



**FA** |

**KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA  
ORGANIZAČNÍ SLOŽKA STÁTU**

**ZPRÁVA O ČINNOSTI  
FINANČNÍHO ARBITRA ZA ROK 2014**  
podle § 5 odst. 3 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi,  
ve znění pozdějších předpisů

## **OBSAH:**

<b>I.</b>	<b>ÚVODNÍ SLOVO</b>	<b>3-4</b>
<b>II.</b>	<b>FINANČNÍ ARBITR, ŘÍZENÍ PŘED FINANČNÍM ARBITREM</b>	<b>5</b>
<b>III.</b>	<b>PŮSOBNOST FINANČNÍHO ARBITRA</b>	<b>6-7</b>
<b>IV.</b>	<b>ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA</b>	<b>8</b>
<b>V.</b>	<b>STATISTIKA A VÝSLEDKY ROZHODOVACÍ ČINNOSTI</b>	<b>9-14</b>
<b>VI.</b>	<b>NÁKLADY NA ZAJIŠTĚNÍ VÝKONU ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA A PROVOZU KANCELÁŘE FINANČNÍHO ARBITRA</b>	<b>15-18</b>
<b>VII.</b>	<b>VZTAHY S VEŘEJNOSTÍ, INFORMAČNÍ POVINNOST</b>	<b>19</b>
<b>VIII.</b>	<b>MEZINÁRODNÍ SPOLUPRÁCE, FINANČNÍ VZDĚLÁVÁNÍ</b>	<b>20-21</b>
<b>IX.</b>	<b>VÝHLEDY FINANČNÍHO ARBITRA DO BUDOUCNOSTI</b>	<b>22</b>
<b>Příloha</b>	<b>Přehled rozhodnutí uveřejněných ve Sbírce rozhodnutí</b>	<b>23-26</b>

## I. ÚVODNÍ SLOVO

Povinnost předložit Poslanecké sněmovně zprávu o své činnosti, která obsahuje rovněž informaci o nákladech vynaložených na zajištění výkonu činnosti a o projednávaných případech, ukládá finančnímu arbitrovi ustanovení § 5 odst. 3 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění účinném od 1. 7. 2011.

V roce 2014 byl finanční arbitr příslušný řešit některé spory mezi finančními institucemi a jejich zákazníky, zejména spotřebiteli, a to při poskytování platebních služeb, při nabízení, zprostředkování nebo poskytování spotřebitelského úvěru, při kolektivním investování prostřednictvím standardního fondu, při nabízení, poskytování nebo zprostředkování životního pojištění nebo ze směnářského obchodu.

Pokud jde o počty projednávaných sporů a počty přijatých dotazů, finanční arbitr v roce 2014 přijal 662 individuálních návrhů na zahájení řízení a celkem projednával 1 055 individuálních návrhů ze všech oblastí své příslušnosti a 93 tis. hromadně podaných návrhů v tzv. poplatkových sporech (poplatek za správu / vedení úvěrového účtu). Počet přijatých návrhů se tak oproti předcházejícím obdobím opět zásadně zvýšil. Počet přijatých a vyřízených dotazů veřejnosti přesáhl hranici 2500 dotazů.

Mezi nejčastěji projednávané spory a vyřizované dotazy se k již tradičně převažujícím spotřebitelským úvěrům připojilo i životní pojištění.

Ve sledovaném období projednával finanční arbitr, pokud jde o složitost sporu i zájem laické i odborné veřejnosti, zejména spory spotřebitelů s poskytovateli půjček na pořízení automobilu v autobazaru, tedy spory o hodnotu a výpočet RPSN (první rozhodnutí ve věci bylo vydáno až těsně před vydáním této zprávy a řízení dosud probíhá). Dále pak ve sporech ze životního pojištění finanční arbitr projednával spory, ve kterých si spotřebitelé nejčastěji stěžovali na zamlčování zásadních nebo poskytování zavádějících informací při uzavírání smlouvy, zejména tzv. počátečních a správních nákladů, z nichž se platí provize zprostředkovatelům, nebo prezentace a prodávání životního pojištění jako spořicího produktu, jedná se tedy především o spory o určení platnosti pojistné smlouvy nebo náhradu škody.

Součinnost v řízení a přístup většiny finančních institucí k projednávaným sporům lze obecně hodnotit jako rozumný. Přesto musel finanční arbitr řešit i nesoučinnost zpravidla těch finančních institucí, které nejčastěji nabízejí spotřebitelské úvěry, od zájemců vyberou zálohu a přestanou komunikovat. Finanční arbitr v takových případech nekomunikující instituci postihoval pokutou za nesoučinnost a vydáním rozhodnutí ve věci.

Výsledky rozhodovací činnosti finančního arbitra lze hodnotit velmi pozitivně. Ve více než třetině projednaných sporů dosáhly strany sporu za aktivní účasti finančního arbitra smíru. Pokud jde o soudní přezkum rozhodnutí finančního arbitra, tak instituce předložily soudům rozhodnutí finančního arbitra v počtu jednotek. Z dosud skončených přezkumů vyplývá, že soudy daly za pravdu finančnímu arbitrovi.

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). Cíl, který Sbíрка rozhodnutí sleduje, tedy zejména předvídatelnost rozhodovací činnosti finančního arbitra, se tím bezesporu naplňuje, když nejen instituce, resp. jejich právní zástupci, ale i samotní navrhovatelé, spotřebitelé, stále častěji odkazují na Sbíрку rozhodnutí a citují

z rozhodnutí finančního arbitra ve svých návrzích na zahájení řízení a dalších vyjádřeních v průběhu řízení.

Úkoly spojené s odborným, organizačním a technickým zabezpečením činnosti finančního arbitra plní Kancelář finančního arbitra. V roce 2014 se zvýšil počet zaměstnanců ze 14 na 35. Pokud jde o hospodaření Kanceláře finančního arbitra jako organizační složky státu a samostatné účetní jednotky, pak v průběhu roku 2014 nebyly překročeny žádné závazné ukazatele ani celkový objem prostředků státního rozpočtu určených na její činnost a činnost finančního arbitra. Stejně jako v předchozích letech byly ve sledovaném období vynakládány pouze nezbytné výdaje na činnost finančního arbitra a Kanceláře finančního arbitra. Finanční arbitr vůbec nevyužívá právních služeb nebo právního zastoupení, výdaje na zahraniční pracovní cesty byly vynaloženy efektivně v naprosto nezbytném rozsahu a s ohledem na celkový rozpočet Kanceláře finančního arbitra nepřichází do úvahy žádné veřejné zakázky většího nebo velkého rozsahu.

V Praze dne 30. 3. 2015

**Mgr. Monika Nedelková v. r.**  
finanční arbitr

## II. FINANČNÍ ARBITR, ŘÍZENÍ PŘED FINANČNÍM ARBITREM

Finanční arbitr je již od roku 2003 zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, zřízený státní orgán mimosoudního řešení některých sporů na finančním trhu, kdy jednou ze stran sporu je v převážné většině případů spotřebitel; finanční arbitr není mediátor ani rozhodce; finanční arbitr nevykonává státní dohled ani dozor jako například Česká národní banka nebo Česká obchodní inspekce.

Finanční arbitr rozhoduje spory mezi finančními institucemi (banka, nebankovní poskytovatel platebních služeb nebo úvěrů, pojišťovna, investiční společnost nebo investiční fond, směnárník) a jejich klienty; finanční arbitr nerozhoduje spory mezi dvěma finančními institucemi nebo mezi soukromými osobami mezi sebou. Návrh na zahájení řízení může podat v případě platebních služeb spotřebitel i podnikatel, fyzická i právnická osoba, v ostatních sporech jen spotřebitel, tedy fyzická osoba, která v souvislosti s předmětem sporu nevykonávala podnikatelskou činnost.

Návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem musí být podán písemně (poštou, elektronicky se zaručeným podpisem, datovou schránkou nebo ústně do protokolu) a lze ho podat na formuláři přístupném na internetových stránkách [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz). Navrhovatel nemusí být právně zastoupen a v návrhu stačí vlastními slovy vylíčit rozhodné skutečnosti, označit důkazy a uvést požadavek, tedy nárok, který navrhovatel uplatňuje.

Řízení před finančním arbitrem je bezplatné; náklady případného právního zastoupení si jednotlivé strany sporu nesou samy, finanční arbitr proto nerozhoduje o nákladech řízení.

Finanční arbitr není vázán návrhem a může v součinnosti s navrhovatelem uplatněný nárok, resp. návrh, změnit nebo upravit tak, aby vedl řízení o tom, o čem ho navrhovatel skutečně vést chce, byť to při podání návrhu neuměl vyjádřit, neuvědomoval si souvislosti apod. To však neznamená, že finanční arbitr např. přezkoumá celý právní vztah navrhovatele s finanční institucí.

Finanční arbitr vždy usiluje primárně o smírné vyřešení sporu, nikdy však ne na úkor řádného a spravedlivého právního posouzení věci.

Řízení před finančním arbitrem má dva stupně, proti nálezů finančního arbitra je možné podat námitky, o nichž rozhoduje opět finanční arbitr; teprve až pravomocné rozhodnutí finančního arbitra je v případě nesouhlasu strany sporu přezkoumatelné soudem, soud v případě nesouhlasu se závěry finančního arbitra jeho rozhodnutí nahradí svým vlastním rozsudkem, tedy sám znovu posoudí celý případ.

Finanční arbitr je příslušný rozhodovat v mezích své působnosti každý spor, pokud je k jeho rozhodování dána pravomoc českého soudu; není-li proti rozhodnutí finančního arbitra podána žaloba k soudu, je pravomocné rozhodnutí finančního arbitra stejně závazné a vykonatelné, jako by se jednalo o soudní rozhodnutí.

Finanční arbitr nemůže rozhodovat, pokud spor

- nenáleží do působnosti finančního arbitra nebo již o věci jednou rozhodl,
- ve věci již rozhodl soud nebo řízení před soudem bylo zahájeno,
- ve věci již rozhodl rozhodce nebo rozhodčí řízení bylo zahájeno.

### III. PŮSOBNOST FINANČNÍHO ARBITRA

Podle zákona o finančním arbitrovi je finanční arbitr za splnění dalších podmínek, a pokud je jinak k rozhodnutí tohoto sporu dána pravomoc českého soudu, aktuálně příslušný k rozhodování sporů mezi:

- a) poskytovatelem platebních služeb a uživatelem platebních služeb při poskytování platebních služeb,
- b) vydavatelem elektronických peněz a držitelem elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz,
- c) věřitelem nebo zprostředkovatelem a spotřebitelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru,
- d) osobou obhospodařující nebo provádějící administraci fondu kolektivního investování nebo nabízející investice do fondu kolektivního investování nebo srovnatelného zahraničního investičního fondu a spotřebitelem při obhospodařování nebo provádění administrace fondu kolektivního investování nebo nabízení investic do fondu kolektivního investování nebo srovnatelného zahraničního investičního fondu,
- e) pojišťovnou nebo pojišťovacím zprostředkovatelem a zájemcem o pojištění, pojistníkem, pojištěným, oprávněnou osobou nebo obmyšleným při nabízení, poskytování nebo zprostředkování životního pojištění,
- f) provozovatelem směnářské činnosti a zájemcem o provedení směnářského obchodu nebo osobou, se kterou byl směnářský obchod proveden.

Finanční arbitr je příslušný rozhodovat spory při poskytování platebních služeb a směnářské činnosti, zejména:

- spor v případě nevydání peněz bankomatem při výběru z bankomatu,
- spor v případě nezaúčtování hotovosti při vkladu prostřednictvím vkladového bankomatu nebo na pokladně,
- spor o vícenásobné zaúčtování transakce výběru z bankomatu nebo nákupu u obchodníka,
- spor o zneužití platební karty třetí osobou k výběru z bankomatu nebo nákupu u obchodníka,
- spor při opožděné realizaci platební transakce nebo neprovedení inkasa,
- spor o výši kurzového rozdílu při bezhotovostním převodu z platebního účtu do zahraničí,
- spor o správnost poplatku účtovaného za poskytnutí platební služby,
- spor o provedení platební transakce bez souhlasu uživatele platební služby,
- spor o náhradu škody způsobenou v souvislosti s porušením předmluvní informační povinnosti při provádění směnářského obchodu.

Finanční arbitr je příslušný rozhodovat spory ze spotřebitelského úvěru, zejména:

- spor o správnost výše náhrady nákladů za předčasné splacení úvěru,
- spor o platnost odstoupení od smlouvy o spotřebitelském úvěru nebo zprostředkovatelské smlouvy,
- spor o zesplatnění spotřebitelského úvěru,
- spor o poplatky ze smlouvy o spotřebitelském úvěru nebo zprostředkovatelské smlouvy,
- spor o platnost smlouvy o úvěru, smluvní pokuty nebo jiného smluvního ujednání,
- spor o určení výše závazku ze smlouvy o úvěru,
- spor o právo na úročení úvěru ve výši diskontní sazby (po jeho uplatnění),
- spor o výpočet roční procentní sazby nákladů (RPSN).

Finanční arbitr je příslušný rozhodovat spory z kolektivního investování, zejména:

- spor o vypořádání realizovaného pokynu k nákupu / prodeji / výměně podílového listu,
- spor o hodnotu podílového listu,
- spor o řádné provedení pokynu k nákupu / prodeji / výměně podílového listu obchodníkem s cennými papíry,

- spor o řádné provedení pokynu k nákupu / prodeji / výměně podílového listu investičním zprostředkovatelem,
- spor o náhradu škody způsobené obchodníkem s cennými papíry nebo investičním zprostředkovatelem při nabízení investic do fondu kolektivního investování nebo srovnatelného zahraničního investičního fondu,
- spor o poplatek účtovaný v souvislosti s nákupem / prodejem / výměnou podílového listu,
- spor při plnění informačních povinností osobou obhospodařující nebo provádějící administraci fondu kolektivního investování nebo srovnatelného zahraničního investičního fondu.

Finanční arbitr je příslušný rozhodovat spory ze životního pojištění, zejména:

- spor s pojišťovacím zprostředkovatelem nebo pojišťovnou o náhradu škody způsobenou porušením povinností při sjednávání pojistné smlouvy,
- spor o platnost pojistné smlouvy nebo jejího ujednání,
- spor o výši odkupného.

Finanční arbitr není příslušný rozhodovat v následujících sporech, zejména:

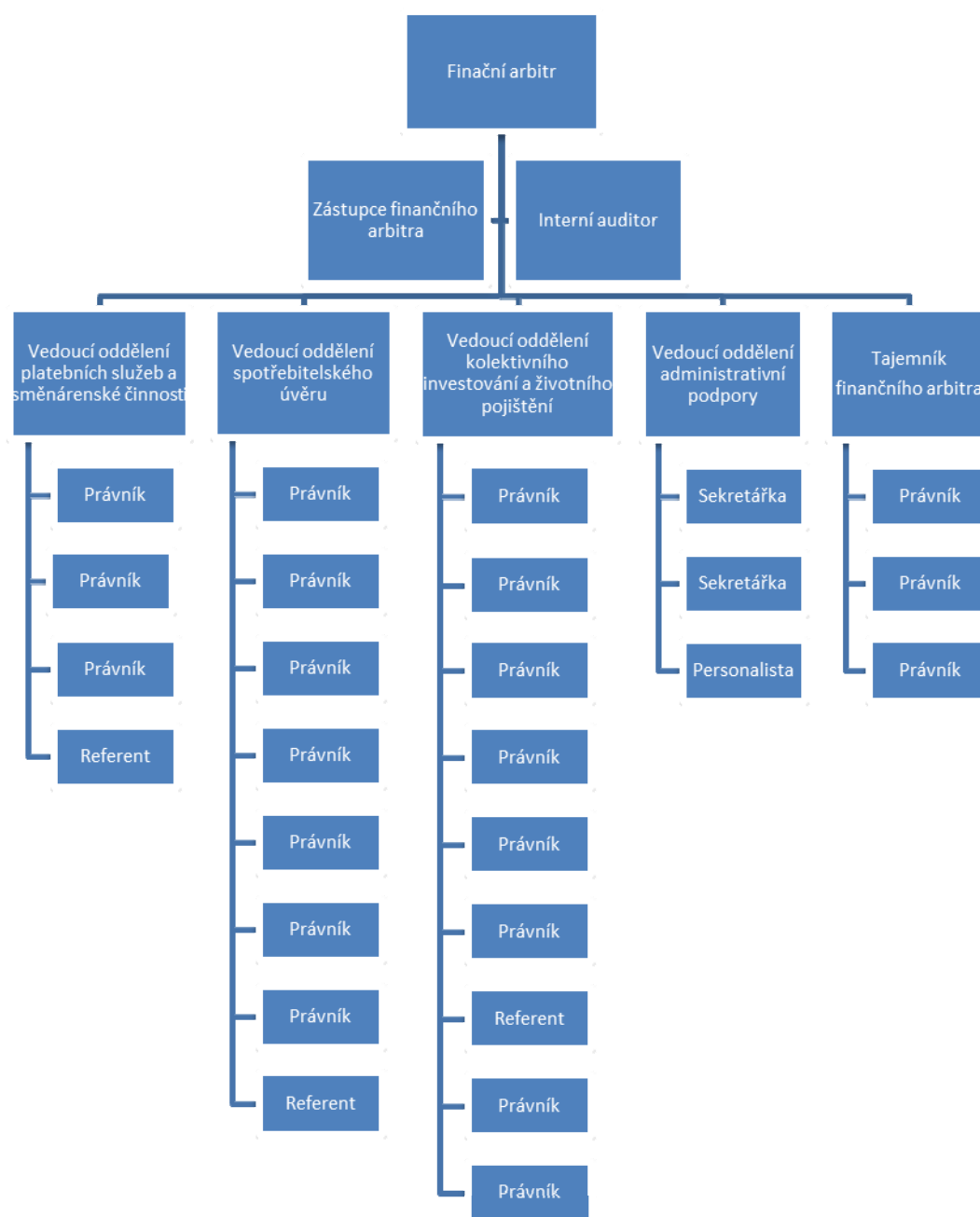
- spory ze stavebního spoření, hypotéky, podnikatelské úvěry,
- spory z obchodování s cennými papíry jinými než podílovými listy,
- spory z jiných pojištění než je životní pojištění,
- spory z důchodového spoření a penzijního připojištění,
- spor o výši úroku nebo výpověď termínovaného vkladu, který není platebním účtem,
- spor o poplatek za jiné než platební služby, nejedná-li se o nesprávné vedení platebního účtu,
- spory z kupní smlouvy, přestože byla kupní cena zaplacená úvěrem,
- spory z oblasti dědického práva, ač byly související povinnosti hrazeny prostřednictvím úvěru,
- spory mezi vlastníky bytových jednotek navzájem či mezi společenstvím vlastníků jednotek a jeho členy,
- spory mezi manžely při vypořádání společného jmění manželů, ač do něj spadají i závazky ze spotřebitelských úvěrů.
- spor s investičním zprostředkovatelem, jestliže předmětem sporu je zprostředkování uzavření smlouvy o obhospodařování cenných papírů,
- spor s obchodníkem s cennými papíry nebo investičním zprostředkovatelem z přímých investic do dluhopisů, akcií, derivátů nebo komodit.

#### IV. ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA

S účinností od 1. 7. 2011 jmenuje a odvolává finančního arbitra a jeho zástupce vláda na návrh ministra financí. Finanční arbitr za výkon své funkce odpovídá vládě.

Úkoly spojené s odborným, organizačním a technickým zabezpečením činnosti arbitra plní Kancelář finančního arbitra, organizační složka státu a účetní jednotka, jejíž příjmy a výdaje jsou součástí rozpočtové kapitoly Ministerstva financí. Pracovní poměr a odměňování finančního arbitra, zástupce finančního arbitra a dalších zaměstnanců v Kanceláři finančního arbitra se řídí zákoníkem práce.

Organizační struktura Kanceláře finančního arbitra ke dni 31. prosince 2014:





## V. STATISTIKA A VÝSLEDKY ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA

Finanční arbitr přijal za rok 2014 celkem 629 individuálních návrhů na zahájení řízení a zahájil 33 pokutových řízení, celkem tedy bylo zahájeno 662 řízení. Byť je celkové číslo přijatých individuálních návrhů nižší než v předchozím roce, je celkový počet projednávaných sporů v roce 2014, jak je vysvětleno dále, mnohonásobně vyšší, když teprve počátkem roku 2014 byly zpracovány hromadně podané návrhy v poplatkových sporech (93 139 návrhů) a i projednávání dalších sporů zahájených na konci roku 2013, vlastně započalo až v roce 2014.

### Tabulka - Srovnání počtu zahájených řízení v jednotlivých letech

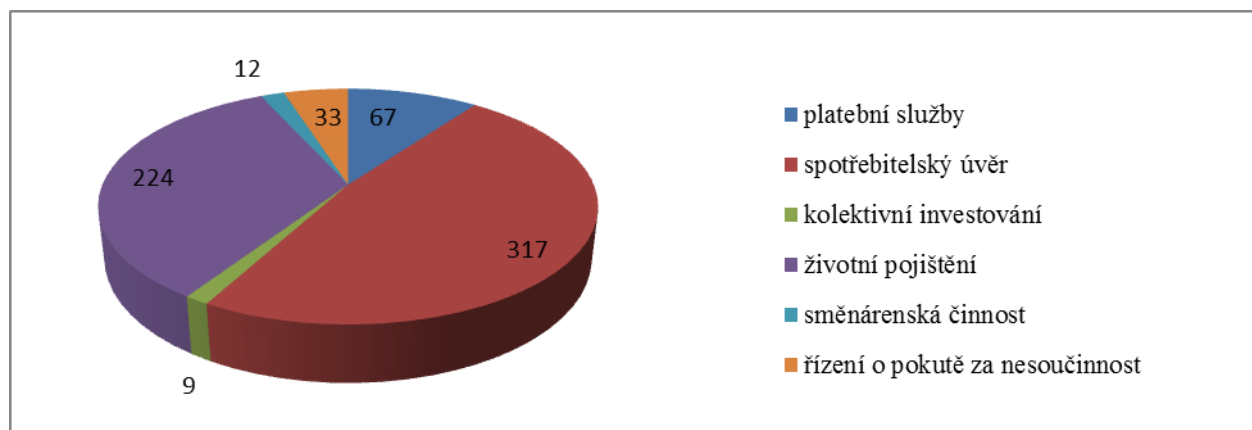
Srovnání počtu zahájených řízení v jednotlivých letech od vzniku institutu finančního arbitra (2003-2015)	
Rok	Počet přijatých návrhů na zahájení řízení
2003	66
2004	130
2005	160
2006	77
2007	95
2008	99
2009	118
2010	135
2011	167
2012	204
2013	706 individuálních sporů a 93 139 hromadných poplatkových sporů
2014	662
1-3/2015	200

Nejvíce návrhů na zahájení řízení podali navrhovatelé jako spory z oblasti spotřebitelských úvěrů. Následovaly spory označené jako spory ze životního pojištění. Pro zajímavost jsou doplněny i aktuální údaje o dalším období, tedy roku 2015, když v prvních osmdesáti dnech dalšího kalendářního roku bylo zahájeno již 200 řízení.

### Tabulka – Rozdělení zahájených řízení podle oblastí v roce 2014

Rozdělení řízení zahájených podle oblastí v roce 2014	
Oblast	Počet
platební služby	67
spotřebitelský úvěr	317
kolektivní investování	9
životní pojištění	224
směnářská činnost	12
řízení o pokutě za nesoučinnost	33
<b>celkem</b>	<b>662</b>

**Graf – Rozdělení řízení podle oblastí v roce 2014**



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

Vždy tedy záleží na složitosti projednávaného sporu a součinnosti stran sporu nebo třetích institucí nebo osob. Složitost případu je potřeba posuzovat podle předmětu sporu a shromážděných podkladů (zejména smluvní dokumentace) s přihlédnutím k tvrzení jednotlivých stran sporu a jejich průkaznosti. Finanční arbitr je povinen rozhodnout ve věci do 30 dnů ode dne zahájení řízení; ve zvlášť složitých případech nejdéle do 60 dnů; nelze-li vzhledem k povaze věci rozhodnout ani v této lhůtě, může ji arbitr přiměřeně prodloužit.

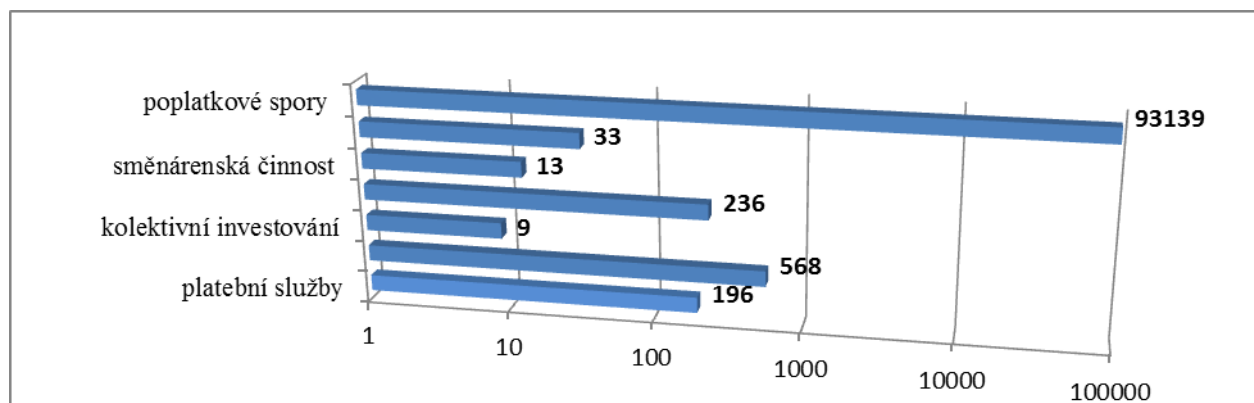
V řízení finanční arbitr proto vždy postupuje tak, že poté, co navrhovatel odstraní vady návrhu, které brání projednání sporu, vyzve finanční arbitr instituci, proti které návrh směřuje, k vyjádření k návrhu a k předložení podkladů. Není vyloučeno, aby finanční arbitr v řízení vyzýval navrhovatele i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

Protože primárním cílem finančního arbitra je v oprávněných případech dosáhnout smírného řešení sporu, jde vedení stran k jeho dosažení na vrub samotné délky řízení. Ukazuje se však, že obě strany sporu raději upřednostní výsledek sporu před jeho délkou.

**Tabulka – Rozdělení řešených sporů podle oblastí v roce 2014**

Rozdělení řešených sporů podle oblastí v roce 2014					
Oblast	Rok zahájení řízení				Celkem
	2011	2012	2013	2014	
platební služby	2	0	127	67	196
spotřebitelský úvěr	2	11	238	317	568
kolektivní investování	0	0	0	9	9
životní pojištění	0	0	12	224	236
směnárenská činnost	0	0	1	12	13
pokutové spory	0	0	0	33	33
poplatkové spory	0	0	93139	0	93139
<b>celkem</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>93517</b>	<b>662</b>	<b>94194</b>

**Graf – Rozdělení řešených sporů podle oblastí v roce 2014**



Nejčastějšími spory z oblasti platebních služeb byly spory o neautorizované platební transakce, o nevydání hotovosti z bankomatu, zneužití platební karty nebo internetového bankovníctví.

Nejčastějšími spory z oblasti spotřebitelských úvěrů byly zejména poplatky, a to za správu úvěru, za předčasné splacení úvěru a za uzavření smlouvy o úvěru nebo zprostředkování úvěru. Další početnou skupinu tvořily spory o určení neplatnosti jednotlivých smluvních ujednání nebo celých smluv o úvěru a správný výpočet RPSN.

V oblasti životního pojištění převažovaly spory o určení neplatnosti smluv nebo jejich smluvních ujednání a náhradu škody za porušení informačních povinností před uzavřením smlouvy.

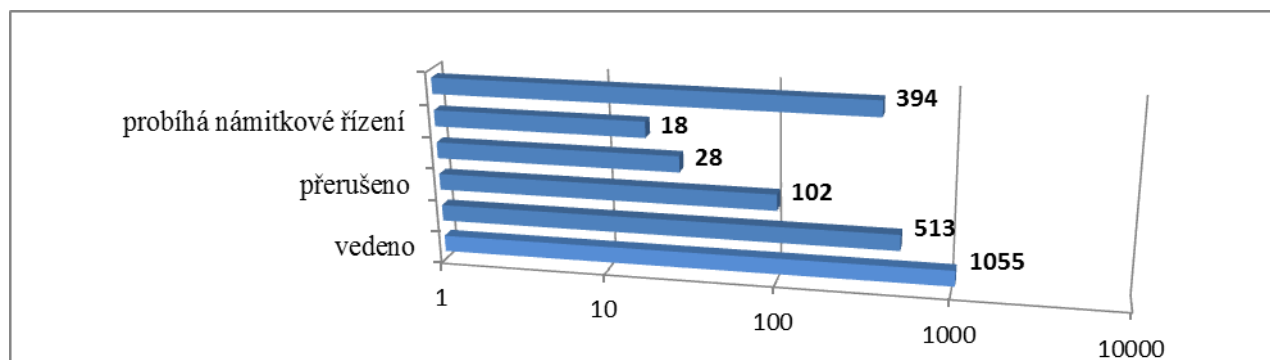
Do konce roku 2014 se finančnímu arbitrovi podařilo skončit hromadně i individuálně podané poplatkové spory. Současně se mu nepodařilo skončit všechna řízení zahájená ve sledovaném roce nebo v roce 2013. Jednak v některých řízeních nemohl pokračovat z důvodu jejich přerušení pro probíhající insolvenční řízení instituce (Metropolitní spořitelní družstvo) nebo probíhající související trestní řízení, jednak pro složitost projednávaného sporu zejména co do shromažďování podkladů.

Podstatná rozhodnutí ze všech oblastí uveřejnil finanční arbitr ve Sbírce rozhodnutí na svých internetových stránkách. Přehled uveřejněných rozhodnutí obsahuje Příloha.

**Tabulka – Výsledky individuálních sporů projednávaných v roce 2014 z pohledu ukončení řízení k 31. 12. 2014**

Výsledky individuálních sporů z pohledu ukončení řízení					
Stav	Rok zahájení řízení				Celkem
	2011	2012	2013	2014	
vedeno	4	11	378	662	<b>1055</b>
pravomocně skončeno	2	11	232	268	<b>513</b>
přerušeno	2	0	100	0	<b>102</b>
běží lhůta pro námitky	0	0	2	26	<b>28</b>
probíhá námitkové řízení	0	0	13	5	<b>18</b>
před vydáním nálezu	0	0	22	371	<b>394</b>

**Graf – Výsledky individuálních sporů projednávaných v roce 2014 z pohledu ukončení řízení k 31. 12. 2014**



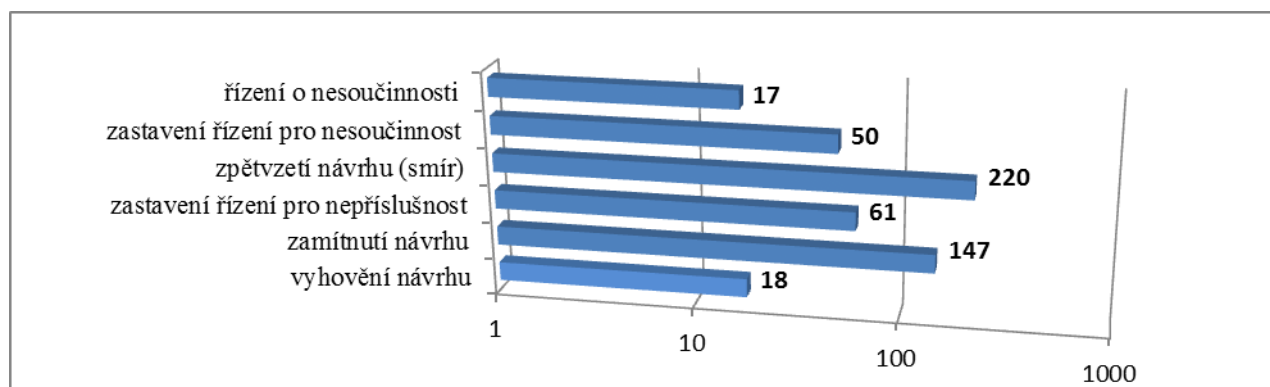
V roce 2014 tedy finanční arbitr skončil pravomocně 93 652 sporů, z toho 513 individuálních sporů. Pokud jde o výsledky sporů, tak více než 40 % projednaných sporů skončilo smírem. Téměř 30 % projednaných sporů finanční arbitr zamítl, protože dospěl k závěru, že návrh je neoprávněný. Finanční arbitr musel skoro 20% případů odmítnout pro svoji nepříslušnost nebo zastavit pro nesoučinnost samotných navrhovatelů.

K datu 30. 3. 2015 pak finanční arbitr již ukončil dalších 130 z 394 neskončených řízení zahájených v roce 2014 nebo předcházejících období, z toho 100 pravomocně.

**Tabulka – Výsledky individuálních sporů a řízení o nesoučinnosti pravomocně skončených v roce 2014 z pohledu výsledku řízení**

Výsledky řízení pravomocně skončených v roce 2014 z pohledu výsledku sporu					
Výsledek	Rok zahájení řízení				Celkem
	2011	2012	2013	2014	
vyhovění návrhu	0	3	10	5	18
zamítnutí návrhu	1	6	130	10	147
zastavení řízení pro nepříslušnost	1	0	12	48	61
zpětvzetí návrhu (smír)	0	2	67	151	220
zastavení řízení pro nesoučinnost	0	0	13	37	50
řízení o nesoučinnosti	0	0	0	17	17
<b>celkem</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>232</b>	<b>268</b>	<b>513</b>

**Graf - Výsledky individuálních sporů a řízení o nesoučinnosti pravomocně skončených v roce 2014 z pohledu výsledku řízení**



## ***Výsledky řízení zahájených na základě hromadně podaných návrhů v poplatkových sporech***

Finanční arbitr přijal koncem měsíce října 2013 prostřednictvím občanské iniciativy a s ní spolupracujícího advokáta 106.396 návrhů na zahájení řízení ve věci určení neplatnosti poplatku za správu a vedení úvěrového účtu/správu úvěru. Tyto návrhy finanční arbitr odmítl z důvodu jejich neúčinnosti, neboť nesplňovaly veškeré náležitosti podání podle zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu, ve znění pozdějších předpisů. Na tuto skutečnost finanční arbitr advokáta, který veškeré návrhy jménem jednotlivých spotřebitelů podal, upozornil.

V průběhu listopadu 2013 přijal finanční arbitr celkem 93.139 návrhů na zahájení řízení ve věci určení neplatnosti poplatku za správu a vedení úvěrového účtu/správu úvěru. Z 92.947 účinných návrhů na zahájení řízení, bylo jménem jednoho a téhož navrhovatele podáno více (mnohdy i desítky) návrhů na zahájení řízení. Finanční arbitr postupoval v souladu se zásadou procesní ekonomie tak, že návrhy směřující proti jedné instituci od jednoho navrhovatele a vztahující se k jedné smlouvě o úvěru spojil do jednoho řízení. Celkový počet takto spojených řízení činil 2.339 řízení.

Přes administrativní náročnost zpracovala Kancelář finančního arbitra všechny návrhy a zaslala 95 % navrhovatelům do konce ledna 2014 oznámení o zahájení řízení, některým společně s výzvou k odstranění nedostatků návrhu. Zbývajícím 5 % navrhovatelů se oznámení o zahájení řízení nedařilo doručit, zásilky se vracely např. z důvodu uvedení špatné adresy ze strany navrhovatelů. Finančnímu arbitrovi se však i přes tyto těžkosti nakonec podařilo všechny navrhovatele obeslat.

Z celkového počtu tzv. poplatkových řízení jich finanční arbitr celkem 343 zastavil, a to z důvodů jeho nepřislušnosti k řešení sporu 173 (neboť se jednalo například o hypoteční úvěr nebo podnikatelský úvěr), pro nesoučinnost navrhovatele 57, z důvodu zpětvzetí návrhu ze strany navrhovatele 109, pro bezpředmětnost 2 (nebyl identifikován spor mezi navrhovatelem a institucí), pro nepřípustnost 1 (v totožné věci již bylo dříve rozhodnuto) a z důvodu úmrtí navrhovatele bez právních nástupců 1. Finanční arbitr obdržel 1 odvolání proti usnesení o zastavení řízení, které však zamítl a usnesení potvrdil. Finanční arbitr poté, co v řízení shromáždil veškeré podklady potřebné pro rozhodnutí a provedl důkladnou právní analýzu věci, začal od června 2014 vydávat rozhodnutí ve věci, tj. nálezy. Celkem vydal 1 992 těchto rozhodnutí. Navrhovatelé ani instituce nepodali proti žádnému rozhodnutí námitky. Ve 4 případech nebyla řízení dosud pravomocně ukončena. Důvodem je probíhající dědické řízení po navrhovatelích.

Finanční arbitr všechny návrhy zamítl, když v žádném z řízení nezjistil, že by poplatek za správu / vedení úvěrového účtu byl sjednán neplatně. Ke stejným závěrům dospěl i Nejvyšší soud a Ústavní soud, které se tzv. poplatkovými spory také zabývaly, když před obecnými soudy se shora zmíněná iniciativa snažila řešit spory vyloučené z působnosti finančního arbitra, zejména tedy spory o poplatek za správu / vedení hypotečního úvěru.

### ***Řízení o uložení pokuty, uložení sankce***

Finanční arbitr je povinen podle § 17a zákona o finančním arbitrovi uložit instituci sankci v případě, že alespoň zčásti vyhoví návrhu navrhovatele, a to ve výši 10 % z částky, kterou je instituce povinna zaplatit navrhovateli, nejméně však 15 000 Kč (stejnou částku je finanční arbitr povinen uložit rovněž v řízení, jehož předmětem není peněžité plnění). Sankce je příjmem státního rozpočtu. Vedle toho je finanční arbitr oprávněn podle § 23 téhož zákona uložit instituci pokutu za nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem spočívající zejména v porušení povinností předkládat podklady. Pokutu lze uložit až do výše 1 mil. Kč a též je příjmem státního rozpočtu.

Finanční arbitr v roce 2014 pravomocně uložil na sankcích podle § 17a zákona o finančním arbitrovi k zaplacení 353.211,80 Kč a 295.000 Kč na pokutách podle § 23 zákona o finančním arbitrovi.

Povinné subjekty dobrovolně zaplatily sankční platby ve výši 90 tis. Kč, jednalo se o sankce podle § 17a zákona o finančním arbitrovi uložené v celkem 6 řízeních.

V případě, že povinná instituce sankci ani po marném uplynutí dodatečně stanovené lhůty k zaplacení dobrovolně neuhradí, předkládá finanční arbitr nezaplacené sankce nebo pokuty k vymáhání věcně a místně příslušnému celnímu úřadu. K 31. 12. 2014 předal finanční arbitr k vymáhání splatné a nezaplacené sankce a pokuty v celkové výši 513.211,80 Kč.

### ***Vyřizování dotazů***

Významnou činností vedle samotné rozhodovací činnosti, kterou finanční arbitr vykonává, je odpovídání na dotazy, poskytování informací veřejnosti nebo dalším institucím.

Finanční arbitr zodpoví každý dotaz, alespoň v rozsahu poučení o působnosti finančního arbitra. V odpovědích na dotazy z oblastí, ve které je finanční arbitr příslušný rozhodovat spory, každý tazatel obdrží podrobné poučení o náležitostech návrhu na zahájení řízení a přehled podkladů, které by měl k návrhu připojit. V případě nepříslušnosti finančního arbitra se dostane tazateli odpovědi, že finanční arbitr není příslušný daný spor rozhodovat a kam se v takovém případě může obrátit (Česká národní banka, právní pomoc, obecný soud, jiné).

Finanční arbitr přijal v roce 2014 více než 2 500 dotazů. Dotazy vyřizoval finanční arbitr nejpozději ve lhůtě 30 dnů, nejčastěji však v řádech několika dnů.

## VI. NÁKLADY NA ZAJIŠTĚNÍ VÝKONU ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA A PROVOZU KANCELÁŘE FINANČNÍHO ARBITRA

Náklady na zajištění výkonu činnosti finančního arbitra nese Kancelář finančního arbitra. Ve státním rozpočtu na rok 2014 byly výdaje Kanceláře finančního arbitra vedeny ve výdajovém bloku VB – Výdaje na zabezpečení činnosti Kanceláře finančního arbitra, z hlediska odvětvového třídění rozpočtové skladby byly zařazeny do §5471.

### 1) *Příjmy Kanceláře finančního arbitra*

Schválený rozpočet příjmů Kanceláře finančního arbitra ve výši 0 tis. Kč nebyl v průběhu roku 2014 upravován. Nakonec, skutečné celkové příjmy dosáhly částky 153 tis. Kč.

Finanční arbitr v roce 2014 pravomocně uložil k zaplacení 353.211,80 Kč na sankcích podle § 17a odst. 1 zákona o finančním arbitrovi a 295.000 Kč na pokutách podle § 23 zákona o finančním arbitrovi. Povinné subjekty zaplatily sankční platby ve výši 90 tis. Kč, jednalo se o sankce podle § 17a zákona o finančním arbitrovi uložené v celkem 6 řízeních. Po marném uplynutí dodatečně stanovené lhůty k zaplacení, předkládá finanční arbitr nezaplacené sankce nebo pokuty k vymáhání věcně a místně příslušnému celnímu úřadu. K 31. 12. 2014 předal finanční arbitr k vymáhání splatné a nezaplacené sankce a pokuty v celkové výši 513.211,80 Kč. Ostatní nedaňové příjmy KFA v roce 2014 činily 51 tis. Kč a představovaly prostředky refundací zahraničních pracovních cest pracovníka KFA od spolupracující mezinárodní organizace a smluvní pokutu zaplacenou dodavatelem za pozdní dodání zboží. Převody z vlastních fondů činily 12 tis. Kč a představovaly vrácené mzdové prostředky z depozitního účtu, konkrétně nevyplacené náhrady za nemoc za prosinec 2013.

### 2) *Výdaje Kanceláře finančního arbitra*

Celkové výdaje Kanceláře finančního arbitra byly v rozpočtu na rok 2014 schváleny ve výši 18.540 tis. Kč, v rozlišení na 16.690 tis. Kč na běžné a 1.850 tis. Kč na kapitálové výdaje. Výdaje na platy zaměstnanců a ostatní platby činily ve schváleném rozpočtu na rok 2014 částku ve výši 8.970 tis. Kč, v rozlišení 8.419 tis. Kč na platy a 551 tis. Kč na ostatní platby. Povinné pojistné činilo 3.050 tis. Kč a přiděl do fondu kulturních a sociálních potřeb 90 tis. Kč.

Na začátku a v průběhu sledovaného období došlo k úpravě schváleného rozpočtu v podobě navýšení běžných výdajů celkem o 14.978 tis. Kč. Po úpravě činil celkový rozpočet 33.788 tis. Kč, v rozlišení 31.938 tis. Kč na běžné výdaje a 1.850 tis. Kč na výdaje kapitálové. V rámci běžných výdajů byly v upraveném rozpočtu stanoveny mzdové výdaje v celkové výši 20.265 tis. Kč, související pojistné v celkové výši 6.890 tis. Kč a přiděl do fondu kulturních a sociálních potřeb ve výši 203 tis. Kč.

K upravenému rozpočtu byly uvolněny a zapojeny nároky z nespotřebovaných výdajů předchozích období v celkové výši 4.396 tis. Kč, v rozlišení na kapitálové výdaje ve výši 1.006 tis. Kč a běžné výdaje ve výši 3.390 tis. Kč. Výdaje na platy zaměstnanců a ostatní platby v nárocích z celkové částky nespotřebovaných výdajů z předchozích období činily 456 tis. Kč, v rozlišení 188 tis. Kč na platy, 268 tis. Kč na ostatní platby a 280 tis. Kč na povinné pojistné.

Důvodem úpravy rozpočtu Kanceláře finančního arbitra na rok 2014 bylo personální posílení a s tím související zvýšení objemu prostředků na platy a související platby. Konkrétně se jednalo o rozpočtové prostředky ve výši 15 094 tis. Kč včetně příslušenství, a to z rozpočtu kapitoly 398 - Všeobecná pokladní správa, a to zejména za účelem rozšíření působnosti finančního arbitra o další dvě sporné agendy (spory ze životního pojištění a ze směnářské činnosti) a výrazné zvýšení počtu ostatních projednávaných podání zejména v oblasti spotřebitelských úvěrů (poplatkové spory).

Počet systemizovaných míst se zvýšil o 21 míst a závazný ukazatel prostředků na platy se zvýšil o 11.181 tis. Kč. Dne 30. 10. 2014 byl na základě rozhodnutí Vlády České republiky navýšen celkový objem rozpočtových prostředků určených na platy včetně příslušenství o 3,5%.

Celkový rozpočet Kanceláře finančního arbitra na rok 2014 tedy činil celkem 38.184 tis. Kč, v rozlišení 2.856 tis. Kč na kapitálové výdaje a 35.328 tis. Kč na výdaje běžné. Výdaje na platy zaměstnanců a ostatní platby činily v celkovém rozpočtu na rok 2014 částku ve výši 20.721 tis. Kč, v rozlišení 19.902 tis. Kč na platy a 819 tis. Kč na ostatní platby. Celkový počet systemizovaných míst činil 35 systemizovaných míst při průměrném měsíčním platu ve výši 47.386 Kč.

Pokud jde o čerpání výdajů, ve sledovaném období došlo k čerpání nároků z nespotřebovaných výdajů z předchozích období v celkové výši 551 tis. Kč, a to v rozlišení 412 tis. Kč na výdaje programového financování v rámci běžných výdajů a 139 tis. Kč na ostatní běžné výdaje. Celkový rozpočet roku 2014 určený na běžné i kapitálové výdaje byl vyčerpán z 68,2 %, z toho kapitálové výdaje byly čerpány z 0% a běžné výdaje ze 73,7 %.

Ve sledovaném období byly čerpány prostředky na platy zaměstnanců a ostatní platby v celkové výši 17.580 tis Kč, v rozlišení na prostředky na platy zaměstnanců ve výši 17.215 tis. Kč a ostatní platby ve výši 365 tis. Kč. Prostředky na platy zaměstnanců a ostatní platby byly tedy čerpány z 86,8 %, z toho na platy zaměstnanců byly prostředky čerpány z 87,3 % a na ostatní platby z 66,2 %. Povinné pojistné bylo čerpáno ve výši 5.861 tis. Kč, tedy z 85,1%. Příklad do fondu kulturních a sociálních potřeb byl čerpán ve výši 166 tis. Kč, tedy z 81,8 %.

Důvodem nižšího čerpání prostředků na platy a ostatní platby bylo postupné obsazování systemizovaných míst na základě průběžně vyhlašovaných výběrových řízení. Průměrný přepočtený počet zaměstnanců ve sledovaném období činil 31 zaměstnanců. Skutečný průměrný měsíční plat pro sledované období činil 46.277 Kč, tedy 97,7% v poměru k průměrnému měsíčnímu platu stanovenému podle celkového rozpočtu KFA.

Stav nároků z nespotřebovaných výdajů předchozích období, tedy včetně roku 2014, činil k 1. 1. 2015 celkem 12.139 tis. Kč, a to v rozlišení na výdaje na programové financování ve výši 2.856 tis. Kč a ostatní běžné výdaje ve výši 6.073 a účelové ve výši 3.210 tis. Kč.

Z výdajů na programové financování se jedná v Programu 112V41 – Rozvoj a obnova materiálně technické základny KFA, podprogram 112V41 – Rozvoj a obnova materiálně technické základny KFA, o rozpočtové položky 5137 – Drobný hmotný dlouhodobý majetek, 5162 – Služby telekomunikací a radiokomunikací, 5171 – Opravy a udržování, položky 5172- Programové vybavení a 6111 – Programové vybavení. Z neprofilujících výdajů se jednalo zejména o nevyčerpání rozpočtových položek 502 – Ostatní platby určené pro úhradu za dohody konané mimo pracovní poměr, rozpočtové položky 516 – Nákup služeb, z toho zejména položek 5156 – Pohonné hmoty, 5164 – Výdaje na konzultace a vzdělávání, 5169 – Nákup ostatních služeb, rozpočtové položky 517 – Ostatní nákupy.

Důvody nevyužití kapitálových výdajů byly nedokončené realizace nákupu ICT vybavení, když do konce sledovaného období nebyla v rámci centralizovaného zadávání veřejných zakázek v resortu Ministerstva financí dokončena ani jedna ze zakázek na nákup stolních počítačů a příslušenství, současně z důvodu pozastavení realizace veřejné zakázky na pořízení informačního systému spisové služby pro případ, že by taková zakázka byla realizována také v rámci centralizovaného zadávání veřejných zakázek a konečně z důvodu nerealizace pořízení ICT infrastruktury, když KFA od svého vzniku doposud užívá ICT infrastrukturu Ministerstva financí bezplatně).



Důvody dostatečného nevyužití běžných výdajů byly zejména nižší náklady na nákup energií, vody a plynu, když rozpočet byl sestavován pro případný samostatný provoz KFA a komerční nájem; namísto toho KFA i v roce 2014 sídlila v budově v majetku státu a na svůj provoz přispívala pouze úhradou nákladů na služby spojené s užíváním nebytových prostor. Výrazně nižší byla i potřeba konzultačních a poradenských služeb a nákladů na cestovné na zahraniční cesty. KFA disponuje dostatečným odborným personálním zázemím, pracovní zatížení v podobě nápadu projednávaných sporů současně neumožnilo, aby se pracovníci více vzdělávali nebo účastnili zahraničních cest, takže byly pořízeny pouze nezbytné vzdělávací akce v souvislosti s přijetím nového občanského zákoníku, navíc uspořádáním vlastního semináře s výraznou úsporou namísto účasti na externí akci. Pokud jde o výdaje na cestovné a zahraniční cesty, pak byly zajištěny pouze nezbytné cesty zásadní povahy.

Celkové výdaje na zahraniční i tuzemské pracovní cesty a související aktivity zaměstnanců KFA činily celkem 164 tis. Kč, z toho 160 tis. Kč na zahraniční pracovní cesty a aktivity. Tyto výdaje zahrnovaly náklady na cestovné, účastnické poplatky, stravné a ubytování, z toho celkem 51 tis. Kč bylo zpátky refundováno. Všechny uskutečněné pracovní cesty byly pro činnost KFA přínosné, a to s ohledem na získané informace o činnosti zahraničních finančních arbitrů, připravovaných změnách evropské legislativy a poznatků o vývoji ochrany spotřebitele v evropském měřítku.

Pro rok 2014 schválen rozpočet na programové financování – Program 1124110 – Rozvoj a obnova materiálně technické základny KFA, v celkové výši 2.109 tis. Kč, v rozlišení na běžné výdaje ve výši 259 tis. Kč a na kapitálové výdaje ve výši 1.850 tis. Kč. Po zapojení a uvolnění nároků z nespotebovaných výdajů předchozích období ve výši 1.797 tis. Kč činil konečný rozpočet na financování programů celkem 3.906 tis. Kč. Pokud jde o čerpání, pak bylo na běžných výdajích vyčerpáno celkem 625 tis. Kč, z kapitálových výdajů nebylo čerpáno. Ze zapojených nároků nespotebovaných výdajů předchozích období bylo na programové financování čerpáno celkem 412 tis. Kč.

Na jednotlivých akcích byly ve sledovaném období čerpány prostředky:

- a) 112V411000001 – Pořízení a provozování ICT KFA - ve výši 515 tis. Kč na běžných výdajích z celkových rozpočtovaných běžných výdajů 848 tis. Kč; kapitálové výdaje v objemu 984 tis. Kč nebyly čerpány;
- b) 112V411000002 – Telekomunikace KFA – z celkových rozpočtovaných běžných výdajů ve výši 202 tis. Kč byly čerpány výdaje v celkové výši 109 tis. Kč.

Na ostatních akcích nebyly čerpány žádné prostředky; zůstalo na nich nevyčerpáno celkem 1.871 tis. Kč kapitálových výdajů.

Důvody nečerpání výdajů na programové financování byly nedokončené realizace nákupu ICT vybavení, když do konce sledovaného období nebyla v rámci centralizovaného zadávání veřejných zakázek v resortu Ministerstva financí dokončena ani jedna ze zakázek na nákup stolních počítačů a příslušenství, současně z důvodu pozastavení realizace veřejné zakázky na pořízení informačního systému spisové služby pro případ, že by taková zakázka byla realizována také v rámci centralizovaného zadávání veřejných zakázek a konečně z důvodu nerealizace pořízení ICT infrastruktury, když Kancelář finančního arbitra od svého vzniku doposud užívá ICT infrastrukturu Ministerstva financí bezplatně).

Hlavní činností Kanceláře finančního arbitra je zajištění činnosti finančního arbitra jako orgánu rozhodujícího soukromoprávní spory. Řízení před finančním arbitrem není zpoplatněno. Řízení se zahajuje pouze na návrhu spotřebitele. Vyhoví-li finanční arbitř spotřebiteli, uloží instituci, proti které návrh směřuje sankci. Povinností finančního arbitra je vést strany sporu ke smíru. Za uzavření

smíru se sankce instituci neukládá. Nákladovost a efektivnost činnosti Kanceláře finančního arbitra nelze tedy rozumně hodnotit.

Ve sledovaném období neprobíhaly ani nebyly zahájeny žádné veřejnoprávní kontroly. Byla provedena pouze kontrola plnění povinností v nemocenském a důchodovém pojištění, kterou provedla Pražská správa sociálního zabezpečení. Kontrola nezjistila žádné nedostatky.

## VII. VZTAHY S VEŘEJNOSTÍ, INFORMAČNÍ POVINNOST

### *Vztahy s veřejností*

Finanční arbitr využívá aktivně své webové stránky, adresa [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz), k informování veřejnosti a médií. Pravidelně jsou zde uveřejňovány tiskové a výroční zprávy, aktuality, doporučení spotřebitelům či publikace.

Součástí informování veřejnosti slouží Sběrka rozhodnutí, kde finanční arbitr uveřejňuje vybraná rozhodnutí. Rozhodnutí jsou označena typem rozhodnutí (nález, rozhodnutí o námitkách, usnesení), registračním číslem nebo spisovou značkou, evidenčním číslem, datem vydání rozhodnutí a obchodní firmou nebo jménem instituce, proti které návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem směřoval.

Finanční arbitr poskytuje informace o svých úkonech prostřednictvím sociální sítě Facebook (<https://www.facebook.com/FinArbitr>) a také sociální sítě Twitter: (@Finarbitr ; <https://twitter.com/Finarbitr>).

Finanční arbitr nejvíce komunikoval v roce 2014 s veřejností prostřednictvím médií následující témata – tzv. poplatkové spory, spory z nesprávně vypočítané výše RPSN a spory ze životního pojištění či ze zprostředkování životního pojištění. Finanční arbitr nebo jeho zástupce poskytl několik rozhovorů médiím, ve kterých z velké většiny popsal činnost a nové pravomoci finančního arbitra, k tomu poskytl čtenářům rady v oblasti spotřebitelských úvěrů, platebního styku, životního pojištění a kolektivního investování.

### *Informační povinnost finančního arbitra*

Podle zákona o finančním arbitrovi je finanční arbitr povinen vypracovat o své činnosti výroční zprávu, informovat o nedostacích orgány dohledu nad institucemi, informovat navrhovatele o možnosti poskytování pomoci a informovat veřejnost o svém postupu při rozhodování podle zákona o finančním arbitrovi a o projednávaných sporech. Finanční arbitr má povinnost uveřejnit výroční zprávu vhodným způsobem jednou ročně, nejpozději do 30. června následujícího kalendářního roku. Finanční arbitr je kromě výroční zprávy pro veřejnost povinen zpracovat a předložit zprávy o činnosti vládě a Poslanecké sněmovně.

Všechny výroční zprávy o činnosti finančního arbitra jsou zveřejněny na webových stránkách Kanceláře finančního arbitra na adrese: [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz).

## VIII. MEZINÁRODNÍ SPOLUPRÁCE, FINANČNÍ VZDĚLÁVÁNÍ

### *Mezinárodní spolupráce*

Zákon o finančním arbitrovi ukládá povinnost spolupracovat s obdobnými orgány ostatních členských států Evropské unie, dalších států tvořících Evropský hospodářský prostor a s orgány Evropské unie.

#### *FIN-NET*

Finanční arbitr je dlouhodobě členem evropské sítě institucí zaměřených na mimosoudní řešení sporů na finančním trhu FIN-NET. Tato síť sdružuje tzv. finanční ombudsmany z většiny členských států Evropské unie resp. států tvořících Evropský hospodářský prostor. Jejím posláním je zejména sdílet poznatky z každodenní rozhodovací praxe a pomáhat při řešení přeshraničních sporů. Zástupce finančního arbitra se stal na dvouleté funkční období počínaje březnem 2013 členem řídicího výboru (Steering Committee) sítě FIN-NET, který řídí další směřování této sítě a připravuje agendu pro plenární jednání.

#### *INFO Network*

Finanční arbitr je také členem mezinárodní sítě institucí zaměřených na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu zvané INFO Network (celým jménem International Network of Financial Services Ombudsman Schemes).

### *Aktivity zástupce finančního arbitra*

V roce 2014 se zástupce finančního arbitra, který je v KFA trvale pověřen agendou zahraniční spolupráce, zúčastnil celkem 6 zahraničních pracovních cest, a to za účelem účasti na:

1. Výročním plenárním zasedání evropské sítě finančních ombudsmanů FIN-NET;
2. Konferenci “Neprijateľné obchodné podmienky vo finančných službách”;
3. Jednání řídicího výboru FIN-NET Steering committee;
4. Výroční konferenci INFO (International Network of Financial Services Ombudsman Scheme) 2014;
5. Výročním plenárním zasedání evropské sítě finančních ombudsmanů FIN-NET;
6. Jednání řídicího výboru FIN-NET Steering committee.

### *Finanční vzdělávání a osvětová činnost*

Finanční arbitr i zástupce finančního arbitra mají zájem o soustavné zapojování do činností pro finanční vzdělávání. Proaktivní činnosti zástupce finančního arbitra vedou ke zvyšování finanční gramotnosti občanů.

Finanční arbitr je partnerem projektů finančního vzdělávání Finanční kompas a Abeceda rodinných financí. Toto partnerství pro finančního arbitra neznamena pouhou formální záštitu těchto projektů, ale především aktivní vystoupení na probíhajících seminářích a workshopech, kde může dále předávat získané zkušenosti.

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

Od počátku roku 2014 spustil finanční arbitr zcela přepracovanou verzi svých webových stránek. Nová verze webových stránek se vyznačuje nejen moderním designem, ale především jednoduchou intuitivní navigací, díky které jsou všechny informace pro kteréhokoliv návštěvníka snadno dostupné. Současně byla na těchto webových stránkách spuštěna a následně stále doplňována Sběrka rozhodnutí finančního arbitra, která umožňuje veřejnosti i finančním institucím seznámit se detailně s rozhodovací činností finančního arbitra, a to zejména s podrobným odůvodněním jednotlivých nálezů či usnesení.

Zástupce finančního arbitra se v červnu 2014 účastnil mezinárodní konference European Financial Systems, která se konala v Lednici pod záštitou Ekonomicko-správní fakulty Masarykovy Univerzity v Brně. Součástí konference byl i specializovaný workshop věnovaný finanční gramotnosti a finančnímu vzdělávání, včetně výuky předmětu Finanční gramotnost na Masarykově univerzitě, do níž se zástupce finančního arbitra svou přednáškou v dubnu 2014 také zapojil.

Rozhodovací činnost finančního arbitra i instituci samotnou představil zástupce finančního arbitra ve své přednášce také na mezinárodní konferenci „Nepřijatelné obchodní podmínky ve finančních službách“, která se pod záštitou Právnické fakulty Univerzity P. J. Šafárika v Košicích uskutečnila v listopadu 2014 v Bratislavě.

Vedle přednáškové činnosti pro odbornou veřejnost však zástupce finančního arbitra neopomíná ani představení této instituce formou přednášky pro laickou veřejnost, na niž vysvětluje nejen podstatu a fungování finančního arbitra, ale také varuje, na co si mají dávat spotřebitelé pozor při sjednávání různých druhů finančních služeb. Namátkou lze zmínit např. jeho přednášku pro veřejnost ve Šlapanicích u Brna v září 2014.

V neposlední řadě se pak zástupce finančního arbitra i v roce 2014 zúčastnil v pozici člena poroty finálového kola 5. ročníku soutěže pro základní a střední školy Finanční gramotnost. Svými postřehy a připomínkami jak k jednotlivým otázkám, tak k systému soutěže jako takové, usiloval zástupce finančního arbitra o její další vylepšení, neboť finanční vzdělávání a získávání finanční gramotnosti již během studia na základní škole považuje zástupce finančního arbitra za mimořádně důležité.

## IX. VÝHLEDY DO BUDOUCNOSTI

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

Šíření informací o institutu finančního arbitra zůstává i nadále trvalým úkolem. Kancelář finančního arbitra má stále zájem přiblížit rozhodovací činnost finančního arbitra více klientům/spotřebitelům. Kroky, které by měly vést ke zvyšování povědomí o finančním arbitrovi v okruhu veřejnosti, budou: aktivní komunikace s veřejností a médii, výstupy v médiích, prezentace, uveřejňování tiskových a výročních zpráv, informování na webových stránkách (aktuality, doporučení, publikace, rozhodnutí) a na sociálních sítích.

Za stále palčivou považuje finanční arbitr oblast finanční gramotnosti občanů České republiky. Proto se jak svou činností, tak řadou aktivit zástupce finančního arbitra bude této oblasti intenzivně věnovat a přispívat ke zvyšování finanční gramotnosti občanů jak přímo, tak ve spolupráci s nevládními organizacemi, akademickou sférou i dalšími subjekty zapojenými do finančního vzdělávání.

V souvislosti s transpozicí směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU o alternativním řešení spotřebitelských sporů finanční arbitr předpokládá, že v průběhu roku 2015 nebo od začátku roku 2016 dojde k rozšíření jeho působnosti o další doposud nepokryté sektory finančního trhu. Jedná se především o oblast stavebního spoření, hypotéčních úvěrů i dalších úvěrů prozatím vyloučených z působnosti zákona o spotřebitelském úvěru a v neposlední řadě také o celou oblast investičních služeb poskytovaných spotřebitelům.

V průběhu roku 2015 by se měl finanční arbitr také podílet na testování a uvádění do provozu celoevropské platformy pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů on-line budované Evropskou komisí na základě *nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line*. Nejpozději od 9. ledna 2016 pak bude finanční arbitr povinen řešit i spory zahájené online právě prostřednictvím této webové platformy Evropské komise.

V oblasti mezinárodní spolupráce se finanční arbitr pokusí efektivněji využívat získané kontakty na obdobné instituce působící v zahraničí, a to například formou operativních neformálních konzultací se zahraničními partnery zejména v těch oblastech, které jsou z hlediska působnosti finančního arbitra relativně nové.

Stejně tak bude zástupce finančního arbitra usilovat o navázání hlubší spolupráce mezi evropskou sítí finančních ombudsmanů FIN-NET a celosvětovou sítí finančních ombudsmanů INFO Network. Vynikající příležitost k tomu poskytne výroční konference mezinárodní sítě finančních ombudsmanů INFO Network, která se v září 2015 uskuteční v Evropě, konkrétně ve finských Helsinkách.

V globalizovaném světě je přeshraniční poskytování služeb stále větším fenoménem, spotřebitelé se při výběru finanční služby mnohdy neomezují jen na čistě lokální (český) či regionální (evropský) trh, ale vybírají zejména investiční produkty i od poskytovatelů působících mimo Evropskou unii, takže případné řešení sporu z takové investice vzniklé může být složitější. Právě v takových případech mohou být formální i neformální vazby finančního arbitra na zahraniční finanční ombudsmany pro dotčené spotřebitele mimořádně přínosné.

**Příloha č. 1 – Přehled rozhodnutí uveřejněných ve Sbírce rozhodnutí**

**AKTUÁLNÍ PŘEHLED ROZHODNUTÍ FINANČNÍHO ARBITRA UVEŘEJNĚNÝCH VE SBÍRCE ROZHODNUTÍ**

<b>Spisová značka</b>	<b>Instituce</b>	<b>Klíčové slovo/ předmět řízení</b>
179/PS/2012	Air Bank, a.s.	nesprávně provedená platební transakce
158/2011	BRE Bank S.A.	výběr z bankomatu odcizenou platební kartou
17/PS/2012	Citibank Europe plc	neautorizovaná platební transakce - MO/TO transakce
69/PS/2012	Citibank Europe plc	výběr z bankomatu odcizenou platební kartou
145/PS/2013	Česká spořitelna, a.s.	spor o zaplacení poplatku
89/PS/2012	Česká spořitelna, a.s.	výběr z bankomatu odcizenou platební kartou
23/PS/2013	Česká spořitelna, a.s.	vyplacení dvojnásobku životního minima
1/PS/2013	Česká spořitelna, a.s.	vyplacení dvojnásobku životního minima
452/PS/2013	Československá obchodní banka, a. s.	poplatek za platební transakci, zúčtovací období
11/PS/2013	Československá obchodní banka, a. s.	příslušnost finančního arbitra, stavební spoření
FA/PS/86/2014	Československá obchodní banka, a. s.	výběr z bankomatu, kurzová ztráta
603/PS/2013	Československá obchodní banka, a. s.	výběr z bankomatu, nevydání hotovosti, nesprávně provedená platební transakce
122/PS/2012	Československá obchodní banka, a. s.	výběr z bankomatu, nevydání hotovosti, nesprávně provedená platební transakce
263/PS/2013	Československá obchodní banka, a. s.	výpověď smlouvy o běžném účtu a o kreditní kartě
202/PS/2013	Fio banka, a.s.	poplatek za platební transakci v cizí měně
577/PS/2013	Fio banka, a.s.	poplatek za vrácení nedoručitelné platby
677/PS/2013	Fio banka, a.s.	výběr z bankomatu, nevydání hotovosti, nesprávně provedená platební transakce
FA/PS/181/2014	Fio banka, a.s.	náhrada škody z blokování účtu na základě neoprávněné exekuce
226/PS/2013	GE Money Bank, a.s.	zneužití platební karty
266/PS/2013	Komerční banka, a.s.	vyplacení dvojnásobku životního minima
FA/PS/57/2014	Komerční banka, a.s.	výběr z bankomatu, nevydání hotovosti, nesprávně provedená platební transakce
FA/PS/184/2014	Komerční banka, a.s.	ztráta z převodu měn u platební transakce
626/PS/2013	mBank S.A.	výběr z bankomatu, nevydání hotovosti, nesprávně provedená platební transakce
499/PS/2013	Metropolitní spořitelní družstvo	neprovedení platební transakce, odpovědnost za škodu, úroky z prodlení
418/PS/2013	Metropolitní spořitelní družstvo	neprovedení platební transakce, odpovědnost za škodu, úroky z prodlení

<b>24/PS/2013</b>	Raiffeisen stavební spořitelna a.s.	příslušnost finančního arbitra, stavební spoření
<b>396/PS/2013</b>	Raiffeisenbank, a.s.	poplatek za vedení účtu v exekuci, zrušení účtu
<b>310/PS/2013</b>	Raiffeisenbank, a.s.	vrácení platby zaslané nezamýšlenému příjemci
<b>55/PS/2012</b>	Sberbank CZ, a.s.	neautorizovaná platební transakce - podpis, prekluze
<b>235/PS/2013</b>	UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.	neautorizovaná platební transakce - podpis, prekluze
<b>456/PS/2013</b>	UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.	výběr z bankomatu, nevydání hotovosti, nesprávně provedená platební transakce
<b>649/PS/2013</b>	ZUNO BANK AG	ztráta z převodu měn u vnitrostátní platební transakce
<b>FA/SM/314/2014</b>	Maccorp Czech s.r.o.	úplata za provedení směnářského obchodu
<b>254/SU/2013</b>	CASPER Consumer Finance, a.s.	poplatek za uzavření smlouvy
<b>562/SU/2013</b>	CETELEM a.s.	zvyšování úvěrového rámce, neautorizované platební transakce
<b>592/SU/2013</b>	CFC Capital Group s.r.o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy
<b>76/SU/2012</b>	CPE Credits of Private Equity a.s.	platnost sjednání smlouvy o úvěru
<b>FA/SU/24/2014</b>	CS Financial CSF s.r.o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy
<b>54/SU/2013</b>	Česká spořitelna, a.s.	poplatek za správu úvěru/vedení úvěrového účtu
<b>107/SU/2012</b>	Česká spořitelna, a.s.	poplatek za správu úvěru/vedení úvěrového účtu
<b>96/SU/2013</b>	Česká spořitelna, a.s.	příslušnost finančního arbitra (hypotéční úvěr)
<b>FA/SU/96/2014</b>	Česká spořitelna, a.s.	uzavření smlouvy o spotřebitelském úvěru ve prospěch třetí osoby
<b>58/SU/2013</b>	Československá obchodní banka, a. s.	poplatek za správu úvěru/vedení úvěrového účtu
<b>FA/SU/238/2014</b>	d&b Investment Group s.r.o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy
<b>39/SU/2013</b>	Equa bank, a.s.	příslušnost finančního arbitra (hypotéční úvěr)
<b>FA/SU/161/2014</b>	ESSOX s.r.o.	příslušnost finančního arbitra, dlužník - podnikatel
<b>FA/SU/34/2014</b>	Europe Financial Group s.r.o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy
<b>19/SU/2013</b>	GE Money Bank, a.s.	poplatek za správu úvěru/vedení úvěrového účtu
<b>50/SU/2012</b>	Home Credit a.s.	výběr z bankomatu, nevydání hotovosti, nesprávně provedená platební transakce
<b>181/SU/2012</b>	Komerční banka, a.s.	poplatek za správu úvěru/vedení úvěrového účtu
<b>282/SU/2013</b>	Maghera Royal s. r. o.	použití telefonního čísla s vyšší než běžnou cenou



<b>68/SU/2013</b>	MSC MONEY SERVICE CORPORATION, a.s.	poskytování a zprostředkování spotřebitelského úvěru, "konzultační činnost"
<b>139/SU/2012</b>	MSC MONEY SERVICE CORPORATION, a.s.	poskytování a zprostředkování spotřebitelského úvěru, "konzultační činnost"
<b>164/SU/2012</b>	MSC MONEY SERVICE CORPORATION, a.s.	poskytování a zprostředkování spotřebitelského úvěru, "konzultační činnost"
<b>137/SU/2012</b>	MSC MONEY SERVICE CORPORATION, a.s.	poskytování a zprostředkování spotřebitelského úvěru, "konzultační činnost"
<b>181/SU/2013</b>	Raiffeisenbank, a.s.	poplatek za správu úvěru/vedení úvěrového účtu
<b>FA/SU/96/2014</b>	Česká spořitelna, a.s.	platnost sjednání smlouvy o úvěru, náležitosti vůle, omyl
<b>240/SU/2013</b>	Randolph & Mortimer & Dooke LTD	platnost sjednání smlouvy o úvěru
<b>FA/SU/31/2014</b>	Royal Credit s.r.o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy
<b>638/SU/2013</b>	Rychlý Credit s.r.o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy
<b>380/SU/2013</b>	UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a. s.	překročení úvěrového rámce, sankční poplatek za překročení úvěrového rámce
<b>171/SU/2013</b>	Vlasta Ženíšková	zprostředkování spotřebitelského úvěru, nárok na odměnu
<b>FA/ZP/6/2014</b>	Kooperativa pojišťovna, a. s., Vienna Insurance Group	běžné a mimořádné pojistné, náhrada škody
<b>FA/ZP/39/2014</b>	Pojišťovna České spořitelny, a. s., Vienna Insurance Group	potvrzení o zaplaceném pojistném, odpočet pojistného od základu daně
<b>704/ZP/2013</b>	AIG Europe Limited	příslušnost finančního arbitra, úrazové pojištění
<b>FA/KI/516/2014</b>	PPF Banka, a.s.	náhrada škody při poskytování investičních služeb
<b>FA/P/141/2014</b>	CFC Capital Group s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem
<b>FA/P/363/2014</b>	CM Company s. r. o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem
<b>FA/P/420/2014</b>	CM Company s. r. o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem
<b>FA/P/124/2014</b>	CS Financial CSF s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem
<b>FA/P/370/2014</b>	d&b Investment Group s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem
<b>FA/P/364/2014</b>	Enyo Insurance s. r. o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem
<b>FA/P/201/2014</b>	Europe Financial Group s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem
<b>FA/P/131/2014</b>	Expres Elita s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem
<b>FA/P/316/2014</b>	Maghera Royal s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem
<b>FA/P/140/2014</b>	RICKABYS s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem

<b>FA/P/123/2014</b>	Royal Credit s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem
<b>48/SU/2013</b>	RiPSS Invest s. r. o.	určení neplatnosti smlouvy o úvěru
<b>264/SU/2013</b>	mBank S. A., jednající na území ČR prostřednictvím organizační složky	informační povinnost, sankce, RPSN
<b>453/PS/2013</b>	Česká spořitelna, a. s.	výpověď smlouvy o úvěru, bezdůvodné obohacení, výmaz z registru dlužníků
<b>530/SU/2013</b>	Mari Trade a. s.	odstoupení od smlouvy o úvěru, informační povinnost
<b>FA/PS/387/2014</b>	Citibank Europe plc	nesprávně provedená platební transakce
<b>FA/PS/401/2014</b>	Fio Banka, a.s.	zneužití platební karty
<b>FA/PS/421/2014</b>	Fio Banka, a.s.	výběr z bankomatu, nevydání hotovosti, nesprávně provedená platební transakce
<b>FA/PS/434/2014</b>	Raiffeisenbank a.s.	blokace účtu, zrušení blokace účtu
<b>FA/SU/268/2014</b>	CM Company s. r. o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy
<b>FA/SU/269/2014</b>	Enyo Insurance s. r. o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy

**Vysvětlivky:**

**spisová značka**

.../PS/... spor z platebního styku

**spisová značka**

.../SM/... spor ze směnářenského obchodu

**spisová značka**

.../SU/... spor ze spotřebitelského úvěru

**spisová značka**

.../ZP/... spor ze životního pojištění

**spisová značka**

.../KI/... spor z kolektivního investování

**spisová značka**

.../P/... řízení o uložení pokuty za nesoučinnost instituce