnutími Městského soudu v Praze ze dne 25. 10. 2021, č. j. 9 Af 23/2019 – 83, a ze dne 15. 9. 2021, č. j. 6 Af 37/2019 – 66, ve kterých Městský soud v Praze zcela obdobné žaloby směřované proti usnesením finančního arbitra o zastavení řízení, která obsahují obdobné odůvodnění a kterým předcházely obdobný postup finančního arbitra v řízení co do výzev k odstranění nedostatků návrhu a výzev k podání ústního vysvětlení jako je tomu v projednávaném případě, zamítl jako nedůvodné. Finanční arbitř dále odkázal i na rozsudek Městského soudu v Praze ze dne 20. 5. 2020, č. j. 11 Af 8/2019 – 34, a na rozsudek Městského soudu v Praze ze dne 16. 4. 2020, č. j. 6 Af 8/2019 – 41, kterými Městský soud v Praze taktéž žaloby podané proti rozhodnutí finančního arbitra o zastavení řízení zamítl, a na rozsudky Nejvyššího správního soudu ze dne 27. 1. 2023, č. j. 6 Afs 337/2021 – 40, a ze dne 30. 11. 2021, č. j. 7 Afs 173/2021 – 49.

Nejvyšší správní soud rozsudkem ze dne 31. 8. 2023, č. j. 9 Afs 120/2023 – 41, kasační stížnost finančního arbitra zamítl jako nedůvodnou. Nejvyšší správní soud judikoval, že k zastavení řízení pro neposkytnutí součinnosti může dojít pouze tehdy, pokud její neposkytnutí vedlo k tomu, že návrh nebylo možné meritorně posoudit, přičemž finanční arbitř musí odůvodnit, jaké měl návrh spotřebitele nedostatky a jak měly být odstraněny, resp. z jakých skutkových a právních důvodů bylo v podmínkách řízení o konkrétním návrhu podání ústního vysvětlení nezbytné pro meritorní posouzení věci, přičemž tyto důvody podle Nejvyššího správního soudu nebyly ze správního spisu zřejmé.

sp. zn. FA/SR/ZP/60/2017

Spotřebitel se v řízení před finančním arbitrem domáhal vyslovení neplatnosti pojistné smlouvy a vydání bezdůvodného obohacení se zákonným úrokem z prodlení, a to z důvodu absolutní neplatnosti pojistné smlouvy, protože smlouva v rozporu se zákonem neposkytuje ochranu, neplní hospodářský účel pojištění a chybí i pojistný zájem Spotřebitele.

Protože spotřebitel v řízení neposkytl potřebnou součinnost, když neposkytl ústní vysvětlení, ačkoliv finanční arbitř spotřebitele k podání ústního vysvětlení ve věci vyzval, zastavil finanční arbitř řízení usnesením podle § 14 odst. 1 písm. b) zákona o finančním arbitrovi pro nesoučinnost spotřebitele, které následně potvrdil i rozhodnutím o námitkách podaných proti usnesení.

Spotřebitel podal proti usnesení o zastavení řízení žalobu, o které Městský soud v Praze rozhodl dne 25. 10. 2021, č. j. 9 Af 23/2019 – 83, rozsudkem tak, že žalobu spotřebitele zamítl s odůvodněním, že finanční arbitř byl oprávněn zjišťovat rozhodné skutečnosti a za tím účelem vyzvat spotřebitele k podání ústního vysvětlení a za situace, kdy spotřebitel na výzvu relevantně nereagoval, byl oprávněn řízení zastavit.

Spotřebitel podal proti rozsudku Městského soudu v Praze kasační stížnost, kterou Nejvyšší správní soud rozsudkem ze dne 27. 1. 2023, č. j. 6 Afs 337/2021 – 40, zamítl jako nedůvodnou.

Nejvyšší správní soud odůvodnil, že oprávnění finančního arbitra požadovat po účastnících předložení důkazů na podporu jejich tvrzení, a to včetně podání ústního vysvětlení, je úzce spojeno s povinností finančního arbitra zjistit skutkový stav, z něž bude rozhodnutí vycházet. Tomuto procesnímu oprávnění finančního arbitra odpovídá povinnost účastníka poskytnout součinnost a bez těchto vzájemně korelujících oprávnění a povinností by byl výkon rozhodovací pravomoci finančního arbitra nerealizovatelný a jeho účel nenaplnitelný. Nejvyšší správní soud neshledal, že by výzvy k podání ústního vysvětlení, usnesení o zastavení řízení nebo rozhodnutí o námitkách podaných proti usnesení o zastavení řízení nebyly řádně odůvodněné.

sp. zn. FA/SR/ZP/362/2017

Spotřebitel se v řízení před finančním arbitrem domáhal určení neplatnosti pojistné smlouvy, mimo jiné pro rozpor se zákonem a neurčitost, a vydání bezdůvodného obohacení z neplatné pojistné smlouvy spolu se zákonným úrokem z prodlení.

Finanční arbitr rozhodl nálezem ve znění rozhodnutí o námitkách tak, že řízení o návrhu v rozsahu zpětvzetí zastavil, řízení v části návrhu týkající se úrazového pojištění sjednaného v pojistné smlouvě z důvodu nepříslušnosti zastavil, určil neplatnost pojistné smlouvy v části životního pojištění, návrh ve zbývajících částech zamítl a instituci uložil sankci podle § 17a zákona o finančním arbitrovi.

Instituce podala žalobu proti výroku nálezu, kterým finanční arbitr určil neplatnost pojistné smlouvy v části životního pojištění, a požadovala vyslovení nicotnosti předmětného výroku pro absenci věcné příslušnosti finančního arbitra rozhodovat určovacím výrokem.

Městský soud v Praze usnesením ze dne 7. 12. 2020, č. j. 14 Af 23/2020 - 44, žalobu instituce odmítl a odkázal instituci se žalobou do řízení podle části páté občanského soudního řádu.

Instituce podala proti rozsudku Městského soudu v Praze kasační stížnost, o které Nejvyšší správní soud rozhodl rozsudkem ze dne 2. 2. 2022, č. j. 6 Afs 6/2021 – 25, tak, že usnesení Městského soudu v Praze zrušil a věc vrátil Městskému soudu v Praze k dalšímu řízení.

Městský soud v Praze rozsudkem ze dne 27. 6. 2022, č. j. 14 Af 23/2020 – 92, žalobu instituce v části namítané nicotnosti nálezu finančního arbitra zamítl a ve zbytku žalobu odmítl. Městský soud v Praze konstatoval, že finančnímu arbitrovi není zapovězeno rozhodovat určovacím výrokem a že termín „spor“ v § 1 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi je nezbytné vnímat jako právní nesoulad mezi stranami pojistné smlouvy, který je nezbytné vyřešit. Podle Městského soudu v Praze tak z účelu zákona o finančním arbitrovi vyplývá, že pod pojem spor spadají jak spory o plnění tak spory o určení právního vztahu.

Instituce podala proti rozsudku Městského soudu v Praze kasační stížnost, kterou Nejvyšší správní soud rozsudkem ze dne 11. 10. 2023, č. j. 6 Afs 161/2022 – 36, jako nedůvodnou zamítl. Nejvyšší správní soud potvrdil závěr Městského soudu v Praze, že pojem „spor“ užitý v kompetenčním ustanovení je třeba vykládat v jeho obecném právním významu a smyslu, tedy jako právní nesoulad mezi stranami smluvního vztahu, který je nezbytné vyřešit, může se přitom jednat jak o výrok na plnění, tak o určovací výrok. Nejvyšší správní soud potvrdil, že finanční arbitr rozhodnutím o určení neplatnosti pojistné smlouvy v části životního pojištění nevybočil ze svých kompetencí a jeho rozhodnutí tak není z tohoto důvodu nicotné.

sp. zn. FA/SR/ZP/1889/2016

Spotřebitel se v řízení před finančním arbitrem domáhal určení neplatnosti pojistné smlouvy a vydání bezdůvodného obohacení se zákonným úrokem z prodlení.

Finanční arbitr rozhodl o návrhu spotřebitele nálezem, kterým řízení o návrhu v části pojištění zproštění od placení pojistného a úrazového pojištění sjednaných v pojistné smlouvě zastavil z důvodu své nepříslušnosti k řešení sporu z těchto neživotních pojištění podle § 14 odst. 1 písm. a) zákona o finančním arbitrovi a návrh ve zbývajících (životní) částech podle § 15 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi zamítl. Nález finanční arbitr následně potvrdil rozhodnutím o námitkách.

Proti výroku nálezu, kterým finanční arbitr řízení zastavil v části pojištění zproštění od placení pojistného a úrazového pojištění, podal spotřebitel žalobu k Městskému soudu v Praze, který rozsudkem ze dne 18. 5. 2022, č. j. 9 Af 20/2019 – 97, žalobu jako nedůvodnou zamítl, protože shledal, že finanční arbitr správně řízení o návrhu v uvedené části zastavil.

Spotřebitel podal proti rozsudku Městského soudu v Praze kasační stížnost, kterou Nejvyšší správní soud rozsudkem ze dne 11. 10. 2023, č. j. 6 Afs 152/2022 – 47, zamítl jako nedůvodnou.

Nejvyšší správní soud judikoval, že ze systematiky zákona o pojistné smlouvě a i aktuálně platného občanského zákoníku jednoznačně vyplývá, že úrazové pojištění a pojištění pro případ nemoci (kam spadá i pojištění zproštění od placení pojistného jako pojištění pro případ invalidity) jsou jinými kategoriemi pojištění osob než pojištění životní a že s ohledem na soukromoprávní povahu sporů řešených finančním arbitrem je při výkladu jeho kompetence při řešení sporů v oblasti životního pojištění nutné vycházet z kategorie pojištění plynoucí ze soukromoprávní právní úpravy.

Nejvyšší správní soud potvrdil jako správnou praxi finančního arbitra, který odděluje části návrhů týkající se neživotních pojištění a řízení o nich zastavuje.

sp. zn. FA/SR/SU/165/2020

Spotřebitel se v řízení před finančním arbitrem domáhal určení, že smlouva o úvěru, kterou uzavřel, zástavní smlouva, smlouva o vyplňovacím právu směnečném a notářský zápis jsou neplatné, protože původní věřitel nesplnil zákonné informační povinnosti a povinnost posoudit úvěruschopnost spotřebitele, použil k zajištění pohledávky ze smlouvy o úvěru směnku, v rozporu se zákonem zajistil úvěr zástavním právem k nemovitostem spotřebitele, když hodnota zajištění pohledávky téměř desetinásobně převyšovala hodnotu pohledávky ze smlouvy o úvěru.

Finanční arbitr v usnesení o zastavení řízení s odkazem na § 9 písm. a) zákona o finančním arbitrovi, že spotřebitel nebyl při uzavírání předmětných smluv v postavení spotřebitele, a dále s poukazem na § 9 písm. b) téhož zákona odůvodnil tím, že ve věci již bylo pravomocně rozhodnuto soudem.

Městský soud v řízení vedeném pod sp. zn. 15 Af 11/2021 správní žalobu spotřebitele zamítl jako nedůvodnou, když finančnímu arbitrovi dal za pravdu.

sp. zn. FA/SR/ZP/702/2019

Spotřebitel se návrhem na zahájení řízení domáhal ukončení pojištění a vrácení zaplaceného pojistného z důvodu, že pojistná smlouva je pro něj nevýhodná a smyslem produktu je obohacení instituce na úkor navrhovatele, požadoval i vrácení finančních prostředků vložených do smluv předcházejících pojistné smlouvě, které nebyly dosud vráceny, dále se domáhal informací, co se stalo se smlouvou o důchodovém pojištění pracujících a s finančními prostředky, které do této smlouvy navrhovatel zaplatil.

Protože spotřebitel ani po několika výzvách finančního arbitra k odstranění nedostatků návrhu nedostatky návrhu specifikované ve výzvách neodstranil, musel finanční arbitr řízení usnesením následně potvrzeným i rozhodnutím o námitkách podle § 14 odst. 1 písm. b) zákona o finančním arbitrovi zastavit.

Spotřebitel žalobou podanou k Městskému soudu v Praze napadl rozhodnutí o námitkách, kterým finanční arbitr potvrdil usnesení o zastavení řízení.

Městský soud v Praze rozsudkem ze dne 22. 6. 2023, č. j. 6 Af 15/2021 – 47, potvrdil postup finančního arbitra, který řízení o návrhu spotřebitele zastavil z důvodu neodstraněných vad návrhu a neposkytnutí potřebné součinnosti, jako správný s přihlédnutím ke konkrétním okolnostem případu, když výzvy finančního arbitra k odstranění nedostatků návrhu shledal oprávněnými a usnesení o zastavení řízení i rozhodnutí o námitkách podaných proti usnesení o zastavení řízení shledal za dostatečně odůvodněné.

VII. INSTITUT FINANČNÍHO ARBITRA

Pro úplnost je namístě nevynechat informace o historickém vývoji institutu finančního arbitra v České republice. Jeho zavedení se datuje k 1. 1. 2003 přijetím zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi.

Jedním ze základních motivů pro zřízení institutu finančního arbitra byla snaha o harmonizaci českého právního řádu s právem Evropské unie v období před přijetím České republiky za členský stát. Požadavek na harmonizaci českého práva s právem komunitárním vyplýval zejména z:

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

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

Přijetím zákona o finančním arbitrovi tak byl zřízen v českém právním řádu nový specializovaný správní orgán, který je příslušný rozhodovat spory z hlediska osobního mezi soukromými osobami, z hlediska věcného spory povahy soukromoprávní, z hlediska právní povahy spory mezi zákonem definovanými osobami, kdy rozhoduje o subjektivních soukromých právech.

Z hlediska procesních prostředků jde o řízení fakultativní a návrhové, z hlediska postavení finančního arbitra se jedná o rozhodování orgánu veřejné moci (který však není součástí soudního systému České republiky), přičemž předmětem rozhodování jsou individuální práva sporných stran a výsledkem rozhodování je individuální správní akt, který je závazný a nuceně vykonatelný. V souladu s ústavním pořádkem byla ponechána možnost přezkoumání rozhodnutí finančního arbitra (nálezu, rozhodnutí o uložení pokuty) soudem.

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

Náklady na činnost finančního arbitra byly od počátku existence finančního arbitra hrazeny z rozpočtu České národní banky. Svoji rozhodovací činnost finanční arbitr zajišťoval pomocí dočasně přidělených zaměstnanců České národní banky, která ve svém rozpočtu vytvořila samostatnou kapitolu „Finanční arbitr“ a měla možnost kontrolovat prostřednictvím rozpočtu a uzavřené dohody s finančním arbitrem jeho hospodaření.

Financování činnosti finančního arbitra z rozpočtu České národní banky bylo dlouhodobě předmětem opakovaných kritik ze strany Evropské komise a Evropské centrální banky pro hrubý nesoulad s komunitárním právem. Tato kritika se objevila např. v konvergenčních

zprávách Evropské komise a Evropské centrální banky za období 2006–2008. Po České republice bylo požadováno změnit stávající právní úpravu a uvést ji do souladu s principem zákazu měnového financování a s požadavkem na zajištění nezávislosti národních centrálních bank.

Vedle rozšíření působnosti finančního arbitra byla s cílem odstranění vytýkaného nedostatku ve financování finančního arbitra s účinností od 1. 7. 2011 zřízena jako organizační složka státu KFA, a to zákonem č. 180/2011 Sb., kterým se mění zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony.

KFA plní úkoly spojené s odborným, organizačním a technickým zabezpečením činnosti finančního arbitra a je samostatnou účetní jednotkou, jejíž příjmy a výdaje jsou součástí rozpočtové kapitoly Ministerstva financí. Finanční arbitr stojí v čele KFA.

S účinností od 1. 7. 2011 pak 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.

- **Finanční arbitr**

Od 16. 11. 2011 vykonává funkci finančního arbitra Monika Nedelková.

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 pozice 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**

Od 7. 3. 2013 vykonává funkci zástupce finančního arbitra Lukáš Vacek.

Lukáš Vacek vystudoval Právnickou fakultu Univerzity Karlovy v Praze a společný studijní program Právnické fakulty Masarykovy univerzity 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 patřila např. 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, a to jak na akademické půdě (Masarykova univerzita, Univerzita Karlova), tak pro odbornou i laickou veřejnost.

- Organizační struktura KFA

Organizační strukturu KFA tvořily ve sledovaném období organizační útvary:

- finanční arbitř;
- zástupce finančního arbitra;
- oddělení sporů z platebního styku, stavebního spoření a směnářenské činnosti;
- oddělení sporů z úvěrů I;
- oddělení sporů z úvěrů II;
- oddělení sporů z úvěrů III;
- oddělení sporů z investic;
- oddělení sporů ze životního pojištění a penzijních produktů;
- oddělení tajemníka finančního arbitra;
- oddělení administrativní podpory;
- interní auditor.

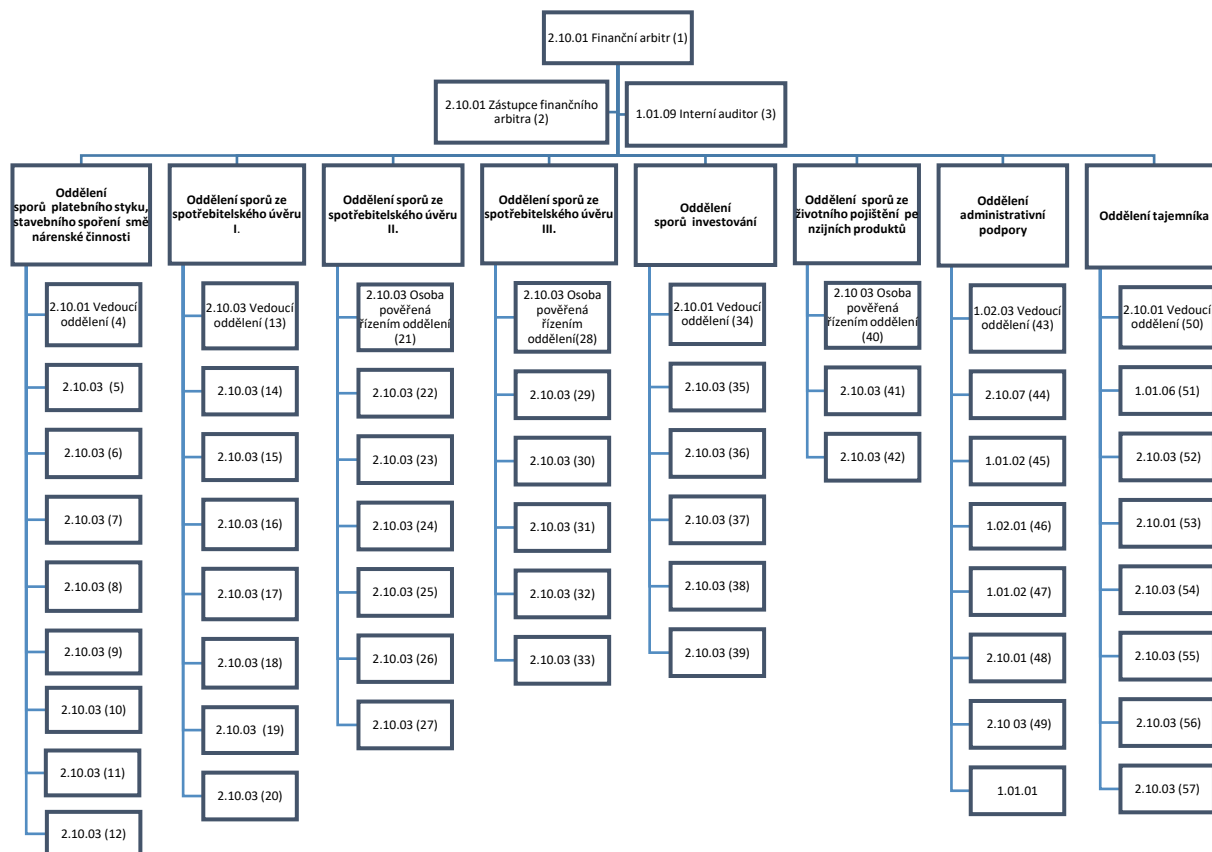
Stupněm řízení je:

- finanční arbitř; 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 KFA jsou vedle pracovní pozice finančního arbitra a zástupce finančního arbitra zřízeny tyto pracovní pozice podle katalogu prací ve veřejných službách a správě:

- 2.10.03 – referent mimosoudního řešení sporů na finančním trhu;
- 2.10.01 – referent společné státní správy a samosprávy;
- 1.01.02 – sekretář;
- 1.01.06 – pracovník vztahů k veřejnosti;
- 1.02.03 – účetní;
- 1.01.01 – administrativní a spisový pracovník;
- 2.10.07 – referent hospodaření s majetkem státu a územních samosprávných celků;
- 1.01.09 – interní auditor;
- 1.02.01 – personalista.

○ Organizační schéma k 31. 12. 2023



Organizační struktura KFA se mění v závislosti na počtu projednávaných sporů.

- Vývoj personálního obsazení KFA

Vývoj personálního obsazení od zřízení KFA (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
rok 2018	55 systemizovaných míst
rok 2019	60 systemizovaných míst
rok 2020	57 systemizovaných míst
rok 2021	57 systemizovaných míst
rok 2022	57 systemizovaných míst
rok 2023	57 systemizovaných míst

Počet systemizovaných míst v KFA byl i pro rok 2023 stanoven na 57.

K datu 31. 12. 2023 činil průměrný přepočtený počet zaměstnanců 53, protože KFA zaměstnává několik zaměstnankyň a zaměstnanců na částečný úvazek, jedná se zejména o zaměstnankyň pečující o nezletilé děti nebo zaměstnance pečující o blízkou osobu, k tomu KFA eviduje neobsazená místa zaměstnankyň na mateřské/rodičovské dovolené, jejichž návrat se očekává v roce 2024 a jejich místa již nelze dočasně obsadit z důvodu nezájmu uchazečů o dočasný pracovní poměr.

Řešení sporů vyžaduje samozřejmě zcela jinou odbornost (české i evropské právo finančního trhu a ochrany spotřebitele, obecné občanské a obchodní právo, správní právo, ale i insolvenční a exekuční právo aj.) i dovednosti než provozní činnost úřadu (pracovní právo, rozpočtová pravidla, účetnictví, zadávání veřejných zakázek, archivnictví a spisová služba, svobodný přístup k informacím, kybernetická bezpečnost, právo na digitální služby aj.).

KFA nedisponuje samostatnými systemizovanými místy pro zajištění činností v oblasti veřejných zakázek, digitalizace, kybernetické bezpečnosti, tak jako je tomu běžně u jiných úřadů. Všechny tyto agendy musí zajišťovat prostřednictvím dohod konaných mimo pracovní poměr nebo nad rámec pracovních povinností prostřednictvím vlastních odborných zaměstnanců pověřených činností související s řešením sporů.

Není zcela dostatečně zajištěný každodenní odborný styk s veřejností, který v současné době zajišťují administrativní zaměstnanci, kteří nedisponují dostatečnou odborností, nebo opět odborní zaměstnanci nad rámec svých pracovních úkolů a pracovní doby.

V průběhu sledovaného období mělo tyto činnosti zajišťovat oddělení tajemníka finančního arbitra, k čemuž nakonec nedošlo. Oddělení tajemníka finančního arbitra bylo namísto toho pověřeno vyřizováním části sporů oddělení sporů z platebního styku, stavebního spoření a směnárenské činnosti.

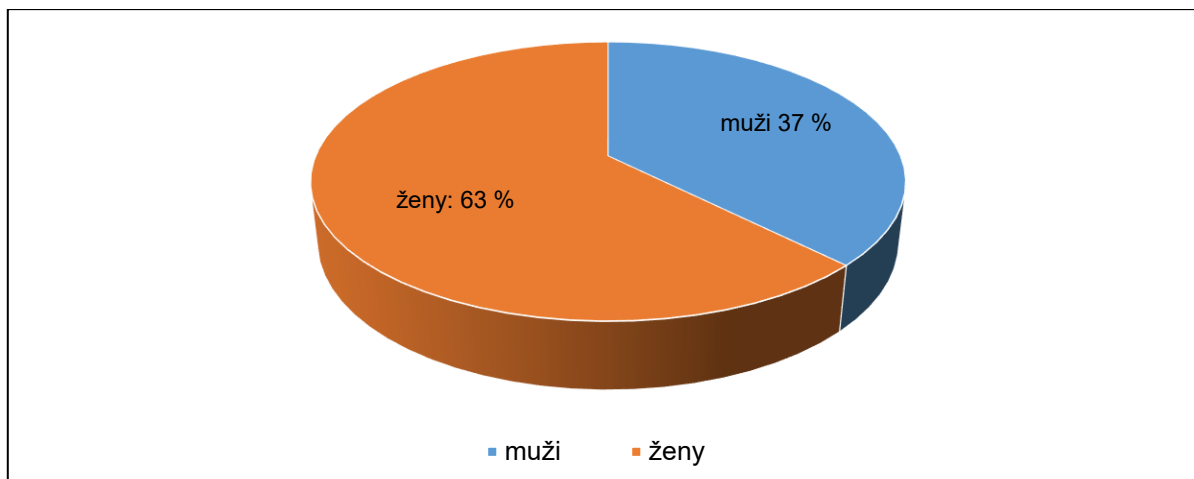
KFA zaměstnávala v průběhu sledovaného období 7 zaměstnanců (včetně 2 zaměstnankyň na rodičovské dovolené) na dohodu o pracích konaných mimo pracovní poměr, jednalo se zejména o zajištění činnosti spojené s účastí KFA ve veřejných zakázkách, s plněním povinností vyplývajících z právních předpisů upravujících kybernetickou bezpečnost, archivační činnosti, spravování Sbírky rozhodnutí.

KFA pro své zaměstnance v průběhu roku 2023 zajišťovala v nezbytném rozsahu jazykovou výuku a odborné semináře, zejména občanského a finančního práva.

- Genderová rovnost

V KFA neexistují významné rozdíly v zastoupení žen a mužů ve vedoucích pozicích. Zastoupení žen v úřadu je 68 %. V řídicí funkci úřadu je zastoupení žen 50 % (finanční arbitř, zástupce finančního arbitra). Ve vedoucích pozicích je zastoupení žen 63 %.

- Genderové zastoupení žen a mužů ve vedoucích pozicích k 31. 12. 2023



VIII. INFORMAČNÍ POVINNOST

- **Finanční vzdělávání, zvyšování povědomí veřejnosti o činnosti finančního arbitra**

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

Zástupce finančního arbitra se věnuje přednáškové činnosti pro odbornou i laickou veřejnost.

U příležitosti 20 let fungování instituce finančního arbitra se zúčastnil zástupce finančního arbitra v lednu 2023 natáčení podcastu Třicítka dTestu. V červnu 2023 se zástupce finančního arbitra účastnil natáčení podcastu pro kanál Realitní shaker, kde hovořil zejména o řešení sporů ze spotřebitelských úvěrů a účelně vynaložených nákladech spojených s předčasným splacením spotřebitelského úvěru na bydlení.

Zástupce finančního arbitra v roce 2023 přednášel na akademické půdě, a to již tradičně na Právnické fakultě Univerzity Karlovy v Praze v rámci volitelného předmětu Ochrana spotřebitele.

Zcela novou zkušeností byly 2 přednášky zástupce finančního arbitra na Justiční akademii v Kroměříži v červnu a srpnu 2023 určené pro soudce pražských obvodních soudů a pro soudce okresních soudů v obvodu Krajského soudu v Brně, které se týkaly spotřebitelského úvěru a především řádnému posuzování úvěruschopnosti spotřebitele.

V listopadu 2023 zavítal zástupce finančního arbitra prvně i na střední školu, když instituci finančního arbitra představil v rámci předmětu Finanční gramotnost studentům OA Hovorčovická v Praze.

Zástupce finančního arbitra rovněž přednášel pro profesionály, kteří se věnují dluhovému poradenství. V květnu 2023 měl online přednášku o řízení před finančním arbitrem a především řešení sporů ze spotřebitelských úvěrů pro pracovníky organizace Člověk v tísní (jednalo se o navazující přednášku reagující na zkušenosti s podáváním návrhů spotřebiteli, kteří se obrací pro pomoc na Člověka v tísní), v červnu 2023 na obdobné téma přednášel prvně pro pracovníky poraden, které jsou členy Asociace občanských poraden. Taktéž v červnu 2023 měl zástupce finančního arbitra přednášku v Českých Budějovicích pro sociální pracovníky obecních úřadů obcí II. a III. typu v obvodu Krajského úřadu Jihočeského kraje.

- **Informování veřejnosti**

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 nebo prostřednictvím sociálních sítí, informací poskytovaných médiím.

Povinnost informovat spotřebitele jako 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 KFA provozuje.

Finanční arbitr se v průběhu roku 2023 spotřebitele často a podrobně informoval prostřednictvím tiskových zpráv nebo aktualit, které uveřejňoval jak na hlavní straně internetových stránek, tak i v sekci Informace pro veřejnost <https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/aktuality.html>, zejména se jednalo o akci Milostivé léto II a také průběžně aktualizoval zprávy a podával rady týkající se Sberbank CZ, a.s. v likvidaci.

- Informování orgánů dohledu a státního dozoru

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, a to formou písemných podnětů k výkonu dohledu nebo na společných pracovních jednáních.

- Vyřizování dotazů

Finanční arbitr i KFA 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 subjekt nebo doporučením dalšího postupu.

V odpovědích na dotazy v působnosti finančního arbitra každý tazatel obdrží předběžné posouzení, zda spor do působnosti finančního arbitra spadá či nikoli, podrobné poučení o náležitostech návrhu na zahájení řízení a přehled podkladů, které by měl k návrhu připojit.

Finanční arbitr přijal v roce 2023 přes 5.000 dotazů (včetně telefonických). Písemné odpovědi na dotazy vyřizoval finanční arbitr bez zbytečného odkladu, nejčastěji v řádu několika dnů.

- Internetové stránky

Finanční arbitr využívá internetové stránky <https://finarbitr.cz>, které provozuje KFA v českém i anglickém jazyce, k plnění svých informačních povinností, zejména pak k dalšímu informování laické i odborné veřejnosti o své činnosti i o aktuálních tématech.

Nejvíce využívanou funkcionalitou internetových stránek je Průvodce podáním návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem, přístupný na <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/pruvodce-podanim-navrhu.html>. V aplikaci si podle návodných pokynů může spotřebitel zpracovat sám návrh na zahájení řízení a současně k návrhu připojit relevantní přílohy. K zahájení řízení pak postačí vytištěný vyplněný formulář návrhu na zahájení řízení vlastnoručně podepsat a poslat poštou, zaslat prostřednictvím své datové schránky nebo zprávy elektronické pošty (opatřené uznávaným elektronickým podpisem).

K odstranění nedostatků návrhu na zahájení řízení, resp. k doplnění návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem může spotřebitel využít internetovou aplikaci <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/pruvodce-doplnenim-navrhu.html> nebo může podklady zaslat do schránky elektronické pošty arbitr@finarbitr.cz (max. velikost zprávy je 14 MB) či datové schránky, jinak osobně nebo poštou na adresu sídla Kanceláře finančního arbitra.

Ve sledovaném období byly provedeny další drobné úpravy stránek s cílem zajistit co nejjednodušší orientaci v informacích o finančním arbitrovi. V průběhu roku došlo k obohacení sekce Formuláře ke stažení (<https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/formulare.html>).

Na hlavní straně je tak díky úpravám možné jednoduše získat informace o finančním arbitrovi, základních pravidlech řízení před finančním arbitrem, jednotlivých oblastech a typech sporu, které je finanční arbitr příslušný řešit, včetně odkazů na právní úpravu a [Sbírku rozhodnutí](#).

Navrhovatelé mohou doplňovat skrze internetové stránky své návrhy na zahájení řízení před finančním arbitrem, a to prostřednictvím funkcionality Průvodce doplněním návrhu, která je přístupná zde: <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/pruvodce-doplnenim-navrhu.html>.

Lze stáhnout a využít formulář pro zpětvzetí návrhu na zahájení řízení, formulář žádosti o prodloužení lhůty v řízení. Stejně tak lze využít vzor plné moci pro zastupování v řízení před finančním arbitrem a vzor výzvy k nápravě.

K dispozici jsou také odpovědi na nejčastější dotazy, a to jak věcné, tak týkající se přímo řízení před finančním arbitrem, i doporučení, kam se obrátit v případě, že finanční arbitr není příslušný k řešení sporu.

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

- **Sbírka rozhodnutí**

Součástí internetových stránek finančního arbitra je také Sbírka rozhodnutí, ve které finanční arbitr publikuje vybraná rozhodnutí.

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

Finanční arbitr 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 finanční 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 o zastavení řízení pro nesoučinnost navrhovatele. Usnesení o zastavení řízení pro nepřípustnost návrhu (zahrnuje i nepříslušnost finančního arbitra k řešení sporu) se uveřejňují jen tehdy, mají-li informační hodnotu pro veřejnost.

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).

Lze tak předvídat rozhodnutí finančního arbitra, což slouží nejen finančním 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, ale v podáních učiněných k soudům.

- **Vztahy s veřejností**

Finanční arbitr komunikuje s laickou i odbornou veřejností standardně prostřednictvím svých internetových stránek, kde využívá několik možností sdělení, a to na těchto stránkách:

- aktuality: <https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/aktuality.html>,
- tiskové zprávy: <https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/tiskove-zpravy.html>,
- důležité informace na hlavní straně internetových stránek: <https://finarbitr.cz/cs/>,
- časté otázky: <https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/caste-otazky.html>,
- výroční zprávy: <https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/vyrocní-zpravy.html>.

IX. DALŠÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA

Znalosti a zkušenosti získané při řešení sporů se finanční arbitr i jeho zástupce snaží přenášet dál, a to jak formou zapojení do aktivit finančního vzdělávání, tak v rámci legislativního procesu při přijímání nových právních předpisů upravujících poskytování finančních služeb spotřebitelům.

- Podvýbor pro ochranu spotřebitele hospodářského výboru Poslanecké sněmovny Parlamentu České republiky

Finanční arbitr i zástupce finančního arbitra patří mezi stálé hosty a pravidelně se účastní jednání podvýboru pro ochranu spotřebitele hospodářského výboru Poslanecké sněmovny Parlamentu České republiky.

- Meziresortní připomínkové řízení

V roce 2023 uplatňoval finanční arbitr v rámci meziresortního připomínkového řízení připomínky, nebo se účastnil jejich vypořádání, k těmto návrhům právních předpisů:

- návrh zákona, kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o trhu s nevýkonnými úvěry;
- návrh zákona, kterým se mění některé zákony v souvislosti s rozvojem kapitálového trhu;
- návrh zákona, kterým se mění zákon č. 240/2013 Sb., o investičních společnostech a investičních fondech, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony;
- návrh zákona, kterým se mění některé zákony v souvislosti s implementací předpisů Evropské unie v oblasti digitálních financí a financování udržitelnosti;
- návrh zákona o hromadném řízení.

Následně se finanční arbitr účastnil i dalšího projednání těchto návrhů právních předpisů a vysvětloval své stanovisko k nim na výborech (rozpočtový výbor, ústavněprávní výbor) či podvýborech (podvýbor pro ochranu spotřebitele, podvýbor pro bankovníctví, pojišťovnictví a finanční trhy) Poslanecké sněmovny Parlamentu České republiky.

- Veřejné i neveřejné konzultační materiály, konference, kulaté stoly

Dále se finanční arbitr zapojil se svými připomínkami, komentáři a stanovisky do těchto konzultací organizovaných Ministerstvem financí:

- příprava rámcové pozice České republiky k návrhu nařízení Evropského parlamentu a Rady o platebních službách o změně nařízení (EU) 1093/2010,
- transpozice směrnice 2023/2225 o smlouvách o spotřebitelském úvěru (CCD2),

a spolupracoval rovněž s Ministerstvem průmyslu a obchodu při přípravě:

- rámcové pozice České republiky k balíčku revize systému alternativního řešení spotřebitelských sporů.

V listopadu 2023 se zástupce finančního arbitra zúčastnil v Evropském domě kulatého stolu s europoslancem Ondřejem Kovaříkem na téma Budoucnost platebních služeb v EU.

- Meziresortní pracovní skupina

V souvislosti s realizací Strategie spotřebitelské politiky 2021 – 2030 schválené usnesením vlády č. 518 dne 7. června 2021 byla při Ministerstvu průmyslu a obchodu ustavena

meziřesortní pracovní skupina, jejímž řádným členem je za KFA zástupce finančního arbitra a jeho alternátem finanční arbitr.

V roce 2023 se uskutečnila dvě jednání této skupiny, a to v lednu a v listopadu. Zatímco v lednu bylo na programu především vyhodnocení českého předsednictví v Radě EU a cenám energií, v listopadu byla velká pozornost věnována i finančním službám a aktuálním problémům, jimž čelí spotřebitelé v této oblasti (podvody v oblasti platebního styku) či připravovaným legislativním změnám (transpozice směrnice o smlouvách o spotřebitelském úvěru, novela upravující předčasné splacení spotřebitelského úvěru na bydlení)

- **Spolupráce s dalšími subjekty ADR v České republice**

Kromě setkání na platformě provozované Ministerstvem průmyslu a obchodu se finanční arbitr ad hoc schází nebo komunikuje s představiteli dalších subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, pokud je např. potřeba vyjasnit některé potenciální pozitivní či negativní kompetenční konflikty.

V lednu 2023 se na půdě Kanceláře finančního arbitra uskutečnila schůzka s představiteli Českého telekomunikačního úřadu a České obchodní inspekce k problematice řešení sporů ze služeb, které nejsou platební službou ve smyslu zákona o platebním styku (podlimitní platby prováděné prostřednictvím poskytovatele služeb elektronických komunikací).

V březnu 2023 se uskutečnila schůzka s pracovníky České obchodní inspekce k problematice řešení sporů z investic, které nemají povahu investiční služby ve smyslu zákona o podnikání na kapitálovém trhu nebo kolektivního investování ve smyslu zákona o investičních společnostech a investičních fondech.

Zástupce finančního arbitra se v listopadu 2023 zúčastnil workshopu Českého telekomunikačního úřadu ke spoofingu (podvržení čísla volajícího využívané zejména jako součást sofistikovaného podvodu v oblasti platebního styku) a cestě k jeho zamezení a v prosinci 2023 workshopu Českého telekomunikačního úřadu věnovaného především nařízení o digitálních službách (DSA).

- **Poskytování informací médiím, studentům a zpracovatelům témat finančního trhu**

Finanční arbitr poskytuje informace o své činnosti i obecná vysvětlení k dotazům novinářů. Finanční arbitr je vázán přísnou povinností mlčenlivosti, proto může poskytnout pouze obecné informace.

X. MEZINÁRODNÍ SPOLUPRÁCE

- 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.

Agendou zahraniční spolupráce je trvale pověřen zástupce finančního arbitra, který nejen že zastupuje instituci finančního arbitra na mezinárodní úrovni, ale také je díky svým bohatým zkušenostem s touto agendou opětovně volen či jmenován ostatními členy mezinárodních sítí, jichž je finanční arbitr členem, do řídicích orgánů těchto sítí.

- ADR/ODR

Od ledna 2016 je finanční arbitr notifikován Ministerstvem průmyslu a obchodu Evropské komisi jako příslušný subjekt podle směrnice ADR.

Ministerstvo průmyslu a obchodu organizuje vždy minimálně jednou ročně setkání zástupců notifikovaných subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterých se pravidelně účastní zástupce finančního arbitra. V roce 2023 se toto setkání uskutečnilo v březnu. V říjnu 2023 se zástupce finančního arbitra zúčastnil Kulatého stolu k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů, jehož cílem bylo získat další poznatky pro ucelenou Analýzu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů zpracovávanou Ministerstvem průmyslu a obchodu.

Od února 2016 je finanční arbitr napojený na evropskou platformu pro řešení spotřebitelských sporů on-line (ODR), kterou provozuje Evropská komise v intencích nařízení a jež je přístupná zde: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=CS>.

V roce 2023 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 je členem řídicího výboru (Steering Committee) sítě FIN-NET, který řídí další směřování této sítě a připravuje agendu pro plenární jednání.

V roce 2023 se uskutečnila 2 plenární zasedání této sítě, květnové zasedání se uskutečnilo prostřednictvím videokonference a na programu bylo mimo jiné řešení sporů podle cizího práva a podvody v platebních službách a investičních službách (krypto). Listopadové plenární zasedání se uskutečnilo prezenčně v Bruselu. Evropská komise na tomto jednání představila návrh směrnice PSD3 a nařízení PSR, revizi směrnice ADR a návrh na zrušení nařízení ODR či Retailovou investiční strategií, diskutována rovněž byla pravidla AML a řešení souvisejících sporů, podvody v online sjednávání pojištění a předávání případů do zahraničí příslušnému subjektu ADR.

Oběma jednáním předcházela jednání řídicího výboru, která se uskutečnila prostřednictvím videokonference.

- **INFO Network**

Finanční arbitr je 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 / conciliace, apod.).

Po 3leté přestávce a opakovaném odkládání z důvodu přetrvávající pandemie covidu-19 se v září 2023 uskutečnila prezenčně v Kuala Lumpur výroční konference spojená s valnou hromadou této sítě. Na programu konference bylo mimo jiné využití umělé inteligence (AI) při mimosoudním řešení sporů, podvody v platebním styku, personální agenda po skončení pandemie covidu-19 či úspěchy, kterých se jednotlivým členům podařilo dosáhnout na vnitrostátní úrovni (změna legislativy, vytvoření nové obecně uznávané judikatury apod.). Zástupce finančního arbitra na této konferenci vystoupil s přednáškou v bloku věnovaném rychlosti a kvalitě řešení sporů.

Vedle toho se v únoru 2023 uskutečnila videokonference ve formátu „town hall“ k tématu podvodů především v oblasti poskytování platebních služeb. V červnu 2023 se formou videokonference uskutečnil webinář na téma Použití neurolingvistického programování při řešení sporů.

Protože je zástupce finančního arbitra od září 2022 členem řídicího výboru INFO Network Committee, zúčastnil se v roce 2023 také 4 jednání tohoto řídicího výboru, která se formou videokonference uskutečnila v březnu, červnu, září a listopadu.

- **Další přeshraniční spolupráce**

V dubnu 2023 se zástupce finančního arbitra zúčastnil v rámci nástroje Evropské komise Technical Assistance and Information Exchange instrument of the European Commission (TAIEX) setkání se zástupkyněmi albánského Ministerstva financí a hospodářství, jehož cílem bylo představit zahraničním partnerům fungování systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v České republice.

- **Zahraniční pracovní cesty**

V druhé polovině roku 2023 zástupce finančního arbitra v návaznosti na postupné odeznívání pandemie covidu-19 podnikl tři zahraniční pracovní cesty, a to za účelem účasti na těchto jednáních:

- Výroční konference INFO Network (Kuala Lumpur, Malajsie, září 2023)
- 6. Konference k mimosoudnímu řešení sporů (Budapešť, Maďarsko, Maďarská národní banka, říjen 2023),
- Výroční zasedání sítě FIN-NET (Brusel, Belgie, Evropská komise, listopad 2023).

Všechny uskutečněné pracovní cesty byly pro činnost KFA přínosné, a to s ohledem na získané informace o činnosti zahraničních subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů i připravovaných a realizovaných změnách evropské legislativy.

Zástupce finančního arbitra v průběhu svých zahraničních cest upevňoval spolupráci se zahraničními partnery, přednášel o situaci v České republice, zjišťoval poznatky

ze zahraničí z oblastí, které nejsou tuzemskou legislativou podrobně upraveny, i možnosti řešení sporů s cizím prvkem, které se řídí jiným právem než českým. Hojně diskutovaným tématem na všech fórech byly podvody při poskytování finančních služeb, zejména v oblasti platebního styku (phising, vishing, Anydesk aj.) a řešení sporů z nich (autorizované vs. neautorizované platební transakce, soukromoprávní odpovědnost, koncept hrubé nedbalosti atd.).

Přínos zahraničních pracovních cest zástupce finančního arbitra je nesporný, zejména z důvodu rozvoje vztahů s obdobnými institucemi v rámci V4, v rámci celoevropské sítě FIN- NET i v rámci celosvětové sítě INFO Network, ale také s ohledem na požadavek relativně jednotného eurokonformního výkladu evropských právních předpisů (např. směrnice o platebních službách na vnitřním trhu) napříč všemi státy EU/EHP.

XI. NÁKLADY NA ZAJIŠTĚNÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA

- Plnění priorit státního rozpočtu stanovených vládou

KFA stejně jako v předchozích letech vynakládala pouze nezbytné výdaje na činnost finančního arbitra a provoz KFA.

Většina veřejných zakázek, jichž se KFA účastnila, jsou veřejné zakázky zadávané centralizovaně Ministerstvem financí. Ostatní veřejné zakázky (rozvoj informačních systémů a jazyková výuka pro zaměstnance) organizuje KFA.

KFA ve sledovaném období stejně jako v předchozích letech nevyužívala externí právní ani poradenské služby.

Na zahraniční a tuzemské pracovní cesty vysílala KFA pouze zástupce finančního arbitra, a to v rámci plnění právními předpisy ukládaných povinností zahraniční spolupráce a osvěty.

- Plnění závazných ukazatelů

Plnění závazných ukazatelů (tis. Kč)

kapitola: 312 Ministerstvo financí
období: 12.2023

vygenerováno: 01.02.2024

Ukazatel	2022	2023				Plnění (%)		
	Skutečnost	Schválený rozpočet	Rozpočet po změnách	Konečný rozpočet	Skutečnost	z toho mimorozpočtové zdroje	k rozpočtu po změnách	ke konečnému rozpočtu
Souhrnné ukazatele								
Příjmy celkem	979,33				878,01			
Výdaje celkem	61 598,46	69 829,17	69 829,17	101 423,15	68 823,22	30 865,58	98,6	67,9
Specifické ukazatele - příjmy								
Daňové příjmy								
Příjmy z pojistného na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti v tom: pojistné na důchodové pojištění pojistné na nemocenské pojištění a příspěvek na státní politiku zaměstnanosti					878,01			
Nedaňové příjmy, kapitálové příjmy a přijaté transfery celkem v tom: příjmy z rozpočtu Evropské unie bez společné zemědělské politiky celkem	979,33				878,01			
příjmy z prostředků finančních mechanismů ostatní nedaňové příjmy, kapitálové příjmy a přijaté transfery celkem	979,33				878,01			
Specifické ukazatele - výdaje								
Výdaje na zabezpečení úkolů finanční správy								
Výdaje na zabezpečení plnění úkolů ústředního orgánu								
Výdaje na zabezpečení úkolů celní správy v tom: sociální dávky								
výdaje na činnost celní správy								
Správa majetku státu a právní zastupování státu ve věcech majetkových								
Výdaje na zabezpečení činnosti Kanceláře finančního arbitra	61 598,46	69 829,17	69 829,17	101 423,15	68 823,22	30 865,58	98,6	67,9
Výdaje na zabezpečení činnosti Finančního analytického úřadu								
Výdaje spojené s výkonem předsednictví ČR v Radě Evropské unie								
Průřezové ukazatele								
Platy zaměstnanců a ostatní platby za provedenou práci	41 321,61	48 928,11	36 928,11	54 560,38	45 154,24	18 032,30	122,3	82,8
Povinné pojistné placené zaměstnavatelem	13 918,55	16 537,70	16 537,70	23 194,52	15 157,68	6 792,03	91,7	65,4
Základní přiděl fondů kulturních a sociálních potřeb	815,20	966,64	966,64	1 569,65	893,92	611,01	92,5	57,0
Platy zaměstnanců v pracovním poměru výjma zaměstnanců na služebních místech	40 760,92	48 332,12	36 332,12	53 654,24	44 687,87	17 722,15	123,0	83,3
Platy zaměstnanců bezpečnostních sborů a ozbrojených sil ve služebním poměru								
Platy zaměstnanců na služebních místech dle zákona o státní službě								
Platy zaměstnanců v pracovním poměru odvozené od platů ústavních činitelů								
Zahraniční rozvojová spolupráce								
Zajištění přípravy na krizové situace podle zákona č. 240/2000 Sb.								
Výdaje spolufinancované zcela nebo částečně z rozpočtu Evropské unie bez společné zemědělské politiky celkem v tom: ze státního rozpočtu								
podíl rozpočtu Evropské unie								
Výdaje na společné projekty, které jsou zcela nebo částečně financovány z prostředků finančních mechanismů celkem v tom: ze státního rozpočtu								
podíl prostředků finančních mechanismů								
Výdaje vedené v informačním systému programového financování EDS/SMVS celkem	340,37	1 000,00	13 000,00	13 570,90	570,90	570,90	4,4	4,2

Zdroj: IISSP

KFA nemá rozpočtované příjmy, a to s ohledem na povahu své činnosti, kterou je plnění úkolů spojených s odborným, organizačním a technickým zabezpečením činnosti finančního arbitra. Příjmy ze sankcí a pořádkových pokut jsou tak nepředvídatelným příjmem, když sankce se

ukládá pouze v případě, že se nepodaří finančnímu arbitrovi přivést strany sporu ke smíru a pořádková pokuta je opatření až pro případ nesoučinnosti finanční instituce.

Rozpočtované běžné výdaje na provoz KFA nepostačovaly ve sledovaném období k pokrytí skutečných výdajů, protože bylo třeba hradit mandatorní výdaje spojené s užíváním nebytových prostor – zejména energie a opravy a údržba, včetně ostrahy objektu, dále úhrady služeb a ostatních běžných výdajů; KFA k jejich pokrytí využila nároky z nespoteřebovaných výdajů minulých období.

Ve sledovaném období vázala KFA prostředky státního rozpočtu za neobsazená místa, jednalo se o pracovní místa zaměstnankyň čerpajících mateřskou nebo rodičovskou dovolenou. Celkem KFA vázala prostředky státního rozpočtu (prostředky na platy včetně souvisejících výdajů) za 543 tis. Kč.

- Nároky z nespoteřebovaných výdajů minulých období

Nároky z nespoteřebovaných výdajů v průběhu minulých let KFA vytvořila především z důvodu nedostatečného personálního obsazení, s tím souvisejícím nečerpáním prostředků na platy i ostatní věcné výdaje, a současně i z důvodu přípravy KFA na stěhování do nových prostor a osamostatnění od sdílených služeb s MF.

V jednotlivých letech se nepodařilo vždy plně obsadit přidělená systemizovaná místa, resp. dočasně obsadit systemizovaná místa přidělená zaměstnankyním na mateřské nebo rodičovské dovolené. Následně zaměstnankyně po návratu z rodičovské dovolené zpravidla pracovaly na zkrácené pracovní úvazky. Nevyčerpané výdaje na platy a související platby tak odrážejí personální obsazenost v KFA.

Nároky z nespoteřebovaných výdajů (tis. Kč)

kapitola: 312 Ministerstvo financí

vygenerováno: 01.02.2024

období: 12.2023

Číslo řádku	Stav NNV k 1. 1. běžného roku	Změna stavu NNV v běžném roce	z toho:			Stav NNV k poslednímu dni měsíce běžného roku	Skutečné čerpání NNV v běžném roce	Stav zapojených nečerpáných NNV k poslednímu dni měsíce běžného roku	Zůstatek NNV v nečerpáných zapojených NNV k poslednímu dni měsíce běžného roku	Stav NNV k 1. 1. následujícího roku
			ukončení NNV podle § 47 odst. 6 písm. b) a) z. č. 218/2000 Sb.	zapojení NNV podle § 47 odst. 6 písm. a) z. č. 218/2000 Sb.	zapojení NNV dle rozhodnutí vlády					
Profilující výdaje (ř. 2+3+4+7+10+11+12+13)	19 302,10	-18 762,82		18 762,82		539,27	18 762,82	0,00	539,27	22 945,41
A. Na platy státních zaměstnanců										
B. Na platy a ostatní platby za provedenou práci kromě platů státních zaměstnanců	18 032,30	-18 032,30		18 032,30			18 032,30			9 406,13
C. Na jejichž provedení dostává ČR peněžní prostředky nebo jejich část z rozpočtu EU										
Část výdajů financovaná z národních peněžních prostředků										
Část výdajů, které jsou nebo mají být kryty peněžními prostředky od EU										
D. Na jejichž provedení dostává ČR peněžní prostředky nebo jejich část z finančních mechanismů										
Část výdajů financovaných z národních peněžních prostředků										
Část výdajů, které jsou nebo mají být kryty peněžními prostředky z finančních mechanismů										
E. Na jejichž provedení dostává ČR peněžní prostředky nebo jejich část od NATO										
F. Na programy podle § 13 odst. 3 rozpočtových pravidel	1 110,18	-570,90		570,90		539,27	570,90	0,00	539,27	13 539,27
G. Účelové určené podle § 21 odst. 3 a 4 rozpočtových pravidel	159,63	-159,63		159,63			159,63			
H. Na výzkum a vývoj										
Neprofilující výdaje	13 460,90	-13 374,40		13 374,40		86,50	12 102,75	1 271,64	1 358,14	10 280,30
Celkem (ř. 1 + ř. 14)	32 762,99	-32 137,22		32 137,22		625,77	30 865,58	1 271,65	1 897,42	33 225,71

Zdroj: ISSP

K datu 1. 1. 2023 činily nároky z nespoteřebovaných výdajů celkem 32.763 tis. Kč, z toho profilující výdaje 19.302 tis. Kč a neprofilující výdaje 13.461 tis. Kč. K 31. 12. 2023 představovaly nároky z nespoteřebovaných výdajů celkem 32.137 tis. Kč, z toho profilující výdaje 18.763 tis. Kč a neprofilující výdaje 13.374 tis. Kč. K 1. 1. 2024 činila výše NNV celkem 33.226 tis. Kč, z toho profilující výdaje 22.946 tis. Kč a neprofilující výdaje 10.280 tis. Kč.

Ostatní nároky z nespoteřebovaných výdajů pak odrážejí skutečnost, že pro KFA od svého vzniku v roce 2011 (počet systemizovaných míst 8) až do současnosti (počet systemizovaných míst 57) bylo v rozpočtu na výdaje na její činnost počítáno s postupným vytvořením samostatného úřadu s vlastním, IT infrastrukturou atd. KFA až do roku 2021 sdílela velmi omezené prostory v budově Ministerstva financí v Legerově ulici, Praha 1, a to na základě zápisu o nájmu nebytových prostor. Teprve až v roce 2022 pak došlo k navýšení výměry užívaných prostor, nikoli však k vytvoření vlastního zázemí a IT infrastruktury, kterou KFA stále sdílí s Ministerstvem financí na základě zápisu o poskytování informačních, komunikačních a telekomunikačních služeb.

Nároky z nespoteřebovaných výdajů současně vznikají i v důsledku nemožnosti řádného čerpání výdajů na činnost KFA, protože nedostatečné personální zajištění její činnosti a vysoký počet řešených případů, resp. jejich složitost, neumožňují vykonávat jiné činnosti, na které má KFA v rozpočtu výdajové prostředky.

• PŘÍJMY

Pro rok 2023, stejně jako v minulých obdobích, nebyly v rozpočtu KFA příjmy stanoveny pro jejich nepředvídatelnost.

Finanční arbitr je v případě, kdy ve sporu rozhodne a spotřebiteli vyhoví, byť jen zčásti, povinen podle zákona o finančním arbitrovi uložit finanční 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 oprávněný podle zákona o finančním arbitrovi uložit finanční instituci pokutu za neposkytnutí součinnosti, a to až do výše 100 tis. Kč; pokuta je taktéž příjmem státního rozpočtu.

Dalšími nepředvídatelnými příjmy KFA jsou převody z vlastních fondů a refundace zahraničních pracovních cest.

KFA není účastníkem rozpočtu Evropské unie ani jiných finančních mechanismů. KFA nemá příjmy z pojistného na sociální zabezpečení ani příspěvku na státní politiku zaměstnanosti.

Příjmy v druhovém třídění (tis. Kč)

kapitola: 312 Ministerstvo financí
období: 12.2023

vygenerováno: 01.02.2024

	2022 Skutečnost	2023		Plnění k rozpočtu po změnách (%)	Rozdíl skutečnosti
		Schválený rozpočet	Rozpočet po změnách		
Třída					
2 Nedaňové příjmy	874,44			757,35	-117,09
4 Přijaté transfery	104,89			120,66	15,76
Seskupení					
22 Přijaté sankční platby a vratky transferů	863,21			734,70	-128,51
23 Příjem z prodeje neinvestičního majetku a ostatní nedaňové příjmy	11,23			22,65	11,42
41 Neinvestiční přijaté transfery	104,89			120,66	15,76
Podseskupení					
221 Přijaté sankční platby	863,21			733,80	-129,41
222 Přijaté vratky transferů a ostatní podobné příjmy				0,90	0,90
232 Ostatní nedaňové příjmy	11,23			22,65	11,42
413 Neinvestiční převody z vlastních fondů a ve vztahu k útvarům bez právní osobnosti	104,89			120,66	15,76
Položka					
2212 Příjem sankčních plateb přijatých od jiných osob	863,21			733,80	-129,41
2229 Ostatní přijaté vratky transferů a podobné příjmy				0,90	0,90
2329 Ostatní nedaňové příjmy jinde nezařazené	11,23			22,65	11,42
4132 Převody z ostatních vlastních fondů	104,89			120,66	15,76

Zdroj: IISSP

Ve sledovaném období činily sankční platby a vratky transferů a převody z vlastních fondů KFA celkem 878 tis. Kč

Příjmy ze sankčních plateb vždy odrážejí zejména počty sporů, které finanční arbitr řešil a ve kterých se mu nepodařilo strany sporu přivést ke smírnému vyřešení sporu, a proto rozhodoval ve věci a ukládal sankce finančním institucím.

Dále pak skutečné příjmy odráží výši převedené rezervy na platy za prosinec kalendářního roku, které se vyplácejí v lednu následujícího kalendářního roku, která je závislá na počtu obsazených systemizovaných míst.

• VÝDAJE

KFA nemá výdaje financované zcela ani částečně z rozpočtu Evropské unie. KFA nevyužívá peněžní prostředky z úvěrů čerpaných Českou republikou, ani nevyplácí žádné dávky.

Výdaje v druhovém třídění (tis. Kč)

kapitola: 312 Ministerstvo financí

vygenerováno: 01.02.2024

období: 12.2023

	2022		2023			Plnění k rozpočtu po změnách (%)	Plnění ke konečnému rozpočtu (%)	Rozdíl skutečností
	Skutečnost	Schválený rozpočet	Rozpočet po změnách	Konečný rozpočet	Skutečnost			
Třída								
5 Běžné výdaje	61 258,09	68 829,17	56 829,17	87 852,25	68 252,31	120,1	77,7	6 994,22
6 Kapitálové výdaje	340,37	1 000,00	13 000,00	13 570,90	570,90	4,4	4,2	230,53
Seskupení								
50 Výdaje na platby a obdobné a související výdaje	55 240,16	65 465,81	53 465,81	77 754,90	60 311,93	112,8	77,6	5 071,77
51 Výdaje na neinvestiční nákupy a související výdaje	4 737,38	2 331,72	2 203,96	7 875,27	6 419,75	291,3	81,5	1 682,37
53 Neinvestiční transfery veřejnoprávním osobám a mezi peněžními fondy téže osoby a platby daní	816,70	966,64	966,64	1 571,15	895,42	92,6	57,0	78,72
54 Neinvestiční transfery a některé náhrady fyzickým osobám	343,85	55,00	151,52	232,39	232,39	153,4	100,0	-111,46
55 Neinvestiční transfery a související platby do zahraničí		10,00	10,00	10,00				
59 Ostatní neinvestiční výdaje	120,00		31,23	408,55	392,83	1 257,9	96,2	272,83
61 Investiční nákupy a související výdaje	340,37	1 000,00	13 000,00	13 570,90	570,90	4,4	4,2	230,53
Podskupení								
501 Platby	40 760,92	48 332,12	36 332,12	53 654,24	44 687,87	123,0	83,3	3 926,95
502 Výdaje na ostatní platby za provedenou práci	560,70	595,99	595,99	906,13	466,38	78,3	51,5	-94,32
503 Povinné a zákonné pojistné placené zaměstnavatelem	13 918,55	16 537,70	16 537,70	23 194,52	15 157,68	91,7	65,4	1 239,14
513 Výdaje na nákup materiálů	227,62	207,00	143,69	227,04	216,96	151,0	95,6	-10,67
514 Úroky a ostatní finanční výdaje	2,83	2,00	3,20	5,20	4,88	152,4	93,8	2,05
515 Výdaje na nákup vody, paliva a energie	580,39	275,00	217,67	603,79	567,05	260,5	93,9	-13,34
516 Výdaje na nákup služeb	3 433,58	1 345,05	1 334,19	6 100,49	4 834,79	362,4	79,3	1 401,21
517 Výdaje na ostatní nákupy	268,71	222,66	241,83	675,35	585,79	242,2	86,7	317,08
519 Výdaje související s neinvestičními nákupy, příspěvky, náhrady a výdaje na věcné dary	224,26	280,00	263,38	263,38	210,29	79,8	79,8	-13,96
534 Neinvestiční převody vlastním fondům a ve vztahu k útvarům bez právní osobnosti	815,20	966,64	966,64	1 569,65	893,92	92,5	57,0	78,72
536 Ostatní neinvestiční transfery jiným rozpočtům a platby daní	1,50			1,50	1,50		100,0	
542 Náhrady placené fyzickým osobám	343,85	55,00	151,52	232,39	232,39	153,4	100,0	-111,46
551 Neinvestiční transfery mezinárodním vládním organizacím a nadnárodním orgánům		10,00	10,00	10,00				
590 Ostatní neinvestiční výdaje	120,00		31,23	408,55	392,83	1 257,9	96,2	272,83
611 Pořízení dlouhodobého nehmotného majetku	340,37	200,00	13 000,00	13 570,90	570,90	4,4	4,2	230,53
612 Pořízení dlouhodobého hmotného majetku		800,00						
Položka								
5011 Platby zaměstnanců v pracovním poměru výjma zaměstnanců na služebních místech	40 760,92	48 332,12	36 332,12	53 654,24	44 687,87	123,0	83,3	3 926,95
5021 Ostatní osobní výdaje	560,70	595,99	595,99	906,13	466,38	78,3	51,5	-94,32
5031 Povinné pojistné na sociální zabezpečení a příspěvek na státní politiku zaměstnanosti	10 205,32	12 134,17	12 134,17	16 461,08	11 106,32	91,5	67,5	901,00
5032 Povinné pojistné na veřejné zdravotní pojištění	3 713,23	4 403,53	4 403,53	6 733,44	4 051,37	92,0	60,2	338,14
5133 Léky a zdravotnický materiál	13,18	22,00	5,12	5,12	2,12	41,4	41,4	-11,06
5136 Knihy a obdobné listinné informační prostředky	30,83	35,00	20,84	20,84	20,84	100,0	100,0	-9,99
5137 Drobný dlouhodobý hmotný majetek	81,05	50,00						-81,05
5139 Nákup materiálů jinde nezařazených	102,56	100,00	117,73	201,08	194,00	164,8	96,5	91,43
5142 Kursové rozdíly ve výdajích	2,83	2,00	3,20	5,20	4,88	152,4	93,8	2,05
5151 Studená voda včetně stočného a úplaty za odvod dešťových vod	72,44	70,00	35,00	50,75	41,34	118,1	81,5	-31,10
5153 Plyn	154,76	85,00	85,00	170,84	170,84	201,0	100,0	16,08
5154 Elektrická energie	309,52	100,00	77,67	331,94	329,14	423,7	99,2	19,61
5156 Pohonné hmoty a maziva	43,67	20,00	20,00	50,26	25,73	128,6	51,2	-17,94
5161 Poštovní služby	220,00	155,00	305,00	508,23	498,59	163,5	98,1	278,59
5162 Služby elektronických komunikací	58,20	62,00	63,80	66,03	56,19	88,1	85,1	-2,01
5163 Služby peněžních ústavů	20,20	20,00	20,00	20,99	20,99	104,9	100,0	0,78
5164 Nájemné	7,00	10,00	7,00	7,00	7,00	100,0	100,0	
5166 Konzultační, poradenské a právní služby				45,00				
5167 Služby školení a vzdělávání	200,11	93,11	93,11	264,52	182,32	195,8	68,9	-17,79
5168 Zpracování dat a služby související s informačními a komunikačními technologiemi	1 310,06	333,50	333,50	1 823,53	1 790,17	536,8	98,2	480,11
5169 Nákup ostatních služeb	1 618,00	671,44	511,78	3 365,20	2 279,53	445,4	67,7	661,53
5171 Opravy a udržování	201,17	18,00	96,36	482,59	433,93	450,3	89,9	232,76
5173 Cestovné	32,70	154,00	70,65	87,95	87,69	124,1	99,7	54,99
5175 Pohoštění	3,02	10,66	10,66	10,66	10,36	97,1	97,1	7,34
5176 Účastnické úplaty na konferenci	31,83	40,00	64,15	94,15	53,81	83,9	57,2	21,98
5192 Poskytnuté náhrady	30,68	130,00	130,00	130,00	82,55	63,5	63,5	51,87
5195 Odvody za neplnění povinnosti zaměstnávat zdravotně postižené	193,57	150,00	133,38	133,38	127,75	95,8	95,8	-65,83
5342 Základní příděly fondu kulturních a sociálních potřeb a sociálnímu fondu obcí a krajů	815,20	966,64	966,64	1 569,65	893,92	92,5	57,0	78,72
5362 Platby daní státnímu rozpočtu	1,50			1,50	1,50		100,0	
5424 Náhrady mezd a příspěvky v době nemoci nebo karantény	343,85	55,00	151,52	232,39	232,39	153,4	100,0	-111,46
5511 Neinvestiční transfery mezinárodním vládním organizacím		10,00	10,00	10,00				
5909 Ostatní neinvestiční výdaje jinde nezařazené	120,00		31,23	408,55	392,83	1 257,9	96,2	272,83
6111 Programové vybavení	340,37	200,00	13 000,00	13 570,90	570,90	4,4	4,2	230,53
6123 Doprávní prostředky		800,00						

Zdroj: IISPP

Celkové výdaje na zabezpečení činnosti KFA byly schváleny ve výši 69.829 tis. Kč. Rozpočet po změnách zůstal ve výši 69.829 tis. Kč, konečný rozpočet dosáhl výše 101.423 tis. Kč. Skutečné čerpání celkových výdajů na zabezpečení KFA činilo 68.823 tis. Kč.

Schválený rozpočet běžných (neinvestičních) výdajů činil 68.829 tis. Kč, konečný rozpočet činil 87.852 tis. Kč. Skutečné běžné výdaje ve sledovaném období dosáhly 68.252 tis. Kč.

Celkové kapitálové výdaje (investiční) programového financování byly schváleny ve výši 1.000 tis. Kč, rozpočet po změnách dosáhl výše 13.000 tis. Kč a konečný rozpočet činil 13. 571 tis. Kč. Skutečné čerpání výdajů programového financování dosáhlo výše 571 tis. Kč.

Schválený rozpočet na výdaje na platy zaměstnanců a ostatní platby za provedenou práci činil 48.928 tis. Kč, rozpočet po změnách činil celkem 36.928 tis. Kč. Konečný rozpočet činil 54.560 tis. Kč. Skutečné čerpání výdajů na platy zaměstnanců a ostatní platby za provedenou práci činilo 45.154 tis. Kč.

o Běžné výdaje

Běžné výdaje pokrývají zejména platy zaměstnanců a ostatní platby za provedenou práci, související výdaje na pojistné, výdaje na provoz KFA v podobě výdajů na služby spojené s užíváním nebytových prostor, výdaje na služby spojené s provozem informačních systémů, výdaje na poštovní služby a služby elektronických komunikací.

Počet systemizovaných míst v KFA byl i pro rok 2023 stanoven na 57. K datu 31. 12. 2023 činil průměrný přepočtený počet zaměstnanců 53, protože KFA zaměstnává několik zaměstnankyň a zaměstnanců na částečný úvazek, jedná se zejména o zaměstnankyně pečující o nezletilé děti nebo zaměstnance pečující o blízkou osobu, k tomu KFA eviduje neobsazená místa zaměstnankyň na mateřské/rodičovské dovolené, jejichž návrat se očekává v roce 2024 a jejich místa již nelze dočasně obsadit z důvodu nezájmu uchazečů o dočasný pracovní poměr.

Rozpočet na platy byl pro rok 2023 stanoven ve výši 48.332 tis. Kč. Rozpočet na ostatní platby za provedenou práci byl stanoven ve výši 596 tis. Kč. Rozpočet po změnách činil na platy 36.332 tis. Kč a na ostatní platby za provedenou práci 596 tis. Kč. Na platy bylo celkem čerpáno 44.688 tis. Kč, na ostatní platby za provedenou práci celkem 466 tis. Kč.

Skutečné čerpání výdajů na platy a ostatní platby za provedenou práci dosáhlo 45.154 tis. Kč.

Skutečné čerpání rozpočtu KFA na platy zaměstnanců a ostatní platby za provedenou práci odráží obsazenost systemizovaných míst a zvyšování platů ve státní správě. Průměrný přepočtený počet zaměstnanců byl ve sledovaném období vyšší (53) než v předchozím roce (51).

I přesto, že byly KFA, resp. finančnímu arbitrovi přiděleny nové sporné agendy a KFA byla zapojena do projektu digitalizace státní správy a na KFA stejně jako na ostatní státní orgány dopadají nové zákonné povinnosti kybernetické bezpečnosti, nebyly ze státního rozpočtu KFA přiděleny odpovídající systemizovaná místa ani rozpočtové prostředky na zajištění s tím souvisejících činností.

Pro povinné pojistné hrazené zaměstnavatelem činil schválený rozpočet KFA celkem 16.538 tis. Kč. Ve sledovaném období nedošlo k žádným změnám a konečný rozpočet dosáhl výše celkem 23.195 tis. Kč. Skutečné čerpání výdajů na povinné pojistné činilo 15.158 tis. Kč.

Základní příděl do fondu kulturních a sociálních potřeb představoval 2 % z objemu prostředků na platy zaměstnanců a činil celkem 967 tis. Kč. Ve sledovaném období nedošlo k žádným změnám rozpočtu a konečný rozpočet činil 1.570 tis. Kč. Skutečné čerpání z fondu kulturních a sociálních potřeb činilo celkem 894 tis. Kč.

Schválený rozpočet ostatních běžných výdajů KFA činil 2.397 tis. Kč, rozpočet po změnách se nezměnil. Ve sledovaném období byly vyčerpány prostředky v celkové výši 7.047 tis. Kč.

Rozpočtované ostatní běžné výdaje na provoz KFA nepostačovaly k pokrytí skutečných výdajů, protože bylo třeba hradit výdaje spojené s užíváním nebytových prostor – zejména výdaje na nákup energií a oprav a údržby, ostrahy objektu a úhrady služeb. Po celé sledované období byly zapojovány nároky z nespotřebovaných výdajů minulých let, aby bylo možné hradit mandatorní výdaje. Od roku 2011 nebyl upravován rozpočet KFA na ostatní běžné výdaje.

Ve sledovaném období byly vyčerpány prostředky ostatních běžných výdajů v celkové výši 7.047 tis. Kč, tj. o 193,99 % více než činí rozpočet po změnách.

Největší podíl na čerpání ostatních běžných výdajů představuje nákup služeb. Ve sledovaném období bylo čerpáno 4.835 tis. Kč. V rámci tohoto podseskupení (516) byly hrazeny výdaje za ostatní služby, za služby IT – zpracování dat, služby školení a vzdělávání, služby poštovní, služby telekomunikací a radiokomunikací, služby peněžních ústavů a ostatní služby (ostraha, úklid, odvoz odpadu).

Největší podíl na čerpání ostatních běžných výdajů představuje nákup služeb, když bylo čerpáno o 262,44 % více prostředků, než kolik činila výše rozpočtu po změnách. Na ostatní nákupy bylo čerpáno o 142,15 % prostředků více, než kolik činil rozpočet po změnách. Výdaje na nákup materiálu představovaly nárůst o 50,7 % než, kolik činil rozpočet po změnách. Výdaje za vodu, paliva a energie představovaly nárůst o 160 % oproti rozpočtu po změnách.

Rozpočet po změnách na ostatní nákupy činil 242 tis. Kč, bylo vyčerpáno celkem 586 tis. Kč. Největší objem prostředků byl čerpán na opravy a udržování majetku KFA (služby byly hrazeny na základě smlouvy o užívání nebytových prostor, uzavřené s Ministerstvem financí v roce 2011, a jsou kalkulovány na užívané prostory a zálohově fakturovány čtvrtletně). V tomto podseskupení (517) bylo čerpáno i za cestovné na služební cesty, za účastnické poplatky na konference. Největší objem výdajů byl čerpán na opravy a udržování ve výši 434 tis. Kč.

Rozpočet po změnách na nákup materiálu podseskupení (513) činil 144 tis. Kč, vyčerpáno bylo 217 tis. Kč. Největší část této částky byla vyčerpána za nákup kancelářských potřeb a kancelářského papíru, nákup odborných knih a publikací a za nákup zdravotnického materiálu.

Rozpočet po změnách za vodu, paliva a energie podseskupení položek (515) činil 218 tis. Kč, celkem bylo vyčerpáno 567 tis. Kč. Čerpání na tomto je dáno klimatickými vlivy a cenami energií.

Rozpočet po změnách na ostatní položky ostatních běžných výdajů činil 459 tis. Kč, vyčerpáno bylo celkem 842 tis. Kč.

Mezi nejvýznamnější výdaje patřily náhrady mezd v době nemoci a odvody za porušení povinnosti zaměstnavatele zaměstnávat zdravotně postižené. Ve sledovaném období KFA vrátila finančním institucím na uložených sankcích celkem 393 tis. Kč, protože obecné soudy, které přezkoumávaly rozhodnutí finančního arbitra, nahradily v 8 případech rozhodnutí finančního arbitra rozsudkem o smíru, tedy musely zrušit rozhodnutí finančního arbitra, včetně výroku o uložení sankce, protože strany sporu se před soudem usmířily, což v řízení před finančním arbitrem odmítly.

K nejvýznamnějším položkám ovlivňujícím vývoj provozních výdajů patří výdaje na služby související s užíváním nebytových prostor, když ve sledovaném období bylo čerpáno oproti roku 2022 o 1.401 tis. Kč více, protože KFA musela ve sledovaném období uhradit nedoplatky za užívání nebytových prostor (energie, ostraha a údržba objektu), které za předcházející období činily 952 tis. Kč a byly hrazeny až v roce 2023.

Ve sledovaném období bylo čerpáno na službách o 700 tis. Kč více než v roce 2022, jednalo se zejména na úhrady za služby poskytovatele poštovních služeb – nárůst předchozímu roku činí 300 tis. Kč, dále úhrady za služby IT – nárůst oproti roku 2022 činí 400 tis. Kč a souvisí s povinným pořízením licencí Microsoft.

- **Interní audit**

V roce 2023 nebyly provedeny v KFA žádné vnější kontroly ani kontrola Nejvyššího kontrolního úřadu. Interní auditor nezávisle a objektivně vyhodnocoval a přezkoumával operace a jiné činnosti v Kanceláři finančního arbitra.

V roce 2023 (od 1. 1. 2023 do 31. 12. 2023) byly s celkovými zdroji (1 interní auditor) vykonány 4 audity (3 audity systému, 1 finanční audit). Finanční audit byl vykonán jeden.

Cílem všech auditů bylo:

- zaměřit se na rizika a řídicí a kontrolní mechanismy, které se týkaly prověřovaných činností;
- hospodárný, efektivní a účelný výkon KFA;
- dosahování souladu s právními předpisy, vnitřními předpisy, programy a smlouvami;
- zajištění ochrany veřejných prostředků proti rizikům, nesrovnalostem nebo jiným nedostatkům způsobených zejména porušením právních předpisů;
- poskytování včasných a spolehlivých informací o všech skutečnostech;
- ochrana organizace.

Za účelem splnění cílů auditů musel interní auditor identifikovat, analyzovat, hodnotit a dokumentovat všechny dostupné informace.

Audity byly provedeny v rozsahu:

- plánování auditu;
- oznámení auditu příslušnému oddělení, zaměstnancům KFA;
- realizace auditu;
- vyhotovení zprávy, navržení doporučení;
- konzultace;
- případná následná kontrola.

o Přehled vykonaných auditů za rok 2023

1/2023	Plnění závazných ukazatelů rozpočtu pro rok 2023, a to v rozsahu běžných a kapitálových výdajů (audit finanční)
2/2023	Registr smluv – uveřejňování smluv
3/2023	Plnění povinností podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím
4/2023	Genderová problematika, rovnost

o Konkrétní popis a zjištění z vykonaných auditů

Audit: Plnění závazných ukazatelů rozpočtu pro rok 2023, a to v rozsahu běžných a kapitálových výdajů

Nedošlo k žádnému pochybení či výjimečným událostem, které by nasvědčovaly k porušení předpisů. Nakládáno s finančními prostředky je správné. Špatné nebo neefektivní hospodaření v této oblasti bylo vyloučeno.

Audit: Registr smluv – uveřejňování smluv

U tohoto auditu byly nalezeny chyby a drobné nedostatky. Interní auditor navrhl, aby v této oblasti docházelo k pravidelným kontrolám pověřeným zaměstnancem (např. 1× za měsíc). Na základě nalezených chyb/nedostatků předal interní auditor finančnímu arbitrovi několik doporučení, která by vedla k eliminaci nedostatků v této kontrolované oblasti. Byl doporučen následný audit.

Audit: Plnění povinností podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím

U tohoto auditu byly nalezeny 2 chyby, které byly odstraněny v průběhu vykonávaného auditu. Interní auditor informoval finančního arbitra o těchto chybách a byla doporučena opatření, která by měla zamezit a předcházet podobným situacím. Vzhledem k odstranění chyb nenavrhl interní auditor následný audit.

Audit: Genderová problematika, rovnost

Audit byl zaměřen na *zhodnocení zastoupení žen v KFA, agendu rovných příležitostí v KFA, sladování práce a soukromí, rovné zacházení se zaměstnanci, systém odměňování*

V průběhu vykonávání auditu nebylo zjištěno, že by v KFA byly jakékoli formy diskriminace, nerovnosti obecné nebo mocenské. Výsledkem auditu nebyla žádná závažná zjištění.

XII. POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ PODLE ZÁKONA Č. 106/1999 SB., O SVOBODNÉM PŘÍSTUPU K INFORMACÍM

- Výroční zpráva o činnosti Kanceláře finančního arbitra za rok 2023 v oblasti poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů

Postup KFA 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	5
b) počet poskytnutých informací	5
c) počet vydaných rozhodnutí o odmítnutí žádostí	0
d) počet podaných odvolání proti rozhodnutí	0
e) opis podstatných částí rozsudku soudu ve věci přezkoumání zákonnosti rozhodnutí povinného subjektu o odmítnutí žádosti o poskytnutí informace a přehled všech výdajů, které povinný subjekt vynaložil v souvislosti se soudními řízeními o právech a povinnostech podle tohoto zákona	0
f) výčet poskytnutých výhradních licencí	0
g) počet podaných stížností	1
h) další informace vztahující se k uplatňování tohoto zákona	0

Žádosti o informace a odpovědi Kanceláře finančního arbitra lze nalézt na internetových stránkách na adrese <https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/informace-podle-zakona-106-1999-sb/otazky-a-odpovedi.html>.

XIII. VÝHLEDY DO BUDOUCNOSTI

Trvalým úkolem, který finanční arbitr řeší a řešit i nadále bude, je snaha dosahovat efektivního řešení sporů, zejména pokud jde o délku řízení.

K tomu bude KFA dále rozvíjet svoje informační systémy.

I v následujících obdobích se budou všichni odborní zaměstnanci KFA snažit zvyšovat povědomí o finančním arbitrovi v okruhu veřejnosti, a to formou aktivní komunikace s veřejností a médii, prezentací, uveřejňování tiskových a výročních zpráv, informování na internetových stránkách (aktuality, doporučení, rozhodnutí) a na sociálních sítích.

KFA bude usilovat o vytvoření nových internetových stránek a portálu pro veřejnost, který umožní podat návrh na zahájení řízení i za použití bankovní identity, atd.

PŘÍLOHA Č. 1 – PŘEHLED ZVEŘEJNĚNÝCH ROZHODNUTÍ VE SBÍRCE ROZHODNUTÍ V ROCE 2023

Spisová značka	Název instituce	Předmět sporu	Výsledek sporu
FA/SR/PS/1790/2022	AirBank a.s.	platební transakce	zamítnutí návrhu
FA/SR/PS/890/2022	Česká spořitelna, a.s.	platební transakce, kybernetický útok, zneužití platební karty	zamítnutí návrhu
FA/SR/PS/2603/2022	Česká spořitelna, a.s.	platební transakce, kybernetický útok, zneužití platební karty	zamítnutí návrhu
FA/SR/PS/1252/2022	Česká spořitelna, a.s.	platební transakce	zamítnutí návrhu
FA/SR/PS/89/2019	Česká spořitelna, a.s.	biankoautorizace platebních transakcí	zamítnutí návrhu
FA/SR/PS/693/2020	Česká spořitelna, a.s.	platební transakce	zamítnutí návrhu
FA/SR/PS/1622/2022	Československá obchodní banka, a.s.	služby elektronického bankovníctví	zamítnutí návrhu
FA/SR/PS/1969/2022	Československá obchodní banka, a.s.	působnost finančního arbitra, podmínky řízení	zastavení řízení pro nepřislusnost
FA/SR/PS/1740/2021	Komerční banka, a.s.	nesprávně provedená platební transakce	zamítnutí návrhu
FA/SR/PS/2345/2018	Komerční banka, a.s.	platební transakce	zamítnutí návrhu
FA/SR/PS/2514/2022	MONETA Auto, s.r.o., Bohemia Factoring, a.s.	určení výše dluhu	zamítnutí návrhu
FA/SR/PS/2321/2021	MONETA Money Bank, a.s.	zůstatek z účtu	zamítnutí návrhu
FA/SR/PS/465/2022	Raiffeisenbank a.s.	platební transakce	zamítnutí návrhu
FA/SR/PS/2781/2021	Raiffeisenbank a.s.	neautorizovaná platební transakce, blokáce internetového bankovníctví	zamítnutí návrhu
FA/SR/PS/2745/2021	Raiffeisenbank a.s.	platební služby	zamítnutí návrhu
FA/SR/PS/1628/2021	UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.	platební transakce	zamítnutí návrhu
FA/SR/RI/2248/2018	Česká pojišťovna, a.s.	poskytování investičních služeb	zamítnutí návrhu
FA/SR/RI/1581/2020	Česká spořitelna, a.s.	investiční nástroje	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/RI/1922/2019	F1Markets Ltd	zneužívající obchodování	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/RI/80/2023	Fincentrum & Swiss Life Selected a.s.	působnost finančního arbitra	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/SR/RI/1755/2022	Notesco Financial Service Limited, odštěpný závod	odborná péče při poskytování investičních služeb, odpovědnost za škodu	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/RI/306/2020	PLUSUK LTD	investiční nástroje, náhrada škody za ztrátu z obchodování, ze smlouvy o úvěru, z kupní smlouvy, z vedení insolvenčního řízení	zamítnutí návrhu
FA/SR/RI/2288/2018	SEFERIOS s.r.o.	poskytování investičních služeb	zamítnutí návrhu
FA/SR/RI/2302/2018	SEFERIOS s.r.o.	poskytování investičních služeb	zamítnutí návrhu
FA/SR/RI/2951/2018	UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.	investice	zamítnutí návrhu
FA/SR/ST/1486/2022	Modrá pyramida stavební spořitelna, a.s.	smlouva o stavebním spoření - závazky	zamítnutí návrhu
FA/SR/ST/1368/2022	Modrá pyramida stavební spořitelna, a.s.	smlouva o stavebním spoření - závazky	zamítnutí návrhu
FA/SR/ST/1485/2022	Modrá pyramida stavební spořitelna, a.s.	smluvní závazek ze smlouvy o stavebním spoření	zamítnutí návrhu
FA/SR/ST/1875/2020	Raiffeisen stavební spořitelna a.s.	změna smlouvy o stavebním spoření, navýšení cílové částky, přespójení cílové částky	Zastaveno pro nesoučinnost
FA/SR/ST/119/2021	Raiffeisen stavební spořitelna a.s.	změna smlouvy o stavebním spoření, navýšení cílové částky, přespójení cílové částky	zastavení řízení pro bezpředmětnost
FA/SR/SU/165/2020	* anonymizovaná fyzická osoba	nepřipustný návrh, podnikatelský úvěr, spotřebitel jako podnikatel, podmínky řízení, působnost finančního arbitra	zastavení řízení pro nepřipustnost

FA/SR/SU/1210/2018	* anonymizovaná fyzická osoba	nepřípustný návrh, podnikatelský úvěr, spotřebitel jako podnikatel, podmínky řízení, působnost finančního arbitra	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/SR/SU/864/2021	ACEMA Credit Czech, a.s.	nepřípustný návrh, podnikatelský úvěr, spotřebitel jako podnikatel, podmínky řízení, působnost finančního arbitra	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/SR/SU/1468/2020	ACEMA Credit Czech, a.s.	nepřípustný návrh, podnikatelský úvěr, spotřebitel jako podnikatel, podmínky řízení, působnost finančního arbitra	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/SR/SU/2337/2019	ACEMA Credit Czech, a.s.	nepřípustný návrh, podnikatelský úvěr, spotřebitel jako podnikatel, podmínky řízení, působnost finančního arbitra	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/SR/SU/777/2019	AktivaFin s.r.o., JKV Company 21 s.r.o.	nepřípustný návrh, podnikatelský úvěr, spotřebitel jako podnikatel, podmínky řízení, působnost finančního arbitra	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/SR/SU/1886/2021	AN EURO Group s.r.o.	nepřípustný návrh, podnikatelský úvěr, spotřebitel jako podnikatel, podmínky řízení, působnost finančního arbitra	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/SR/SU/2657/2018	ATOMIC Finance, a.s.	nepřípustný návrh, podnikatelský úvěr, spotřebitel jako podnikatel, podmínky řízení, působnost finančního arbitra	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/SR/SU/1930/2021	BLUELIME GROUP s.r.o.	nepřípustný návrh, podnikatelský úvěr, spotřebitel jako podnikatel, podmínky řízení, působnost finančního arbitra	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/SR/SU/1402/2022	Bolona a.s.	nepřípustný návrh, podnikatelský úvěr, spotřebitel jako podnikatel, podmínky řízení, působnost finančního arbitra	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/SR/SU/1940/2018	Bolona a.s.	nepřípustný návrh, podnikatelský úvěr, spotřebitel jako podnikatel, podmínky řízení, působnost finančního arbitra	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/SR/SU/2419/2021	Business Money, a.s.	nepřípustný návrh, podnikatelský úvěr, spotřebitel jako podnikatel, podmínky řízení, působnost finančního arbitra	zastavení řízení pro nepřipustnost
FASR/SU/920/2023	Car Service Partner s.r.o.	působnost finančního arbitra, podmínky řízení	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/SR/SU/756/2021	CentroFinance, s.r.o.	posouzení úvěruschopnosti, ne/platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/197/2022	CentroFinance, s.r.o.	posouzení úvěruschopnosti, ne/platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/362/2023	CFG Credit a.s.	posouzení úvěruschopnosti, ne/platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/1851/2021	Credit Makers s.r.o.	nepřípustný návrh, podnikatelský úvěr, spotřebitel jako podnikatel, podmínky řízení, působnost finančního arbitra	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/SR/SU/2568/2022	CreditKasa s.r.o.	působnost finančního arbitra, podmínky řízení	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/SR/SU/1046/2023	CreditKasa s.r.o.	nepřípustný návrh, podnikatelský úvěr, spotřebitel jako podnikatel, podmínky řízení, působnost finančního arbitra	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/SR/SU/1861/2021	CreditKasa s.r.o.	nepřípustný návrh, podnikatelský úvěr, spotřebitel jako podnikatel, podmínky řízení, působnost finančního arbitra	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/SR/SU/2568/2022	CreditKasa s.r.o.	nepřípustný návrh, podnikatelský úvěr, spotřebitel jako podnikatel, podmínky řízení, působnost finančního arbitra	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/SR/SU/2697/2021	CreditKasa s.r.o.	nepřípustný návrh, podnikatelský úvěr, spotřebitel jako podnikatel, podmínky řízení, působnost finančního arbitra	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/SR/SU/991/2022	CreditPortal, a.s.	posouzení úvěruschopnosti, ne/platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/328/2021	CREDOTAX czech s.r.o.	nepřípustný návrh, podnikatelský úvěr, spotřebitel jako podnikatel, podmínky řízení, působnost finančního arbitra	zastavení řízení pro nepřipustnost

FA/SR/SU/1984/2021	CREDOTAX czech s.r.o.	nepřípustný návrh, podnikatelský úvěr, spotřebitel jako podnikatel, podmínky řízení, působnost finančního arbitra	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/SR/SU/444/2021	CROCIATO MAN s.r.o.	nepřípustný návrh, podnikatelský úvěr, spotřebitel jako podnikatel, podmínky řízení, působnost finančního arbitra	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/SR/SU/81/2014	Česká Konsolidační Společnost s.r.o.	posouzení úvěruschopnosti, neúplatnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/615/2023	Česká spořitelna, a.s.	určení výše dluhu	zamítnutí návrhu
FA/SR/SU/583/2018	Česká spořitelna, a.s.	nepřípustný návrh, podnikatelský úvěr, spotřebitel jako podnikatel, podmínky řízení, působnost finančního arbitra	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/SR/SU/1659/2021	ČESKÁ ÚVĚROVÁ POKLADNA a.s.	nepřípustný návrh, podnikatelský úvěr, spotřebitel jako podnikatel, podmínky řízení, působnost finančního arbitra	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/SR/SU/1349/2022	ČESKÁ ÚVĚROVÁ POKLADNA a.s.	působnost finančního arbitra	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/SR/SU/1804/2022	Československá obchodní banka, a.s.	předčasné splacení, zánik závazku	zamítnutí návrhu
FA/SR/SU/1291/2022	Československá obchodní banka, a.s.	smlouva o úvěru - úrok	zamítnutí návrhu
FA/SR/SU/1043/2021	ČSOB Stavební spořitelna, a.s.	poskytování a zprostředkování spotřebitelského úvěru	zamítnutí návrhu
FA/SR/SU/2680/2021	ČSOB Stavební spořitelna, a.s., Československá obchodní banka, a.s.	smlouva o úvěru, poplatek za uzavření	zastavení řízení pro bezpředmětnost
FA/SR/SU/800/2022	eDo finance, a.s.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy	zamítnutí návrhu
FA/SR/SU/384/2022	EvPe GROUP s.r.o.	posouzení úvěruschopnosti, ne/platnost sjednání smlouvy, platnost smluvních ujednání o kauci, poplatek za zprostředkování půjčky	úplné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/2048/2018	EXPRESS MONEY s.r.o.	platnost sjednání smlouvy, nepřiměřená ujednání, vydání bezdůvodného obohacení	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/2485/2022	FIDIGO služby s.r.o.	posouzení úvěruschopnosti, ne/platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/1142/2019	FINEMONEY, SE	nepřípustný návrh, podnikatelský úvěr, spotřebitel jako podnikatel, podmínky řízení, působnost finančního arbitra	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/SR/SU/1852/2022	Fio banka, a.s.	nepřípustný návrh, podnikatelský úvěr, spotřebitel jako podnikatel, podmínky řízení, působnost finančního arbitra	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/SR/SU/200/2022	Fio banka, a.s.	hypoteční úvěry, blokáce nemovitosti, ocenění nemovitosti	zamítnutí návrhu
FA/SR/SU/786/2021	Go Invex Finance s.r.o.	posouzení úvěruschopnosti, ne/platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/708/2023	HELP FINANCIAL s.r.o.	posouzení úvěruschopnosti, ne/platnost sjednání smlouvy	úplné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/932/2023	HELP FINANCIAL s.r.o.	posouzení úvěruschopnosti, ne/platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/2534/2022	HELP FINANCIAL s.r.o.	posouzení úvěruschopnosti, ne/platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/2788/2018	HELP FINANCIAL s.r.o.	posouzení úvěruschopnosti, ne/platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/2789/2018	HELP FINANCIAL s.r.o.	posouzení úvěruschopnosti, ne/platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/1897/2022	HELP FINANCIAL s.r.o.	posouzení úvěruschopnosti, ne/platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/1112/2019	HELP FINANCIAL s.r.o.	posouzení úvěruschopnosti, ne/platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/556/2022	HELP FINANCIAL s.r.o.	posouzení úvěruschopnosti, ne/platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/1355/2022	HELP FINANCIAL s.r.o.	posouzení úvěruschopnosti, ne/platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/1161/2022	HELP FINANCIAL s.r.o.	platnost sjednání smlouvy, nepřiměřená ujednání, vydání bezdůvodného obohacení	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/2049/2022	Hypoteční banka, a.s.	smlouva o úvěru - úrok	zamítnutí návrhu

FA/SR/SU/967/2022	Investiční nemovitostní fond s.r.o.	nepřípustný návrh, podnikatelský úvěr, spotřebitel jako podnikatel, podmínky řízení, působnost finančního arbitra	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/SR/SU/231/2022	Komerční banka, a.s.	nepřípustný návrh, podnikatelský úvěr, spotřebitel jako podnikatel, podmínky řízení, působnost finančního arbitra	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/SR/SU/458/2018	Komerční banka, a.s.	nepřípustný návrh, podnikatelský úvěr, spotřebitel jako podnikatel, podmínky řízení, působnost finančního arbitra	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/SR/SU/1903/2018	Komerční banka, a.s.	nepřípustný návrh, podnikatelský úvěr, spotřebitel jako podnikatel, podmínky řízení, působnost finančního arbitra	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/SR/SU/366/2022	Leasing České spořitelny, a.s.	nepřípustný návrh, podnikatelský úvěr, spotřebitel jako podnikatel, podmínky řízení, působnost finančního arbitra	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/SR/SU/1744/2021	Leasing České spořitelny, a.s.	nepřípustný návrh, podnikatelský úvěr, spotřebitel jako podnikatel, podmínky řízení, působnost finančního arbitra	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/SR/SU/2410/2021	Leasing České spořitelny, a.s.	nepřípustný návrh, podnikatelský úvěr, spotřebitel jako podnikatel, podmínky řízení, působnost finančního arbitra	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/SR/SU/546/2019	LENDERS, .a.s.	nepřípustný návrh, podnikatelský úvěr, spotřebitel jako podnikatel, podmínky řízení, působnost finančního arbitra	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/SR/SU/1247/2020	LENDERS, .a.s.	nepřípustný návrh, podnikatelský úvěr, spotřebitel jako podnikatel, podmínky řízení, působnost finančního arbitra	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/SR/SU/1936/2021	LENDERS, .a.s.	nepřípustný návrh, podnikatelský úvěr, spotřebitel jako podnikatel, podmínky řízení, působnost finančního arbitra	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/SR/SU/1338/2022	M&M finance company s.r.o.	poskytování a zprostředkování spotřebitelského úvěru	zamítnutí návrhu
FA/SR/SU/1264/2022	Martin Svoboda	posouzení úvěruschopnosti, ne/platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/1562/2021	mBank S.A., organizační složka	hypoteční úvěry	zamítnutí návrhu
FA/SR/SU/533/2020	MONETA Auto, s.r.o.	nepřípustný návrh, podnikatelský úvěr, spotřebitel jako podnikatel, podmínky řízení, působnost finančního arbitra	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/SR/SU/1561/2020	MONETA Auto, s.r.o.	nepřípustný návrh, podnikatelský úvěr, spotřebitel jako podnikatel, podmínky řízení, působnost finančního arbitra	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/SR/SU/2203/2022	MONETA Auto, s.r.o.	nepřípustný návrh, podnikatelský úvěr, spotřebitel jako podnikatel, podmínky řízení, působnost finančního arbitra	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/SR/SU/1741/2021	MONETA Auto, s.r.o., AutoESA a.s.	nepřípustný návrh, podnikatelský úvěr, spotřebitel jako podnikatel, podmínky řízení, působnost finančního arbitra	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/SR/SU/2718/2021	MONETA MONEY Bank, a.s.	hypoteční úvěry	zamítnutí návrhu
FA/SR/SU/1217/2022	NEBANKA s.r.o.	podmínky řízení, působnost finančního arbitra	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/SR/SU/1929/2021	OPR-Finance s.r.o.	posouzení úvěruschopnosti, ne/platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/1921/2021	OPR-Finance s.r.o.	platnost sjednání smlouvy, nepřiměřená ujednání, vydání bezdůvodného obohacení	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/1960/2021	OPR-Finance s.r.o.	platnost sjednání smlouvy, nepřiměřená ujednání, vydání bezdůvodného obohacení	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/188/2022	PROFICREDIT Czech, a.s.	platnost sjednání smlouvy, nepřiměřená ujednání, vydání bezdůvodného obohacení	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/2956/2018	Raiffeisenbank a.s.	reklamní akce a příslib odměny	zamítnutí návrhu

FA/SR/SU/189/2022	Raiffeisenbank a.s.	posouzení úvěruschopnosti, ne/platnost sjednání smlouvy	zamítnutí návrhu
FA/SR/SU/2651/2021	SIM PŮJČKA s.r.o.	posouzení úvěruschopnosti, ne/platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/1573/2021	SIM PŮJČKA s.r.o.	posouzení úvěruschopnosti, ne/platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/1973/2021	SIMPŮJČKA s.r.o.	posouzení úvěruschopnosti, ne/platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/1571/2018	ŠkoFin s.r.o.	nepřípustný návrh, podnikatelský úvěr, spotřebitel jako podnikatel, podmínky řízení, působnost finančního arbitra	zastavení řízení pro nepřijatelnost
FA/SR/SU/2381/2021	UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.	hypoteční úvěry, předčasné splacení úvěru	schválený smír
FA/SR/SU/125/2020	UniCredit Leasing CZ, a.s.	nepřípustný návrh, podnikatelský úvěr, spotřebitel jako podnikatel, podmínky řízení, působnost finančního arbitra	zastavení řízení pro nepřijatelnost
FA/SR/SU/2222/2021	UNICREDO SYSTEM a.s.	posouzení úvěruschopnosti, ne/platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/2224/2021	UNICREDO SYSTEM a.s.	platnost sjednání smlouvy, nepřiměřená ujednání, vydání bezdůvodného obohacení	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/2223/2021	UNICREDO SYSTEM a.s.	posouzení úvěruschopnosti, ne/platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/2221/2021	UNICREDO SYSTÉM a.s.	posouzení úvěruschopnosti, ne/platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/230/2019	VITACREDIT s.r.o.	nepřípustný návrh, podnikatelský úvěr, spotřebitel jako podnikatel, podmínky řízení, působnost finančního arbitra	zastavení řízení pro nepřijatelnost
FA/SR/SU/583/2020	WPB Capital, spořitelní družstvo v likvidaci	nepřípustný návrh, podnikatelský úvěr, spotřebitel jako podnikatel, podmínky řízení, působnost finančního arbitra	zastavení řízení pro nepřijatelnost
FA/SR/SU/1489/2022	ZDEALMIC s.r.o.	nepřípustný návrh, podnikatelský úvěr, spotřebitel jako podnikatel, podmínky řízení, působnost finančního arbitra	zastavení řízení pro nepřijatelnost
FA/SR/ZP/51/2017	Česká pojišťovna a.s.	neplatnost pojistné smlouvy	zamítnutí návrhu
FA/SR/ZP/53/2016	Česká pojišťovna a.s.	neplatnost pojistné smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/ZP/56/2019	Česká pojišťovna a.s.	promlčení uplatněného práva na náhradu škody a vydání bezdůvodného obohacení	zamítnutí návrhu
FA/SR/ZP/85/2019	Česká pojišťovna a.s.	promlčení uplatněného práva na náhradu škody a vydání bezdůvodného obohacení	zamítnutí návrhu
FA/SR/ZP/64/2018	Česká pojišťovna a.s.	neplatnost pojistné smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/ZP/2852/2018	Česká pojišťovna a.s.	neplatnost pojistné smlouvy	zamítnutí návrhu
FA/SR/ZP/2853/2018	Česká pojišťovna a.s.	neplatnost pojistné smlouvy	zamítnutí návrhu
FA/SR/ZP/2324/2018	Česká pojišťovna a.s.	neplatnost smlouvy	zamítnutí návrhu
FA/SR/ZP/2326/2018	Česká pojišťovna a.s.	neplatnost smlouvy	zamítnutí návrhu
FA/SR/ZP/59/2018	Česká pojišťovna a.s., Generali Česká pojišťovna a.s.	neplatnost pojistné smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/ZP/2908/2018	Česká pojišťovna a.s., Generali Česká pojišťovna a.s.	neplatnost pojistné smlouvy	zamítnutí návrhu
FA/SR/ZP/2913/2018	Česká pojišťovna a.s., Generali Česká pojišťovna a.s.	neplatnost smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/ZP/2915/2018	Česká pojišťovna a.s., Generali Česká pojišťovna a.s.	neplatnost smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/ZP/916/2018	Česká pojišťovna a.s., Generali Česká pojišťovna a.s.	neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody, bezdůvodné obohacení	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/ZP/940/2017	Česká pojišťovna a.s., Generali Česká pojišťovna a.s.	neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody, bezdůvodné obohacení	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/ZP/2244/2018	Česká pojišťovna, a.s.	neplatnost pojistné smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/ZP/2271/2018	Česká pojišťovna, a.s.	neplatnost pojistné smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/ZP/91/2017	Česká spořitelna, a.s.	běžné a mimořádné pojistné, náhrada škody	zamítnutí návrhu

FA/SR/ZP/1617/2022	ČSOB Pojišťovna, a.s., člen holdingu ČSOB	neplatnost pojistné smlouvy	zamítnutí návrhu
FA/SR/ZP/57/2020	Generali Česká pojišťovna a.s.	promlčení uplatněného práva na náhradu škody a vydání bezdůvodného obohacení	zamítnutí návrhu
FA/SR/ZP/2245/2022	Generali Česká pojišťovna a.s.	neplatnost pojistné smlouvy	zamítnutí návrhu
FA/SR/ZP/45/2019	Generali Česká pojišťovna a.s.	pojistné plnění z pojistné smlouvy	zamítnutí návrhu
FA/SR/ZP/1336/2022	Generali Česká pojišťovna a.s.	nárok na pojistné plnění - dožití se konce pojištění	zamítnutí návrhu
FA/SR/ZP/1197/2022	Generali Česká pojišťovna a.s.	neplatnost smlouvy, pojistné riziko a pojistný zájem	zastavení řízení pro zpětvzetí
FA/SR/ZP/101/2017	Generali Pojišťovna a.s.	běžné a mimořádné pojistné, náhrada škody	zamítnutí návrhu
FA/SR/ZP/103/2017	Generali Pojišťovna a.s.	běžné a mimořádné pojistné, náhrada škody	zamítnutí návrhu
FA/SR/ZP/104/2018	Generali Pojišťovna a.s.	běžné a mimořádné pojistné, náhrada škody	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/ZP/106/2017	Generali Pojišťovna a.s.	běžné a mimořádné pojistné, náhrada škody	zamítnutí návrhu
FA/SR/ZP/108/2019	Generali Pojišťovna a.s.	běžné a mimořádné pojistné, náhrada škody	zamítnutí návrhu
FA/SR/ZP/62/2015	MetLife Europe d.a.c., pobočka pro Českou republiku	neplatnost pojistné smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/ZP/498/2021	myLife Lebensversicherung AG	neplatnost pojistné smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/ZP/2954/2018	NN Životní pojišťovna N.V., pobočka pro Českou republiku	neplatnost smlouvy, pojistné riziko a pojistný zájem	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/PP/2071/2022	MONETA Money Bank, a.s.	doplňkové penzijní spoření	zamítnutí návrhu
FA/SR/PP/2242/2022	UNIQA penzijní společnost, a.s.	penzijní připojištění	zamítnutí návrhu
FA/SR/P/1678/2023	CFG Credit a.s.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/SR/P/1345/2022	Creamfinance Czech, s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/SR/P/1219/2022	Creamfinance Czech, s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/SR/P/1350/2022	Creamfinance Czech, s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/SR/P/408/2022	Emma's credit s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/SR/P/1028/2022	Evpe GROUP s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/SR/P/578/2023	FINSPLACE s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/SR/P/2132/2022	FINSPLACE s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/SR/P/2130/2022	FINSPLACE s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/SR/P/2115/2022	FINSPLACE s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/SR/P/1885/2022	FINSPLACE s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/SR/P/1537/2022	FINSPLACE s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/SR/P/973/2023	HELP FINANCIAL s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/SR/P/1596/2022	HELP FINANCIAL s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/SR/P/719/2023	IFIS investiční fond, a.s.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/SR/P/1679/2023	IFIS investiční fond, a.s.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/SR/P/1359/2022	Kontex Trade International s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/SR/P/139/2022	Rerum Finance, s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/SR/P/65/2022	Rerum Finance, s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/SR/P/1001/2022	SIM PŮJČKA s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/SR/P/392/2022	SIM PŮJČKA s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost

FA/SR/P/251/2022	SIM PŮJČKA s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/SR/P/66/2022	SIM PŮJČKA s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/SR/P/379/2022	Simfina a.s.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/SR/P/2352/2022	Via SMS s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/SR/P/2353/2022	Via SMS s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/SR/P/993/2022	Viva Credit s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost