



Finanční arbitr

Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1 – Nové Město, Tel. +420 257 042 094,
ID datové schránky: qr9ab9x, e-mail: arbitr@finarbitr.cz, <https://finarbitr.cz>

Navrhovatel



Instituce

Air Bank a.s.
IČO 290 45 371
Evropská 2690/17
160 00 Praha 6

Č. j. FA/SR/PS/291/2023 – 63

Praha 29. 3. 2025

Rozhodnutí o námitkách

Finanční arbitr příslušný k rozhodování sporů podle § 1 odst. 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o finančním arbitrovi“), rozhodl v řízení zahájeném dne 1. 2. 2023 podle § 8 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi na návrh Navrhovatele proti Instituci, vedeném podle tohoto zákona a zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), ve věci uvedení platebních účtů č. ■ a č. ■, do stavu, ve kterém by byly, kdyby Instituce dne 6. 9. 2022 neodepsala z platebního účtu č. ■ ve prospěch platebního účtu č. ■ částku 61.000 Kč a z platebního účtu č. ■ ve prospěch účtu třetí osoby částku 80.000 Kč jako souhrnnou částku 2 platebních transakcí, o námitkách Navrhovatele ze dne 4. 2. 2025, č. j. FA/SR/PS/291/2023 – 59, proti nálezu finančního arbitra č. j. FA/SR/PS/291/2023 – 58 ze dne 21. 1. 2025, takto:

Námitky navrhovatele ■, doručené finančnímu arbitrovi dne 4. 2. 2025, č. j. FA/SR/PS/291/2023 – 59, se zamítají a nález finančního arbitra ze dne 21. 1. 2025, č. j. FA/SR/PS/291/2023 – 58, se podle § 16 odst. 2 zákona o finančním arbitrovi potvrzuje.

Odůvodnění:

1. Řízení o návrhu

Navrhovatel se v řízení před finančním arbitrem domáhá, aby Instituce uvedla platební účty, které pro něho vede, do stavu, v němž by byly, kdyby ze spořicího účtu neodepsala částku platební transakce ve prospěch běžného účtu a z běžného účtu neodepsala částku dvou platebních transakcí ve prospěch účtu třetí osoby, protože Navrhovatel k jejich provedení nedal platební příkaz, ani neudělil souhlas.

Navrhovatel učinil předmětem řízení před finančním arbitrem platební transakci ve výši 61.000 Kč provedenou dne 6. 9. 2022 k tíži platebního účtu č. ■, který pro Navrhovatele vede Instituce (dále jen „Spořicí účet“), a ve prospěch platebního účtu č. ■, který pro Navrhovatele vede Instituce (dále jen „Běžný účet“, společně se Spořicí účet dále jen „Účty“), a dvě platební transakce v souhrnné výši 80.000 Kč provedené dne 6. 9. 2022 k tíži Běžného účtu a ve prospěch platebního účtu č. ■ (dále jen „Cílový účet“, a sporné platební transakce jen „Sporné transakce“), protože Navrhovatel k provedení Sporných transakcí nedal platební příkaz, ani k nim nedal souhlas.

Finanční arbitr ze shromážděných podkladů pro účely tohoto řízení zjistil, že Navrhovatel a Instituce uzavřeli dne 22. 11. 2011 rámcovou smlouvu číslo ■ ve znění dodatku číslo 1 k rámcové smlouvě číslo ■ ze dne 22. 4. 2014 (dále jen „Rámcová smlouva“), na základě které Instituce pro Navrhovatele vede Účty a poskytuje mu internetové bankovníctví, a že



nedílnou součástí Rámcové smlouvy se ke dni 6. 9. 2022 sjednaným způsobem staly Obchodní podmínky účinné ode dne 12. 1. 2022 (dále jen „Obchodní podmínky“).

Finanční arbitr ze shromážděných podkladů a po jejich pečlivém právním posouzení

- a) dovodil, že Sporné transakce jsou platebními transakcemi, které Instituce provedla na základě platebních příkazů, které dala třetí osoba poté, co jí Navrhovatel umožnil aktivaci aplikace My Air na zařízení v držení třetí osoby tím, že třetí osobě zpřístupnil své uživatelské jméno, heslo a autorizační kódy z SMS zpráv k potvrzení přihlášení do internetového bankovníctví a k potvrzení aktivace aplikace My Air;
- b) dovodil, že Navrhovatel ve smyslu § 182 odst. 1 písm. b) a § 165 písm. a) zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o platebním styku“), porušil z hrubé nedbalosti své smluvně převzaté povinnosti vždy ověřit, že zadává své přihlašovací údaje do internetového bankovníctví na internetové stránce provozované Institucí, a neumožnit jakýmkoliv způsobem komukoliv přístup k bezpečnostním prvkům [článek nazvaný „Vaše odpovědnost a další povinnosti“ odst. 7 a 8 Obchodních podmínek], a proto odpovídá za ztrátu ze Sporných transakcí;
- c) nezjistil, že by Sporné transakce nebyly ověřeny, správně zaznamenány, zaúčtovány, ani že by byly ovlivněny technickou poruchou nebo jinou závadou;
- d) nezjistil, že by Instituce jednala v rozporu s prevenční a zakročovací povinností, a neshledal ani jiné pochybení Instituce, které by bylo způsobilé založit odpovědnost za škodu.

Finanční arbitr nezjistil, že by Navrhovateli svědčil nárok, aby Instituce uvedla Účty, které pro něho vede, do stavu, v němž by byly, kdyby z nich neodepsala částky Sporných transakcí, protože nedovodil, že by Instituce měla povinnost napravit Sporné transakce jako neautorizované platební transakce, ani tak nedovodil na základě jiného titulu než z titulu nápravy neautorizovaných platebních transakcí.

Finanční arbitr ve věci rozhodl podle § 15 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi nálezem ze dne 21. 1. 2025, č. j. FA/SR/PS/291/2023 – 58 (dále jen „Nález“), kterým návrh Navrhovatele zamítl.

2. Průběh řízení o námitkách



3. Námítky Navrhovatele

3.1. *Silné ověření*

Navrhovatel namítá, že Instituce „umožnila pachateli ukrást veškeré peníze z účtu při připojení z cizího telefonu, aniž by, jak sami uvádíte, požadovala „silné“ ověření. Pokud mluví o silném ověření na základě biometrických údajů, tak to je naprostý nesmysl, protože moje biometrické údaje nemá, a pokud použila biometrické údaje pachatele, které jí poskytl minutu před vybráním peněz, tak to je takový nesmysl“.

3.2. *Blokace přihlášení do internetového bankovníctví*

Navrhovatel namítá, že „[k]dyž jsem se pokoušel v kritické době k účtu přihlásit, abych zjistil, co se na něm děje, banka mi přístup neoprávněně zablokovala, ačkoliv jsem použil správné přihlašovací údaje a přihlašoval jsem se ze stejné IP adresy jako po celou dobu trvání účtu a existence banky. Nemohl jsem tedy vědět, že mi někdo vybírá účet, kdy mi banka neoprávněně přístup zablokovala. To, že tuto IP adresu najednou banka označuje jako



podezřelou, je evidentně pouze účelová lež. Banka mi tedy znemožnila, abych zjistil, co se na účtu děje a mohl situaci řešit a škodě zabránit, sama ale i když už věděla, že došlo k podvodu, neudělala vůbec nic“.

3.3. Mezibankovní spolupráce

Navrhovatel namítá, že Instituce „[t]eprve po několika mých telefonických urgencích mi třetí den poslala vyjádření spočívající v několika frázích o tom, že z jejich strany je vše v pořádku. Zajímavé je, že toto vyjádření mi poslala, až tehdy když dle pozdějšího zjištění Policie ČR byly peníze z účtu vybrány a účet u Equabank byl zrušen. [...] že jsem nereagoval na SMS, je to trochu jinak, dostal jsem 2 SMS krátce po sobě v době, kdy jsem se snažil připojit k účtu. Když jsem se dostal k přečtení SMS, reagoval jsem okamžitě, ale pochopitelně na tu novější SMS a okamžitě jsem volal do banky – trvalo ale několik minut, než někdo telefon zvedl. Tam jsem se teprve dověděl, že mi zmizely všechny peníze z účtu a pracovník banky mi sdělil, že to budou řešit další den, protože už jim končí pracovní doba. V té době se dle mého názoru dalo ještě škodě zabránitablokováním peněz u Equabank. Mně ale banka nesdělila, kam peníze odešly, takže jsem nemohl dělat nic. Takže podle Vás, když jsem já reagoval za 3 minuty, bylo to pozdě. Když ale banka už věděla, že došlo k podvodu a reagovala po řadě urgencí až za 3 dny, to je v pořádku. Navíc se domnívám, že když banka měla podezření, že se jedná o nestandardní situaci, a to když se někdo přihlásí z cizího telefonu a vybílí celý účet asi nestandardní situace je, měla s odesláním peněz vyčkat až na moje vyjádření – mohla mi třeba zavolat, tak jak to dělají jiné banky“.

4. Vyjádření Instituce

Instituce tvrdí, že „Navrhovatel v námitkách neuvádí žádné nové skutečnosti. Banka je přesvědčena, že veškeré námitky Navrhovatele již vysvětlila, respektive vyvrátila a doložila ke svým tvrzením i relevantní podklady. Rovněž finanční arbitr v Nálezu své závěry řádně odůvodnil a s tvrzeními Navrhovatele i Banky se vypořádal. S právním závěrem finančního arbitra, který nedovodil odpovědnost Banky, se Banka ztotožňuje“.

4.1. Silné ověření

Instituce tvrdí, že „v řízení doložila systémové záznamy svědčící o tom, že operace MA_REG tedy registrace nového zařízení s nainstalovanou aplikací a její propojení s bankovníctvím Navrhovatele bylo požadovaným způsobem potvrzeno, a to při využití silného ověření. Útočník se zmocnil přihlašovacích prvků Navrhovatele a dne 6. 9. 2022 v čase 18:34:51 je použil při přihlášení do internetového bankovníctví. Toto přihlášení bylo provedeno za použití přihlašovacího jména Navrhovatele, data narození Navrhovatele, hesla Navrhovatele a potvrzeno kódem z SMS zaslané na telefonní číslo Navrhovatele [...]. K vyzrazení bezpečnostních prvků útočnickovi přitom došlo, [...] na falešných stránkách neurčených a nesjednaných s Navrhovatelem k přihlašování do internetového bankovníctví. V rámci [...] přihlášení byl [...] zadán požadavek na spárování nového zařízení s nainstalovanou mobilní aplikací. K tomu došlo v čase 18:36:29. Tato operace byla schválena opětovným zadáním dříve vyzrazeného hesla do internetového bankovníctví a zadáním kódu z SMS zaslané na telefonní číslo Navrhovatele [...] I spárování nového zařízení tedy bylo potvrzeno způsobem splňujícím legislativní požadavky na silné ověření Navrhovatele. Z pohledu Banky se jednalo o zcela běžný průběh spárování nového zařízení s mobilní aplikací nevykazující jakékoliv znaky podezření ani odlišnosti oproti tržnímu standardu a zároveň se neliší tomu, jak sám Navrhovatel historicky spároval jiné své zařízení“.

4.2. Blokace přihlášení do internetového bankovníctví

Instituce tvrdí, že „[k] prvnímu přihlášení do internetového bankovníctví v čase 18:34:51 (které učinil útočník), v jehož rámci došlo k zadání požadavku na propojení nového zařízení s nainstalovanou aplikací, došlo z české IP adresy ■■■. Pokus o přihlášení do internetového



bankovníctví v čase 18:42:37, které Banka vyhodnotila jako rizikový, a na jehož základě přistoupila k blokaci přístupů do internetového bankovníctví, byl učiněn z ukrajinské IP adresy ■. Až po tomto rizikovém pokusu o přihlášení se o své přihlášení do internetového bankovníctví pokusil Navrhovatel. V tomto čase však již žádné přihlášení do internetového bankovníctví nebylo možné z důvodu výše uvedeného bezpečnostního zásahu. Banka rozumí tomu, že blokace přístupu mohla Navrhovateli způsobit nepříjemnosti, nicméně tento systémový bezpečnostní krok byl po identifikaci pokusu o přístup z ukrajinské IP adresy zcela logickým postupem a je nedílnou součástí bezpečnostních opatření Banky“.

4.3. Mezibankovní spolupráce

Instituce tvrdí, že „[k] odčerpání peněžních prostředků z účtů Navrhovatele došlo dne 6. 9. 2022 v čase 18:43 a 18:44 [...]. Finanční arbitr v řízení zjistil, že [...] již v 18:49 hod., [...] provedla neznámá osoba z cílového účtu výběr hotovosti ve výši 80.000 Kč. Navrhovatel kontaktoval Banku [...] až v čase 18:55, tedy v době, kdy se peněžní prostředky nenacházely ani v Bance, ani na cílovém účtu. Je tedy naprosto zřejmé, že odčerpání peněz nebylo možné zabránit, neboť k jejich výběru došlo obratem po připsání na cílový účet a ještě před tím, než Navrhovatel Banku kontaktoval [...] Banka díky návodným otázkám své zaměstnankyně v průběhu hovoru zjistila podezřelé chování Navrhovatele [...] a obratem zablokovala mobilní aplikaci, a to konkrétně v čase 18:56 [...] Po telefonním hovoru, kdy již byly účty Navrhovatele kompletně blokovány předal odpovědný pracovník Banky celou záležitost k dalšímu řešení na oddělení, které zpracovává mj. požadavky na mezibankovní spolupráci (k té došlo dne 7. 9.) a na oddělení, které následně kontaktuje dotčeného klienta s bližšími informacemi tak, aby byla klientovi celá situace zrekapitulována, klient byl poučen o jaký typ podvodu se jednalo, a vyrozuměn o dalších krocích, případně s ním byly resetovány přístupy do bankovníctví. Tento hovor se uskutečnil dne 8. 9. 2022 ve 13:03. Hovor má čistě servisní charakter a nemá vliv na bezpečnostní postup Banky, který se odehrává bezprostředně po zjištění podvodných aktivit a který se v případě Navrhovatele odehrál již dne 6. 9. 2022“.

Instituce tvrdí, že Námitky jsou nedůvodné a navrhuje, aby finanční arbitr v souladu s § 16 odst. 2 zákona o finančním arbitrovi Nález potvrdil.

5. Řízení o námitkách

Finanční arbitr podle § 12 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi rozhoduje 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 právními předpisy.

V § 16 odst. 1 dává zákon o finančním arbitrovi stranám sporu právo podat proti nálezů finančního arbitra odůvodněné námitky, a to v zákonem stanovené lhůtě 15 dnů ode dne doručení písemného vyhotovení nálezů. Včasně podané námitky mají odkladný účinek. Podle § 16 odst. 2 zákona o finančním arbitrovi rozhoduje o námitkách rovněž finanční arbitr, který nález potvrdí nebo změní. Jelikož zákon o finančním arbitrovi upravuje náležitosti námitek a zásady řízení o námitkách pouze částečně, postupuje finanční arbitr ve zbytku podle těch ustanovení správního řádu, která upravují odvolání jako řádný opravný prostředek a průběh odvolacího řízení (srov. § 81 a n. a § 141 odst. 9 správního řádu ve spojení s § 24 zákona o finančním arbitrovi).

Finanční arbitr posoudil Námitky podle § 16 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi a podle § 81, 82 a 83 správního řádu jako přípustné.

Finanční arbitr při rozhodování aplikuje rozhodné psané právo, posuzuje všechny shromážděné podklady samostatně i ve vzájemné souvislosti s přihlédnutím k předmětu projednávaného sporu. Finanční arbitr se odvolává na relevantní ustálenou judikaturu obecných soudů, Ústavního soudu nebo Soudního dvora Evropské unie. Finanční arbitr tak



činí proto, aby jeho rozhodnutí bylo věcně a právně správné a přesvědčivé pro obě strany sporu, a zároveň i pro soud, který bude případně na základě žaloby kterékoli strany sporu rozhodnutí finančního arbitra přezkoumávat, a aby rozhodnutí finančního arbitra soud jako správné potvrdil a žalobu proti němu zamítl.

5.1. Silné ověření

K tvrzení Navrhovatele, že Instituce nepožadovala silné ověření ve smyslu § 223 zákona o platebním styku, finanční arbitr odkazuje na čl. 8.4. Nálezu označený „*Propojení aplikace My Air s internetovým bankovníctvím*“ a čl. 8.9. Nálezu označený „*Sporné transakce z Běžného účtu*“, v nichž náležitě odůvodnil svůj závěr, že Instituce dne 6. 9. 2022 požadovala silné ověření jak při aktivaci aplikace My Air, která předcházela potvrzení platebních příkazů ke Sporným transakcím, které byly dány v této aplikaci, tak při autorizaci platebních příkazů ke Sporným transakcím provedeným k tíži Běžného účtu (dále jen „*Sporné transakce z Běžného účtu*“).

V případě aktivace aplikace MyAir Instituce zajistila v souladu s čl. 24 a 25 nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2018/389 ze dne 27. listopadu 2017, kterým se doplňuje směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2366, pokud jde o regulační technické normy týkající se silného ověření klienta a společných a bezpečných otevřených standardů komunikace, ve spojení s § 223 odst. 3 zákona o platebním styku použití prvku znalosti (zadání správného hesla při přihlášení do internetového bankovníctví, v jehož rámci byla zahájena aktivace aplikace MyAir) a prvku držby (zadání autorizačního kódu z SMS zprávy zaslané na telefonní číslo Navrhovatele).

Instituce vzhledem k výše uvedenému nemohla předpokládat, že zařízení, na kterém byla nově aktivována aplikace MyAir není v držení Navrhovatele, když Navrhovatel zpřístupnil třetí osobě autorizační kód z SMS zprávy, který byl určen pouze jemu k potvrzení konkrétního požadavku. Text SMS zprávy, která obsahovala autorizační kód, byl natolik jasný a srozumitelný, že nedával prostor pro jiné pochopení požadavku, než že zadáním SMS kódu dojde k propojení aplikace MyAir aktivované na novém zařízení s účtem Navrhovatele. Pokud Navrhovatel tento požadavek neinicioval a neměl v držení nové zařízení, neměl kód z SMS zprávy nijak použít.

Námítka Navrhovatele, že Instituce umožnila přístup k jeho Účtům z „*cizího telefonu*“ a bez požadavku na silné ověření je tedy lichá. Byl to Navrhovatel, kdo použitím SMS kódu zpřístupnil třetí osobě aplikaci MyAir propojenou s účty Navrhovatele na novém zařízení.

V případě potvrzení Sporných transakcí z Běžného účtu Instituce zajistila v souladu s § 223 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku ve spojení s § 223 odst. 3 zákona o platebním styku použití prvku držby (držba zařízení s aktivní aplikací MyAir) a prvku inherence (biometrické ověření uživatele skrze FaceID či otisk prstu).

K námitce Navrhovatele, že Instituce nemohla ověřit Navrhovatele pomocí prvku inherence, protože nedisponuje jeho biometrickými údaji, finanční arbitr vysvětluje, že k nastavení ověření skrze biometrické údaje dochází v průběhu aktivace aplikace MyAir. Pokud tedy aktivovala aplikaci MyAir třetí osoba, pak tato osoba při aktivaci aplikace My Air na novém zařízení zvolila možnost potvrzování požadavků v této aplikaci prostřednictvím biometrických údajů.

Podle části označené „*Provádění Vaší první identifikace, bezpečnostní prvky a získávání informací od klienta*“ odst. 7 Obchodních podmínek si Navrhovatel a Instituce mj. sjednali, že „*Vaše biometrické údaje, třeba otisk prstu nebo Váš obličej, [...] jsou také bezpečnostními prvky. Otisk prstu nebo biometrii obličeje uložené ve Vašem zařízení s mobilní aplikací považujeme vždy za Váš biometrický údaj zpracovaný zařízením s mobilní aplikací*“.

V souladu s citovaným ujednáním se bezpečnostními prvky Navrhovatele staly biometrické údaje uložené v novém zařízení.



V části Obchodních podmínek označené „Vzájemná komunikace, jazyk, naše úkony, podepisování a potvrzování“ v odst. 13 si Navrhovatel a Instituce sjednali, že „[v] mobilním bankovníctví podepisujete ťuknutím na podpisové tlačítko a zadáním hesla do mobilní aplikace. Pokud to umožníme, můžete po ťuknutí na podpisové tlačítko podepsat i prostřednictvím své biometrie uložené v zařízení s mobilní aplikací a zpracovávané tímto zařízením, například otiskem prstu“, odst. 17, že „[o]perace potvrzujete v závislosti na svém nastavení, verzi mobilní aplikace, druhu operace a na našem požadavku níže uvedenými způsoby. K potvrzování operací často využíváme Vaše bezpečnostní prvky. Při vyžadování takzvaného silného ověření je vždy potřeba kombinace alespoň dvou z prvků z kategorie znalost nebo vlastnictví nebo Vaše biometrie. Prvkem znalosti může být například heslo, prvkem vlastnictví třeba ověření vlastnictví hlavního telefonu přes potvrzovací kód zasláný SMS nebo vlastnictví mobilní aplikace propojené s Vaší rámcovou smlouvou a prvkem biometrie například Váš otisk prstu“ a v odst. 19 pak, že „[v] mobilním bankovníctví nebo mobilní aplikaci potvrzujete operace: [...] c. pomocí biometrie, kterou zpracovává Vaše zařízení s mobilní aplikací“.

Instituce tím, že provedla Sporné transakce z Běžného účtu, které třetí osoba potvrdila prostřednictvím nastavených biometrických údajů jako bezpečnostních prvků, postupovala v souladu s právními předpisy i s tím, co si s Navrhovatelem pro potvrzování operací v aplikaci MyAir sjednala. Sporné transakce se proto vůči Instituci v tu dobu jevily jako autorizované. Až později vyšlo najevo, že Sporné transakce autorizovala osoba od Navrhovatele odlišná.

Finanční arbitr pro úplnost opakuje, že k přihlášení do internetového bankovníctví Navrhovatele, které předcházelo aktivaci aplikace My Air, došlo dne 6. 9. 2022 zadáním uživatelského jména, hesla, data narození Navrhovatele a jednorázového autorizačního SMS kódu k potvrzení tohoto přihlášení, který Navrhovateli zaslala Instituce na sjednané telefonní číslo. Instituce tedy rovněž při tomto přihlášení zajistila silné ověření (zadání hesla jako prvku znalosti a autorizačního SMS kódu ze zprávy obdržené na sjednané telefonní číslo Navrhovatele jako prvku držby).

V případě potvrzení Sporné transakce ze Spořicího účtu na Běžný účet (dále jen „Sporná transakce mezi vlastními účty“) Instituce nezajistila silné ověření uživatele ve smyslu § 223 zákona o platebním styku. Finanční arbitr však v čl. 8.10. Nálezu vysvětlil, z jakého důvodu není Instituce povinna tuto platební transakci Navrhovateli nahradit. Finanční arbitr shrnuje, že provedením Sporné transakce mezi vlastními účty se peněžní prostředky nedostaly mimo dispozici Navrhovatele, Navrhovatel by s nimi za normálního běhu věcí mohl dále nakládat. Ztrátu Navrhovatele způsobilo až provedení Sporných transakcí z Běžného účtu, za které odpovídá Navrhovatel, jak finanční arbitr náležitě zdůvodnil v čl. 8.9. Nálezu.

5.2. Blokace přihlášení do internetového bankovníctví

K námitce Navrhovatele, že mu Instituce neoprávněně zablokovala přihlášení do internetového bankovníctví, finanční arbitr odkazuje na čl. 8.1. Nálezu označený „Skutková zjištění“, kde popsal, že Instituce zablokovala dne 6. 9. 2022 v čase od 18:42:37 do 18:42:43 hod. přístup do internetového bankovníctví Navrhovatele prostřednictvím webového rozhraní pro jakékoliv další pokusy o přihlášení na základě přihlášení do internetového bankovníctví Navrhovatele z IP adresy ■■■, kterou Instituce vyhodnotila jako podezřelou, neboť byla t. č. lokalizována na území Ukrajiny, jak finanční arbitr ověřil prostřednictvím geolokátoru dostupného na adrese <https://tools.keycdn.com/geo?host=46.211.169.176>. Pokud se tedy Navrhovatel pokoušel po této blokaci přihlásit do svého internetového bankovníctví prostřednictvím webového rozhraní, nemohl být jeho pokus úspěšný.

Podle části označené „Internetové, mobilní a telefonní bankovníctví“ odst. 7 písm. a) Obchodních podmínek si Navrhovatel a Instituce mj. sjednali, že „[s]oučasně si vyhrazujeme právo Vám kdykoliv a bez jakýchkoliv následků zablokovat přístup do internetového,



mobilního a telefonního bankovníctví. Jakmile to uděláme, dáme Vám o tom hned vědět. [...] a to hlavně: a. při pokusu o zneužití přístupových práv do internetového, mobilního a telefonního bankovníctví nebo při podezření na jejich zneužití. Za takové podezření můžeme považovat i opakované zadání chybného hesla, hesla do mobilní aplikace nebo neznalost bezpečnostních prvků“.

Instituce tedy Navrhovateli zablokovala přístup do internetového bankovníctví prostřednictvím webového rozhraní v souladu s tím, co si s Navrhovatelem sjednala v Rámcové smlouvě, a zároveň byl Navrhovatel Institucí obratem informován o blokaci přístupu do internetového bankovníctví prostřednictvím SMS zprávy odeslané na sjednané telefonní číslo.

Ze skutkových zjištění shrnutých v čl. 8.1. Nálezu rovněž plyne, že k autorizaci platebních příkazů ke Sporným transakcím z Běžného účtu, které byly dány v aplikaci MyAir, tedy v rámci jiného přístupového kanálu k Účtům (mobilní bankovníctví), došlo v čase 58 – 81 vteřin od zaslání SMS zprávy Navrhovateli. Finanční arbitr dovozuje, že po Instituci nelze spravedlivě požadovat, aby dokončila šetření podezřelých aktivit na Účtech a kompletně Účty zablokovala, resp. zablokovala veškeré přístupové kanály k nim, v čase necelé minuty po podezření na zneužití internetového bankovníctví.

Instituce v době, kdy pojala podezření na zneužití internetového bankovníctví, neměla od Navrhovatele potvrzeno, že skutečně došlo ke zneužití platebního prostředku, a neměla tak důvod pro odmítnutí platebních příkazů, které byly dány a autorizovány smluvně sjednaným způsobem v mobilním bankovníctví, které v tu dobu nevykazovalo podezřelé znaky.

Finanční arbitr ani po opětovném posouzení věci v námitkovém řízení nemůže Instituci klást k tíži, že ačkoli sama pojala podezření na zneužití platebního prostředku a blokovala přístup Navrhovatele do internetového bankovníctví prostřednictvím webového rozhraní, nezablokovala po dobu šetření mobilní bankovníctví. Automatická blokace veškerých přístupových kanálů k Účtům by sice zabránila provedení Sporných transakcí z Běžného účtu, a z tohoto pohledu by se jevila jako žádoucí, avšak současně je třeba vzít v úvahu, že takovým postupem by Instituce zcela zabránila Navrhovateli využívat platební služby, které se mu Rámcovou smlouvou zavázala poskytovat.

5.3. Mezibankovní spolupráce

K námitce Navrhovatele, že se Instituce včas neobrátila na poskytovatele platebních služeb příjemce společnost Raiffeisenbank a.s., IČO 492 40 901, se sídlem Hvězdova 1716/2b, 140 00 Praha 4, tj. majitele Cílového účtu (dále jen „Dožádaná osoba“), finanční arbitr odkazuje na čl. 8.12. Nálezu označený „*Prevenční a zakročovací povinnost*“, v němž vysvětlil, že i kdyby Instituce bezprostředně po telefonickém hovoru s Navrhovatelem kontaktovala Dožádanou osobu, tak by nemohla zabránit ztrátě Navrhovatele, neboť peněžní prostředky ze Sporných transakcí z Běžného účtu se na Cílovém účtu již v tu dobu nenacházely.

V řízení bylo doloženo, že ve chvíli, kdy se Navrhovatel pokoušel kontaktovat Instituci, aby jí oznámil zneužití platebního prostředku, třetí osoba právě vybírala z Cílového účtu peněžní prostředky v hotovosti prostřednictvím bankomatu.

Finanční arbitr opakuje, že dne 6. 9. 2022 v 18:44:04 hod. byla autorizována poslední Sporná transakce z Běžného účtu, v 18:47:11 hod. se Navrhovatel pokoušel kontaktovat Instituci (spojen byl až v 18:55:41 hod.) a že v 18:49 hod., tedy necelé 2 minuty od pokusu Navrhovatele kontaktovat Instituci, neznámá osoba vybrala v hotovosti z Cílového účtu prostřednictvím bankomatu částku 80.000 Kč, tedy částku odpovídající částce Sporných transakcí.



I kdyby Navrhovatel nečekal na lince a jeho telefonický hovor by byl spojen okamžitě, stalo by se tak v době, kdy již byly Sporné transakce z Běžného účtu provedeny, tj. odepsány z Běžného účtu, a nenacházely se v dispoziční sféře Instituce. Instituce by v takovém případě měla 2 minuty na to, aby zajistila u Dožádané osoby blokaci Cílového účtu, přestože prvořadě měla povinnost identifikovat Navrhovatele a zabránit dalšímu užití platebních prostředků Navrhovatele třetí osobou, tedy zejména zablokovat Účty. Ačkoli se v současné době nepochybně zrychlily a zefektivnily komunikační prostředky, finanční arbitr nemůže uzavřít, že by Instituce v posuzovaném případě mohla jakkoli výběru peněžních prostředků z Cílového účtu zabránit.

6. K výroku rozhodnutí o námitkách

Navrhovatel nepřednesl žádné námitky, které by mohly závěry Nálezu finančního arbitra změnit. Finanční arbitr nezjistil, že by ve věci rozhodl věcně nesprávně, a proto setrvává na svých právních závěrech náležitě odůvodněných v Nálezu, tedy že za ztrátu ze Sporných transakcí odpovídá Navrhovatel.

Na základě výše uvedené skutečnosti rozhodl finanční arbitr tak, jak je uvedeno ve výroku tohoto rozhodnutí.

Poučení:

Rozhodnutí o námitkách je podle § 16 odst. 4 zákona o finančním arbitrovi konečné. Podle § 17 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi doručený nález, který již nelze napadnout námitkami, je v právní moci (*v případě, že bylo vydáno rozhodnutí o námitkách, nabývá nález právní moci dnem doručení rozhodnutí o námitkách – pozn. finančního arbitra*).

Podle § 244 odst. 1 zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský soudní řád“), rozhodl-li správní orgán podle zvláštního zákona o sporu a nabylo-li rozhodnutí správního orgánu právní moci, může být tatáž věc projednána na návrh v občanském soudním řízení. Podle § 247 odst. 1 občanského soudního řádu musí být žaloba podána ve lhůtě dvou měsíců od doručení rozhodnutí správního orgánu.

Mgr. Monika Nedelková
finanční arbitr

Doručuje se
Navrhovatel – datová schránka 
Instituce – datová schránka u7sk5zf

