



**FA**

**KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA**  
**ORGANIZAČNÍ SLOŽKA STÁTU**

## **ZPRÁVA O ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA ZA ROK 2018**

**(předkládaná podle § 5 odst. 3 zákona č. 229/2002 Sb.,  
o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů)**

**březen 2019**

## **OBSAH:**

I.	ÚVODNÍ SLOVO	3
II.	PŮSOBNOST FINANČNÍHO ARBITRA	6
III.	FINANČNÍ ARBITR, ZÁSTUPCE FINANČNÍHO ARBITRA - KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA – ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA	10
IV.	VÝSLEDKY ROZHODOVACÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA	12
V.	NÁKLADY NA ZAJIŠTĚNÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA	18
VI.	INFORMAČNÍ POVINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA, VZTAHY S VEŘEJNOSTÍ	22
VII.	MEZINÁRODNÍ SPOLUPRÁCE, FINANČNÍ VZDĚLÁVÁNÍ	26
VIII.	VÝHLEDY DO BUDOUCNOSTI	29
	Příloha č. 1 – Přehled rozhodnutí uveřejněných v roce 2018 ve Sbírce rozhodnutí	30

## I. ÚVODNÍ SLOVO

Zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2018 předkládaná Vládě České republiky obsahuje základní informace o finančním arbitrovi jako o orgánu mimosoudního řešení některých spotřebitelských sporů na finančním trhu, o výsledcích činnosti finančního arbitra a informace o nákladech na činnost finančního arbitra a Kanceláře finančního arbitra za sledované období.

Z finančního arbitra se od jeho vzniku v roce 2003, kdy byl jako orgán mimosoudního řešení sporů příslušný rozhodovat pouze některé spory spotřebitelů nebo podnikatelů z platebního styku, postupně stává mimosoudní orgán řešení sporů pouze spotřebitelů s finančními institucemi napříč téměř celým finančním trhem. V roce 2018 došlo k dalšímu rozšíření působnosti finančního arbitra, a to o spory vzniklé při poskytování investičních služeb na území České republiky zahraniční osobou, která má povolení orgánu dohledu jiného členského státu Evropské unie.

Do působnosti finančního arbitra tedy aktuálně spadá mimosoudní řešení spotřebitelských sporů z platebního styku, neplatebních účtů a vkladních knížek, elektronických peněz, úvěrů, včetně hypoték a úvěrů ze stavebního spoření, ze stavebního spoření, z kolektivního investování a investičních služeb, ze směnárenských obchodů a životního pojištění. Finanční arbitr je tedy příslušný řešit spory spotřebitelů s poskytovateli a zprostředkovateli platebních služeb, vydavateli elektronických peněz, poskytovateli a zprostředkovateli spotřebitelského úvěru nebo jiného úvěru, zápůjčky či obdobné finanční služby, stavebními spořitelny, investičními společnostmi a fondy, obchodníky s cennými papíry, investičními zprostředkovateli, životními pojišťovnami a směnárny.

V působnosti finančního arbitra nejsou spory z finančních služeb, jako jsou penzijní připojištění, doplňkové penzijní spoření, neživotní pojištění, a spory akcionářů a držitelů dluhopisů.

Finanční arbitr v roce 2018 přijal 1.399 návrhů na zahájení řízení, projednával celkem 3.619 sporů (běžících nebo přerušených řízení) a počet vyřízených dotazů veřejnosti přesáhl 5 tisíc dotazů.

V roce 2018 došlo k meziročnímu nárůstu počtu návrhů na zahájení řízení o téměř 5 % oproti roku 2017 (1.399 vs. 1.337), současně se finančnímu arbitrovi podařilo v roce 2018 pravomocně ukončit celkem 1.656 řízení, což představuje nárůst o více než 64 % oproti počtu 1.008 řízení pravomocně ukončených v roce 2017.

Nejčastějším předmětem sporů i vyřizovaných dotazů zůstává stejně jako v minulém období životní pojištění a spotřebitelský úvěr. Spory ze životního pojištění mají společného jmenovatele, tím jsou poplatky (provize zprostředkovatelů), které pojišťovny účtují v prvních letech životního pojištění k tíži zaplaceného pojistného.

Primárním cílem finančního arbitra je dosáhnout smírného řešení sporu, 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). Ve většině projednávaných a oprávněných sporů se finančnímu arbitrovi daří dosahovat smírného řešení sporu.

Výjimkou jsou spory ze životního pojištění, tam je pohled stran sporu na smírné vyřešení ve většině sporů odlišný od výsledku posouzení finančního arbitra, spotřebitel se domáhá zneplatnění smlouvy vrácení zaplaceného pojistného, pojišťovna se domáhá konstatování úplné platnosti pojistné smlouvy a finanční arbitr neuspokojí zpravidla ani jednu stranu, když rozhodne o úplné neplatnosti pojistné smlouvy, ale přizná v důsledku vznesené námitky promlčení pouze částečné plnění. Spory ze životního pojištění jsou pak předmětem soudního přezkumu a v těchto sporech je finanční arbitr napadán ze strany spotřebitelů i žalobami na nečinnost (spotřebitelé zastoupení skupinou advokátů postupujících ve shodě).

Finanční arbitr pokračoval v uveřejňování svých rozhodnutí ve Sbírce rozhodnutí na svých internetových stránkách. Ve Sbírce rozhodnutí uveřejňuje finanční arbitr úplná anonymizovaná znění rozhodnutí ve věci, tedy rozhodnutí, ve kterých se nepodařilo dosáhnout smírného řešení, a finanční arbitr vyhověl nebo zamítl návrh spotřebitele. Cílem, který Sběrka rozhodnutí sleduje, je informování široké veřejnosti o řešených případech a předvídatelnost rozhodovací činnosti

finančního arbitra. Aktuálně obsahuje Sběrka rozhodnutí více než 300 anonymizovaných rozhodnutí finančního arbitra vydaných od roku 2012.

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

Ne vždy však lze každému spotřebiteli vyhovět nebo mu pomoci, poměrně často lidé přicházejí pozdě nebo si svojí vlastní neopatrností a lihavostí zkomplikují vlastní život i možné řešení sporu. Podle reakcí drtivé většiny spotřebitelů, kteří se na finančního arbitra obracejí, mají spotřebitelé v tuto instituci důvěru a pozitivně oceňují, jak stát prostřednictvím finančního arbitra chrání spotřebitele na finančním trhu. Na druhou stranu dochází i ke zneužívání institutu finančního arbitra, a to prostřednictvím nejrůznějších iniciativ a uskupení, které organizují hromadné podávání návrhů na zahájení řízení za spotřebitele, v řadě případů i bez vědomí spotřebitele, čím spory ztrácejí nejen povahu individuálního sporu, ale často i povahu spotřebitelského sporu, když plnění vymáhá osoba, která na sebe nechala postoupit pohledávku spotřebitele ze smluvního vztahu s institucí.

Protože přetrvává až tristní stav finanční gramotnosti české veřejnosti a ve většině sporů, které finanční arbitr řeší, vyjde najevo, že spotřebitel nečetl smlouvu nebo smluvní podmínky před jejich podpisem, snaží se finanční arbitr veřejnosti předkládat informace jednoduše a uceleně tak, aby ho od jejich přečtení neodradil a současně, aby ho do budoucna přiměl tak důležité informace a dokumenty číst.

Nejen pro spotřebitelskou veřejnost finanční arbitr ještě více zjednodušil a uveřejnil na internetových stránkách informační dokument nazvaný Finanční arbitr v 10 bodech ve znění:

1. finanční arbitr je státem zřízený orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu;
2. finanční arbitr může řešit pouze spory mezi spotřebiteli a finančními institucemi poskytujícími nebo zprostředkujícími platební služby, elektronické peníze, úvěry, kolektivní investování, investice, životní pojištění, stavební spoření, směnu měn;
3. spor finanční arbitr může řešit pouze v řízení zahájeném na návrh spotřebitele;
4. finanční instituce je povinna se řízení před finančním arbitrem účastnit a poskytovat součinnost; současně má právo se k návrhu vyjádřit, předložit podklady a vznášet námítky;
5. finanční arbitr může spotřebiteli pomoci s podáním návrhu, jeho změnou i odstraněním jeho nedostatků, poskytuje mu předběžné právní posouzení sporu, vysvětluje a zprostředkovává smírné řešení sporu;
6. řízení před finančním arbitrem je bezplatné;
7. navrhovatel nemusí být právně zastoupen, od toho je finanční arbitr; je-li zastoupen, nemůže navrhovatel požadovat náhradu nákladů právního zastoupení;
8. finanční arbitr primárně vede strany sporu ke smírnému vyřešení sporu; kde není smír možný a spotřebitel nevezme svůj návrh zpět, vydá finanční arbitr rozhodnutí;
9. pravomocné rozhodnutí finančního arbitra je přezkoumatelné soudem;
10. finanční arbitr nemůže rozhodovat spor, o kterém se již vede řízení u soudu nebo před rozhodcem, nebo o něm již soud nebo rozhodce rozhodl; pokud není pravomocné rozhodnutí finančního arbitra předloženo k soudnímu přezkumu, je závazné a má účinky vykonatelného soudního rozhodnutí.

Finanční arbitr současně nově vytvořil a na internetových stránkách uveřejnil Doporučení pro řízení před finančním arbitrem v 5 bodech

1. pro podání návrhu na zahájení řízení použijte formulář, je jednoduchý a obsahuje návod na podání účinného návrhu na zahájení řízení, nezapomeňte návrh vlastnoručně podepsat a poslat poštou, jinak nebude řízení zahájeno (to neplatí pro ty, co mají datovou schránku nebo zaručený elektronický podpis);

2. předkládejte veškerou smluvní dokumentaci, písemné doklady o neúspěšné reklamaci i komunikaci s institucí;
3. použijete-li Průvodce podáním návrhu, nemusíte přílohy zasílat spolu s návrhem poštou; přílohy si s návrhem sami spojíme;
4. jste-li vyzváni k doplnění podkladů, můžete je zaslat emailem (do limitu 15 MB) nebo přes Průvodce podáním návrhu (s připojením spisové značky);
5. v případě potřeby požádejte finančního arbitra o vysvětlení (uplatněného nároku, vznesené námitky instituce nebo i návrhu na smírné řešení sporu); pečlivě čtěte výzvy i sdělení finančního arbitra, zejména pak ty o předběžném právním posouzení sporu.

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

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

Pokud jde o personální zajištění činnosti finančního arbitra, v roce 2018 činil celkový počet systemizovaných míst 55 pracovních míst (nikoli služebních), včetně pracovní pozice finančního arbitra a jeho zástupce. Většina zaměstnanců Kanceláře finančního arbitra má vysokoškolské vzdělání v oboru právo. Personální kapacita Kanceláře finančního arbitra není dostačující, a to i přes skutečnost, že pro následující rok lze přijmout dalších 5 nových zaměstnanců.

Od 1. 1. 2018 začala Kancelář finančního arbitra používat vlastní informační systém spisové služby a řízení před finančním arbitrem, který má vedle plnění právními předpisy uloženými povinnosti za cíl především usnadnění a zkvalitnění práce, dosažení větší míry konzistentnosti všech zpracovávaných dokumentů, zvýšení přehledu o všech probíhajících řízeních a v konečném důsledku především ke zrychlení řízení před finančním arbitrem.

I v roce 2018 zástupce finančního arbitra intenzivně spolupracoval na mezinárodní, zejména evropské úrovni se zástupci obdobných institucí v zahraničí sdružených v evropské síti finančních ombudsmanů FIN-NET i celosvětové síti INFO Network. Finanční arbitr je notifikován u Evropské komise jako příslušný subjekt podle evropské směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů a je napojený na evropskou platformu pro řešení spotřebitelských sporů on-line. Výhledy na další období jsou více než jasné, co nejvíce spravedlivě vyřešených sporů v co nejkratším čase.

V Praze dne 8. 3. 2019

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

## II. PŮSOBNOST FINANČNÍHO ARBITRA

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

- a) poskytovatelem platebních služeb při nabízení a poskytování platebních služeb,
- b) vydavatelem elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz,
- c) věřitelem nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru nebo jiného úvěru, zápůjčky, či obdobné finanční služby,
- d) osobou obhospodařující nebo provádějící administraci fondu kolektivního investování nebo nabízející investice do fondu kolektivního investování nebo srovnatelného zahraničního investičního fondu při obhospodařování nebo provádění administrace fondu kolektivního investování nebo nabízení investic do fondu kolektivního investování nebo srovnatelného zahraničního investičního fondu,
- e) pojistitelem nebo pojišťovacím zprostředkovatelem při distribuci životního pojištění nebo při výkonu práv a plnění povinností ze životního pojištění,
- f) osobou provozující směnářskou 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.

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

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

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

- platnosti smlouvy o úvěru, smluvní pokuty nebo jiného smluvního ujednání,
- určení výše závazku ze smlouvy o úvěru,
- neplatnosti smlouvy o úvěru v důsledku neposouzení úvěruschopnosti dlužníka,
- výši odměny věřitele za poskytnutí úvěru,
- právu na úročení úvěru ve výši diskontní sazby (po jeho uplatnění),
- výpočet roční procentní sazby nákladů (RPSN),
- právu předčasně splatit dluh ze smlouvy o úvěru,
- platnosti odstoupení od smlouvy o úvěru nebo zprostředkovatelské smlouvy,
- zesplatnění úvěru,
- poplatku ze smlouvy o úvěru nebo zprostředkovatelské smlouvy,

- správnosti poplatku za předčasné splacení úvěru,
- náhradu škody způsobenou věřitelem dlužníkovi v souvislosti s jednáním o uzavření smlouvy o úvěru.

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

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

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 předšmluvní 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,
- náhradu škody za porušení povinností v souvislosti se zprostředkováním stavebního spoření.

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

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

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

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

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

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

Finanční arbitr je povinen rozhodovat podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a bez průtahů a pouze na základě skutečností zjištěných v souladu s tímto zákonem a zvláštními předpisy. Finanční arbitr je povinen postupovat tak, aby byl zjištěn skutkový stav věci, o němž nejsou důvodné pochybnosti, a mohlo být vydáno objektivní rozhodnutí ve věci.

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

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

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

Finanční arbitr ve věci rozhoduje nálezem. Složitost případu je potřeba posuzovat podle předmětu sporu a shromážděných podkladů (zejména smluvní dokumentace) s přihlédnutím k tvrzení jednotlivých stran sporu a jejich průkaznosti.

Finanční arbitr je povinen rozhodnout bez zbytečného odkladu nálezem, nejdéle však do 90 dnů od shromáždění všech podkladů nutných pro rozhodnutí, tedy nikoli od zahájení řízení; nelze-li



ve zvlášť složitých případech vzhledem k povaze věci rozhodnout ani v této lhůtě, lhůta se přiměřeně prodlouží, nejvýše o dalších 90 dnů. Shromažďování podkladů tedy zahrnuje jednak fázi odstraňování nedostatků návrhu na straně navrhovatele, shromažďování podkladů od finanční instituce nebo dožádaných osob, posuzování podkladů s cílem předběžně posoudit případ, sdělení předběžného posouzení případu stranám sporu a poskytování součinnosti při jednání stran sporu o smírném řešení sporu.

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

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

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

#### ***Finanční arbitr***

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

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

Monika Nedelková vystudovala Právnickou fakultu Univerzity Karlovy v Praze. Od roku 1995 pracuje téměř výhradně ve státní správě se zaměřením na oblast finančního trhu. Začínala jako referent Odboru dozoru nad kapitálovým trhem na Ministerstvu financí. Pracovala jako koncipient v přední české advokátní kanceláři. Na Komisi pro cenné papíry zastávala 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***

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

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

#### ***Kancelář finančního arbitra***

Úkoly spojené s odborným, organizačním a technickým zabezpečením činnosti finančního arbitra plní Kancelář finančního arbitra, která je organizační složkou státu a samostatnou účetní jednotkou, jejíž příjmy a výdaje jsou součástí rozpočtové kapitoly Ministerstva financí. Kancelář finančního arbitra byla zřízena k datu 1. 7. 2011 (zákonem č. 180/2011 Sb.).

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

Organizační strukturu Kanceláře finančního arbitra tvoří její organizační útvary:

- finanční arbitr,
- zástupce finančního arbitra,

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

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

Stupněm řízení je:

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

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

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

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

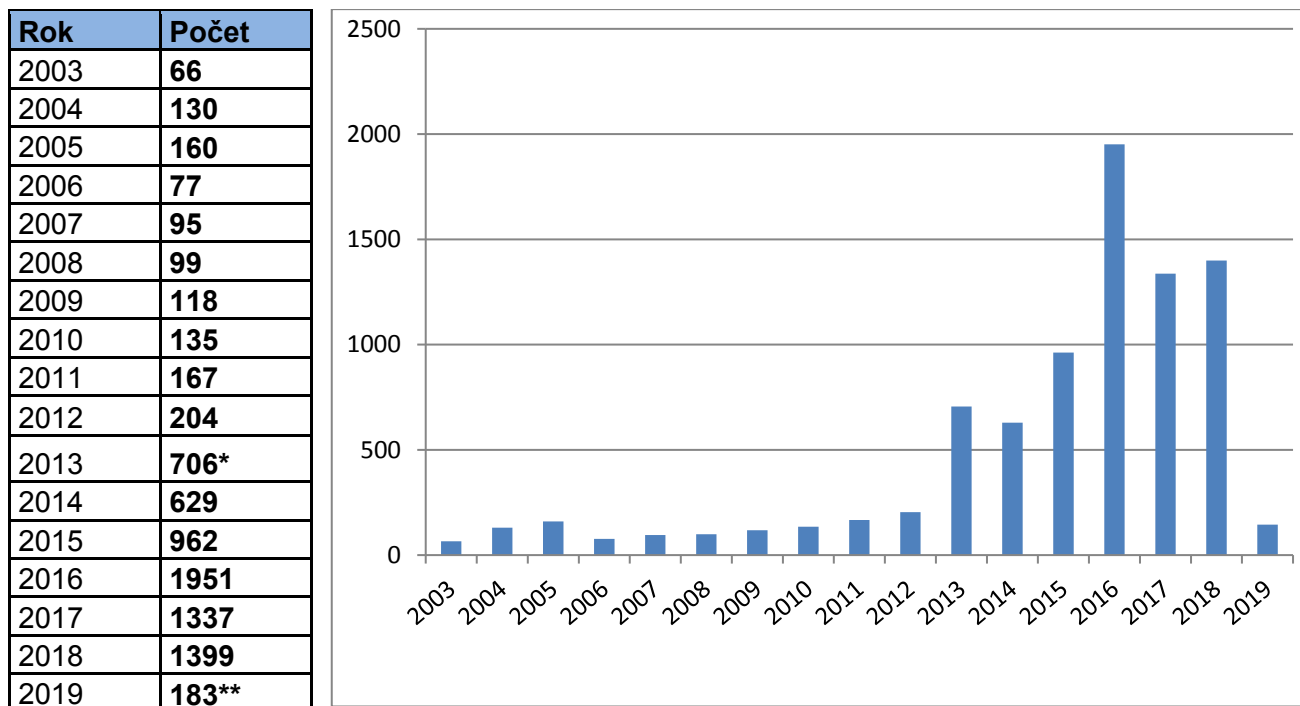
rok 2011	14 systemizovaných míst
rok 2012	14 systemizovaných míst
rok 2013	14 systemizovaných míst
rok 2014	35 systemizovaných míst
rok 2015	39 systemizovaných míst
rok 2016	45 systemizovaných míst
rok 2017	55 systemizovaných míst
rok 2018	55 systemizovaných míst

Pro rok 2019, resp. od roku 2019 požádala Kancelář finančního arbitra o navýšení počtu systemizovaných míst o 15 míst. Od 1. 1. 2019 bylo přiděleno pouze 5 míst. S ohledem na celkový nedostatek odborných pracovníků napříč veřejným i soukromým sektorem, se neobsazená systemizovaná místa nedaří zcela obsadit. Kancelář finančního arbitra proto navazuje pracovní vztahy v podobě dohod o pracovní činnosti se svými zaměstnankyněmi na rodičovské dovolené a nařizuje práci přesčas svým stávajícím zaměstnancům.

#### IV. VÝSLEDKY ROZHODOVACÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA

Finanční arbitr přijal v roce 2018 celkem 1.399 návrhů na zahájení řízení a zahájil 19 řízení o pokutě za nesoučinnost instituce, celkem tedy bylo zahájeno 1418 řízení. K datu 28. 2. 2019 finanční arbitr přijal již 183 nových návrhů na zahájení řízení.

##### Počet zahájených řízení v jednotlivých letech od vzniku finančního arbitra (2003 – 2019)

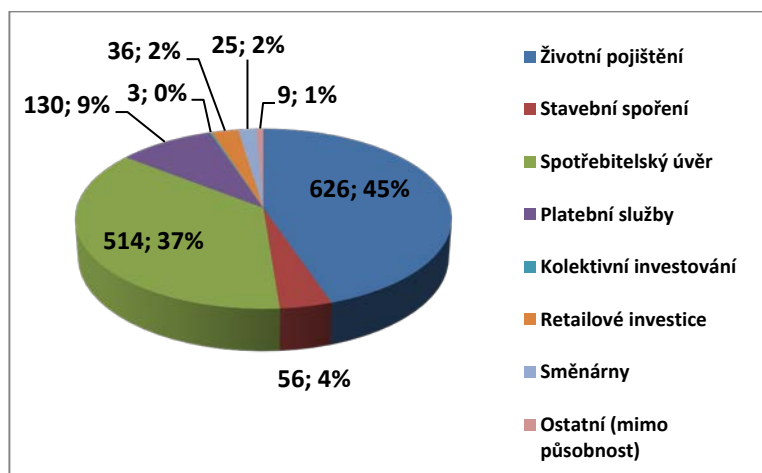


\* v roce 2013 finanční arbitr současně řešil i 93.139 hromadně podaných sporů o poplatek za správu úvěru (informace o vyřízení sporů obsahovala Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2014)

\*\* stav ke dni 28. 2. 2019

##### Rozdělení zahájených řízení podle oblastí v roce 2018

Nejvíce návrhů na zahájení řízení přijatých v roce 2018 stejně jako v předchozím období představovaly spory ze životního pojištění a ze spotřebitelských úvěrů. Nejméně sporů přitom napadá ze směnárské činnosti a z kolektivního investování.

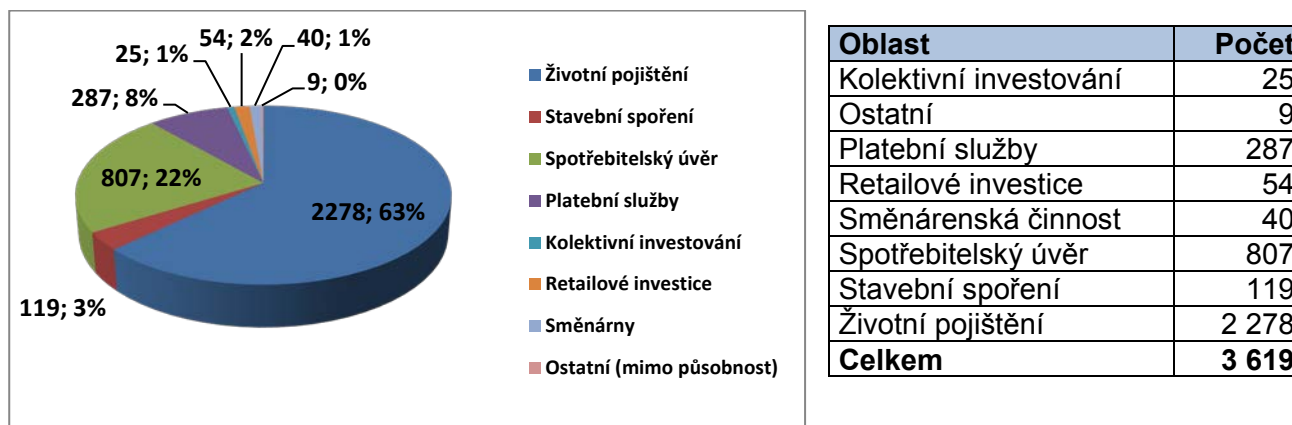


Oblast	Počet
Životní pojištění	626
Stavební spoření	56
Spotřebitelský úvěr	514
Platební služby	130
Kolektivní investování	3
Retailové investice	36
Směnárská činnost	25
Ostatní (mimo působnost)	9
<b>Celkem</b>	<b>1 399</b>

V roce 2018 samozřejmě probíhala i řízení, která byla zahájena v předchozích obdobích, vedle řízení zahájených v roce 2018, probíhalo ještě 2 220 řízení, celkem tedy probíhalo 3 619 řízení.

Probíhajícími řízeními se rozumí i řízení, které bylo přerušeno ze zákonných důvodů (probíhající insolvenční řízení 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, tedy řízení, které nebylo do 31. 12. 2018 pravomocně skončeno.

### Rozdělení všech řešených sporů v roce 2018 podle oblastí včetně sporů z předešlých období



#### Platební služby

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

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

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

#### Spotřebitelský úvěr

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

Vedle toho byl častým předmětem sporu i poplatek za předčasné splacení úvěru, nejčastěji hypotečního úvěru.

Finanční arbitr řešil i spory o nepřiměřené výši odměny za poskytnutí úvěru, a to zejména u úvěrů s krátkou dobou splatnosti. Časté byly také spory, v nichž se spotřebitel domáhal úročení diskontní sazbou ČNB v důsledku neuvedení povinných informací ve smlouvě o spotřebitelském úvěru, resp. neuvedení informací (údaj o RPSN) ve správné výši.

Předmětem sporů byly i zápisy v registrech dlužníků, kdy se na finančního arbitra obraceli spotřebitelé s požadavky na přezkoumání, zda o nich poskytovatelé úvěrů sdíleli v registrech oprávněně informace o jejich závazcích. Dále se jednalo o určení výše dluhu u nestandardních úvěrových produktů, resp. produktů, které jsou pro spotřebitele složitější na pochopení (meziúvěr ze stavebního spoření, kreditní karta).

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.

### *Stavební spoření*

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

### *Životní pojištění*

Nejčastějším typem sporu ze životního pojištění byla snaha o zneplatnění uzavřené pojistné smlouvy a vydání zaplaceného pojistného s odůvodněním, že spotřebitel měl zájem o spořicí produkt a že ho pojišťovací zprostředkovatel nebo pojišťovna uvedli v omyl při uzavírání pojistné smlouvy o povaze produktu.

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

Spotřebitelé vedou před finančním arbitrem spory s většinou životních pojišťoven působících na českém pojistném trhu.

Finanční arbitr tak posuzoval platnost velkého počtu pojistných smluv co do typu pojištění, resp. pojistného nebo finančního produktu. I když se finančnímu arbitrovi i ve sporech ze životního pojištění podařilo dosahovat smírného řešení sporů, přesto musel vydat a vydává mnoho rozhodnutí ve věci, ve kterých vyslovuje neplatnost celých pojistných smluv nebo naopak zamítá návrhy pro úplné promlčení vznesených nároků spotřebitelů.

Většina rozhodnutí finančního arbitra vydaných ve věci ve sporech ze životního pojištění je dále jednou či oběma stranami sporu předkládána k soudnímu přezkumu, když spotřebitelům se nelíbí, že finanční arbitr přihlíží k námitce promlčení, kterou pojišťovny vznáší, nebo když nevysloví neplatnost každé pojistné smlouvy, pojišťovnám se naopak nelíbí, když finanční arbitr vysloví neplatnost smluvního ujednání nebo celé pojistné smlouvy.

Z dosavadních soudních přezkumů daly dva soudy prvního stupně za pravdu finančnímu arbitrovi v otázce posouzení námitky promlčení, jeden soud prvního stupně rozhodnutí finančního arbitra o vyslovení neplatnosti pojistné smlouvy pro omyl spotřebitele při jejím uzavření zrušil, protože omyl na straně spotřebitele nedovodil a jednání spotřebitele tak posoudil přísněji než finanční arbitr; strany tohoto sporu se však v konečném důsledku finančně narovnaly a spor skončil smírně.

### *Investování*

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

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

### *Směna měn*

Nejčastějšími, resp. jedinými spory ze směnářských obchodů byly spory o výši směnného kurzu a výši poplatku za provedení směnářského obchodu, když navrhovateli jsou převážně zahraniční turisté a institucemi jsou výhradně směnárníci, a nikoli jiné osoby oprávněné provozovat směnářskou činnost.

V těchto sporech finanční arbitr posuzuje, zda směnárník splnil vůči klientovi informační povinnost, pokud jde podmínky směny, anebo zda pochybení vzniklo na straně klienta v tom smyslu, že se s informacemi poskytnutými směnárníkem řádně neseznámil.

Od 1. 4. 2019 vstoupí v účinnost novela zákona o směnářské činnosti, která zakotví právo zákazníka odstoupit od směnářského obchodu nebo jeho části, v této oblasti sporů tak lze očekávat spory o platnost odstoupení od směnářského obchodu nebo spíše než spory bude finanční arbitr poskytovat rady, jak od směnářského obchodu během zákonem stanovené 3hodinové lhůty odstoupit.

### ***Výsledky rozhodovací činnosti a délka řízení***

Jednodušší řízení, ve kterém byly obě strany sporu součinné, a předmět sporu byl od počátku řízení zřejmý a finanční arbitr již právní otázky se sporem související v minulosti řešil a je k dispozici i použitelná soudní judikatura, o kterou se může finanční arbitr opřít, trvá při zachování všech procesních práv a povinností minimálně 4 měsíce. Ve složitějších případech se pohybuje délka řízení okolo 10 až 12 měsíců. Ve zvlášť složitých případech, kterých je většina, a to co do právní stránky, náročnosti ve shromažďování podkladů a následného jednání o smírném řešení sporu, může trvat řízení samozřejmě déle.

Vedle toho, ve sporech s obdobným předmětem proti stejné instituci finanční arbitr nejdříve projedná předmět sporu v jednom řízení tak, aby mezi finančním arbitrem a institucí nebyly o smírném jednání pochybnosti a následně pak smírné řešení sporu projedná v ostatních řízeních, protože vždy se jednotlivá řízení mohou odlišovat a finanční plnění je potřeba velmi pečlivě ověřit a stanovit.

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

### **Aktuální stav vedených řízení vedených v roce 2018\* ke dni k 28. 2. 2019**

<b>Výsledek</b>	<b>Počet</b>
pravomocně skončeno do 31. 12. 2018	<b>1 656</b>
pravomocně skončeno od 1. 1. 2019 do 28. 2. 2019	<b>212</b>
vydáno prvoinstanční rozhodnutí do 28. 2. 2019	<b>403</b>
přerušeno z důvodu probíhajícího řízení u soudu nebo orgánu činného v trestním řízení	<b>58</b>
před vydáním nálezu k datu 28. 2. 2019 (probíhá shromažďování podkladů, projednávání smírného řešení sporů, čeká se na výsledky soudního přezkumu nebo skončení trestního řízení)	<b>1 290</b>

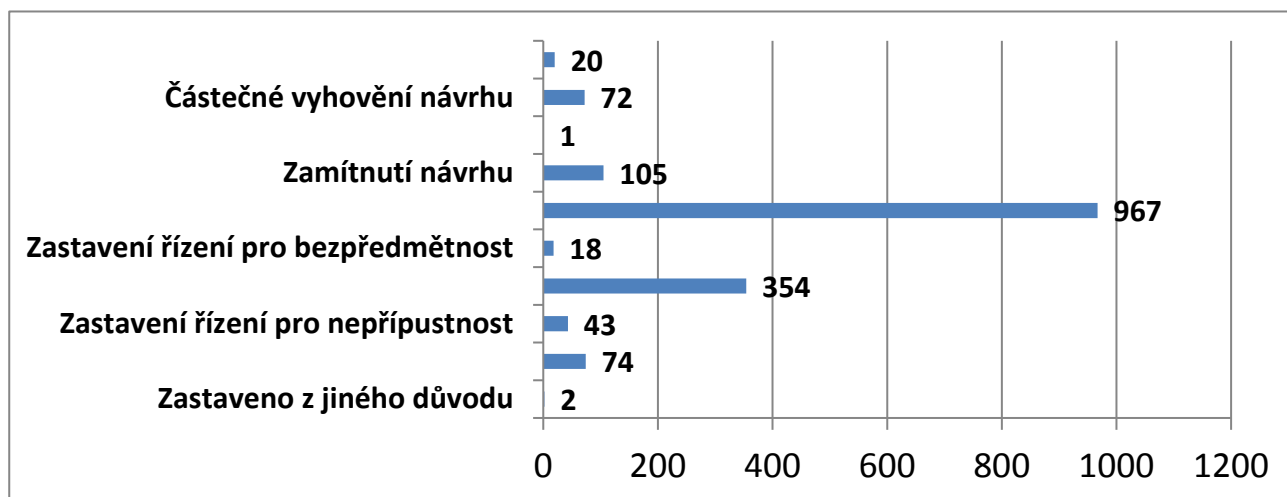
*\*V roce 2018 došlo k meziročnímu nárůstu počtu návrhů na zahájení řízení o téměř 5 % oproti roku 2017 (1399 vs. 1337). Současně se však finančnímu arbitrovi podařilo dovést v roce 2018 do pravomocného konce 1656 řízení, což představuje nárůst o více než 64 % oproti počtu 1008 řízení ukončených v roce 2017.*



Pokud jde o výsledky rozhodovací činnosti, pak z celkového počtu 1656 řízení pravomocně skončených v roce 2018 dosáhl finanční arbitr v téměř dvou třetinách (**60%**) smírného řešení sporu, to znamená, že finanční instituce uspokojila zcela nebo zčásti nárok, který spotřebitel v řízení před finančním arbitrem uplatnil. 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 námitky promlčení ze strany instituce méně výhodný než zachování státu quo. Taková řízení pak finanční arbitr zastavil pro zpětvzetí návrhu na zahájení řízení nebo proto, že odpadl důvod sporu, součet všech řízení ukončených smírným řešením v roce 2018 je **967** řízení. V jednom případě finanční arbitr schválil na žádost stran sporu rozhodnutím uzavřený smír. Dalších **18** řízení pak finanční arbitr zastavil pro bezpředmětnost, protože finanční instituce zcela uspokojila požadavky navrhovatele a tuto skutečnost prokázala finančnímu arbitrovi, ale navrhovatel už svůj návrh nevzal zpět, neboť získáním finanční kompenzace pro něj věc „skončila“.

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 **197** rozhodnutí ve věci, z toho ve **105** případech návrh zamítl a v **92** řízení částečně nebo úplně návrhu spotřebitele vyhověl. Ne vždy poskytli spotřebitelé (navrhovatelé) finančnímu arbitrovi takovou součinnost, aby mohlo být v řízení spravedlivě a podle práva rozhodnuto. A to ani přesto, že finanční arbitr opakovaně vyzývá a poučuje navrhovatele, jaké podklady má předložit na podporu svých tvrzení nebo jak má formulovat svůj nárok vznášený proti instituci. Finanční arbitr musel pro nesoučinnost navrhovatele zastavit celkem **354** řízení. Finanční arbitr návrhy, kde zjistil zákonnou překážku řízení, musí odmítnout pro jejich nepřipustnost; v roce 2018 tak učinil v **43** případech. V případě, že není založena příslušnost finančního arbitra k řešení sporu, zastaví finanční arbitr řízení pro nepřislusnost, v roce 2018 bylo celkem pro nepřislusnost finančního arbitra zastaveno **74** řízení.

Výsledek	Počet
Částečně vyhověno	72
Schválený smír	1
Vyhověno	20
Zamítnuto	105
Zastaveno pro bezpředmětnost	18
Zastaveno pro nepřipustnost	43
Zastaveno pro nepřislusnost	74
Zastaveno pro nesoučinnost	354
Zastaveno pro zpětvzetí	967
Zastaveno z jiného důvodu	2
<b>Celkem</b>	<b>1656</b>





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 instituci sankci ve výši 10 % z částky, kterou je instituce povinna zaplatit navrhovateli, nejméně však 15 000 Kč, a tato částka je příjmem státního rozpočtu.

Vedle toho je finanční arbitr oprávněn podle § 23 téhož zákona uložit instituci pokutu za porušení povinností předkládat podklady v řízení před finančním arbitrem, pokutu lze uložit až do výše 100.000 Kč, a to i opakovaně, a též je příjmem státního rozpočtu.

## V. NÁKLADY NA ZAJIŠTĚNÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA

Kancelář finančního arbitra je podle § 1a odst. 1 zákona o finančním arbitrovi organizační složkou státu a samostatnou účetní jednotkou, jejíž příjmy a výdaje jsou součástí rozpočtové kapitoly Ministerstva financí.

Ve státním rozpočtu byly i na kalendářní rok 2018 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.

### *Rozpočet a jeho čerpání*

Schválený rozpočet výdajů Kanceláře finančního arbitra na rok 2018 činil **61.290 tis. Kč**, v rozlišení **60.240 tis. Kč** na běžné výdaje a **1.050 tis. Kč** na výdaje kapitálové. K datu 31. 12. 2018 byly zapojeny nároky z nespotřebovaných výdajů (NNV) předchozích období v celkové výši **16.480 tis. Kč**, a to v rozlišení nároky profilující (programové financování) ve výši **3.783 tis. Kč**, nároky profilující (na platy a ostatní platby za provedení práce) ve výši **3.545 tis. Kč** a nároky neprofilující ve výši **9.152 tis. Kč**, současně v rozlišení na nároky běžné ve výši **14.508 tis. Kč** a nároky kapitálové ve výši **1.972 tis. Kč**.

Skutečné výdaje na zabezpečení činnosti Kanceláře finančního arbitra za rok 2018 činily **61.118 tis. Kč**. Rozpočet na výdaje byl čerpán ze **79,3 %** z konečného rozpočtu výdajů v roce 2018, v rámci běžných výdajů bylo čerpáno **60.071 tis. Kč**, tedy **81,1 %** z konečného rozpočtu běžných výdajů v roce 2018, kapitálové výdaje byly čerpány ve výši **1.047 tis. Kč**, tj. **34,7 %** z konečného rozpočtu kapitálových výdajů v roce 2018.

Nevyčerpání prostředků z rozpočtu Kanceláře finančního arbitra pro rok 2018 včetně nároků z nespotřebovaných výdajů z minulých let zásadně souvisí s nižšími výdaji na provoz Kanceláře finančního arbitra v důsledku setrvání v prostorách Ministerstva financí v Legerově ulici, resp. v prostorových a technických podmínkách, tedy Kancelář finančního arbitra nečerpala rozpočtové prostředky na vybavení (nábytek, IT vybavení, IT služby, prostory, služby související s užíváním prostor).

### *Výdaje na platy a ostatní platby*

V rámci běžných výdajů byly v rozpočtu Kanceláře finančního arbitra pro rok 2018 stanoveny mzdové výdaje ve výši **41.556 tis. Kč**, z toho **40.960 tis. Kč** na platy a **596 tis. Kč** na ostatní platby, související pojistné ve výši **14.129 tis. Kč** a příděl do fondu kulturních a sociálních potřeb (FKSP) ve výši **819 tis. Kč**; počet systemizovaných míst byl stanoven na **55** míst, při průměrném platu **62.060 Kč**. Konečný rozpočet Kanceláře finančního arbitra pro rok 2018 činil na platy a ostatní platby **45.101 tis. Kč**, na povinném pojistném **15.938 tis. Kč** a přidělu do FKSP **879 tis. Kč**. Konečný rozpočet na platy činil **44.121 tis. Kč**, na ostatní platby **980 tis. Kč**.

V roce 2018 byly vyčerpány mzdové prostředky (prostředky na platy a ostatní platby) ve výši **40.854 tis. Kč**, tj. celkem **90,6 %** z konečného rozpočtu na platy a ostatní platby v roce 2018.

V období roku 2018 při průměrném přepočteném počtu osob, evidovala Kancelář finančního arbitra **54** zaměstnanců oproti schválenému počtu **55** systemizovaných míst pro rok 2018. Neobsazenost systemizovaných míst způsobil odchod zaměstnankyň na mateřskou dovolenou během roku 2018 a současný nedostatek uchazečů o práci ve veřejném sektoru a nízká kvalita uchazečů, kteří zájem projeví.

Finanční arbitř v průběhu roku 2018 průběžně nařizoval stávajícím zaměstnancům práci přesčas, a to v celkovém počtu **1 903** přesčasových hodin, za kterou Kancelář finančního arbitra vynaložila celkem **719 tis. Kč**.

## ***Ostatní běžné výdaje***

Schválený rozpočet ostatních běžných výdajů ve výši **3.736 tis. Kč** dosáhl po zapojení NNV celkové výše **12.181 tis. Kč**. Čerpáno bylo **4.587 tis. Kč**, tj. **37,7 %** konečného rozpočtu na ostatní běžné výdaje v roce 2018.

Největší podíl na čerpání ostatních běžných výdajů představuje nákup služeb, vyčerpáno bylo **2.580 tis. Kč**, tj. **60,5 %** celkového rozpočtu na nákup služeb v roce 2018. Výdaje za služby zpracování dat činily v roce 2018 **1.062 tis. Kč**, výdaje za služby školení a vzdělávání činily v roce 2018 **199 tis. Kč**, výdaje za služby poštovní činily v roce 2018 **318 tis. Kč** a výdaje na služby telekomunikací a radiokomunikací činily v roce 2018 **46 tis. Kč**. Výdaje na nákup ostatních služeb činily celkem **900 tis. Kč** (tato částka zahrnuje výdaje na příspěvek na stravování zaměstnanců ve výši 447 tis. Kč, na služby peněžních ústavů ve výši 19 tis. Kč, na nájemné parkovací místa ve výši 36 tis. Kč, a dále na služby telekomunikací ve výši 46 tis. Kč).

Za ostatní nákupy bylo vyčerpáno **402 tis. Kč**, tj. **40 %** z konečného rozpočtu na ostatní nákupy v roce 2018. Výdaje za opravy a udržování majetku Kanceláře finančního arbitra činily v roce 2018 **122 tis. Kč** (tyto služby jsou hrazeny na základě Zápisu o užívání nebytových prostor mezi Ministerstvem financí a Kanceláří finančního arbitra uzavřené v roce 2011 a jsou kalkulovány na jednotlivé osoby a fakturovány čtvrtletně), výdaje za cestovné tuzemské a zahraniční činilo v roce 2018 **124 tis. Kč**, výdaje za účastnické poplatky na konference v roce 2018 činily **57 tis. Kč** a výdaje na pohoštění činily v roce 2018 **11 tis. Kč**.

Nákup materiálu představoval **684 tis. Kč**, tj. **55,9 %** z konečného rozpočtu na nákup materiálu v roce 2018. Výdaje na nákup notebooků a mobilního telefonu včetně příslušenství činily v roce 2018 **550 tis. Kč**, výdaje na nákup publikací a knih činily v roce 2018 **9 tis. Kč**, výdaje na nákup kancelářského papíru a kancelářských potřeb činily v roce 2018 **124 tis. Kč**. Za vodu, paliva a energie bylo vyčerpáno celkem **284 tis. Kč**, tj. **27,7 %** z konečného rozpočtu na nákup vody, paliv a energie v roce 2018. Čerpání je dáno výpočtem energií a služeb souvisejících s pronájmem nebytových prostor na základě Zápisu o užívání nebytových prostor uzavřeného mezi Kanceláří finančního arbitra a Ministerstvem financí v roce 2011, který upřesňuje související náklady hrazené pronajímateli podle počtu osob.

Další výdaje v celkové výši **638 tis. Kč** představovaly výdaje za odvody za porušení povinnosti zaměstnávat zdravotně postižené ve výši **145 tis. Kč**, výdaje na náhrady mezd v době nemoci v roce 2018 ve výši **68 tis. Kč**, a výdaje na úhradu nákladů soudních řízení ve výši **421 tis. Kč**, ostatní výdaje jako platby daní a poplatků a kurzové rozdíly ve výši **3,6 tis. Kč**.

V roce 2018 uskutečnili zaměstnanci Kanceláře finančního arbitra celkem 4 zahraniční pracovní cesty a 5 tuzemských pracovních cest. Celkem bylo vynaloženo na pracovní cesty ve sledovaném období **124 tis. Kč**.

## ***Výdaje na programové financování***

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

### ***Podprogram 012V4110***

Schválený rozpočet na běžné výdaje programu činil **764 tis. Kč**. Po zapojení nároků z nespotřebovaných běžných výdajů evidujeme konečný rozpočet běžných výdajů **2.576 tis. Kč**. Ve sledovaném období byly prostředky na běžné (neinvestiční) výdaje programu čerpány v celkové výši **1.742 tis. Kč**, což představuje **67,6 %** z konečného rozpočtu běžných výdajů určených na program v roce 2018.

Schválený rozpočet na kapitálové výdaje podprogramu 012V4110 činil **1.000 tis. Kč**, po zapojení nároků z nespotřebovaných kapitálových výdajů činil konečný rozpočet **2.972 tis. Kč**. Ve sledovaném období byly prostředky na kapitálové (investiční) výdaje programu čerpány v celkové výši **1.047 tis. Kč**, což představuje **35,2 %** z konečného rozpočtu kapitálových výdajů v roce 2018.

## Příjmy

Pro rok 2018, stejně jako v minulých obdobích, nebyly v rozpočtu Kanceláře finančního arbitra příjmy stanoveny, protože činností Kanceláře finančního arbitra není zajišťování příjmů do státního rozpočtu a současně případné příjmy Kanceláře finančního arbitra jsou nepředvídatelné.

Kancelář finančního arbitra v roce 2018 dosáhla příjmy v celkové výši **1.289.859,31 Kč**, z toho:

- přijaté sankční platby ve výši **1.202.787,52 Kč**, které představují uložené sankce v řízení vedených před finančním arbitrem (konkrétně jde o 78 sankcí, když finanční arbitr je podle § 17a odst. 1 zákona o finančním arbitrovi povinen uložit sankci ve výši 10 % z částky, kterou je instituce povinna zaplatit navrhovateli, nejméně však 15.000 Kč a tato je příjmem státního rozpočtu;
- refundace zahraničních služebních cest ve **44.239,86 Kč** (zahrnuje refundace zahraničních cest uskutečněných v roce 2018 do Bruselu, Osla a Dublinu); refundace byly přijaty od Evropské komise;
- převod z vlastních fondů ve výši **20.000 Kč** (tato částka byla rezervou pro případné neočekávané výdaje spojené s výplatou mezd za poslední měsíc v kalendářním roce 2017; protože nedošlo k žádným nepředvídatelným událostem, byly tyto prostředky vráceny na příjmový účet jako převod z vlastních fondů);
- příjem přeplatku za služby od Ministerstva financí jako pronajímatele prostor, ve kterých Kancelář finančního arbitra sídlí, částečné vyúčtování služeb ze smlouvy o nájmu nebytových prostor ke dni 31. 12. 2018 ve výši **22.831,93 Kč**.

	2017			2018					2018/2017
Ukazatel	skutečnost	rozpočet k 31. 12.				skutečnost	%plnění	%plnění	skut.
	k 31. 12.	schválený	upravený	NNV	celkový	k 31. 12.	uprav. r.	celkov. r.	v %
sloupec	1	2	3	4	7	8	8:3	8:7	8:1
Příjmy celkem	471	0	0	x	0	1 290			273,7
v tom:									
- přijaté sankční platby a vratky transf.	373			x	0	1 203			322,5
- ostatní nedaňové příjmy	68			x	0	67			98,1
- převod z vlastních fondů	30			x	0	20			66,7
Výdaje celkem	53 521	61 290	60 640	16 480	77 120	61 118	100,8	79,3	114,2
v tom:									
- kapitálové (investiční)	1 288	1 050	1 050	1 972	3 022	1 047	99,8	34,7	81,3
v tom:					0				
- pořízení nehm. inv. majetku	1 288	1 000	1 000	1 972	2 972	1 047	104,7	35,2	81,29
- pořízení hmot. inv. majetku	0	50	50	0	50	0	0,0	0,0	
- běžné (neinvestiční)	52 232	60 240	59 590	14 508	74 098	60 071	100,8	81,1	115,0
v tom:									
- platy zam. a ost. platby	36 043	41 556	41 556	3 545	45 101	40 854	98,3	90,6	113,35
v tom: platy zaměstnanců (5011)	35 625	40 960	40 960	3 161	44 121	40 308	98,4	91,4	113,15
ostatní platby celkem	418	596	596	384	980	545	91,5	55,7	130,35
- povinné pojistné	12 048	14 129	14 129	1 809	15 938	13 823	97,8	86,7	114,74
- příspěvek do FKSP	712	819	819	60	879	806	98,4	91,7	113,15
- sociální dávky		0	0	0	0	0			
- ostatní běžné výdaje	3 428	3 736	3 086	9 095	12 181	4 587	148,6	37,7	133,80
v tom:									
- nákup materiálu	332	414	414	810	1 224	684	165,2	55,9	206,21
- nákup vody, paliv, energie	274	460	460	563	1 023	284	61,7	27,7	103,55

- nákup služeb	2 105	1 986	1 526	2 740	4 266	2 580	169,1	60,5	122,56
z toho: nájemné	36	36	36	0	36	36	100,0	100,0	100,00
- ostatní nákupy	501	380	190	817	1 007	402	211,8	40,0	80,28
z toho: opravy a udržování	187	110	110	339	449	122	110,7	27,1	65,04
cestovné	237	200	10	316	326	124	1 235,2	37,9	52,22
- ostatní pol.	217	496	496	4 165	4 661	638	128,5	13,7	294,30
prům. přep. počet zaměst.	50	55	55	0	55	54	98,2	98,2	108,00
platy včetně prosince v tis. Kč	35 625	40 960	40 960	3 161	44 121	40 308	98,4	91,4	113,15
průměrný měsíční plat v Kč	59 375	62 060	62 060		66 849	62 204	100,2	93,1	104,77
ostatní běžné výdaje na 1 zam. v Kč	68 569	67 929	56 111		221 468	84 952	151,4	38,4	123,89

## **VI. INFORMAČNÍ POVINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA, VZTAHY S VEŘEJNOSTÍ**

### ***Vyřizování dotazů***

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

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 2018 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 pro širokou veřejnost o své činnosti vypracovat výroční zprávu o své činnosti. Výroční zprávu zejména s podrobnými informacemi o počtu vedených řízení a způsobu vyřešení sporů, včetně popisu vybraných projednávaných sporů je finanční arbitr povinen vhodným způsobem umožňujícím dálkový přístup uveřejnit jednou ročně, nejpozději do 30. června následujícího kalendářního roku.

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

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

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

Finanční arbitr předkládá Poslanecké sněmovně a vládě jedenkrát ročně, a to vždy do 31. března za uplynulý kalendářní rok, zprávu o své činnosti, která obsahuje rovněž informaci o nákladech vynaložených na zajištění výkonu činnosti. Zpráva má obsahovat též informace o projednávaných sporech bez uvedení identifikačních údajů navrhovatelů.

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.

### ***Sbírka rozhodnutí***

Tak jako v předešlých letech, také v roce 2018 pokračoval finanční arbitr v uveřejňování úplných znění vybraných rozhodnutí ve Sbírce rozhodnutí, která je umístěna na webových stránkách finančního arbitra. Ve Sbírce rozhodnutí lze vyhledávat pomocí fulltextového vyhledávání zadáním spisové značky nebo klíčových slov. Všechna uvedená rozhodnutí jsou dostupná v anonymizované podobě zde: <http://www.finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/sbirka-rozhodnuti.html>.

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

pro nesoučinnost navrhovatele. Usnesení o zastavení řízení pro nepřipustnost návrhu se uveřejňují jen tehdy, mají-li informační hodnotu pro veřejnost.

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

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

### **Internetové stránky**

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

V průběhu roku 2018 byly provedeny významné úpravy stránek s cílem zajistit co nejjednodušší orientaci v informacích o finančním arbitrovi, maximálně zjednodušit podání dotazu, podání návrhu na zahájení řízení nebo doplnit již podaný návrh na zahájení řízení. Na hlavní straně je tak díky úpravám možné jednoduše získat informace o finančním arbitrovi, základních pravidlech řízení před finančním arbitrem, jednotlivých oblastech a typech sporu, které je finanční arbitr příslušný řešit, včetně odkazů na právní úpravu a Sbírku rozhodnutí.

K dispozici jsou také odpovědi na nejčastější dotazy, a to jak věcné, tak týkající se přímo řízení před finančním arbitrem. K dispozici jsou také 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.

V roce 2018 byla také oficiálně spuštěna anglická verze internetových stránek, která doposud fungovala jen v pilotním testovacím režimu.

### **Tiskové zprávy**

Finanční arbitr na internetových stránkách uveřejnil několik důležitých tiskových zpráv, a to jak k vydaným rozhodnutím, tak i jako upozornění veřejnosti.

#### **Tisková zpráva: Vydání rozhodnutí o neplatnosti smlouvy o životním pojištění**

Nálezem ze dne 15. 8. 2017 rozhodl finanční arbitr v řízení vedeném na návrh spotřebitele proti společnosti AXA životní pojišťovna a.s., že smlouva o investičním životním pojištění Kumulativ Life je neplatná, protože odporuje zákonu o pojistné smlouvě (společnost AXA životní pojišťovna a.s. na základě pojistné smlouvy nepřebrala pojistné riziko, ani spotřebitel jejím prostřednictvím nenaplnil svůj pojistný zájem, když oba tyto faktory představují esenciální prvky pojistného vztahu).

Tento svůj právní závěr finanční arbitr potvrdil v rozhodnutí o námitkách ze dne 29. 11. 2017. Od vydání rozhodnutí mají obě strany sporu právo podat žalobu k obecnému soudu na přezkoumání rozhodnutí finančního arbitra. Protože se strany sporu v řízení před finančním arbitrem odmítly rozejít smírně, lze více než předpokládat, že bude rozhodnutí finančního arbitra předmětem soudního přezkumu. ...

## **Tisková zpráva: Vydání rozhodnutí o neplatnosti smlouvy o životním pojištění**

Nálezem ze dne 26. 9. 2017 rozhodl finanční arbitr v řízení vedeném na návrh spotřebitele proti společnosti Česká pojišťovna, že smlouva o investičním životním pojištění PROFI Invest je neplatná, protože jsou neplatná ujednání o poplatcích pro jejich neurčitost, a současně tato ujednání nelze oddělit od zbytku pojistné smlouvy.

Tento svůj právní závěr finanční arbitr potvrdil v rozhodnutí o námitkách ze dne 24. 1. 2018. Od vydání rozhodnutí mají obě strany sporu právo podat žalobu k obecnému soudu na přezkoumání rozhodnutí finančního arbitra. Protože se strany sporu v řízení před finančním arbitrem odmítly rozejít smírně, lze více než předpokládat, že bude rozhodnutí finančního arbitra předmětem soudního přezkumu. ...

### **Upozornění na rizika spojená s postoupením pohledávky ze životního pojištění nebo příkazní smlouvou**

Finanční arbitr informuje veřejnost, že při rozhodování sporů ze životního pojištění opakovaně zjistil, že na finančním trhu vystupuje obchodní společnost, potažmo advokáti či advokátní kanceláře, kteří při řešení sporů s pojišťovnou uzavírají se spotřebiteli smlouvy, kterými spotřebitelé „prodávají“ těmto podnikatelům své ukončené pojistné smlouvy, a následně o nich vedou jménem spotřebitelů bez jejich vědomí řízení před finančním arbitrem, nebo uzavírají smlouvy o vysoké odměně za zastupování v řízení před finančním arbitrem, které je bezplatné.

Byť jsou spotřebitelé vázáni mlčenlivostí pod hrozbou vysoké peněžité sankce, někteří se na finančního arbitra obrátili s žádostí o pomoc.

Finanční arbitr tak zjistil, že se jedná o:

- a) smlouvu o postoupení pohledávky za společností Česká pojišťovna, a.s., vzniklé ze smlouvy o životním pojištění,
- b) příkazní smlouvu.

Finančnímu arbitrovi několik desítek spotřebitelů potvrdilo, že uzavřením smlouvy o postoupení pohledávky „prodali“ svoji pojistnou smlouvu, kterou před prodejem vypověděli, resp. pojištění sjednané touto pojistnou smlouvou zaniklo. Tito spotřebitelé nyní vůbec netuší, proč, kdo a za jakým účelem vede jejich jménem řízení před finančním arbitrem, když „prodejem“ pojistné smlouvy považovali vztah s pojišťovnou za uzavřený. ...

Finanční arbitr nezpochybňuje právo spotřebitele postoupit svoji pohledávku z pojistné smlouvy, a to ani na podnikatele (obchodní společnost). Postoupením pohledávky se však ze sporu spotřebitele fakticky stává spor mezi dvěma podnikateli, obchodní společností a pojišťovnou, tedy spor mimo působnost a příslušnost finančního arbitra.

Finanční arbitr proto nyní činí kroky směřující k odhalení případů postoupených pohledávek z pojistných smluv a k ukončení těchto řízení, která před finančním arbitrem probíhat nemají. V případě, že by finanční arbitr rozhodl spor, ke kterému není příslušný, postupoval by v rozporu se zákonem. Spotřebitelé, kteří postoupili pohledávky ze svých pojistných smluv, by si měli ověřit, zda není jejich jménem vedeno řízení u finančního arbitra, případně u obecného soudu.

Finančnímu arbitrovi současně několik desítek spotřebitelů potvrdilo, že uzavřeli s podnikatelem (obchodní společností) příkazní smlouvu.

V těchto smlouvách zmocňuje spotřebitel obchodní společnost, aby sehnala advokáta a zařídila vymáhání domnělých nároků z pojistné smlouvy. Tyto smlouvy se vyznačují složitě nastavenými vztahy mezi spotřebitelem, obchodní společností a advokátem, včetně úplaty za poskytované služby.

Zjednodušeně řečeno, veškeré vymožené peněžní prostředky jdou primárně na účet obchodní společnosti, která si z nich ponechá téměř 50 %, a až zbylou částku vyplatí spotřebiteli. Spotřebitel



se tak zavazuje obchodní společnosti a potažmo advokátovi hradit náklady i za řízení před finančním arbitrem, které je jinak zcela bezplatné. Spotřebitel se zavazuje obchodní společnosti hradit náklady i v případě, kdy se rozhodne závazek z příkazní smlouvy předčasně ukončit.

Současně se pod smluvní pokutou zavazuje k naprosté mlčenlivosti o této smlouvě. Ačkoliv má finanční arbitr za to, že takový typ příkazní smlouvy je nemravný, není příslušný k posouzení její platnosti. Spotřebitel by se musel obrátit na obecný soud. Finanční arbitr byl státem zřízen jako bezplatný orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

Finanční arbitr je zde pro spotřebitele k tomu, aby mu bezplatně a bez nutnosti právního zastoupení (a s tím souvisejících nákladů) umožnil svůj spor vyřešit smírně. ...Právního zastoupení by tak měl spotřebitel využít až poté, co v mimosoudním řízení před finančním arbitrem neuspěje, resp. nebude souhlasit s rozhodnutím finančního arbitra, protože rozhodnutí finančního arbitra je přezkoumatelné obecným soudem.

## VII. MEZINÁRODNÍ SPOLUPRÁCE, FINANČNÍ VZDĚLÁVÁNÍ

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

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

#### **ADR/ODR**

Od ledna 2016 je finanční arbitr notifikován Ministerstvem průmyslu a obchodu Evropské komisi jako příslušný subjekt podle směrnice ADR a od února 2016 je napojený na evropskou platformu pro řešení spotřebitelských sporů on-line, kterou provozuje Evropská komise na adrese <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=CS> v intencích nařízení ODR. V roce 2018 nebyl prostřednictvím platformy ODR podán k finančnímu arbitrovi žádný návrh na zahájení řízení.

V červnu 2018 se v Bruselu pod záštitou Evropské komise uskutečnilo tzv. ADR Assembly, tedy historicky první setkání subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů notifikovaných Evropské komisi podle směrnice ADR. Tohoto setkání se za účelem vzájemného poznání, navázání kontaktů a spolupráce i výměně poznatků z dosavadní činnosti vedle zástupce finančního arbitra zúčastnilo dalších téměř 400 osob, jež se v členských státech Evropské unie resp. Evropského hospodářského prostoru podílejí na mimosoudním řešení spotřebitelských sporů.

#### **FIN-NET**

Finanční arbitr je dlouhodobě členem evropské sítě institucí zaměřených na mimosoudní řešení sporů na finančním trhu FIN-NET. Tato síť, založená v roce 2001, sdružuje tzv. finanční ombudsmany z většiny členských států Evropské unie, resp. států tvořících Evropský hospodářský prostor. Jejím posláním je zejména sdílet poznatky z každodenní rozhodovací praxe a pomáhat při řešení přeshraničních sporů. V roce 2018 byl zástupce finančního arbitra opětovně jmenován Evropskou komisí na další dvouleté funkční období členem řídicího výboru (Steering Committee) sítě FIN-NET, který řídí další směřování této sítě a připravuje agendu pro plenární jednání.

Evropská komise a členové sítě FIN-NET se v roce 2018 zaměřili především na zvýšení povědomí veřejnosti o této síti a fungování finančních ombudsmanů v jednotlivých členských státech zemí Evropského hospodářského prostoru a usnadnění přístupu spotřebitelů k jednotlivým příslušným subjektům. Evropská komise v této souvislosti výrazným způsobem aktualizovala a vylepšila své webové stránky a uskutečnila propagační kampaň na sociálních médiích. Finanční arbitr publikoval na české i anglické verzi svých webových stránek propagační video Evropské komise o síti FIN-NET.

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

Členové sítě FIN-NET také pokračovali v prohlubování spolupráce mezi touto sítí a celosvětovou sítí INFO Network.

#### **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. mediacce / conciliace, apod.).

V rámci prohlubování spolupráce mezi sítí INFO Network a sítí FIN-NET se na okraj výroční konference sítě INFO uskutečnilo v září 2018 v Dublinu také setkání FIN-NET Steering Committee.

### ***Zahraniční pracovní cesty***

V roce 2018 se zástupce finančního arbitra, který je trvale pověřen agendou zahraniční spolupráce, zúčastnil zahraničních pracovních cest, a to za účelem účasti na těchto akcích:

1. Jednání řídicího výboru FIN-NET Steering Committee (Oslo, Norsko),
2. Výroční zasedání sítě FIN-NET (Brusel, Belgie) 2x; v červnu 2018 akce navazovala na ADR Assembly; v listopadu 2018 byla spojena s konferencí Financial Education: Global Perspectives and Challenges (organizovanou Mezinárodní federací finančních muzeí a Evropskou bankovní federací),
3. Výroční konference INFO (International Network of Financial Services Ombudsman Schemes) 2018 (Dublin, Irsko) spojená s jednáním řídicího výboru FIN-NET Steering Committee.

Jak je z uvedeného výčtu zřejmé, zástupce finančního arbitra se snažil v maximální možné míře při plánování pracovních cest a organizování setkání na evropské i celosvětové úrovni dosáhnout jejich co největší efektivity a maximálního vytěžení (spojování resp. navazování akcí atd.)

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

Zástupce finančního arbitra v průběhu svých zahraničních cest upevňoval spolupráci mezi členy sítě, do kterých je finanční arbitr zapojen, přednášel o situaci v České republice i zjišťoval poznatky ze zahraničí z oblastí, které nejsou tuzemskou legislativou podrobně upraveny. Přínos zahraničních pracovních cest zástupce finančního arbitra je nesporný, zejména z důvodu rozvoje vztahů s jednotlivými členy sítě FIN-NET.

### ***Další formy mezinárodní spolupráce***

V listopadu 2018 se uskutečnilo v rámci twinningového projektu Evropské unie a Srbska „Further Development of Consumer Protection in Serbia SR IPA OT 01 16) setkání s představiteli Ministerstva obchodu, cestovního ruchu a telekomunikací Srbské republiky, na kterém zástupce finančního arbitra představil právní zakotvení i praktické fungování instituce finančního arbitra v České republice a podrobně se srbskými kolegy projednal výhody i nevýhody tohoto uspořádání mimosoudního řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu v České republice.

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

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

Zástupce finančního arbitra se v roce 2018 v Pracovní skupině pro finanční vzdělávání podílel na přípravě revize Národní strategie finančního vzdělávání.

Zástupce finančního arbitra v roce 2018 přednášel na akademické půdě, a to již tradičně na Ekonomicko-správní fakultě Masarykovy Univerzity v Brně v rámci předmetů Osobní Finance a Finanční gramotnost a opětovně i na Právnické fakultě Univerzity Karlovy v Praze v rámci volitelného předmětu Ochrana spotřebitele.

Zástupce finančního arbitra se na akademické půdě účastnil i dalších odborných a diskusních akcí, např. mezinárodní konference s názvem „Efficient collective redress mechanisms in Visegrad 4 countries: an achievable target?“, která se v listopadu 2018 uskutečnila na půdě Akademie věd ČR, nebo debaty Česko v době dluhů na půdě Právnické fakulty Univerzity Karlovy v Praze.

Právě dluhové problematice a aktivitám směřujícím k prevenci předlužení popřípadě jeho řešení se věnuje Kancelář finančního arbitra nejen při své osvětové činnosti. Přestože v roce 2018 byla v zásadě utlumena činnost Aliance proti dluhům, jíž je zástupce finančního arbitra členem a která sdružuje širokou škálu odborníků specializovaných na problematiku zadluženosti domácností, a méně často v předchozím období se setkávali členové Platformy pro odpovědné finance, která slouží jako fórum pro diskusi nad palčivými společenskými tématy, jako jsou neetické praktiky na trhu spotřebitelských úvěrů, problematika lichvy, otázky férového vymáhání či finanční gramotnost veřejnosti, zástupce finančního arbitra se zapojoval do veřejných diskusí i k těmto tématům včetně problematiky předlužení.

## VIII. VÝHLEDY DO BUDOUCNOSTI

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

Finanční arbitr podnikne kroky směřující k rozšíření působnosti finančního arbitra na další spory spotřebitelů na finančním trhu, například penzijní připojištění, sporů spotřebitelů z dluhopisů.

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

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

Finanční arbitr předpokládá úpravy ve Sbírce rozhodnutí přístupné na internetových stránkách tak, aby zajistil její ještě jednodušší použití a využití v ní uveřejněných informací.

**Příloha č. 1 – Přehled rozhodnutí uveřejněných v roce 2018 ve Sbírce rozhodnutí**

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

Registrační číslo/spisová značka	Oblast	Instituce	Klíčové slovo/ předmět řízení	Výsledek řízení
FA/RI/1483/2016	KI	BH Securities a.s.	odpovědnost za škodu	zamítnutí návrhu
FA/KI/1560/2016	KI	Broker Consulting, a.s.	odpovědnost za škodu	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/KI/186/2016	KI	Generali Investments CEE, investiční společnost, a.s.	odpovědnost za škodu, neplatnost smlouvy, porušení povinnosti odborné péče, spoluzavinění poškozeného	částečné vyhovění návrhu
FA/KI/81/2016	KI	Generali Investments CEE, investiční společnost, a.s.	odborná péče při poskytování investičních služeb, odpovědnost za škodu	částečné vyhovění návrhu
FA/KI/708/2016	KI	Generali Investments CEE, investiční společnost, a.s.	odborná péče při poskytování investičních služeb, odpovědnost za škodu	částečné vyhovění návrhu
FA/KI/1432/2016	KI	Generali Investments CEE, investiční společnost, a.s.	odborná péče při poskytování investičních služeb, odpovědnost za škodu	částečně zamítnuto, částečně zastaveno
FA/SR/KI/147/2016	KI	Generali Investments CEE, investiční společnost, a.s. a Broker Consulting, a.s.	odpovědnost za škodu, náhrada škody, neplatnost smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/KI/15/2016	KI	Generali Investments CEE, investiční společnost, a.s. a Broker Consulting, a.s.	odborná péče při poskytování investičních služeb, odpovědnost za škodu	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/KI/83/2016	KI	Generali Investments CEE, investiční společnost, a.s. a Broker Consulting, a.s.	odborná péče při poskytování investičních služeb, odpovědnost za škodu	částečné vyhovění návrhu
FA/KI/299/2016	KI	Generali Investments CEE, investiční společnost, a.s. a Broker Consulting, a.s.	odborná péče při poskytování investičních služeb, odpovědnost za škodu	zamítnutí návrhu
FA/PS/1081/2017	PS	Air Bank a.s.	neautorizovaná platební transakce - zneužití platební karty, výběr z bankomatu	úplné vyhovění návrhu
FA/PS/57/2016	PS	Česká spořitelna, a.s.	nesprávně provedená platební transakce	zamítnutí návrhu
FA/SR/PS/1188/2017	PS	Česká spořitelna, a.s.	nakládání s vkladem na vkladní knížce, promlčení práva na vyplacení vkladů	zamítnutí návrhu
FA/SR/PS/1202/2018	PS	Česká spořitelna, a.s.	nesprávně provedená platební transakce, autorizace platební transakce, neoprávněné nakládání s prostředky	zamítnutí návrhu
FA/PS/807/2017	PS	Československá obchodní banka, a.s.	výběr z bankomatu, nevydání hotovosti, nesprávně provedená platební transakce	zamítnutí návrhu

<b>FA/PS/899/2015</b>	<b>PS</b>	Československá obchodní banka, a.s.	neprovedení platební transakce, odpovědnost za škodu, úroky z prodlení, zákon proti legalizaci výnosů, podezřelý obchod	zamítnutí návrhu
<b>FA/SR/PS/684/2017</b>	<b>PS</b>	Fio banka, a.s.	ztráta z převodu měn u přeshraniční platební transakce, přeshraniční platební transakce	zamítnutí návrhu
<b>FA/SR/PS/1007/2017</b>	<b>PS</b>	UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.	výběr z bankomatu, nevýdání hotovosti, nesprávně provedená platební transakce	zamítnutí návrhu
<b>FA/RI/1046/2016</b>	<b>RI</b>	Komerční banka, a.s.	odpovědnost za škodu, odpovědnost zaměstnavatele za jednání zaměstnance, platební příkaz, omyl, náhrada škody	zamítnutí návrhu
<b>FA/SR/SM/1123/2017</b>	<b>SM</b>	Global Travel, spol. s.r.o.	úplata za provedení směnárenského obchodu, poplatek za směnu (exchange fee)	zamítnutí návrhu
<b>FA/ST/1011/2017</b>	<b>ST</b>	Raiffeisen stavební spořitelna a.s.	jednostranné ukončení stavebního spoření stavební spořitelnou, přesporezení cílové částky	zamítnutí návrhu
<b>FA/ST/1049/2016</b>	<b>ST</b>	Raiffeisen stavební spořitelna, a.s.	změna smlouvy o stavebním spoření, navýšení cílové částky, přesporezení cílové částky, neplatnost sazebníku, úhrada za vedení účtu, úhrada za ukončení smlouvy, zůstatek na účtu, sjednaná cílová částka, náklady řízení	zamítnutí návrhu
<b>FA/ST/1050/2016</b>	<b>ST</b>	Raiffeisen stavební spořitelna, a.s.	změna smlouvy o stavebním spoření, navýšení cílové částky, přesporezení cílové částky	zamítnutí návrhu
<b>FA/SR/SU/1190/2017</b>	<b>SU</b>	*	příslušnost finančního arbitra, poskytnutí a zprostředkování úvěru, smlouva o konzultaci, nepřislušnost	zastavení řízení pro nepřípustnost
<b>FA/SR/SU/1057/2017</b>	<b>SU</b>	*	posouzení úvěruschopnosti, platnost sjednání smlouvy	schválen smír
<b>FA/SR/SU/893/2017</b>	<b>SU</b>	ACEMA Credit Czech, a.s.	posouzení úvěruschopnosti, platnost sjednání smlouvy	částečně vyhověno, částečně zastaveno
<b>FA/SR/SU/1164/2017</b>	<b>SU</b>	CP Inkaso s.r.o.	určení výše dluhu	zamítnutí návrhu
<b>FA/SU/555/2016</b>	<b>SU</b>	Česká Konsolidační Společnost s.r.o.	platnost sjednání smlouvy, nepřiměřené ujednání, vydání bezdůvodního obohacení, absolutní neplatnost smlouvy, poplatek za poskytnutí úvěru, vratné fee, smluvní pokuta, promlčení, platební morálka	částečné vyhovění návrhu
<b>FA/SU/346/2016</b>	<b>SU</b>	Česká Konsolidační Společnost s.r.o.	platnost sjednání smlouvy, nepřiměřená ujednání, vydání bezdůvodného obohacení	částečné vyhovění návrhu
<b>FA/SU/43/2014</b>	<b>SU</b>	Česká Konsolidační Společnost s.r.o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy	úplné vyhovění návrhu
<b>473/SU/2013</b>	<b>SU</b>	Česká Konsolidační Společnost s.r.o.	platnost sjednání smlouvy, nepřiměřená ujednání, vydání bezdůvodného obohacení	úplné vyhovění návrhu

<b>FA/SU/234/2014</b>	<b>SU</b>	Česká Konsolidační Společnost s.r.o.	platnost sjednání smlouvy, nepřiměřená ujednání, vydání bezdůvodného obohacení	částečné vyhovění návrhu
<b>FA/SU/649/2015</b>	<b>SU</b>	Česká Konsolidační Společnost s.r.o.	platnost sjednání smlouvy, nepřiměřená ujednání, vydání bezdůvodného obohacení	vyhovění návrhu
<b>FA/SU/602/2013</b>	<b>SU</b>	Česká Konsolidační Společnost s.r.o.	platnost sjednání smlouvy, nepřiměřená ujednání, vydání bezdůvodného obohacení	částečné vyhovění návrhu
<b>FA/SR/SU/321/2013</b>	<b>SU</b>	Česká Konsolidační Společnost s.r.o.	platnost sjednání smlouvy, nepřiměřená ujednání, vydání bezdůvodného obohacení	částečné vyhovění návrhu
<b>FA/SU/563/2017</b>	<b>SU</b>	Česká spořitelna, a.s.	neplatnost smluvního ujednání, neplatnost sazebníku, úhrada za vedení účtu, úhrada za ukončení smlouvy, zůstatek na účtu, sjednaná cílová částka, náklady řízení	zamítnutí návrhu
<b>FA/SR/SU/492/2017</b>	<b>SU</b>	Česká spořitelna, a.s.	předčasné splacení, náhrada škody, hypotéční úvěr, poplatek za předčasné splacení	zamítnutí návrhu
<b>FA/SU/1620/2016</b>	<b>SU</b>	Československá obchodní banka, a.s.	smlouva o konsolidaci, smlouva o kreditní kartě, smlouva o úvěru, neplatnost smluvního ujednání, omyl	zamítnutí návrhu
<b>FA/SU/1877/2016</b>	<b>SU</b>	Československá obchodní banka, a.s.	předčasné splacení, náhrada škody	částečné vyhovění návrhu
<b>FA/SU/519/2017</b>	<b>SU</b>	Door Financial a.s.	posouzení úvěruschopnosti, platnost sjednání smlouvy	úplné vyhovění návrhu
<b>FA/SR/SU/1755/2016</b>	<b>SU</b>	ESSOX s.r.o.	námítka promlčení, posouzení úvěruschopnosti, neplatnost smlouvy	částečně zamítnuto, částečně zastaveno
<b>FA/SU/236/2017</b>	<b>SU</b>	Home Credit a.s.	platnost sjednání smlouvy, nepřiměřená ujednání, vydání bezdůvodného obohacení, neplatnost smlouvy o úvěru, bezdůvodné obohacení, úrok z prodlení, diskontní sazba, tíseň	zamítnutí návrhu
<b>FA/SR/SU/1192/2017</b>	<b>SU</b>	KOBLÍŽEK PLZEŇ s.r.o.	posouzení úvěruschopnosti, platnost sjednání smlouvy	vyhovění návrhu
<b>FA/SR/SU/390/2018</b>	<b>SU</b>	MONETA Money Bank, a.s.	informační povinnost, sankce, RPSN	zamítnutí návrhu
<b>FA/SU/245/2017</b>	<b>SU</b>	PROFI CREDIT Czech, a.s.	posouzení úvěruschopnosti, platnost sjednání smlouvy	úplné vyhovění návrhu
<b>FA/SU/57/2017</b>	<b>SU</b>	Raiffeisen stavební spořitelna a.s.	poplatkové spory	zamítnutí návrhu
<b>FA/SR/SU/525/2017</b>	<b>SU</b>	Real estate financial hospital s.r.o.	posouzení úvěruschopnosti, platnost sjednání smlouvy	úplné vyhovění návrhu
<b>FA/SU/526/2017</b>	<b>SU</b>	Sarmentum finance, s.r.o.	posouzení úvěruschopnosti, platnost sjednání smlouvy	úplné vyhovění návrhu
<b>FA/SU/135/2017</b>	<b>SU</b>	UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.	registr dlužníků a výmaz z něj, ručení, zánik smlouvy o úvěru, bezdůvodné obohacení; bankovní registr klientských informací, náhrada	částečně zamítnuto, částečně zastaveno



			nemajetkové újmy, smlouva o zástavním právu, splácení úvěru	
<b>FA/SR/ZP/1697/2016</b>	<b>ZP</b>	Allianz pojišťovna, a.s.	snížení pojistného plnění v důsledku jednání pojištěného	částečně zamítnuto, částečně zastaveno
<b>FA/SR/ZP/1851/2016</b>	<b>ZP</b>	Allianz pojišťovna, a.s.	platnost ujednání o poplatcích, vydání bezdůvodného obohacení	částečné vyhovění návrhu
<b>FA/ZP/636/2015</b>	<b>ZP</b>	AXA životní pojišťovna a.s.	neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody, bezdůvodné obohacení	úplné vyhovění nálezu
<b>FA/ZP/517/2014</b>	<b>ZP</b>	AXA životní pojišťovna a.s.	neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody, bezdůvodné obohacení, poplatky	zamítnutí návrhu
<b>FA/ZP/211/2014</b>	<b>ZP</b>	AXA životní pojišťovna a.s.	neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody, bezdůvodné obohacení, absolutní neplatnost smlouvy, porušení informační povinnosti, investiční životní pojištění, promlčení práva na vydání bezdůvodného obohacení, pojistný zájem	úplné vyhovění návrhu
<b>FA/ZP/211/2014</b>	<b>ZP</b>	AXA životní pojišťovna a.s.	neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody, bezdůvodné obohacení, absolutní neplatnost smlouvy, pojistné riziko, pojistný zájem	částečné vyhovění návrhu
<b>FA/SR/ZP/590/2014</b>	<b>ZP</b>	AXA životní pojišťovna a.s.	neplatnost smlouvy, náhrada škody, bezdůvodné obohacení	zamítnutí návrhu
<b>FA/SR/ZP/77/2014</b>	<b>ZP</b>	Česká podnikatelská pojišťovna, a.s. Vienna Insurance Group	promlčení uplatněného práva na náhradu škody a vydání bezdůvodného obohacení	zamítnutí návrhu
<b>FA/ZP/71/2014</b>	<b>ZP</b>	Česká pojišťovna a.s.	neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody, bezdůvodné obohacení, absolutní neplatnost smlouvy, zastoupení advokátem, oddělitelnost neplatných smluvních ujednání, promlčení	částečné vyhovění návrhu
<b>FA/ZP/620/2015</b>	<b>ZP</b>	Česká pojišťovna a.s.	platnost ujednání o poplatcích, vydání bezdůvodného obohacení	částečné vyhovění návrhu
<b>FA/ZP/1230/2016</b>	<b>ZP</b>	Česká pojišťovna a.s.	promlčení uplatněného práva na náhradu škody a vydání bezdůvodného obohacení	částečné vyhovění návrhu
<b>FA/ZP/1342/2016</b>	<b>ZP</b>	Česká pojišťovna a.s.	platnost ujednání o poplatcích, vydání bezdůvodného obohacení	částečné vyhovění návrhu
<b>FA/ZP/494/2016</b>	<b>ZP</b>	Česká pojišťovna a.s.	neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody, bezdůvodné obohacení, určení neplatnosti smlouvy, námitka promlčení, naléhavý právní zájem	zamítnutí návrhu
<b>FA/SR/ZP/770/2016</b>	<b>ZP</b>	Česká pojišťovna a.s.	platnost ujednání o poplatcích, vydání bezdůvodného obohacení	částečné vyhovění návrhu

<b>FA/SR/ZP/1857/2016</b>	<b>ZP</b>	Česká pojišťovna a.s.	promlčení uplatněného práva na náhradu škody a vydání bezdůvodného obohacení, neplatnost smlouvy, bezdůvodné obohacení, promlčení práva	zamítnutí návrhu
<b>FA/SR/ZP/1431/2016</b>	<b>ZP</b>	Česká pojišťovna a.s.	promlčení uplatněného práva na náhradu škody a vydání bezdůvodného obohacení	částečně zamítnuto, částečně zastaveno
<b>FA/ZP/149/2017</b>	<b>ZP</b>	Česká pojišťovna a.s.	promlčení uplatněného práva na náhradu škody a vydání bezdůvodného obohacení	zamítnutí návrhu
<b>FA/ZP/711/2016</b>	<b>ZP</b>	Česká pojišťovna a.s.	promlčení uplatněného práva na náhradu škody a vydání bezdůvodného obohacení	zamítnutí návrhu
<b>FA/SR/ZP/1306/2016</b>	<b>ZP</b>	Česká pojišťovna a.s.	promlčení uplatněného práva na náhradu škody a vydání bezdůvodného obohacení	zamítnutí návrhu
<b>FA/SR/ZP/1383/2016</b>	<b>ZP</b>	Česká pojišťovna a.s.	promlčení uplatněného práva na náhradu škody a vydání bezdůvodného obohacení	částečně zamítnuto, částečně zastaveno
<b>FA/ZP/1889/2016</b>	<b>ZP</b>	Česká pojišťovna a.s.	promlčení uplatněného práva na náhradu škody a vydání bezdůvodného obohacení	částečně zamítnuto, částečně zastaveno
<b>FA/ZP/1301/2016</b>	<b>ZP</b>	Česká pojišťovna a.s.	promlčení uplatněného práva na náhradu škody a vydání bezdůvodného obohacení	částečně zamítnuto, částečně zastaveno
<b>FA/ZP/435/2017</b>	<b>ZP</b>	Česká pojišťovna a.s.	promlčení uplatněného práva na náhradu škody a vydání bezdůvodného obohacení	částečně zamítnuto, částečně zastaveno
<b>FA/ZP/579/2017</b>	<b>ZP</b>	Česká pojišťovna a.s.	promlčení uplatněného práva na náhradu škody a vydání bezdůvodného obohacení	částečně zamítnuto, částečně zastaveno
<b>FA/ZP/1885/2016</b>	<b>ZP</b>	Česká pojišťovna a.s.	platnost ujednání o poplatcích, vydání bezdůvodného obohacení	zamítnutí návrhu
<b>FA/ZP/1380/2016</b>	<b>ZP</b>	Česká pojišťovna a.s.	neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody, bezdůvodné obohacení	částečně zastaveno, částečně vyhověno
<b>FA/ZP/1735/2016</b>	<b>ZP</b>	Česká pojišťovna a.s.	neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody, bezdůvodné obohacení	částečné vyhovění návrhu
<b>FA/ZP/1307/2016</b>	<b>ZP</b>	Česká pojišťovna a.s.	neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody, bezdůvodné obohacení, promlčení práva na vydání bezdůvodného obohacení	částečně zastaveno, částečně vyhověno
<b>FA/SR/ZP/1609/2016</b>	<b>ZP</b>	Česká pojišťovna a.s.	platnost ujednání o poplatcích, vydání bezdůvodného obohacení	částečně vyhověno, částečně zastaveno
<b>FA/ZP/1624/2016</b>	<b>ZP</b>	Česká pojišťovna a.s.	platnost ujednání o poplatcích, vydání bezdůvodného obohacení	částečné vyhovění návrhu
<b>FA/ZP/1430/2016</b>	<b>ZP</b>	Česká pojišťovna, a.s.	promlčení uplatněného práva na náhradu škody a vydání bezdůvodného obohacení, neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody, bezdůvodní obohacení, určení neplatnosti smlouvy, námitka promlčení, naléhavý právní zájem	částečně zamítnuto, částečně zastaveno

<b>FA/ZP/1305/2016</b>	<b>ZP</b>	Česká pojišťovna, a.s.	neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody, bezdůvodné obohacení, rozpor se zákonem, vydání bezdůvodného obohacení, námitka promlčení	částečně zamítnuto, částečně zastaveno
<b>FA/ZP/1303/2016</b>	<b>ZP</b>	Česká pojišťovna, a.s.	promlčení uplatněného práva na náhradu škody a vydání bezdůvodného obohacení, neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody, bezdůvodní obohacení, určení neplatnosti smlouvy, námitka promlčení, naléhavý právní zájem	částečně zamítnuto, částečně zastaveno
<b>FA/ZP/950/2016</b>	<b>ZP</b>	ČSOB Pojišťovna, a.s., člen holdingu ČSOB	promlčení uplatněného práva na náhradu škody, vydání bezdůvodného obohacení	částečně zamítnuto, částečně zastaveno
<b>FA/ZP/848/2015</b>	<b>ZP</b>	ČSOB Pojišťovna, a.s., člen holdingu ČSOB	promlčení uplatněného práva na náhradu škody a vydání bezdůvodného obohacení	částečně zamítnuto, částečně zastaveno
<b>FA/SR/ZP/263/2015</b>	<b>ZP</b>	Generali Pojišťovna a.s.	promlčení uplatněného práva na náhradu škody a vydání bezdůvodného obohacení	zamítnutí návrhu
<b>FA/SR/ZP/106/2016</b>	<b>ZP</b>	Generali Pojišťovna a.s.	promlčení uplatněného práva na náhradu škody a vydání bezdůvodného obohacení	zamítnutí návrhu
<b>FA/SR/ZP/309/2017</b>	<b>ZP</b>	Generali Pojišťovna a.s.	promlčení uplatněného práva na náhradu škody a vydání bezdůvodného obohacení	zamítnutí návrhu
<b>FA/SR/ZP/813/2017</b>	<b>ZP</b>	Generali Pojišťovna a.s.	promlčení uplatněného práva na náhradu škody a vydání bezdůvodného obohacení	zamítnutí návrhu
<b>FA/SR/ZP/1138/2017</b>	<b>ZP</b>	Generali Pojišťovna a.s.	promlčení uplatněného práva na náhradu škody a vydání bezdůvodného obohacení	zamítnutí návrhu
<b>FA/SR/ZP/313/2015</b>	<b>ZP</b>	Generali Pojišťovna a.s.	neplatnost smlouvy, náhrada škody, bezdůvodné obohacení	zamítnutí návrhu
<b>FA/ZP/1883/2016</b>	<b>ZP</b>	Generali Pojišťovna a.s.	promlčení uplatněného práva na náhradu škody, vydání bezdůvodného obohacení	zamítnutí návrhu
<b>FA/ZP/21/2017</b>	<b>ZP</b>	Generali Pojišťovna a.s.	promlčení uplatněného práva na náhradu škody a vydání bezdůvodného obohacení	zamítnutí návrhu
<b>FA/SR/ZP/14/2014</b>	<b>ZP</b>	Generali Pojišťovna a.s.	neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody, bezdůvodné obohacení	částečné vyhovění návrhu
<b>FA/SR/ZP/693/2017</b>	<b>ZP</b>	Generali Pojišťovna a.s.	platnost ujednání o poplatcích, vydání bezdůvodného obohacení	částečné vyhovění návrhu
<b>FA/SR/ZP/903/2017</b>	<b>ZP</b>	Generali Pojišťovna a.s.	platnost ujednání o poplatcích, vydání bezdůvodného obohacení	částečné vyhovění návrhu
<b>FA/SR/ZP/544/2016</b>	<b>ZP</b>	Generali Pojišťovna a.s.	platnost ujednání o poplatcích, vydání bezdůvodného obohacení	částečné vyhovění návrhu
<b>FA/SR/ZP/858/2017</b>	<b>ZP</b>	Generali Pojišťovna a.s.	platnost ujednání o poplatcích, vydání bezdůvodného obohacení	částečné vyhovění návrhu
<b>FA/ZP/658/2017</b>	<b>ZP</b>	Generali Pojišťovna a.s.	neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody, bezdůvodné obohacení	částečně zamítnuto, částečně zastaveno

<b>FA/ZP/832/2017</b>	<b>ZP</b>	Generali Pojišťovna a.s.	neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody, bezdůvodné obohacení	částečně zamítnuto, částečně zastaveno
<b>FA/ZP/839/2017</b>	<b>ZP</b>	Generali Pojišťovna a.s.	neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody, bezdůvodné obohacení	částečně zamítnuto, částečně zastaveno
<b>FA/ZP/835/2017</b>	<b>ZP</b>	Generali Pojišťovna a.s.	neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody, bezdůvodné obohacení	částečně zamítnuto, částečně zastaveno
<b>FA/ZP/1099/2017</b>	<b>ZP</b>	Generali Pojišťovna a.s.	platnost ujednání o poplatcích, vydání bezdůvodného obohacení	částečné vyhovění návrhu
<b>FA/ZP/923/2017</b>	<b>ZP</b>	Generali Pojišťovna a.s.	platnost ujednání o poplatcích, vydání bezdůvodného obohacení	částečné vyhovění návrhu
<b>FA/ZP/1245/2017</b>	<b>ZP</b>	Generali Pojišťovna a.s.	platnost ujednání o poplatcích, vydání bezdůvodného obohacení	částečné vyhovění návrhu
<b>FA/ZP/1043/2018</b>	<b>ZP</b>	Generali Pojišťovna a.s.	platnost ujednání o poplatcích, vydání bezdůvodného obohacení	částečné vyhovění návrhu
<b>FA/ZP/1068/2017</b>	<b>ZP</b>	Generali Pojišťovna a.s.	platnost ujednání o poplatcích, vydání bezdůvodného obohacení	částečné vyhovění návrhu
<b>FA/ZP/49/2017</b>	<b>ZP</b>	Generali Pojišťovna, a.s.	neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody, bezdůvodné obohacení, pojistné plnění z připojištění pro případ smrti úrazem, uvedení pojišťovny v omyl, zdravotní dotazník, pojistné plnění z pojištění pro případ smrti, relativní neplatnost pojistné smlouvy z důvodu omylu při jejím uzavření	částečně zamítnuto, částečně zastaveno
<b>FA/SR/ZP/614/2015</b>	<b>ZP</b>	Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group	neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody, bezdůvodné obohacení	zamítnutí návrhu
<b>FA/SR/ZP/616/2015</b>	<b>ZP</b>	Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group	neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody, bezdůvodné obohacení	zamítnutí návrhu
<b>FA/SR/ZP/615/2015</b>	<b>ZP</b>	Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group	neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody, bezdůvodné obohacení	zamítnutí návrhu
<b>FA/SR/ZP/118/2014</b>	<b>ZP</b>	MetLife Europe d.a.c., pobočka pro Českou republiku	neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody, bezdůvodné obohacení, poplatková struktura pojistné smlouvy, alokační poplatek, sazebník, promlčn	zamítnutí návrhu
<b>FA/ZP/108/2014</b>	<b>ZP</b>	MetLife Europe d.a.c., pobočka pro Českou republiku	neplatnost smlouvy, náhrada škody, bezdůvodné obohacení	částečné vyhovění návrhu
<b>FA/ZP/174/2014</b>	<b>ZP</b>	MetLife Europe d.a.c., pobočka pro Českou republiku	Neplatnost smlouvy, náhrada škody, bezdůvodné obohacení	částečné vyhovění návrhu
<b>FA/SR/ZP/464/2015</b>	<b>ZP</b>	NN Životní pojišťovna N.V., pobočka pro Českou republiku	neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody, bezdůvodné obohacení, porušení zákona o podnikání na kapitálovém trhu, škoda pro rozpor se zákonem o ochraně spotřebitele,	zamítnutí návrhu

			škoda pro rozpor s dobrými mravy	
<b>FA/SR/ZP/258/2015</b>	<b>ZP</b>	NN Životní pojišťovna N.V., pobočka pro Českou republiku	pojistná částka	zamítnutí návrhu
<b>FA/ZP/158/2015</b>	<b>ZP</b>	NN Životní pojišťovna N.V., pobočka pro Českou republiku	neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody, bezdůvodné obohacení, nedostatek právní způsobilosti, nepřevzetí pojistné ochrany	zamítnutí návrhu
<b>FA/ZP/853/2018</b>	<b>ZP</b>	Pojišťovna České spořitelny, a.s. Vienna Insurance Group	promlčení uplatněného práva na náhradu škody, vydání bezdůvodného obohacení	částečně zamítnuto, částečně zastaveno

<b>spisová značka .../PS/...</b>	spor z platebního styku
<b>spisová značka .../SM/...</b>	spor ze směnářského obchodu
<b>spisová značka .../ST/...</b>	spor ze stavebního spoření
<b>spisová značka .../SU/...</b>	spor ze spotřebitelského úvěru
<b>spisová značka .../ZP/...</b>	spor ze životního pojištění
<b>spisová značka .../KI/...</b>	spor z kolektivního investování
<b>spisová značka .../RI/...</b>	spor z investičních služeb
<b>spisová značka .../PI/...</b>	řízení o uložení pokuty za nesoučinnost instituce