



**FA** | KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA  
ORGANIZAČNÍ SLOŽKA STÁTU

## **VÝROČNÍ ZPRÁVA O ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA ZA ROK 2021**

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

červen 2022

## **OBSAH:**

<b>ÚVODNÍ SLOVO FINANČNÍHO ARBITRA</b>	<b>3</b>
<b>I. SHRUTÍ ZÁSADNÍCH INFORMACÍ O ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA A HOSPODAŘENÍ KANCELÁŘE FINANČNÍHO ARBITRA V ROCE 2021</b>	<b>5</b>
<b>II. PŮSOBNOST FINANČNÍHO ARBITRA</b>	<b>8</b>
<b>III. PRAVIDLA ŘÍZENÍ PŘED FINANČNÍM ARBITREM</b>	<b>14</b>
<b>IV. VÝSLEDKY ROZHODOVACÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA</b>	<b>15</b>
<b>V. FINANČNÍ ARBITR, ZÁSTUPCE FINANČNÍHO ARBITRA – KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA – ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA</b>	<b>23</b>
<b>VI. NÁKLADY NA ZAJIŠTĚNÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA</b>	<b>26</b>
<b>VII. INFORMAČNÍ POVINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA, VZTAHY S VEŘEJNOSTÍ</b>	<b>31</b>
<b>VIII. MEZINÁRODNÍ SPOLUPRÁCE, FINANČNÍ VZDĚLÁVÁNÍ</b>	<b>33</b>
<b>IX. DALŠÍ ČINNOST FINANČNÍHO ARBITRA</b>	<b>35</b>
<b>X. VÝHLEDY DO BUDOUCNOSTI</b>	<b>36</b>
<b>Příloha č. 1 – Poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů</b>	<b>37</b>
<b>Příloha č. 2 – Přehled rozhodnutí uveřejněných v roce 2021 ve Sbírce rozhodnutí</b>	<b>38</b>

## ÚVODNÍ SLOVO FINANČNÍHO ARBITRA

Vážená veřejnosti,

finanční arbitr a Kancelář finančního arbitra si Vám dovoluji předložit Výroční zprávu o své činnosti za rok 2021.

Připravili jsme pro Vás uživatelsky přátelský přehled o činnosti finančního arbitra jako orgánu mimosoudního řešení některých spotřebitelských sporů na finančním trhu, zejména o jeho působnosti, výsledcích jeho rozhodovací činnosti a informace o nákladech na jeho činnost, resp. činnost Kanceláře finančního arbitra v roce 2021.

Na finančního arbitra se může obrátit každý spotřebitel, který je ve sporu se svým poskytovatelem platebních služeb, stavební spořitelnou, věřitelem ze spotřebitelského úvěru, životní pojišťovnou, obchodníkem s cennými papíry, investiční společností, investičním nebo pojišťovacím zprostředkovatelem a směnárníkem (v průběhu roku 2022 dochází k rozšíření působnosti finančního arbitra i o spory z penzijních produktů a dynamické směny měn). Musí se přitom jednat o spory, které by jinak byl příslušný rozhodovat český obecný soud.

Spor finanční arbitr řeší v řízení, které se zahajuje podáním návrhu spotřebitele, finanční instituce je povinná řízení se účastnit a poskytovat finančnímu arbitrovi součinnost. Řízení je bezplatné. Spotřebitel nemusí být v řízení před finančním arbitrem právně zastoupený, protože finanční arbitr je povinný poskytnout spotřebiteli pomoc při sepsání návrhu na zahájení řízení, provést ho řízením a umožnit mu uplatnit jeho oprávněné nároky. K tomu je finanční arbitr oprávněný požadovat po spotřebitelích, finančních institucích nebo dožádaných osobách součinnost a je oprávněný od nich požadovat podklady, vyjádření nebo účast na ústním jednání. Finanční arbitr je současně povinný obstarávat si i sám podklady nezbytné pro spolehlivé posouzení věci.

Primárním cílem řízení před finančním arbitrem má vždy být snaha o dosažení smírného řešení sporu. Finanční arbitr, tam kde je o tom přesvědčený, v řízení vyjádří předběžné právní posouzení věci a doporučí finančním institucím spor vyřešit smírně nebo naopak spotřebitelům, aby zvážili odstoupení od řešení sporu, protože nezjistil, že by jim mohl vyhovět. Přitom finanční arbitr vždy poučí o možné přezkoumatelnosti rozhodnutí finančního arbitra soudem.

Pokud strany sporu nedosáhnou jeho smírného vyřešení nebo spotřebitel nevezme svůj návrh zpět, rozhoduje finanční arbitr ve věci. Finanční arbitr je povinen rozhodovat podle právních předpisů a na základě spolehlivě zjištěného skutkového stavu věci, tedy stejně jako by rozhodoval obecný soud. Rozhodnutí finančního arbitra musí být právně správné, nestranné a přesvědčivě zdůvodněné. Rozhodnutí finančního arbitra může kterákoli strana sporu, tedy jak spotřebitel, tak i finanční instituce napadnout u obecného soudu, který rozhodnutí finančního arbitra přezkoumá a může ho změnit, případně i nahradit vlastním rozhodnutím.

Aby mohl být spor vyřešen správně, je zapotřebí shromáždit dostatek podkladů a ty pak velmi pečlivě posoudit, aby případné rozhodnutí před soudním přezkumem obstálo. Finanční arbitr se všemi silami snaží řešit spory co nejrychleji, nikdy však ne na úkor řádného posouzení případu a dosažení smírného vyřešení. Posuzovat tak činnost finančního arbitra pouze podle délky řízení je tak důkazem nepochopení podstaty věci.

Není také pravda, že finanční arbitr, resp. řízení před finančním arbitrem, porušuje zásadu rovnosti zbraní nebo že finanční arbitr spotřebitele nepřiměřeně ochraňuje. Finanční arbitr si takové jednání nemůže v žádném případě dovolit.

Důkazem toho jsou údaje o počtu zastavených řízení pro nesoučinnost spotřebitele, zamítnutých návrhů v případech, že spotřebitel vnesl neoprávněný nárok, ale i řízení zastavených pro zpětvzetí návrhu spotřebitelem, protože finanční arbitr spotřebiteli předložil předběžné právní posouzení případu s vysvětlením, že by mu nemohl vyhovět.

Řízení před finančním arbitrem je výhodné (zejména finančně) i pro samotné finanční instituce, které mají možnost vyhodnotit svoji situaci a přistoupit ke smírnému řešení sporu hned na začátku řízení před finančním arbitrem nebo v jeho průběhu.

Spotřebitelé se na finančního arbitra obracejí čím dál tím častěji. Bohužel se často obraceli i ve sporech z neživotního pojištění, které finanční arbitr není příslušný řešit. Spotřebitelé tak byli často zklamaní, že nemohou své finanční spory řešit před jedním orgánem mimosoudního řešení sporu.

Finanční arbitr musí pozitivně vyzdvihnout změnu přístupu většiny spotřebitelů jako účastníků řízení před finančním arbitrem, kterou zaznamenal ve sledovaném období, protože výrazně více spotřebitelů vystupovalo v řízení samostatně (bez placených zástupců) a aktivně, spotřebitelé se snažili poskytovat finančnímu arbitrovi přiměřenou součinnost, lépe přijímali jeho předběžná právní posouzení jejich případů, rozumně jednali o smírném vyřešení svých sporů.

V neposlední řadě řízení před finančním arbitrem významně přispívá i ke zvyšování finanční gramotnosti, protože mnohý spotřebitel tím, že projde řízením před finančním arbitrem, nabude nové znalosti i zkušenosti a současně si často uvědomí svá vlastní pochybení nebo nesprávná rozhodnutí.

Našli se samozřejmě i spotřebitelé, kteří byli i přes řádné právní posouzení svého případu podepřeného ustálenou rozhodovací praxí obecných soudů nespokojeni s prací finančního arbitra a jeho kolegů. Zpravidla jsou to však ti, kteří si za své ztráty mohou opravdu sami, podepisují se bez přečtení, předběžné právního posouzení nebo rozhodnutí finančního arbitra nečtou a namísto sebereflexe si neváhají na finančního arbitra stěžovat.

Bohužel i v roce 2021 se našli ochránci spotřebitelů, kteří namísto toho, aby spotřebitele poslali za finančním arbitrem přímo, protože to bude mít zadarmo a řízení před finančním arbitrem by zvládli bez placené právní pomoci, tak je za až třicetiprocentní odměnu z vysouzené částky v řízení před finančním arbitrem zastupují, finančnímu arbitrovi předkládají nekvalitní návrhy na zahájení řízení, řízení pak zbytečně prodlužují a mnohdy komplikují smírné vyřešení sporu.

V Praze dne 30. 6. 2022

Mgr. Monika Nedelková, finanční arbitr  
a všichni z Kanceláře finančního arbitra

## I. SHRnutí ZÁSADNÍCH INFORMACÍ O ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA A HOSPODAŘENÍ KANCELÁŘE FINANČNÍHO ARBITRA V ROCE 2021

Finanční arbitr byl v roce 2021 příslušný k rozhodování sporů při poskytování platebních služeb, ze stavebního spoření, z neplatebních účtů a vkladních knížek, elektronických peněz, spotřebitelských úvěrů, včetně hypoték a úvěrů ze stavebního spoření, z kolektivního investování a investičních služeb, ze směnářských obchodů a životního pojištění. ([♣ více o působnosti finančního arbitra na str. 8](#))

Sporem se finanční arbitr může zabývat pouze v řádně zahájeném řízení, a to pouze na návrh spotřebitele. Finanční instituce, proti které návrh směřuje, je povinná se řízení účastnit a poskytovat finančnímu arbitrovi dostatečnou součinnost.

Primárním cílem finančního arbitra je tam, kde je spotřebitel v právu, přivést strany sporu ke smírnému řešení sporu tak, aby se spotřebitel nemusel obracet na 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).

V řízení může finanční arbitr (stejně jako obecný soud) posoudit, zda finanční instituce ve vztahu ke spotřebiteli neporušila některou z právních povinností stanovených právními předpisy nebo sjednaných ve smlouvě. Spotřebitel se může domáhat určení neplatnosti uzavřené smlouvy nebo jejího ujednání, zejména pak může požadovat, aby finanční arbitr finanční instituci uložil povinnost zaplatit spotřebiteli peněžitou částku, ať už jako plnění z uzavřené smlouvy nebo jako náhradu škody apod.

Finanční arbitr musí posoudit spor zásadně podle právních předpisů a nemůže působit ve prospěch ani jedné strany sporu. Pokud se nepodaří vyřešit spor smírně, vydá finanční arbitr rozhodnutí, 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 by neúspěšné straně sporu uložil náhradu nákladů soudního řízení. ([♣ více o pravidlech řízení na str. 14](#))

Za smírné řešení sporu se považuje situace, kdy se spotřebitel a finanční instituce dohodnou a například uzavřou dohodu o narovnání, ale i případy, kdy v průběhu řízení před finančním arbitrem vyjde najevo, že nárok spotřebitele není oprávněný a finanční arbitr spotřebitele dokáže přesvědčit, aby od vedení řízení upustil.

V roce 2021 bylo před finančním arbitrem zahájeno celkem 1.709 nových řízení, celkem finanční arbitr v tomto období projednával 2.820 sporů a vyřídil přes 5.000 dotazů od veřejnosti směřujících k působnosti finančního arbitra nebo přímo k individuálnímu sporu spotřebitele. Oproti roku 2020 tedy došlo k nárůstu přijatých návrhů na zahájení řízení o téměř 40%. Finanční arbitr současně ve sledovaném období ukončil o 30 % sporů více než v roce 2020.

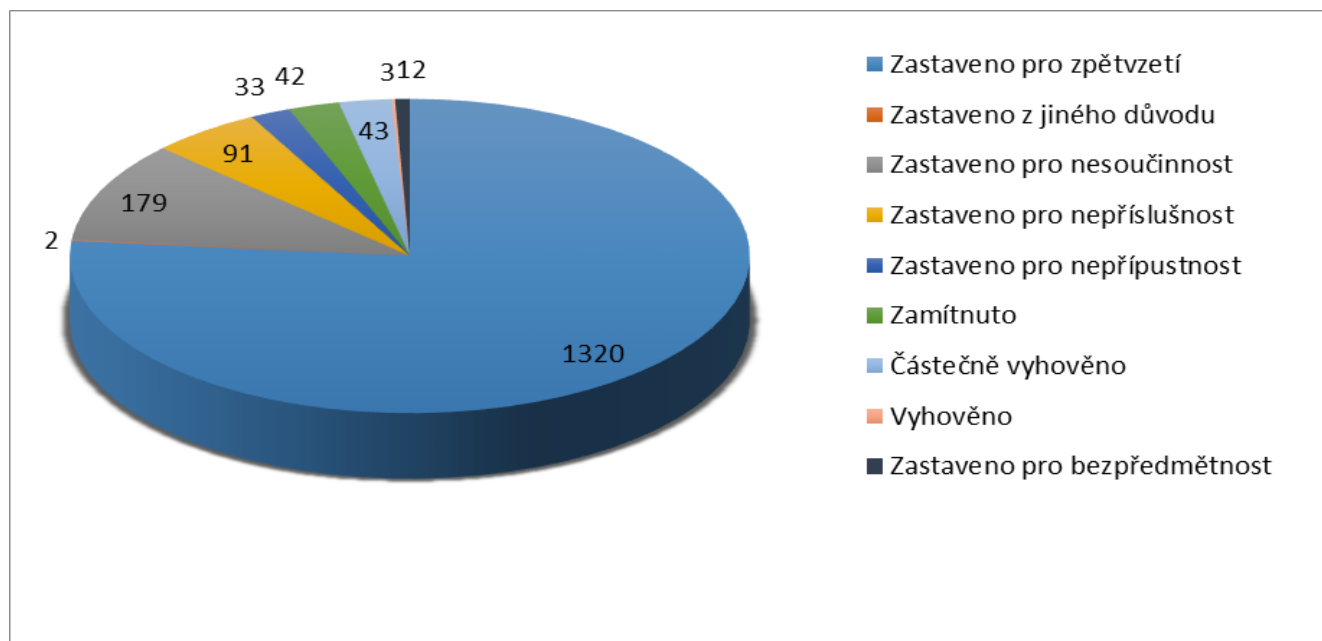
Finančnímu arbitrovi se ve sledovaném období podařilo pravomocně ukončit celkem 1.725 řízení. Ve většině případů se finančnímu arbitrovi daří dosahovat smírného řešení sporu. Z celkového počtu pravomocně skončených sporů v roce 2021 dosáhl finanční arbitr v 1.332 případech, tedy více než ve třech čtvrtinách (77 %), smírného řešení sporu (1.320 řízení bylo zastaveno pro zpětvzetí návrhu navrhovatelem, 12 řízení bylo zastaveno pro bezpředmětnost).

Úplně návrhu spotřebitele (finanční instituce odmítla řešit spor smírně) finanční arbitr vyhověl ve 3 řízeních, částečně spotřebiteli vyhověl ve 43 řízeních, naopak 42 řízení skončilo zamítnutím návrhu spotřebitele, protože finanční arbitr neshledal jeho návrh důvodným a spotřebitel nechal svůj návrh zpět.

Celkem 179 řízení musel finanční arbitr zastavit pro nesoučinnost spotřebitele (spotřebitel ani na opakovanou výzvu finančnímu arbitrovi a nabídku pomoci a vysvětlení neposkytl finančnímu arbitrovi požadované podklady nebo vyjádření), celkem 91 řízení musel zastavit pro nepřislušnost finančního arbitra spor řešit (jednalo se zejména o spory z koupě zboží, penzijního připojištění

nebo spoření) a 42 řízení zastavit, protože v průběhu řízení finanční arbitr zjistil, že nastala některá z překážek řízení před finančním arbitrem (nejčastěji finanční arbitr zjistil, že se finanční instituce obrátila s totožným nárokem na obecný soud).

### Přehledný graf výsledků sporů vyřešených v roce 2021



Nejčastějším sporem i předmětem vyřizovaných dotazů byl v roce 2021 spotřebitelský úvěr, zejména se jednalo o spory z předčasného splacení spotřebitelského úvěru na bydlení nebo spory o platnost úvěrové smlouvy pro neposouzení úvěruschopnosti dlužníka před jejím uzavřením. ([♣ více o rozhodovací činnosti na str. 15](#))

Svá rozhodnutí v anonymizované podobě uveřejňuje finanční arbitr ve [Sbírce rozhodnutí](#) na svých internetových stránkách. ([♣ více v části informační povinnosti finančního arbitra na str. 31](#))

Pokud jde o personální zajištění činnosti finančního arbitra, v roce 2021 činil celkový počet schválených systemizovaných míst 57 pracovních míst (nikoli služebních), včetně pracovní pozice finančního arbitra a jeho zástupce. Většina zaměstnanců Kanceláře finančního arbitra má vysokoškolské vzdělání v oboru právo, odborným činnostem souvisejících s řešením sporů se věnovali zaměstnanci v rozsahu 35 plných pracovních úvazků.

S ohledem na pravidla řízení před finančním arbitrem spočívající v povinnosti finančního arbitra pomáhat spotřebiteli uplatnit jeho nároky, poskytovat mu součinnost, rozhodovat v zákonem stanovených lhůtách, rozhodnout i nad návrh spotřebitele, aktivně vystupovat při jednání spotřebitele s finanční institucí o smírném řešení sporu a s ohledem na výsledky činnosti finančního arbitra a Kancelář finančního arbitra od roku 2011 se jako optimální (maximální) počet probíhajících sporů připadajících na jednoho odborného zaměstnance jeví maximálně 25 probíhajících sporů.

Stávající počet zaměstnanců zajišťujících odborné činnosti finančního arbitra je tak v poměru k počtu řešených sporů a jejich složitosti nedostatečný. ([♣ více o Kanceláři finančního arbitra na str. 23](#))

Kancelář finančního arbitra a finanční arbitr stejně jako v předchozích letech vynakládali pouze nezbytné výdaje na činnost finančního arbitra a Kanceláře finančního arbitra, nevyužívali, stejně jako v předchozích obdobích, externích právních ani poradenských služeb. ([♣ více o nákladech na zajištění činnosti na str. 26](#))

I v roce 2021 finanční arbitr, resp. jeho zástupce pověřený zahraniční agendou intenzivně spolupracoval na mezinárodní, zejména evropské úrovni se zástupci obdobných institucí

v zahraničí sdružených v evropské síti finančních ombudsmanů FIN-NET i v celosvětové síti INFO Network. [\(♣ více o mezinárodní spolupráci finančního arbitra na str. 33\)](#)

Co do výhledů finančního arbitra do budoucnosti, v působnosti finančního arbitra dosud nejsou spory z finančních služeb, jako jsou neživotní pojištění, penzijní připojištění, doplňkové penzijní spoření a spory akcionářů a držitelů dluhopisů, ačkoli jsou to spory z finančních služeb nebo na finančním trhu a spotřebitelé o jejich řešení prostřednictvím finančního arbitra mají zájem. [\(♣ více o výhledech do budoucnosti na str. 36\)](#)

Pandemie covidu-19 samozřejmě dopadala i v roce 2021 na činnost finančního arbitra, resp. Kanceláře finančního arbitra, zásadně však neohrozila rozhodování sporů ani další odborné činnosti. Přinesla ale navíc činnosti, které bylo potřeba zajistit, a to bez ohledu na personální kapacity Kanceláře finančního arbitra. Zajištění jejího chodu v souladu s vládními opatřeními (omezení styku s veřejností, hygienická a epidemiologická opatření atd.) tak prováděli všichni zaměstnanci Kanceláře finančního arbitra nad rámec svých obvyklých pracovních úkolů.

## 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 směnářského 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,

od 11. 5. 2022

- 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,*

od 1. 7. 2022

- 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.*

### Spory v působnosti finančního arbitra

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

- zneužití platební karty třetí osobou k výběru z bankomatu nebo nákupu u obchodníka,
- zneužití platebního prostředku (elektronické bankovníctví),
- nevydání peněz bankomatem při výběru z bankomatu,
- nezaúčtování hotovosti při vkladu prostřednictvím vkladového bankomatu nebo na pokladně,
- platnosti výpovědi platebního účtu,
- provedení srážky z částky platební transakce zprostředkujícím poskytovatelem platebních služeb,
- neprovedení platební transakce (odmítnutí provést platební transakci),
- 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,
- 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 směnářského 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 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.

Rozhodování sporů v oblasti penzijních produktů

S účinností od 11. 5. 2022 je finanční arbitr příslušný k rozhodování sporů mezi spotřebitelem a penzijní společností nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování penzijního připojištění se státním příspěvkem, mezi spotřebitelem a penzijní společností nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování doplňkového penzijního spoření a mezi spotřebitelem a osobou, která poskytuje nebo distribuuje panevropský osobní penzijní produkt, při poskytování nebo distribuci panevropského osobního penzijního produktu (podle § 1 odst. 1 písm. k), l) a m) zákona o finančním arbitrovi).

Finanční arbitr je příslušný rozhodovat spory

- o platnost smlouvy o penzijním připojištění, doplňkovém penzijním spoření, panevropském osobním penzijním produktu nebo smluvního ujednání takové smlouvy;
- o platnost výpovědi nebo ukončení smlouvy o penzijním připojištění, doplňkovém penzijním spoření a panevropském osobním penzijním produktu;
- o 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;
- o výši připsaného a vyplaceného státního příspěvku;
- o výplatu finančního plnění z penzijních produktů;
- o náhradu škody za porušení povinností v souvislosti se zprostředkováním penzijního připojištění, doplňkového penzijního spoření, panevropského osobního penzijního produktu.

### **Rozhodování sporů z dynamické směny měn**

S účinností od 1. 7. 2022 dochází k dalšímu rozšíření působnosti finančního arbitra, a to o řešení sporů v oblasti platebních služeb – konkrétně sporů z dynamické směny měn (Dynamic Currency Conversion – DCC).

Finanční arbitr bude tedy příslušný řešit spory mezi spotřebitelem a 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. Předmětem sporu pak může být zejména to, zda obchodník, u kterého spotřebitel zboží nebo službu nakupuje (společnost, která provozuje platební terminál nebo bankomat v zahraničí), řádně a včas spotřebitel informoval o směnném kurzu a zda v této souvislosti nevznikla spotřebiteli újma.

## **Překážky řízení před finančním arbitrem**

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

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

## **Spotřebitelské spory na finančním trhu mimo působnost finančního arbitra**

Současně některé spory spotřebitelů a finančních institucí, přestože se týkají finančního trhu, do působnosti finančního arbitra dosud nenáleží. Jedná se především o spory

- ze zajištění a utvrzení dluhu ze spotřebitelského úvěru,
- z neživotního pojištění (pojištění nemovitosti, havarijní pojištění, povinné ručené, úrazové pojištění, pojištění pracovní neschopnosti aj.), a to ani tehdy, pokud bylo sjednáno jako doplňkové pojištění k životnímu pojištění,
- do 30. 4. 2022 z penzijního připojištění nebo doplňkového penzijního spoření,
- mezi držiteli dluhopisů a jejich emitenty,
- týkající se ochrany osobních údajů v souvislosti s poskytováním finančních služeb.

Finanční arbitr musí tyto spotřebitele odkazovat na Českou obchodní inspekci, která řeší spotřebitelské spory, které nespádají do působnosti finančního arbitra. Česká obchodní inspekce je pak řeší ve svém zjednodušeném a nezávazném řízení a řeší tak složité spory spotřebitelů s finančními institucemi.

## **Další orgány mimosoudního řešení spotřebitelských sporů**

Dalšími orgány mimosoudního řešení spotřebitelských sporů jsou Český telekomunikační úřad, Energetický regulační úřad, Česká obchodní inspekce nebo subjekty pověřené Ministerstvem průmyslu a obchodu.

### *Český telekomunikační úřad*

Český telekomunikační úřad je orgánem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb, 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.

Bližší informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů prostřednictvím Českého telekomunikačního úřadu lze získat zde: <https://www.ctu.cz/resene-spory-ctu>. Kontakt: Český telekomunikační úřad, Sokolovská 219, Praha 9, poštovní příhrádka 02, 225 02 Praha 025, telefon: 224 004 111, e-mail: [podatelna@ctu.cz](mailto:podatelna@ctu.cz), ID datové schránky a9qaats.

### *Energetický regulační úřad*

Energetický regulační úřad je orgánem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v oblasti elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství, a to v rozsahu působnosti stanovené právním předpisem upravujícím elektroenergetiku, plynárenství a teplárenství. Energetický regulační úřad tak řeší spotřebitelské spory vyplývající ze smlouvy o poskytování služeb, jejichž předmětem je dodávka elektřiny, plynu, tepelné energie nebo jejich distribuce. Typicky se jedná o smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny nebo plynu, případně smlouvu o dodávce tepelné energie.

Bližší informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů prostřednictvím Energetického regulačního úřadu lze získat zde: <https://www.eru.cz/cs/mimosoudni-reseni-sporu>. Kontakt: Energetický regulační úřad, oddělení sporných řízení, Masarykovo nám. 5, 586 01 Jihlava, telefon: 564 578 658, e-mail: [podatelna@eru.cz](mailto:podatelna@eru.cz), ID datové schránky: eeuaau7.

### *Česká obchodní inspekce*

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.

Česká obchodní inspekce vede řízení zahájené na návrh spotřebitele, a pokud se strany sporu v zákonem stanovené lhůtě nedohodnou nebo spotřebitel od řízení neodstoupí, řízení marným uplynutím lhůty končí. Česká obchodní inspekce tedy nevydává žádné rozhodnutí ve věci.

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, Štěpánská 796/44, 120 00 Praha 2, poradenská linka telefon: 222 703 404, e-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), ID datové schránky x7cab34.

Česká obchodní inspekce současně kontroluje právnické a fyzické osoby, které nabízejí, prodávají, dodávají nebo uvádějí na trh výrobky, nabízejí nebo poskytují služby nebo vyvíjejí jinou činnost podle zákona o České obchodní inspekci, pokud podle zvláštních právních předpisů nevykonává dozor jiný správní úřad. V rámci výkonu dozoru může Česká obchodní inspekce provést šetření, zda v uvedeném případě nedošlo k porušení zákona o ochraně spotřebitele a případně uložit veřejnoprávní sankci. Seznam inspektorátů lze získat zde: <https://www.coi.cz/kontakty-inspektoraty/>.

### *Subjekty pověřené Ministerstvem průmyslu a obchodu k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů*

K mimosoudnímu řešení spotřebitelského sporu z neživotního pojištění je vedle České obchodní inspekce příslušná i Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z. ú. jako subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu.

Bližší informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů z neživotního pojištění prostřednictvím Kanceláře ombudsmana České asociace pojišťoven z. ú. lze získat zde: <https://www.ombudsmancap.cz/>. Kontakt: Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z. ú., Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Praha 1, telefon: 602 273 096, e-mail: [kancelar@ombudsmancap.cz](mailto:kancelar@ombudsmancap.cz), ID datové schránky: i4ymwu8.

### **Soudy a orgány činné v trestním řízení**

Platí, že každý, kdo se cítí být poškozen na svých právech, má možnost obrátit se na obecné soudy České republiky (blíže zde: <https://www.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 na místě se obrátit na Policii České republiky (kontakt na příslušný útvar <https://www.policie.cz/imapa.aspx>), případně je možné obrátit se na státní zastupitelství (kontakt na příslušná státní zastupitelství <https://verejnazaloba.cz/prehled-statnich-zastupitelstvi/>).

Pro soudní řízení v případech, kdy není věc možné řešit před orgány mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, lze využít komerční právní pomoci (seznam advokátů <https://vyhledavac.cak.cz>), v některých případech lze využít bezplatné poradenství poskytované Českou advokátní komorou (<https://www.cak.cz/scripts/detail.php?id=2617>) nebo bezplatné

poradny, jejichž kontakty lze vyhledat na internetu (např. zadáním do vyhledavače kombinace slov „bezplatná právní poradna“); v této souvislosti je však nutno upozornit, že mezi nalezenými odkazy se může vyskytovat i značné množství subjektů poskytujících placené služby, je tak na místě značná opatrnost.

## **Orgány veřejnoprávního dohledu nebo státního dozoru**

Vedle orgánů mimosoudního řešení sporů se mohou spotřebitelé obracet i na státní orgány vykonávající veřejnoprávní dohled či dozor s podněty k provedení dohledu nebo kontroly.

### *Česká národní banka*

Orgánem veřejnoprávního dohledu nad finančním trhem je Česká národní banka. 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.

Bližší informace o výkonu dohledu prováděného Českou národní bankou lze získat zde: <https://www.cnb.cz/cs/dohled-financni-trh/vykon-dohledu/>. Kontakt: Česká národní banka, Na Příkopě 28, 110 00 Praha 1, telefon: 224 411 111, e-mail: [info@cnb.cz](mailto:info@cnb.cz), ID datové schránky: 8tgaiej.

### *Ministerstvo financí*

Státní dozor nad penzijními společnostmi a penzijními fondy v souvislosti s poskytováním státního příspěvku a hospodařením s ním a státní dozor nad dodržováním podmínek pro poskytování státní podpory stavebního spoření vykonává Ministerstvo financí. Ministerstvo financí nemůže rozhodnout ve sporu mezi spotřebitelem a penzijní společností, penzijním fondem nebo stavební spořitelnou, ani právně závazně posoudit existenci práv či povinností vyplývajících ze soukromoprávního vztahu. Na základě přijatého podnětu je však Ministerstvo financí oprávněno provést šetření a případně zahájit správní řízení o udělení veřejnoprávní sankce dozorovanému subjektu.

Bližší informace o výkonu státního dozoru prováděného Ministerstvem financí lze získat zde: <https://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/stavebni-sporeni/kontroly-u-stavebnich-sporitelen-a-penzj>. Kontakt: Ministerstvo financí, odbor 36 – Státní kontrola a dozor na finančním trhu, Letenská 15, 118 10 Praha 1, telefon: 257 041 111, e-mail: [podatelna@mfcr.cz](mailto:podatelna@mfcr.cz), ID datové schránky: zxeaaauv.

### *Úřad pro ochranu osobních údajů*

Dozor nad dodržováním povinností při správě a zpracování osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Úřad pro ochranu osobních údajů 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.

Bližší informace o dozorové a rozhodovací činnosti Úřadu pro ochranu osobních údajů lze získat zde: <https://www.uoou.cz/dozorova-a-rozhodovaci-cinnost/ds-1277/p1=1277>. Kontakt: Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, telefon: 234 665 555, e-mail: [posta@uoou.cz](mailto:posta@uoou.cz), ID datové schránky: qkbaa2n.

### III. PRAVIDLA ŘÍZENÍ PŘED FINANČNÍM ARBITREM

Řízení se zahajuje na návrh spotřebitele, finanční instituce se zahájení řízení domáhat nemůže. Finanční instituce je povinná se řízení před finančním arbitrem účastnit a je povinná poskytovat finančnímu arbitrovi dostatečnou součinnost. Finanční arbitr v řízení postupuje podle zákona o finančním arbitrovi, který obsahuje ucelenou základní úpravu zvláštního mimosoudního řízení, a podle správního řádu, nestanoví-li zákon o finančním arbitrovi jinak.

Zákon o finančním arbitrovi například 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.

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

V řízení finanční arbitr proto vždy postupuje tak, že 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. Není vyloučeno, aby finanční arbitr v řízení vyzýval navrhovatele i finanční instituci opakovaně k vyjádření nebo k doplnění předložených podkladů, případně aby vyzýval třetí osoby.

Finanční arbitr podklady průběžně posuzuje 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 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 nečinnosti navrhovatele nebo existence zákonné překážky řízení, vydá finanční arbitr rozhodnutí ve věci v podobě nálezu.

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, posuzování podkladů s cílem předběžně posoudit případ, sdělení předběžného posouzení případu stranám sporu a poskytování součinnosti při jednání stran sporu o smírném řešení sporu.

Finanční arbitr je povinen rozhodnout bez zbytečného odkladu nálezem, nejdéle však do 90 dnů od shromáždění všech podkladů nutných pro rozhodnutí, tedy nikoli od zahájení řízení; nelze-li ve zvlášť složitých případech vzhledem k povaze věci rozhodnout ani v této lhůtě, lhůta se přiměřeně prodlouží, nejvýše o dalších 90 dnů.

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

Pravomocné rozhodnutí finančního arbitra je po uplynutí lhůty pro splnění uložené povinnosti v něm stanovené vykonatelné a má stejné účinky jako rozhodnutí soudu. Nesplní-li finanční instituce dobrovolně povinnost, kterou jí finanční arbitr v rozhodnutí uložil, může navrhovatel podat návrh na výkon rozhodnutí.

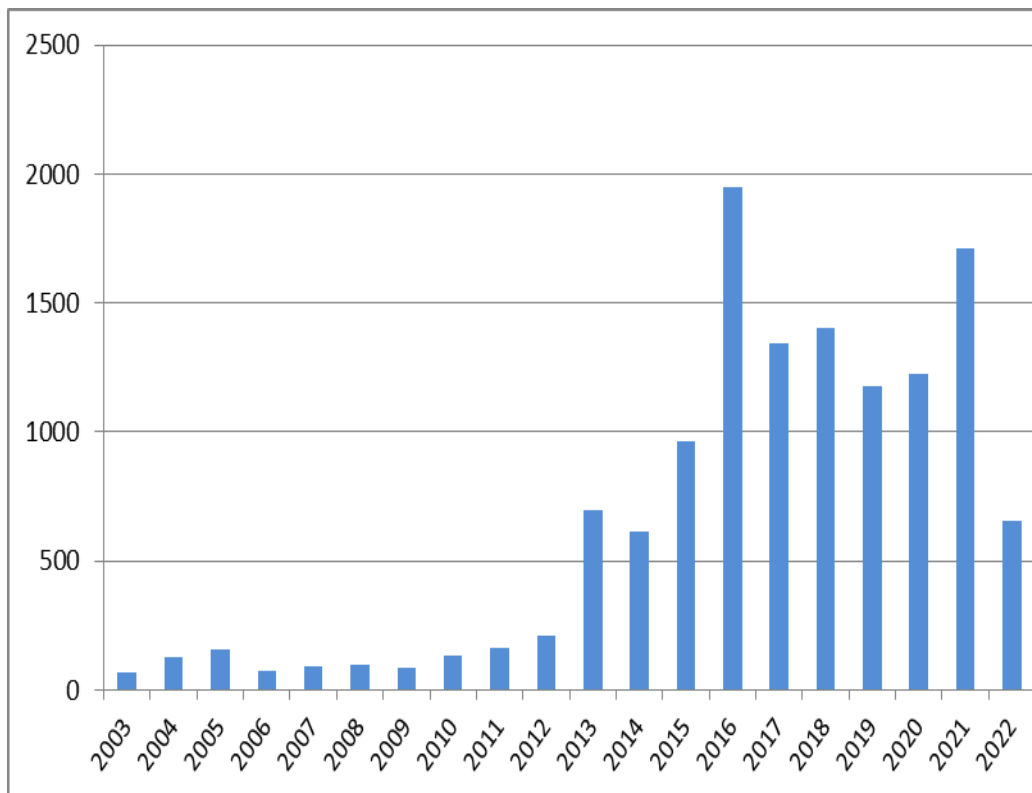
Proti pravomocnému rozhodnutí finančního arbitra o námitkách může kterákoli strana sporu podat žalobu k věcně a místně příslušnému obecnému soudu o nahrazení rozhodnutí finančního arbitra rozhodnutím soudu podle části páté zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů. Účastníky řízení před soudem jsou pouze navrhovatel a finanční instituce, kteří nesou náklady soudního řízení tak, jak určí soud.

#### IV. VÝSLEDKY ROZHODOVACÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA

Finanční arbitr přijal v roce 2021 celkem 1.709 návrhů na zahájení řízení. V období od 1. 1. 2022 do 15. 6. 2022 přijal finanční arbitr již dalších 654 návrhů na zahájení řízení.

##### Počet zahájených řízení v jednotlivých letech od vzniku finančního arbitra (2003–2022)

Rok	Počet
2003	66
2004	128
2005	160
2006	77
2007	92
2008	99
2009	84
2010	134
2011	163
2012	210
2013	698*
2014	612
2015	964
2016	1.948
2017	1.344
2018	1.401
2019	1.178
2020	1228
2021	1709
2022	697**



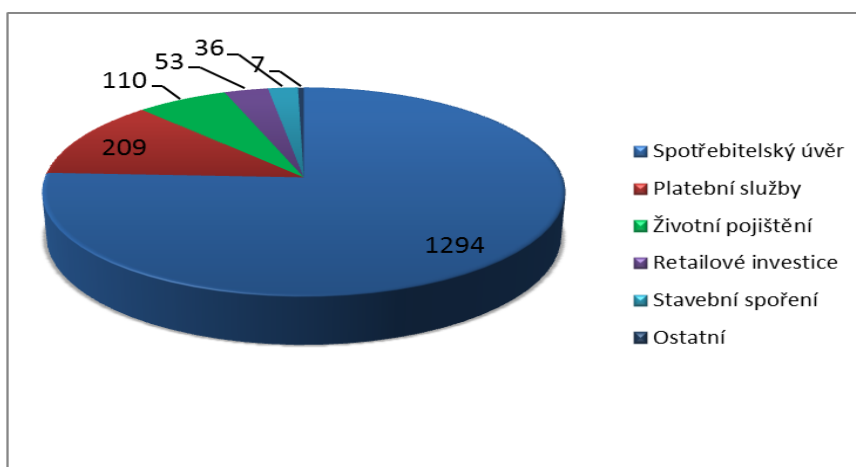
\* v roce 2013 finanční arbitr současně řešil i 93.139 hromadně podaných sporů o poplatek za správu úvěru (informace o vyřízení sporů obsahovala Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2014)

\*\* stav ke dni 30. 6. 2022

Nejvíce návrhů na zahájení řízení přijatých v roce 2021 představovaly spory ze spotřebitelských úvěrů. Nejméně sporů přitom napadlo ze směnářské činnosti a z kolektivního investování.

##### Rozdělení zahájených řízení podle oblastí v roce 2021

Oblast	Počet
Spotřebitelský úvěr	1294
Platební služby	209
Životní pojištění	110
Retailové investice	53
Stavební spoření	36
Ostatní (mimo působnost)	7
<b>Celkem</b>	<b>1.709</b>

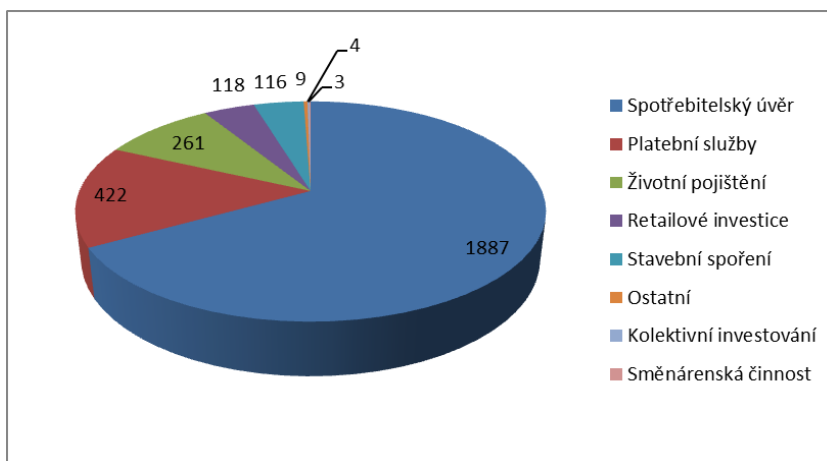


V roce 2021 samozřejmě probíhala i řízení, která byla zahájena v předchozích obdobích, vedle řízení zahájených v roce 2021 probíhalo ještě dalších 1.111 řízení, celkem tedy probíhalo 2.820 řízení ve věci.

Probíhajícím řízením se rozumí i řízení, které bylo přerušeno ze zákonných důvodů (probíhající insolvenční řízení finanční instituce nebo navrhovatele) nebo na žádost navrhovatele (vyčkání soudního přezkumu jiného rozhodnutí finančního arbitra v obdobné věci); řízení, ve kterém navrhovatel odstraňuje nedostatky návrhu na zahájení řízení nebo návrh doplňuje a požádá o poskytnutí delší lhůty; a současně řízení, ve kterém probíhá shromažďování podkladů, jednání o smírném řešení sporu nebo příprava rozhodnutí ve věci nebo řízení o námitkách.

### Rozdělení všech řešených sporů v roce 2021 podle oblastí včetně sporů z předešlých období

Oblast	Počet
Spotřebitelský úvěr	1887
Platební služby	422
Životní pojištění	261
Retailové investice	118
Stavební spoření	116
Ostatní	9
Kolektivní investování	4
Směnářská činnost	3
<b>Celkem</b>	<b>2.820</b>



#### Spotřebitelský úvěr

V oblasti spotřebitelského úvěru bylo v roce 2021 zahájeno 1.294 řízení, celkem v roce 2021 vedl finanční arbitr 1.887 sporů ze spotřebitelského úvěru a pravomocně jich ukončil 1.243, z toho smírným vyřešením sporu skončilo 1.029 řízení (zpětvzetí 1.025, bezpředmětnost pro odpadnutí předmětu sporu 6), ve 43 případech finanční arbitr návrhu na zahájení řízení zčásti nebo zcela vyhověl, v 15 případech musel návrh na zahájení řízení zamítnout, v 48 případech finanční arbitr řízení zastavil pro svoji nepříslušnost či nepřípustnost návrhu a ve 104 případech musel finanční arbitr řízení zastavit pro nesoučinnost spotřebitele a ve 2 případech právní nástupce navrhovatele v řízení nepokračoval.

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

Druhým nejčastějším sporem v oblasti spotřebitelského úvěru byly spory z předčasného splacení úvěru, zpravidla na bydlení. Ve sporu o výši účelně vynaložených nákladů při předčasném splacení úvěru se spotřebitel může domáhat vrácení rozdílu mezi již zaplacenou úhradou za předčasné splacení úvěru a účelně vynaloženými náklady, na které poskytovateli úvěru vznikl nárok, anebo se může domáhat správného vyčíslení částky potřebné k předčasnému splacení spotřebitelského úvěru včetně úhrady za předčasné splacení odpovídající účelně vynaloženým nákladům poskytovatele úvěru v souvislosti s předčasným splacením úvěru. Tyto spory jsou nové, dosud obecnými soudy nerozhodované.

Dalšími častými spory byly spory o určení výše dluhu ze smlouvy o úvěru z důvodu výše sjednané odměny v rozporu s dobrými mravy, nebo v případě tzv. překlenovacích úvěrů ze stavebního spoření.

Předmětem sporů zůstávají i zápisy v registrech dlužníků, kdy se na finančního arbitra obraceli spotřebitelé s požadavky na přezkoumání, zda o nich poskyvatelé úvěrů sdíleli v registrech



oprávněně informace o jejich závazcích. Mezi další spory patří také náhrada škody za neodborné zprostředkování úvěru, případně za neposkytnutí úvěru žadateli o úvěr, případně určení výše poplatku za nečerpání úvěru.

V některých případech finanční arbitr nemohl spor řešit a musel řízení zastavit, protože v řízení vyšlo najevo, že smlouva byla sjednána jako podnikatelská a navrhovateli se nepodařilo prokázat jeho tvrzení, že se ve skutečnosti jednalo o úvěr spotřebitelský nebo nastala překážka řízení v podobě zahájení soudního řízení na návrh finanční instituce nebo zahájení insolvenčního řízení na majetek spotřebitele.

### *Platební služby*

V oblasti platebního styku bylo v roce 2021 zahájeno 209 řízení, v témže roce pravomocně skončilo 200 řízení, z toho smírným vyřešením sporu skončilo 142 řízení, celkem 6 návrhů na zahájení řízení finanční arbitr zamítl, v 10 případech musel finanční arbitr řízení zastavit pro svoji nepříslušnost, 2 pro nepřipustnost a ve 40 případech finanční arbitr řízení zastavil pro nesoučinnost spotřebitele.

Nejčastějším typem sporů při poskytování platebních služeb zůstávají spory z neautorizovaných platebních transakcí, zpravidla v souvislosti se zneužitím platebních prostředků jako je internetové bankovníctví nebo platební karta.

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

Početnou skupinu tvořily i spory o tzv. chargeback, když se spotřebitelé domáhali prostřednictvím svých poskytovatelů platebních služeb navrácení zaplacených peněžních prostředků za neposkytnuté služby nebo nedodané zboží, nejčastěji za neuskutečněné lety nebo zrušené zahraniční dovolené.

Finanční arbitr řešil několik sporů o platnost výpovědi závazku ze smlouvy o platebních službách nebo o náhradu škody v souvislosti s vypořádáním dědictví.

Spory z platebních služeb jsou velmi rozdílné, vyžadují posouzení velkého množství podkladů, nejen smluvní dokumentace, ale výstupů z různých informačních systémů poskytovatelů platebních služeb i podkladů od třetích osob, a proto patří k těm nesložitějším co do řádného zjištění skutkového stavu.

### *Životní pojištění*

V oblasti životního pojištění bylo v roce 2021 zahájeno 110 řízení. Celkově bylo v této oblasti v roce 2021 pravomocně ukončeno 187 řízení, smírným vyřešením sporu skončilo 98 řízení (zpětvzetí), v 19 případech finanční arbitr návrh na zahájení řízení zamítl, ve 2 případech návrhu na zahájení řízení zčásti vyhověl, v 46 případech řízení zastavil pro nepříslušnost či nepřipustnost návrhu a ve 22 případech pro nesoučinnost spotřebitele.

Nejčastějším typem sporů ze životního pojištění byly 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.

Další početnou skupinou sporů jsou spory o výši pojistného plnění při dožití konce pojistné doby tzv. kapitálových životních pojištění, kdy se spotřebitelé domáhají výplaty výnosu, který jim namodelovali pojišťovací zprostředkovatelé před uzavřením pojistných smluv, kterého pak

pojišťovny ve skutečnosti nedosáhly. Anebo se spotřebitelé domáhají jednorázového pojistného plnění ze smluv kapitálového životního pojištění, ačkoliv si platně sjednali pouze doživotní důchod.

Některá rozhodnutí finančního arbitra vydaná ve sporech ze životního pojištění předkládají dále strany sporu k soudnímu přezkumu, když spotřebitelé, resp. jejich právní zástupci, nesouhlasí se závěrem finančního arbitra o promlčení, či částečném promlčení jejich nároku, pojišťovny naopak nesouhlasí se závěrem finančního arbitra o neplatnosti pojistné smlouvy nebo smluvního ujednání.

Z dosavadních výsledků soudního přezkumu rozhodnutí finančního arbitra u soudů prvního stupně rozhodně nelze usuzovat na ustálenou rozhodovací praxi obecných soudů. Ve většině přezkoumaných rozhodnutí daly obecné soudy za pravdu finančnímu arbitrovi, jsou však i rozhodnutí, která jsou v naprostém opaku k rozhodnutí finančního arbitra i rozhodnutím jiných soudů nebo soudců, kteří se zabývali obdobným předmětem sporu.

Pokud jde o přípustnost námítky promlčení u smluv o životním pojištění a možnost přednostního posouzení námítky promlčení před nárokem samým, pak se rozhodnutími finančního arbitra zabývaly již i odvolací a dovolací soudy, které daly finančnímu arbitrovi, resp. jeho postupu, za pravdu.

Finanční arbitr je přesvědčen o tom, že v rozhodovaných sporech velmi pečlivě přihlížel ke všemu, co vyšlo v řízeních najevo, a ve vydaných rozhodnutích náležitě odůvodnil, proč rozhodl o zamítnutí či vyhovění návrhu na zahájení řízení, když současně ve svých rozhodnutích vždy odkázal na relevantní skutková zjištění, právní úpravu i závěry obecných soudů, dokonce i soudu, který přezkoumával obdobní rozhodnutí finančního arbitra.

### *Stavební spoření*

V oblasti stavebního spoření bylo v roce 2021 zahájeno 36 řízení. Celkově bylo v této oblasti v roce 2021 pravomocně ukončeno 40 sporů, smírným vyřešením sporu skončilo 31 řízení, v 1 případě finanční arbitr návrh spotřebitele zamítl, v 1 případě návrhu spotřebitele částečně vyhověl a v 7 případech řízení zastavil pro nesoučinnost spotřebitele.

Nejčastějšími spory ze stavebního spoření byly spory o platnost jednostranného ukončení stavebního spoření ze strany stavební spořitelny, o platnost jednostranného snížení úrokové sazby z vkladů stavebního spoření, a dále spory z vedení účtu stavebního spoření, zejména o výši poplatku za vedení účtu stavebního spoření, o výši vyplácené státní podpory nebo o výši úroků z vkladů stavebního spoření.

Před finančním arbitrem je aktuálně vedeno 59 řízení proti stejné stavební spořitelně, ve kterých se spotřebitelé domáhají shodně obnovení účtů stavebního spoření, protože považují ukončení stavebního spoření, resp. zrušení účtu stavebního spoření za neplatné. Všechna tato řízení jsou přerušena, protože spotřebitelé vyčkávali rozhodnutí Nejvyššího soudu v obdobných sporech (finanční arbitr v nich rozhodl ve prospěch spotřebitelů), resp. od začátku března 2022 vyčkávají rozhodnutí Ústavního soudu o ústavní stížnosti podané stavební spořitelnou proti rozhodnutím Nejvyššího soudu o dovolání.

### *Retailové investice*

V oblasti kolektivního investování a poskytování investičních služeb bylo v roce 2021 zahájeno celkem 53 řízení. Celkově bylo v této oblasti v roce 2021 pravomocně skončeno 43 sporů, z toho smírným vyřešením sporu 27 (zpětvzetí), v 1 případě finanční arbitr návrh spotřebitele zamítl, v 10 případech řízení zastavil pro nepřislusnost či nepřipustnost a v 5 případech pro nesoučinnost spotřebitele.

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. Investiční služby jsou na území České republiky často poskytovány na dálku zahraničními osobami (ať už s oprávněním příslušného orgánu dohledu či bez něj), kterým je třeba úkony v řízení řádně doručit, což bývá často problematické. V některých případech se navíc právní vztahy řídí zahraničním právem.

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

### *Směna měn*

V oblasti směnářských sporů nebylo ve sledovaném období zahájeno žádné řízení. Celkově byly v této oblasti pravomocně skončeny 3 spory, smírným vyřešením sporu (zpětvzetí) skončila 2 řízení, v 1 případě musel finanční arbitr řízení zastavit pro nesoučinnost spotřebitele.

Po 1. 4. 2019, kdy nabyla účinnosti novela zákona o směnářské činnosti, která upravila právo zákazníka odstoupit od směnářského obchodu nebo jeho části, se počet nových sporů výrazně snížil. Samozřejmě, že na počet sporů ze směny měn mohly mít vliv i dopady pandemie covidu-19, v tomto případě především omezení cestování a s tím spojený nízký počet cizinců směřujících v České republice svou měnu za české koruny.

### *Spory mimo působnost finančního arbitra*

Finanční arbitr v roce 2021 přijal 8 návrhů na zahájení řízení, v nichž předmět sporu již na první pohled zjevně nespadal do působnosti finančního arbitra. Jednalo se o spory z penzijního připojištění, z dluhopisů a telekomunikačního provozu. Finanční arbitr tato řízení musel zastavit pro nepřípustnost návrhu na zahájení řízení.

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.

### **Délka řízení**

Některé spory končí v řádu týdnů od zahájení řízení smírným vyřešením, jiné složité spory naopak trvají i déle než 2 roky. Obvyklá délka celého řízení (tedy řízení o návrhu, odstraňování nedostatků návrhu na straně navrhovatele, zajišťování podkladů od finanční instituce a dožádaných osob, předběžné právní posouzení případu, koordinace smírného řešení sporu, řízení o námitkách proti rozhodnutí finančního arbitra) se pohybuje okolo 12 měsíců.

Průměrná délka řízení skončených v roce 2021 činila od okamžiku zahájení řízení do nabytí právní moci úkonu, kterým se řízení skončilo, 238 dnů. I přestože v roce 2021 finanční arbitr pravomocně ukončil o 31 % více případů než v roce 2020 (1.723 vs. 1.314), průměrnou délku řízení se podařilo zkrátit o 34 % (oproti 360 dnům v roce 2020). Nejrychleji se finančnímu arbitrovi dařilo řešit spory ze spotřebitelských úvěrů (průměrná délka 211 dnů) a z platebních služeb (226 dnů). Nadprůměrně dlouho naopak trvalo řešení sporů ze stavebního spoření (295 dnů), retailových investičních služeb (347) a životního pojištění (394 dny). Nejdéle trvalo průměrné řešení sporů z kolektivního investování (423 dnů) a směnářské činnosti (497 dnů), obě tato čísla jsou však zkrácena nízkou základnou (1 resp. 3 ukončená řízení) a v případě sporů ze směnářské činnosti pak i obtížemi spojenými s doručováním do zahraničí.

Délku řízení přitom ovlivňují i sami spotřebitelé, když nepředkládají bezvadné návrhy na zahájení řízení, které je zapotřebí upravovat nebo doplňovat, a prodlužují si lhůty poskytované pro předložení podkladů nebo vyjádření. Obdobně to platí i pro stranu finančních institucí.

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

Nezřídka se pak stává, že spotřebitel, resp. jeho zástupce podá návrh, který zásadním způsobem nekoresponduje se skutečným stavem, zejména pokud jde o vyčíslení a doložení požadovaného plnění, kdy finanční arbitr až v průběhu řízení zjistí, že právní vztah, který je předmětem řízení,

zanikl před jeho zahájením, ačkoliv zástupce navrhovatele tvrdí opak atd. Finanční arbitr tak zpravidla zjistí skutečný stav věci až na několikátou výzvu navrhovateli a finanční instituci k předložení podkladů.

Navíc je třeba brát v potaz, že v případě smírného řešení sporu (v roce 2020 60 % všech skončených řízení) je spor fakticky vyřešen okamžikem sjednání dohody mezi spotřebitelem a finanční institucí, po kterém následuje nabytí právní moci usnesení o zastavení řízení až s několikátýdenním zpožděním.

### Délka řízení pravomocně skončených v roce 2021 podle jednotlivých oblastí

Oblast	Počet skončených řízení (2021)	Průměrná délka řízení ve dnech (2021)	Počet skončených řízení (2020)	Průměrná délka řízení ve dnech (2020)	Změna počtu skončených řízení 2021/2020	Změna průměrné délky řízení 2021/2020
Spotřebitelský úvěr	1243	211	683	227	+82 %	-7 %
Životní pojištění	187	401	385	667	-51 %	-40 %
Platební styk	200	226	165	247	+21 %	-9 %
Stavební spoření	40	295	32	311	+25 %	-5 %
Retailové investice	43	347	27	266	+59 %	+30 %
Směnárny	3	497	4	373	-25 %	+33 %
Kolektivní investování	1	423	3	392	-67 %	+8 %
Ostatní	8	40	15	52	-47 %	-23 %
<b>Celkem</b>	<b>1725</b>	<b>238</b>	<b>1314</b>	<b>360</b>	<b>+31 %</b>	<b>-34 %</b>

### Výsledky rozhodovací činnosti

Pokud jde o výsledky rozhodovací činnosti, pak z celkového počtu 1.725 řízení pravomocně skončených v roce 2021 dosáhl finanční arbitr ve třech čtvrtinách (77 %) smírného řešení sporu, to znamená, že finanční instituce uspokojila zcela nebo zčásti nárok, který spotřebitel v řízení před finančním arbitrem uplatnil.

Finanční arbitr ve snaze dosáhnout smírného řešení sporu zpravidla nejprve stranám sporu předloží předběžné právní posouzení sporu s nástinem jeho představy o spravedlivém smírném řešení. Teprve když strany sporu smírné řešení odmítnou, vydá finanční arbitr rozhodnutí ve věci v podobě nálezu, případně rozhodnutí o námitkách proti nálezu.

Za smírné řešení sporu je zapotřebí považovat i řízení, ve kterém spotřebitel vezme svůj návrh zpět, protože ho finanční arbitr předloženým posouzením shromážděných podkladů přesvědčí o neoprávněnosti jeho návrhu (sporu), nebo proto, že výsledek řízení by pro něj byl např. v důsledku vznesení námítky promlčení ze strany finanční instituce méně výhodný.

Ve sledovaném období finanční arbitr zastavil v 1.320 případech řízení pro zpětvzetí návrhu na jeho zahájení. Dalších 12 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“. Celkem tedy v roce 2021 skončilo smírným řešením 1.332 vedených řízení.

Tam, kde strany sporu nenalezly ani v řízení před finančním arbitrem ochotu vyřešit spor smírně, rozhodl finanční arbitr zčásti nebo zcela vyhovujícím nebo zamítavým nálezem. Celkem vydal finanční arbitr 88 rozhodnutí ve věci, z toho v 42 případech návrh zamítl, v 43 řízeních částečně a v 3 řízeních úplně vyhověl návrhu spotřebitele.

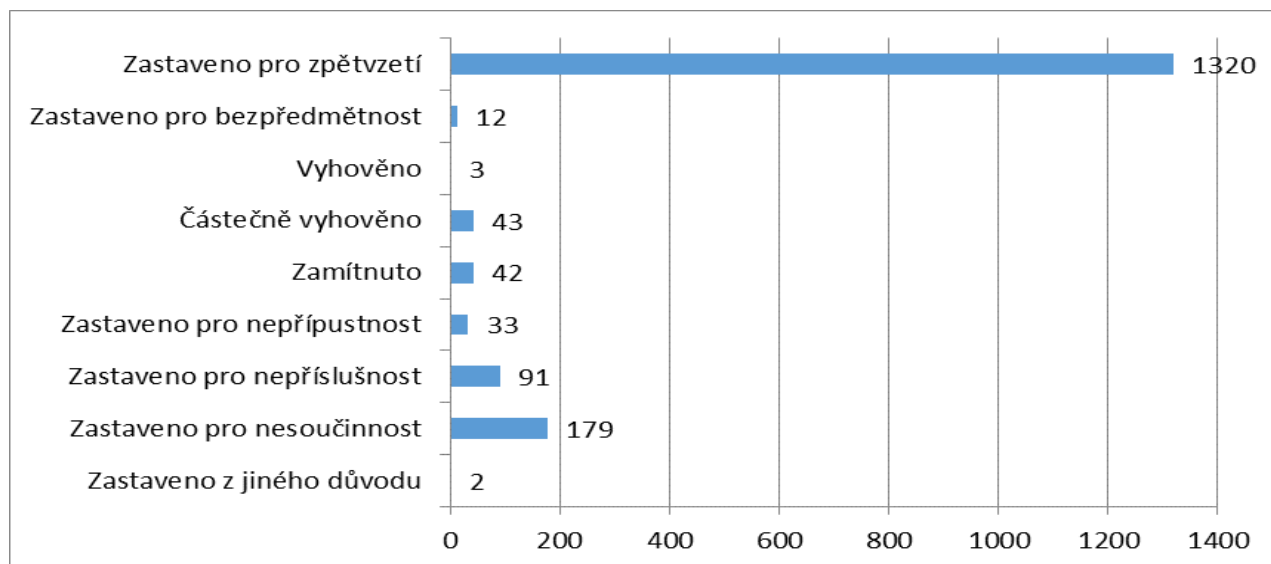
Ne vždy poskytli spotřebitelé (navrhovatelé) finančnímu arbitrovi takovou součinnost, aby mohlo být v řízení spravedlivě a podle práva rozhodnuto. A to ani přesto, že finanční arbitr opakovaně vyzývá a poučuje navrhovatele, jaké podklady má předložit na podporu svých tvrzení nebo jak má formulovat svůj nárok vznášený proti finanční instituci. Finanční arbitr musel pro nesoučinnost navrhovatele zastavit celkem 179 řízení.

Finanční arbitr návrhy, kde zjistil zákonnou překážku řízení, musí odmítnout pro jejich nepřipustnost, v roce 2021 tak učinil v 33 případech.

I v případě, že finanční arbitr až 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 nespadá do působnosti finančního arbitra, nejčastěji neživotní pojištění, zastaví finanční arbitr řízení pro nepřislušnost, v roce 2021 bylo celkem pro nepřislušnost finančního arbitra zastaveno 91 řízení).

### Výsledky řízení pravomocně skončených k 31. 12. 2021 podle způsobu vyřízení sporu

Výsledek	Počet
Zastaveno pro zpětvzetí	1320
Zastaveno pro bezpředmětnost	12
Vyhověno	3
Částečně vyhověno	43
Zamítnuto	42
Zastaveno pro nepřipustnost	33
Zastaveno pro nepřislušnost	91
Zastaveno pro nesoučinnost	179
Zastaveno z jiného důvodu	2
<b>Celkem</b>	<b>1725</b>



### Stav vedených řízení vedených v roce 2021 ke dni 31. 12. 2021

	Počet
pravomocně skončeno do 31. 12. 2021	1.725
vydáno rozhodnutí do 31. 12. 2021	132
přerušeno	98
před vydáním nálezu k datu 31. 12. 2021 (probíhá shromažďování podkladů, projednávání smírného řešení sporů, čeká se na výsledky soudního přezkumu nebo skončení trestního řízení)	867

## **Sankce a pokuty finančním institucím nebo dožádaným osobám**

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.

Vedle toho je finanční arbitr oprávněn podle § 23 téhož zákona 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 2021 uložil finanční arbitr sankce v celkové výši 610.082,83 Kč.

Ve sledovaném období zahájil finanční arbitr celkem 16 řízení o pokutě za nesoučinnost finanční instituce, z toho v celkem 13 případech finanční arbitr pravomocně uložil pokuty v celkové výši 95.000 Kč.

## V. FINANČNÍ ARBITR, ZÁSTUPCE FINANČNÍHO ARBITRA – KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA – ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA

### Finanční arbitr

S účinností od 1. 7. 2011 jmenuje a odvolává finančního arbitra a jeho zástupce vláda na návrh ministra financí. Finanční arbitr za výkon své funkce odpovídá vládě. Finančním arbitrem a zástupcem arbitra mohou být jmenovány pouze osoby, které jsou bezúhonné, plně svéprávné, mají dobrou pověst a jejichž zkušenosti dávají záruku, že budou svou funkci řádně zastávat. Předpokladem pro jmenování arbitrem a zástupcem arbitra je též vysokoškolské vzdělání získané řádným ukončením studia v magisterském studijním programu v oblasti práva na vysoké škole v České republice a prokázání 5 let praxe v oblasti finančního trhu nebo ochrany zájmů spotřebitele na finančním trhu. Pracovní poměr a odměňování finančního arbitra a zástupce finančního arbitra se řídí zákoníkem práce.

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.

### Kancelář finančního arbitra

V čele Kanceláře finančního arbitra stojí finanční arbitr. Zástupce zastupuje finančního arbitra v době jeho nepřítomnosti v plném rozsahu jeho pravomoci a odpovědnosti. Pracovní poměr a odměňování zaměstnanců Kanceláře finančního arbitra se řídí zákoníkem práce.

Organizační strukturu Kanceláře finančního arbitra tvořily ve sledovaném období organizační útvary:

- finanční arbitr,
- zástupce finančního arbitra,
- oddělení platebního styku, stavebního spoření a směnářenské činnosti,
- oddělení úvěrů I,
- oddělení úvěrů II,
- oddělení úvěrů III,
- oddělení úvěrů IV,

- oddělení investic,
- oddělení životního pojištění,
- oddělení administrativní podpory,
- interní auditor,
- oddělení tajemníka finančního arbitra.

Z důvodu zvýšeného nápadu sporů ze spotřebitelského úvěru a potřeby rychle a efektivně vyřizovat jednotlivé spory došlo v průběhu sledovaného období ke zvýšení počtu oddělení sporů ze spotřebitelského úvěru ze tří na čtyři.

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

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

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

rok 2011	14 systemizovaných míst
rok 2012	14 systemizovaných míst
rok 2013	14 systemizovaných míst
rok 2014	35 systemizovaných míst
rok 2015	39 systemizovaných míst
rok 2016	45 systemizovaných míst
rok 2017	55 systemizovaných míst
rok 2018	55 systemizovaných míst
rok 2019	60 systemizovaných míst
rok 2020	57 systemizovaných míst
rok 2021	57 systemizovaných míst

V průběhu roku 2021 zaměstnávala Kancelář finančního arbitra ve fyzických osobách 55 zaměstnanců v pracovním poměru, resp. 52,45 zaměstnanců v průměrném přepočteném počtu (jedná se především o zkrácené úvazky zaměstnankyň pečujících o nezletilé děti), když Kancelář finančního arbitra současně evidovala 11 zaměstnankyň vyňatých z evidenčního počtu z důvodu zahájené nebo probíhající rodičovské dovolené (většina jejich pracovních míst byla obsazena dočasným zástupem).

Současně Kancelář finančního arbitra zaměstnávala ve sledovaném období 10 zaměstnanců na dohodu o pracích konaných mimo pracovní poměr, jednalo se zejména o zajištění činností spojených s účastí Kanceláře finančního arbitra ve veřejných zakázkách, archivačních činnostech, spravování Sbírkou rozhodnutí, výpomoc za dlouhodobě nemocnou zaměstnankyni a výpomoc zaměstnankyň na rodičovské dovolené při zpracování podkladů pro rozhodování finančního arbitra.

Personální zajištění činnosti Kanceláře finančního arbitra (ani skutečné ani rozpočtované) není vzhledem ke statutu samostatné organizační složky státu, tedy činnostem zajišťujícím její chod



(rozpočtové, účetní, ekonomické, hospodářské, pracovně-právní), a vzhledem k odborným činnostem (rozhodování sporů a s tím souvisejícím odborných činnostem) dostačující.

V současné době zajišťují v Kanceláři finančního arbitra činnosti provozní podpory i zaměstnanci, kteří byli přijati na odborné činnosti nebo je vykonávají finanční arbitř a jeho zástupce i další vedoucí zaměstnanci v přesčasových hodinách (myšleno i nad rámec přijatelného rozsahu přesčasových hodin vedoucího zaměstnance).

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.). Dále pak je zapotřebí zajistit zvýšený každodenní odborný styk s veřejností, který v současné době zajišťují administrativní zaměstnanci nebo odborní zaměstnanci nad rámec svých pracovních úkolů a pracovní doby.

Je zapotřebí personálně zajistit činnosti související s kybernetickou bezpečností (Kancelář finančního arbitra bude podle novelizované prováděcí vyhlášky k zákonu o kybernetické bezpečnosti provozovat několik významných informačních systémů (Informační systém pro vedení spisové služby a řízení před finančním arbitrem a dále a též informační systém využívaný k vedení úřední desky způsobem umožňujícím dálkový přístup), což obnáší zvýšené povinnosti stanovené právními předpisy upravujícími kybernetickou bezpečnost, a to jak po stránce materiální, tak po stránce personální – potřeba kvalifikovaných zaměstnanců pro příslušné bezpečnostní role, když Kancelář finančního arbitra v současnosti nemá žádné systemizované místo určené pro tuto oblast). Stejně tak Kancelář finančního arbitra nedisponuje personálním zajištěním pro velmi sledovanou oblast, a to oblast veřejných zakázek.

Je zde tedy zásadní potřeba vytvořit a obsadit místa personalista, právník – specialista na veřejné zakázky, právník – specialista na IT podporu, právník – zajišťující styk s veřejností, a dalších pozic právník – rozhodování sporů.

## VI. NÁKLADY NA ZAJIŠTĚNÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA

Co se týče nákladů, které stát vydává na činnost finančního arbitra, resp. Kanceláře finančního arbitra, platí, že Kancelář finančního arbitra plní úkoly spojené s odborným, organizačním a technickým zabezpečením činnosti finančního arbitra.

Kancelář finančního arbitra je přitom organizační složka státu a samostatná účetní jednotka, jejíž příjmy a výdaje spadají do rozpočtové kapitoly 312 - Ministerstvo financí. Ve státním rozpočtu byly i na rok 2021 výdaje Kanceláře finančního arbitra vedeny ve výdajovém bloku – Výdaje na zabezpečení činnosti Kanceláře finančního arbitra, z hlediska odvětvového třídění rozpočtové skladby byly zařazeny do § 5471.

### Přehled vybraných ukazatelů státního rozpočtu k 31. 12. 2021 (v tis. Kč)

Ukazatel	2020	2021							Skutečnost k 31. 12.	% plnění uprav. r.	% plnění kon. r.	2021/2020 skut. v %
	Skutečnost k 31. 12.	Rozpočet k 31. 12.						8				
	1	Schválený	Upravený	NNV	MRZ + poj.	VAZB	Konečný	7 = 3+4+5+6	8:3	8:7	8:1	
<b>Příjmy celkem</b>	<b>1 239</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>x</b>	<b>0</b>	<b>x</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>819</b>			<b>66,1</b>
v tom:												
- správní poplatky (136x)				x	0	x	0	0				0,0
- příslušenství k pojistnému (1704)				x	0	x	0	0				0,0
- pojistné na sociální zabezpečení (161x, 162x)				x	0	x	0	0				0,0
z toho: pojistné na důchod. poj. (1611-13)				x	0	x	0	0				
- příjmy z vlastní činnosti (211x)				x	0	x	0	0				
- odvozy přebytků org. s přímým vztahem (2129)				x	0	x	0	0				
- příjmy z pronájmu majetku (213x)				x	0	x	0	0				
- příjmy z úroků, podílů na zisku a dividend, (214x)				x	0	x	0	0				
- přijaté sankční platby a vratky trans. (22xx)	1 210			x	0	x	0	0	705			58,3
- příjmy z prodeje neinv. majetku (2310)				x	0	x	0	0	47			
- ostatní nedaňové příjmy (232x)	4			x	0	x	0	0				0,0
- poplatek za využití přírod. minerál. vody (2341)				x	0	x	0	0				
- splátky půjčených prostředků (24xx)				x	0	x	0	0				
- příjmy sdílené s EU (251x)								0				
- příjmy z prodeje invest. majetku (311x)				x	0	x	0	0				
- příjmy z akcií a majetkových podílů (32xx)				x	0	x	0	0				
- ostatní investiční příjmy (312x)				x	0	x	0	0				
- neinv. převody z Národního fondu (4118)				x	0	x	0	0				
- neinv. přijaté transfery ze zahraničí (415x)				x	0	x	0	0				
- invest. převody z Národního fondu (4218)				x	0	x	0	0				
- invest. přijaté transfery ze zahraničí (423x)				x	0	x	0	0				
- převod z vlastních fondů (413x)	25			x	0	x	0	0	67			269,50
<b>Výdaje celkem</b>	<b>55 488</b>	<b>69 283</b>	<b>69 283</b>	<b>29 223</b>	<b>0</b>	<b>816</b>	<b>97 689</b>	<b>60 361</b>	<b>87,12</b>	<b>61,79</b>	<b>108,80</b>	
v tom:												
- kapitálové (investiční)	586	500	500	696	0	x	1 196	199	39,81	16,64		
v tom:												
- pořízení nehm. inv. majetku (611x)	355	450	450	546	0	x	996	199	44,23	19,97		
- pořízení hmot. inv. majetku (612x)	230	50	50	150	0	x	200	0	0,00	0,00		
- ostatní pol.	0	0	0	0	0	0	0	0				
- běžné (neinvestiční)	54 902	68 783	68 783	28 527	0	816	96 494	60 163	87,47	62,35	109,60	
v tom:												
- platy zam. a ost. platby	37 187	48 250	48 250	18 373	0	601	66 022	40 702	84,36	61,65	109,50	
v tom: platy zaměstnanců (5011)	36 635	47 654	47 654	17 759	0	601	64 812	39 767	83,45	61,36	108,50	
platy přísl. bez. sborů (5012)												
platy státních zaměstnanců (5013)												
platy právních zástupců (5014)												
ostatní platby celkem	552	596	596	614	0	x	1 210	935	156,91	77,29	169,50	
- povinné pojistné	12 529	16 308	16 308	7 036	0	203	23 141	13 713	84,09	59,26	109,50	
- příděl do FKSP	733	953	953	352	0	12	1 293	796	83,47	61,53		
- sociální dávky (5410)												
- ostatní běžné výdaje	4 453	3 271	3 271	2 766	0	x	6 037	4 952	151,37	82,02	111,20	
v tom:												
- nákup materiálu (513x)	550	210	310	733	0	x	1 042	891	288,01	85,53	162,20	
- nákup vody, paliv, energie (515x)	310	245	105	228	0	x	333	289	274,77	86,70	93,20	
- nákup služeb (516x)	2 603	2 159	2 159	1 507	0	x	3 666	2 979	138,03	81,27	114,50	
z toho: nájemné (5164, 5165)	36	36	36	0	0	x	36	36	100,00	100,00	100,00	
- ostatní nákupy (517x)	300	386	151	95	0	x	247	164	108,35	66,43	54,50	
z toho: opravy a udržování (5171)	257	105	105	90	0	x	195	127	120,69	64,80	49,20	
program. vyb. do 60 tis. Kč (5172)		0	0	0	0	x	0	0	100,00	100,00		
cestovné (5173)	5	210	0	0	0	x	0	0	100,00	100,00	2,60	
- ostatní pol.	691	272	547	203	0	x	750	628	114,92	83,84	90,90	
prům. přep. počet zaměst.	50	57	57	0	0	x	57	53	92,98	92,98	106,00	
platy včetně prémie v tis. Kč	36 635	47 654	47 654	17 759	0	601	64 811	39 767	83,45	61,36	108,60	
průměrný měsíční plat v Kč	61 058	69 669	69 669	-	-	x	94 754	62 527	89,75	65,99	102,40	
ostatní běžné výdaje na 1 zam. v Kč	89 069	57 388	57 388	-	-	x	105 915	93 427	162,80	88,21	104,90	

NNV – nároky z nespotebovaných výdajů minulých období  
VAZB – vázání prostředků za neobsazená místa

Kancelář finančního arbitra v roce 2021 stejně jako v předchozích letech vynakládala pouze nezbytné výdaje a s ohledem na dopady pandemické situace ještě méně než v předchozích obdobích, protože se například neuskutečnily předpokládané zahraniční ani tuzemské pracovní cesty, neprobíhala jazyková výuka v plném rozsahu, ani nebylo možné uspořádat všechny plánové vzdělávací semináře.

Většina veřejných zakázek, jichž se Kancelář finančního arbitra účastní, jsou veřejné zakázky zadávané centralizovaně Ministerstvem financí.

Finanční arbitr ani Kancelář finančního arbitra zásadně nevyužívá externích právních nebo poradenských služeb.

## **Příjmy**

Pro rok 2021, stejně jako v minulých obdobích, nebyly v rozpočtu Kanceláře finančního arbitra příjmy stanoveny, protože je z povahy věci (sankce a pokuty ukládané v řízení před finančním arbitrem, refundace pracovních cest, převody z vlastních fondů atd.) nelze předpokládat.

Přesto příjmy Kanceláře finančního arbitra za rok 2021 činily celkem 819 tis. Kč, z toho:

- a) přijaté sankční platby ve výši 705.082,83 Kč, které představují uložené sankce podle § 17a zákona o finančním arbitrovi a pořádkové pokuty podle § 23 zákona o finančním arbitrovi;
- b) příjem ve výši 2.130,30 Kč jako náhrada škody za nedoručení zásilek poskytovatele poštovních služeb Česká pošta s. p.;
- c) převod z vlastních fondů ve výši 67.376 Kč. Kč (ke konci roku 2020 byly převedeny mzdové prostředky na depozitní účet, tato částka byla rezervou pro případné neočekávané výdaje spojené s výplatou mezd za poslední měsíc v kalendářním roce; protože nedošlo k žádným nepředvídatelným událostem, byly tyto prostředky vráceny na příjmový účet jako převod z vlastních fondů);
- d) příjem nákladů soudních řízení ve výši 44.685,60 Kč.

## **Výdaje**

Schválený rozpočet výdajů Kanceláře finančního arbitra na rok 2021 činil 69.783 tis. Kč, v rozlišení 68.283 tis. Kč na běžné výdaje a 500 tis. Kč na výdaje kapitálové.

Nároky z nespotřebovaných výdajů minulých období (nároky) činily k datu 1. 1. 2021 celkem 33.983 tis. Kč, k datu 31. 12. 2021 byly zapojeny nároky v celkové výši 29.988 tis. Kč.

Schválený rozpočet na běžné výdaje činil celkem 68.783 tis. Kč, po zapojení nároků z nespotřebovaných výdajů minulých období (nároků) dosáhl celkové výše 96.494 tis. Kč, vyčerpáno bylo 60.163 tis. Kč, tj. 62,35 % konečného rozpočtu, což je o 9,6 % více než za stejné období předchozího období.

V rámci běžných výdajů byly stanoveny mzdové výdaje ve výši 48.250 tis. Kč, z toho 47.654 tis. Kč na platy a 596 tis. Kč na ostatní platby, související pojistné činilo 16.308 tis. Kč a přiděl do fondu kulturních a sociálních potřeb (FKSP) činil celkem 953 tis. Kč. Ve sledovaném období byly zapojeny nároky na platy ve výši 17.759 tis. Kč, na ostatní platby ve výši 614 tis. Kč a na povinné pojistné nároky ve výši 7.036 tis. Kč. Konečný rozpočet pro rok 2021 činil na platy a ostatní platby 66.022 tis. Kč, z toho na platy ve výši 64.812 tis. Kč a na ostatní platby ve výši 1.210 tis. Kč, na povinné pojistné činil 23.141 tis. Kč.

Skutečné výdaje na provoz Kanceláře finančního arbitra v roce 2021 činily celkem 60.361 tis. Kč, rozpočet byl čerpán z 61,79 % z konečného rozpočtu, resp. v rámci běžných výdajů bylo čerpáno celkem 60.163 tis. Kč, tj. 62,35 % z konečného rozpočtu na běžné výdaje, kapitálové výdaje byly čerpány ve výši 199 tis. Kč, tj. 19,97% konečného rozpočtu na kapitálové výdaje.

Ve sledovaném období byly prostředky na platy a ostatní platby za provedenou práci čerpány v celkové výši 40.702 tis. Kč, což představuje 61,65 % konečného rozpočtu. Skutečný průměrný plat v roce 2021 při průměrném přepočteném počtu zaměstnanců činil 62.527 Kč.

V důsledku zavedené povinnosti vázat mzdové prostředky státního rozpočtu za neobsazená místa byly ve sledovaném období vázány prostředky na platech v celkové výši 601 tis. Kč, na povinném pojistném ve výši 203 tis. Kč, na podílu FKSP ve výši 12 tis. Kč. Celkem bylo vázáno ze státního rozpočtu 816 tis. Kč.

Největší podíl na čerpání ostatních běžných výdajů představuje nákup služeb, čerpání ve výši 2.979 tis. Kč, tj. 81,27 % konečného rozpočtu, o 14,5 % více než v roce 2020. V rámci tohoto podseskupení byly hrazeny výdaje na ostatní služby (1.025 tis. Kč), za služby zpracování dat (1.221 tis. Kč), služby školení a vzdělávání (217 tis. Kč), služby poštovní (400 tis. Kč) a služby telekomunikací a radiokomunikací (61 tis. Kč). Během sledovaného období nedošlo k žádnému nárůstu výdajů za služby a s tím spojenými úhradami za provoz, údržbu, rozvoj a technickou podporu apod.

Za ostatní nákupy bylo vyčerpáno celkem 164 tis. Kč, tj. 66,43 % konečného rozpočtu, o 44,5 % méně než v roce 2020. Z této položky bylo vyčerpáno za opravy a udržování majetku 127 tis. Kč, na tomto podseskupení byly hrazeny služby na základě Zápisu o užívání nebytových prostor mezi Ministerstvem financí a Kanceláří finančního arbitra z roku 2011 (Zápis), a jsou kalkulovány na jednotlivé osoby a fakturovány čtvrtletně, oprava služebního automobilu, za účastnické poplatky na konference (34 tis. Kč) a náklady na pohoštění (3 tis. Kč).

Výdaje na nákup materiálu dosáhly celkem 891 tis. Kč, tj. 85,53 % konečného rozpočtu, tj. o 62,2 % více než ve stejném období roku 2020. Nejvíce prostředků bylo čerpáno na nákup drobného hmotného dlouhodobého majetku - nákup notebooků včetně příslušenství a multifunkčních tiskáren (646 tis. Kč), na nákup respirátorů a testů (77. tis Kč) na nákup publikací a knih (46 tis. Kč), dále byly zakoupeny kancelářské potřeby a další spotřební materiál pro provoz ICT (122 tis. Kč).

Výdaje na vodu, paliva a energie činily celkem 289 tis. Kč, tj. 86,7 % konečného rozpočtu, tj. o 7 % méně než v předchozím období. Čerpání na tomto podseskupení položek je dáno výpočtem energií a služeb souvisejících s pronájmem nebytových prostor na základě Zápisu, který upřesňuje související náklady hrazené pronajímateli podle počtu osob ve sledovaném období.

Z ostatních položek (zahrnujících rozpočtové položky 5142, 5511, 5909, 5195, 5192 a 5424), bylo vyčerpáno 628 tis. Kč. Na tomto seskupení je to o 10 % méně, než v předchozím roce. Nejvýznamnější položkou jsou náhrady mezd v době nemoci, které dosáhly 320 tis. Kč, dále jsou to odvody za porušení povinnosti zaměstnávat zdravotně postižené ve výši 171. tis. Kč a náklady soudních řízení, na které Kancelář finančního arbitra vynaložila finanční prostředky ve výši 30 tis. Kč).

V souvislosti s pandemií covidu-19 vynaložila Kancelář finančního arbitra náklady na pořízení dezinfekčních prostředků a ochranných pomůcek a zajištění desinfekce kanceláří celkem 77 tis. Kč.

Ve sledovaném období uskutečnili zaměstnanci Kanceláře finančního arbitra celkem 1 tuzemskou pracovní cestu. Kancelář finančního arbitra za uskutečněnou tuzemskou pracovní cestu uhradila celkem 140 Kč, účelem tuzemské pracovní cesty byla účast zaměstnance na ústním jednání nařízených mimopražskými obecnými soudy ve věci přezkumu rozhodnutí finančního arbitra.

Ve sledovaném období uhradila Kancelář finančního arbitra náklady soudních řízení v celkové výši 29.570 Kč. Jedná se o náklady řízení a právního zastoupení protistran ze soudních sporů vedených proti finančnímu arbitrovi.

## Výdaje na programové financování

Kancelář finančního arbitra evidovala k 31. 12. 2021 dva programy:

1. Program ev. č. 012V41, ve sledovaném období realizován v podprogramu 012V4110 – Pořízení, obnova a provozování ICT KFA, sledující potřeby zabezpečení výpočetní a komunikační technikou a odpovídajícími informačními systémy, rozpočet z důvodu ukončení a prodloužení realizace akce nebyl na podprogramu stanoven.

Ve sledovaném období byly zapojeny finanční prostředky ve výši 1.043 tis. Kč k úhradě závazků ze smluv pro rok 2021. Celkem bylo čerpáno 546 tis. Kč k datu 31. 12. 2021, byly ukončeny nároky ve výši 765 tis. Kč a zůstatek nevyčerpaných prostředků ve výši 496 tis. Kč Kancelář finančního arbitra již dále do nároků nezahrnula z důvodu ukončení realizace akce.

### Podprogram 012V4110

Schválený rozpočet na běžné výdaje podprogramu 012V4110 činil 0 tis. Kč. Konečný rozpočet na běžné výdaje pro rok 2021 činil celkem 347 tis. Kč.

Ve sledovaném období byly běžné (neinvestiční) výdaje podprogramu čerpány v celkové výši 347 tis. Kč. Běžné výdaje byly čerpány k úhradám měsíčních závazků ze smlouvy se společností SOLITEA a.s., která poskytuje Kanceláři finančního arbitra služby technické podpory na základě uzavřené Smlouvy o dodání Informačního systému pro vedení spisové služby a řízení před finančním arbitrem pro Kancelář finančního arbitra, jejíž součástí je úhrada měsíční technické podpory ve výši 49.610 Kč a na základě smlouvy zbývalo doplatit ke dni 31. 7. 2021 celkem 7 plateb. KFA požádala o Stanovení výdajů na rok 2021 k úhradě 7 plateb podle smlouvy.

Schválený rozpočet na kapitálové výdaje podprogramu 012V4110 činil 0 Kč, konečný rozpočet na kapitálové výdaje činil ve sledovaném období celkem 1.043 tis. Kč.

Na výdaje kapitálové (investiční) byly použity finanční prostředky ve výši konečného rozpočtu k úhradě objednávky č. 7 na základě Rámcové smlouvy o dílo ze dne 18. 7. 2018, jejímž předmětem je úprava programu Informační systém pro vedení spisové služby a řízení před finančním arbitrem.

2. Program ev. č. 012V42, který byl ve sledovaném období evidován v podprogramech 012V4210 – Pořízení a rozvoj ICT KFA, tj. pořízení a obnova MTZ KFA. 012V4220 – Pořízení a obnova MTZ KFA, tj. pořízení a obnova MTZ KFA.

### Podprogram 012V4210

Schválený rozpočet na podprogram činil celkem 450 tis. Kč, ve sledovaném období nedošlo k čerpání rozpočtových prostředků.

### Podprogram 012V4220

Schválený rozpočet na podprogram činil celkem 50 tis. Kč, ve sledovaném období nedošlo k čerpání rozpočtových prostředků.

Čerpání kapitálových výdajů souvisí s objemem objednaných prací na základě Smlouvy o dodání Informačního systému pro vedení spisové služby a řízení před finančním arbitrem pro Kancelář finančního arbitra a Rámcové smlouvy o dílo, práce se týkají rozvoje informačního systému pro vedení spisové služby a vedení řízení před finančním arbitrem. V roce 2021 docházelo ke zhodnocování informačního systému na základě poptávky vývoje a úpravy dílčích funkcionalit ze strany Kanceláře finančního arbitra, celková suma tohoto zhodnocení však nedosáhla předpokládané hodnoty.

Důvodem nedostatečného čerpání rozpočtu byla provozní situace, kdy Kancelář finančního arbitra dlouhodobě usilovala o přemístění svého sídla do vhodnějších prostor a pro tyto účely měla ve svém rozpočtu vyčleněné finanční prostředky. Na konci roku 2021 došlo k uzavření Dodatku k Zápisu o užívání nebytových prostor s Ministerstvem financí v budově Legerova 69 s tím, že

Ministerstvo financí současně převedlo do užívání Kanceláře finančního arbitra kancelářský nábytek v nově pronajatých prostorách. Vzhledem k vyřešení dislokace Kanceláře finančního arbitra tak nedošlo k čerpání rozpočtových prostředků především na pořízení nábytku.

V důsledku realizace vládních opatření přijatých proti šíření onemocnění covidu-19 pak nedošlo k dalším čerpáním, protože složitá situace a vysoká míra rizik a nejistoty komplikovala realizaci zamýšlených veřejných zakázek nebo další plnění některých uzavřených smluv ze strany dodavatelů.

V Kanceláři finančního arbitra nebyl vzhledem k pandemické situaci spojené s pandemií covidu-19 dodržen plán interních kontrol pro rok 2021. Nebyly uskutečněny 2 audity z plánovaných 5 auditů. Neprovedené audity byly převedeny do roku 2022.

V roce 2021 byly s celkovými zdroji (1 interní auditor) vykonány 3 audity (2 audity systému včetně jednoho následného, 1 finanční audit). Finanční audit byl vykonán jeden. Mimořádný audit byl vykonán jeden na základě pokynu finančního arbitra.

V rámci auditů bylo prováděno hodnocení činností systému, prověřování správnosti operací a kontrola pracovních postupů zaměstnanců Kanceláře finančního arbitra. Činnosti a operace byly porovnávány podle platného organizačního řádu, byla prověřena aktuálnost některých vnitřních předpisů, pověření zaměstnanců Kanceláře finančního arbitra výkonem funkcí příkazců operací, správce rozpočtu a hlavní účetní včetně platných podpisových vzorů.

Interní audit při své činnosti v roce 2021 nezjistil žádná pochybení, která by měla mít vliv na úplnost a průkaznost účetnictví.

#### *Audit následný: Pracovnílékařské služby*

Interní auditor navrhl finančnímu arbitrovi doporučení, byl nalezen 1 nedostatek, nápravné opatření má být provedeno bez zbytečného odkladu. Následný audit byl navrhnout provést v první polovině roku 2022.

#### *Audit – zacházení s peněžními prostředky v oblasti pokutových sporů, ověření a kontrola při ukládání, vybírání a vymáhání pokut a sankcí uložených v rámci vydaných rozhodnutí*

U tohoto auditu byly nalezeny chyby, které byly odstraněny v průběhu vykonávaného auditu. Chyby nebyly závažného charakteru, proto KFA nebyla v rozporu s právními předpisy. Byly navrženy opatření, které by měly do budoucna zjednodušit kontroly v této oblasti (např. zavedení týdenních reportů – porovnání vydaných sankcí se stavem zavedeným do účetnictví), aktualizace vnitřního předpisu. Kontroly ze strany oddělení administrativní podpory by mohly být prováděny na základě reportů.

#### *Audit – Mimořádný audit - stížnost*

Interní auditor posuzoval stížnost na finančního arbitra a zástupce finančního arbitra. Při postupu vyhodnocování stížnosti bylo postupováno podle § 175 správního řádu. Stěžovatel odeslal stížnost na více úřadů. Interní auditor vyhodnotil stížnost a došel k závěru, že na některé dotazy se stěžovatel měl obrátit na orgány činné v trestním řízení. Stěžovatel nepředložil žádné důkazy na podporu svých tvrzení. Stížnost byla vyřízena bez zbytečných odkladů. Interní auditor vyhodnotil stížnost jako nedůvodnou.

Interní auditor pravidelně po ukončení auditů předával finančnímu arbitrovi zprávy týkající se činnosti interního auditu a jeho výkonnosti v průběhu roku 2021. Zprávy z auditů obsahují doporučení ke zlepšení.

## VII. INFORMAČNÍ POVINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA, VZTAHY S VEŘEJNOSTÍ

### Vyřizování dotazů

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

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 2021 přes 5.000 dotazů (včetně telefonických). Písemné odpovědi na dotazy vyřizoval finanční arbitr bez zbytečného odkladu, nejčastěji v řádu několika dnů.

### Informační povinnosti finančního arbitra

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

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

Veřejnost finanční arbitr o své činnosti informuje i prostřednictvím výroční zprávy o poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., tiskových zpráv, informací uveřejňovaných na svých internetových stránkách nebo prostřednictvím sociálních sítí, informací poskytovaných médiím.

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

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

### Internetové stránky

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

Hojně využívanou funkcionalitou internetových stránek je Průvodce podáním návrhu, který je přístupný zde: <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/pruvodce-podanim-navrhu.html>.

V návaznosti na četné dotazy veřejnosti byla na webových stránkách bezprostředně po přijetí příslušného zákona publikována detailní a přehledná informace pro dlužníky, kteří měli v souvislosti s pandemií covidu-19 problémy se splácením spotřebitelského úvěru, jak mají postupovat při jednání s věřitelem o odkladu splátek.

Ve sledovaném období byly provedeny další významné úpravy stránek s cílem zajistit co nejjednodušší orientaci v informacích o finančním arbitrovi. 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 Sbíрку rozhodnutí.

Navrhovatelé mohou nově 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>.

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 zasílání 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 vždy uveřejňuje rozhodnutí ve věci, tedy nález nebo i rozhodnutí o námitkách, které jsou co do nároku, o kterém finanční arbitr rozhodoval, nové nebo jakkoli užitečné pro laickou i odbornou veřejnost. Uveřejňují se i rozhodnutí o uložení pokuty za nesoučinnost 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 se uveřejňují jen tehdy, mají-li informační hodnotu pro veřejnost.

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

Finanční arbitr pokračoval v naplňování Sbírky rozhodnutí na svých internetových stránkách a publikoval všechna svá zásadní rozhodnutí v plném znění (bez uvedení identifikačních údajů navrhovatelů). Ve Sbírce lze vysledovat předvídatelnost rozhodování 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.



## VIII. MEZINÁRODNÍ SPOLUPRÁCE, FINANČNÍ VZDĚLÁVÁNÍ

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

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

#### ADR/ODR

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

Ministerstvo průmyslu a obchodu organizuje vždy minimálně jednou ročně setkání zástupců notifikovaných subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterých se pravidelně účastní, a bylo tomu tak i v říjnu 2021, zástupce finančního arbitra.

V září 2021 se formou videokonference uskutečnilo za účasti zástupce finančního arbitra 2nd Alternative Dispute Resolution (ADR) Assembly 2021, tedy po prvním prezenčním setkání v Bruselu v roce 2018 druhé setkání v zásadě všech subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů notifikovaných Evropské komisi podle směrnice ADR. Vedle obecných otázek mimosoudního řešení spotřebitelských sporů byl součástí dvoudenního programu i specializovaný panel vyhrazený pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu.

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

V roce 2021 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 ombudsmeny 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 byl v roce 2021 opětovně jmenován Evropskou komisí za člena řídicího výboru (Steering Committee) sítě FIN-NET, který řídí další směřování této sítě a připravuje agendu pro plenární jednání.

V roce 2021 se uskutečnily netradičně 3 zasedání této sítě (jedno zasedání, které se mělo uskutečnit v roce 2020, bylo přesunuto na počátek roku 2021), přičemž z důvodu pokračující pandemie covidu-19 se všechna tato zasedání neuskutečnila jako obvykle prezenčně v Bruselu, ale pouze prostřednictvím videokonference. I přes kratší dobu trvání plenárních zasedání se mimo jiné stihly v roce 2021 prodiskutovat některé již schválené nebo připravované předpisy práva EU – směrnice o reprezentativních žalobách či revize směrnice o spotřebitelském úvěru, stejně jako koncepční dokumenty Evropské komise, jako např. Strategie pro digitální finance nebo záměry v oblasti okamžitých plateb.

Vedle plenárních zasedání se v roce 2021 uskutečnil pro členy sítě FIN-NET i speciální webinář zaměřený na poskytování investičních služeb, na jehož programu bylo především nařízení o panevropském penzijním produktu a Retailová investiční strategie Evropské komise.

#### 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.).

Stejně jako v roce 2020 se ani v roce 2021 neuskutečnila z důvodu přetrvávající pandemie covidu-19 tradiční valná hromada sítě spojená s výroční konferencí (byla odložena na rok 2022) a byla nahrazena videokonferencí. Vedle toho se obdobně jako v roce 2019 uskutečnily 2 další speciální webináře, z nichž první byl zaměřený na pohodu a dobré pracovní podmínky (wellbeing) zaměstnanců instituce finančního ombudsmana a druhý byl věnovaný kybernetické bezpečnosti v oblasti poskytování finančních služeb.

#### *Zahraniční pracovní cesty*

V roce 2021 se především z důvodu pandemie covidu-19 neuskutečnila žádná zahraniční pracovní cesta, když přeshraniční spolupráce se přesunula do on-line světa a všechna jednání, která se dříve konala prezenčně, se v roce 2021 uskutečnila prostřednictvím videokonferencí.

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

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

Zástupce finančního arbitra se věnuje přednáškové činnosti pro odbornou i laickou veřejnost. Zástupce finančního arbitra v roce 2021 přednášel na akademické půdě, a to již tradičně na Ekonomicko-správní fakultě Masarykovy Univerzity v Brně v rámci předmětu Finanční gramotnost (přednáška se uskutečnila formou videokonference), tak i na Právnické fakultě Univerzity Karlovy v Praze v rámci volitelného předmětu Ochrana spotřebitele (přednáška proběhla prezenčně).

Vedle toho zástupce finančního arbitra přednášel formou videokonference i pro dluhové poradce organizace Člověk v tísni.

V neposlední řadě pak zástupce finančního arbitra šířil osvětu o instituci finančního arbitra a zejména o řešení sporů ze spotřebitelských úvěrů na metodické schůzce s lektory Institutu prevence a řešení předlužení.

## **IX. DALŠÍ ČINNOST FINANČNÍHO ARBITRA**

Znalosti a zkušenosti získané při řešení sporů se finanční arbitr i jeho zástupce snaží přenášet dál, a to tak 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 Poslanecké sněmovny Parlamentu České republiky**

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

### **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 meziresortní pracovní skupina, jejímž řádným členem je za KFA zástupce finančního arbitra a jeho alternátem finanční arbitr. Za účasti obou z nich se v listopadu 2021 uskutečnilo formou videokonference vůbec první jednání této meziresortní pracovní skupiny, kde byl schválen její statut a jednací řád, byly představeny aktuální legislativní i nelegislativní aktivity v oblasti ochrany spotřebitele a stanoveny první pracovní úkoly.

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

Finanční arbitr poskytuje informace o své činnosti i obecná vysvětlení k dotazům novinářů, studentů i zpracovatelů témat finančního trhu. Finanční arbitr je vázán povinností mlčenlivosti, proto může poskytovat pouze obecné informace.

Prostor, který nakonec novinář věnuje odpovědím finančního arbitra, je z nejrůznějších důvodů velmi malý, tím se naprosto ztrácí význam poskytnutých informací, jak od finančního arbitra novináři, tak i od novináře veřejnosti. Finanční arbitr se vždy snaží médiím poskytnout úplný obraz věci, tedy jak přístup finanční instituce, který novináře vždy primárně zajímá, ale i přístup samotného spotřebitele, který zpravidla svůj podíl na výsledku novináři častokrát zatají nebo zamlží.

## X. VÝHLEDY DO BUDOUCNOSTI

Hlavní náplní činnosti finančního arbitra v budoucnosti bude jako v předešlých letech rozhodování individuálních sporů. Trvalým úkolem, který finanční arbitr řeší a řešit i nadále bude, je snaha dosahovat maximálního a efektivního řešení každého sporu. Finanční arbitr bude dál zásadně usilovat o maximální zkrácení doby řízení.

Předpokládají se další úpravy internetových stránek, které mají vést k větší přehlednosti, dostupnosti nejdůležitějších informací a dohledatelnosti témat spojených s řízením před finančním arbitrem. Do Sbírký rozhodnutí pak budou vkládána i anonymizovaná rozhodnutí soudů o případném přezkumu rozhodnutí finančního arbitra.

Finanční arbitr již za Kancelář finančního arbitra předložil Ministerstvu financí k požadavku na aktualizace příjmů a výdajů v souvislosti s přípravou rozpočtu na rok 2023 a střednědobý výhled na roky 2024 a 2025 návrh na navýšení počtu systemizovaných míst o 10 míst k vytvoření pozic personalista, právník – specialista na veřejné zakázky, právník – specialista na IT podporu, právník – zajišťující styk s veřejností, a dalších pozic právník – rozhodování sporů.

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

Dále pak se finanční arbitr i celá Kancelář finančního arbitra budou připravovat na případné další rozšíření působnosti finančního arbitra. Např. ministerstvo financí navrhuje i rozšíření působnosti finančního arbitra o účet dlouhodobých investic, nicméně vládní návrh zákona, kterým se mění některé zákony v souvislosti s rozvojem kapitálového trhu, bude muset po předchozím neschválení Poslaneckou sněmovnu projít opětovně celým legislativním procesem. Cílovým stavem by logicky měla být možnost řešení všech sporů vzniklých při poskytování finančních služeb prostřednictvím finančního arbitra.

## **Příloha č. 1 – Poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů**

### **Výroční zpráva o činnosti Kanceláře finančního arbitra za rok 2021 v oblasti poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů**

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

#### *Informace poskytnuté na základě žádosti*

a) počet podaných žádostí o informace	<b>3</b>
b) počet poskytnutých informací	<b>3</b>
c) počet vydaných rozhodnutí o odmítnutí žádostí	<b>0</b>
d) počet podaných odvolání proti rozhodnutí	<b>0</b>
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	
f) výčet poskytnutých výhradních licencí	<b>0</b>
g) počet podaných stížností	<b>0</b>
h) další informace vztahující se k uplatňování tohoto zákona	<b>0</b>

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>.

## Příloha č. 2 – Přehled rozhodnutí uveřejněných v roce 2021 ve Sbírce rozhodnutí

Finanční arbitr ve Sbírce rozhodnutí uveřejňuje jak rozhodnutí, ve kterých vyhověl návrhu spotřebitele, tak i rozhodnutí, ve kterých naopak návrh spotřebitele zamítl. Každé uveřejněné rozhodnutí obsahuje tvrzení a námitky obou stran sporu a právní posouzení sporu a vypořádání všech námitek navrhovatele i finanční instituce, samozřejmě i citace a odkazy na soudní judikaturu, o kterou se finanční arbitr při svém rozhodování opíral. Ve Sbírce rozhodnutí lze vyhledávat pomocí fulltextového vyhledávání zadáním spisové značky nebo klíčových slov. Sbírka je přístupná na <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/sbirka-rozhodnuti.html>.

### Seznam rozhodnutí finančního arbitra vydaných v roce 2021

Spisová značka	Oblast	Instituce	Klíčové slovo/ předmět řízení	Výsledek řízení
FA/SR/PS/30/2018	PS	Air Bank a.s.	vypořádání zaniklého spořicího účtu, garantované úročení	zamítnutí návrhu
FA/SR/PS/1150/2020	PS	Banka CREDITAS a.s.	příslib výše a trvání úrokové sazby	částečně zastaveno, částečně zamítnuto
FA/PS/1054/2019	PS	Fio banka, a.s.	neautorizovaná platební transakce -zneužití platební karty, výběr z bankomatu	zamítnutí návrhu
FA/SR/PS/2128/2020	PS	Komerční banka, a.s.	nesprávně provedená platební transakce	částečně zastaveno, částečně zamítnuto
FA/SR/PS/1631/2019	PS	MONETA Money Bank, a.s.	výpověď smlouvy o účtu	zamítnutí návrhu
FA/SR/RI/1297/2017	RI	Colosseum, a.s.	odborná péče při poskytování investičních služeb, odpovědnost za škodu	zamítnutí návrhu
FA/SR/RI/663/2020	RI	X-TRADE BROKERS DOM MAKLERSKI SPOLKA AKCYJNA, organizační složka státu	odpovědnost za škodu	zamítnutí návrhu
FA/SR/ST/1705/2019	ST	Modrá pyramida stavební spořitelny, a.s.	jednostranné ukončení stavebního spoření stavební spořitelnou	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/ST/484/2020	ST	Raiffeisen stavební spořitelna a.s.	zánik smlouvy dosažením cílové částky	zamítnutí návrhu
FA/SR/SU/1978/2018	SU	ACEMA Credit Czech, a.s.	posouzení úvěruschopnosti, platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/1976/2018	SU	ACEMA Credit Czech, a.s.	lichva, tíseň, rozumová slabost	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/1100/2019	SU	BB Finance Czech s.r.o.	posouzení úvěruschopnosti, ne/platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/542/2020	SU	BB Finance Czech s.r.o.	posouzení úvěruschopnosti, platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/778/2019	SU	BB Finance Czech s.r.o., IFIS investiční fond, a.s.	posouzení úvěruschopnosti, ne/platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/150/2020	SU	BB Finance Czech s.r.o., IFIS investiční fond, a.s.	posouzení úvěruschopnosti, ne/platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/1138/2019	SU	CFG SE	posouzení úvěruschopnosti, platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/1895/2019	SU	CFG SE	posouzení úvěruschopnosti, ne/platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/422/2013	SU	Česká Konsolidační Společnost s.r.o.	poplatek za uzavření smlouvy	vyhovění návrhu
FA/SR/SU/844/2020	SU	Česká spořitelna, a.s.	snížení/zvýšení úrokové sazby	zamítnutí návrhu
FA/SR/SU/1796/2018	SU	Českomoravská stavební spořitelna, a.s.	stavební spoření, účelové použití peněžních prostředků	zamítnutí návrhu
FA/SR/SU/1288/2019	SU	ČSOB Stavební spořitelna, a.s.	předčasné splacení úvěru, poplatek v rozporu s dobrými mravy	zamítnutí návrhu
FA/SR/SU/760/2019	SU	Equa Bank a.s.	předčasné splacení úvěru, poplatek v rozporu s dobrými mravy	úplné vyhovění návrhu
FA/SU/1516/2019	SU	Ferratum Bank p.l.c.	posouzení úvěruschopnosti, platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu

FA/SU/1919/2019	SU	Ferratum Bank p.l.c.	posouzení úvěruschopnosti, platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/1101/2019	SU	Ferratum Bank p.l.c.	posouzení úvěruschopnosti, platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/2351/2019	SU	Ferratum Bank p.l.c.	posouzení úvěruschopnosti, platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/271/2020	SU	Ferratum Bank p.l.c.	posouzení úvěruschopnosti, platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/1491/2019	SU	Ferratum Bank p.l.c.	posouzení úvěruschopnosti, platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/802/2020	SU	Ferratum Bank p.l.c.	posouzení úvěruschopnosti, platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/493/2019	SU	Ferratum Bank p.l.c.	posouzení úvěruschopnosti, platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/1495/2019	SU	Ferratum Bank p.l.c.	posouzení úvěruschopnosti, platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/1518/2019	SU	Ferratum Bank p.l.c.	posouzení úvěruschopnosti, platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/2727/2018	SU	Ferratum Bank p.l.c.	posouzení úvěruschopnosti, platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/151/2020	SU	Ferratum Bank p.l.c.	posouzení úvěruschopnosti, platnost sjednání smlouvy	vyhovění návrhu
FA/SR/SU/875/2019	SU	FINSPACE s.r.o.	posouzení úvěruschopnosti, ne/platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SU/1845/2019	SU	HELP FINANCIAL s.r.o.	posouzení úvěruschopnosti, platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/891/2020	SU	HELP FINANCIAL s.r.o.	posouzení úvěruschopnosti, ne/platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/265/2020	SU	HELP FINANCIAL s.r.o.	posouzení úvěruschopnosti, ne/platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/570/2020	SU	HELP FINANCIAL s.r.o.	posouzení úvěruschopnosti, platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/2016/2018	SU	HELP FINANCIAL s.r.o.	posouzení úvěruschopnosti, platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/262/2020	SU	HELP FINANCIAL s.r.o.	posouzení úvěruschopnosti, ne/platnost sjednání smlouvy	úplné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/671/2017	SU	HK Investment s.r.o.	posouzení úvěruschopnosti, ne/platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/286/2020	SU	Orange finance s.r.o.	posouzení úvěruschopnosti, ne/platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/750/2019	SU	Orange finance s.r.o.	posouzení úvěruschopnosti, platnost sjednané smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/983/2019	SU	Partners Financial Services, a.s.	neschválení úvěru, náhrada škody	zamítnutí návrhu
FA/SR/SU/1802/2019	SU	Partners Financial Services, a.s.	náhrada škody, nemajetková újma	zamítnutí návrhu
FA/SR/SU/785/2018	SU	Raiffeisen stavební spořitelna a.s.	stavební spoření, překlenovací úvěr, bezdůvodné obohacení	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/1599/2020	SU	Raiffeisenbank a.s.	reklamní akce a příslib odměny	zamítnutí návrhu
FA/SR/SU/605/2021	SU	Raiffeisenbank a.s.	reklamní akce a příslib odměny	zamítnutí návrhu
FA/SR/RI/182/2021	SU	REDSIDE investiční společnost, a.s.	příslušnost finančního arbitra, náhrada škody při poskytování investičních služeb	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/SR/SU/1979/2018	SU	REKONSTRUKCE PRO KAŽDÉHO s.r.o.	nárok na provizi a sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/1388/2020	SU	SIM PŮJČKA s.r.o.	posouzení úvěruschopnosti, ne/platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/1154/2020	SU	SIM PŮJČKA s.r.o.	posouzení úvěruschopnosti, ne/platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/1177/2020	SU	SIM PŮJČKA s.r.o.	posouzení úvěruschopnosti, ne/platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu

FA/SR/SU/2096/2018	SU	Stavební spořitelna České spořitelny, a.s.	stavební spoření, splacení úvěru	zamítnutí návrhu
FA/SR/SU/125/2019	SU	ZASTAVUZ s.r.o.	určení právního vztahu	částečně zastaveno, částečně zamítnuto
FA/SR/ZP/1247/2018	ZP	Allianz pojišťovna, a.s.	platná pojistná smlouva - oddělitelnost neplatných ustanovení pojistné smlouvy	zamítnutí návrhu
FA/SR/ZP/1838/2018	ZP	AXA životní pojišťovna a.s.	úplné promlčení nároků navrhovatele	zamítnutí návrhu
FA/SR/ZP/710/2020	ZP	AXA životní pojišťovna a.s.	omyl navrhovatele při uzavření pojistné smlouvy	zamítnutí návrhu
FA/SR/ZP/1856/2020	ZP	Česká podnikatelská pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group	platná pojistná smlouva - oddělitelnost neplatných ustanovení pojistné smlouvy	zamítnutí návrhu
FA/SR/ZP/1936/2018	ZP	Česká pojišťovna a.s.	neplatnost ujednání o poplatcích, vydání bezdůvodného obohacení - neplatná pojistná smlouva pro neoddělitelnost neplatných ustanovení	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/ZP/838/2015	ZP	Česká pojišťovna a.s.	neplatnost ujednání o poplatcích, vydání bezdůvodného obohacení - neplatná pojistná smlouva pro neoddělitelnost neplatných ustanovení	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/ZP/815/2017	ZP	Generali Česká pojišťovna a.s.	úplné promlčení nároků navrhovatele	zamítnutí návrhu
FA/SR/ZP/1778/2018	ZP	Generali Česká pojišťovna a.s.	neplatnost ujednání o poplatcích, vydání bezdůvodného obohacení - částečně neplatná pojistná smlouva - oddělení neplatného ujednání o strhávání rizikového pojištění smrti	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/ZP/1254/2019	ZP	Generali Česká pojišťovna a.s.	neplatnost ujednání o poplatcích, vydání bezdůvodného obohacení - neplatná pojistná smlouva pro neoddělitelnost neplatných ustanovení	zamítnutí návrhu
FA/SR/ZP/1317/2020	ZP	Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group	garantované plnění v rámci pojistné smlouvy, nárok na podíl na přebytcích, výnos z rezerv	zamítnutí návrhu
FA/SR/ZP/135/2019	ZP	Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group	platná pojistná smlouva - oddělitelnost neplatných ustanovení	zamítnutí návrhu
FA/SR/ZP/1556/2020	ZP	Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group	odmítnutí pojistného plnění	zamítnutí návrhu
FA/SR/ZP/1663/2019	ZP	Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group	omyl navrhovatele při uzavření pojistné smlouvy	zamítnutí návrhu
FA/SR/ZP/2083/2019	ZP	MetLife Europe d.a.c., pobočka pro Českou republiku	omyl navrhovatele při uzavření pojistné smlouvy	zamítnutí návrhu
FA/ZP/2957/2018	ZP	NN Životní pojišťovna N.V., pobočka pro Českou republiku	neplatnost pojistné smlouvy, pojistné riziko, pojistný zájem	zamítnutí návrhu
FA/SR/ZP/1524/2020	ZP	NN Životní pojišťovna N.V., pobočka pro Českou republiku	příslušnost finančního arbitra, invalidita	zastavení pro nepřipustnost
FA/SR/ZP/2233/2018	ZP	NN Životní pojišťovna N.V., pobočka pro Českou republiku	neplatnost ujednání o poplatcích, vydání bezdůvodného obohacení, částečně neplatná pojistná smlouva, oddělení neplatného ujednání o strhávání rizikového pojištění smrti	částečné vyhovění návrhu
FA/ZP/1201/2020	ZP	Pojišťovna Patricie a.s.	převod pojistného kmene, změna pojistitele	zastaveno pro nepřipustnost