



**FA**

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

## **ZPRÁVA O ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA ZA ROK 2019**

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

**březen 2020**

## **OBSAH:**

<b>I.</b>	<b>ÚVODNÍ SLOVO</b>	<b>3</b>
<b>II.</b>	<b>PŮSOBNOST FINANČNÍHO ARBITRA</b>	<b>6</b>
<b>III.</b>	<b>PRAVIDLA ŘÍZENÍ PŘED FINANČNÍM ARBITREM</b>	<b>9</b>
<b>IV.</b>	<b>FINANČNÍ ARBITR, ZÁSTUPCE FINANČNÍHO ARBITRA – KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA – ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA</b>	<b>11</b>
<b>V.</b>	<b>VÝSLEDKY ROZHODOVACÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA</b>	<b>13</b>
<b>VI.</b>	<b>NÁKLADY NA ZAJIŠTĚNÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA</b>	<b>20</b>
<b>VII.</b>	<b>INFORMAČNÍ POVINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA, VZTAHY S VEŘEJNOSTÍ</b>	<b>25</b>
<b>VIII.</b>	<b>MEZINÁRODNÍ SPOLUPRÁCE, FINANČNÍ VZDĚLÁVÁNÍ</b>	<b>27</b>
<b>IX.</b>	<b>VÝHLEDY DO BUDOUCNOSTI</b>	<b>29</b>

## I. ÚVODNÍ SLOVO

Zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2019 předkládaná Vládě České republiky obsahuje základní informace o finančním arbitrovi jako orgánu mimosoudního řešení některých spotřebitelských sporů na finančním trhu, o výsledcích rozhodovací činnosti finančního arbitra a informace o nákladech na činnost finančního arbitra, resp. Kanceláře finančního arbitra za sledované období.

Nejjednodušeji lze institut finančního arbitra vysvětlit tak, že je to pro spotřebitele soud na zkoušku zřízený státem, bez výdajů na právníka a výdajů na poplatky za řízení se zárukou řádného posouzení případu a zajištění uspokojení nároku nebo vysvětlení, že spor nemá šanci na úspěch. Na finančního arbitra se mohou obracet pouze spotřebitelé, finanční instituce jsou povinny se řízení před finančním arbitrem účastnit.

Co se týče nákladů, které stát vydává na činnost finančního arbitra, úkoly spojené s odborným, organizačním a technickým zabezpečením činnosti finančního arbitra plní Kancelář finančního arbitra jako organizační složka státu a samostatná účetní jednotka, jejíž příjmy a výdaje spadají do rozpočtové kapitoly Ministerstva financí.

Do působnosti finančního arbitra spadá 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 směnářenských obchodů a životního pojištění. V působnosti finančního arbitra naopak dosud nejsou spory z finančních služeb, jako jsou penzijní připojištění, doplňkové penzijní spoření, neživotní pojištění, a spory akcionářů a držitelů dluhopisů, ačkoli jsou to spory z finančních služeb nebo na finančním trhu.

Finanční arbitr je vždy povinen usilovat nejprve o smírné řešení sporu. V takovém případě poté, co se strany sporu dohodnou na smírném řešení sporu a uzavřou dohodu o narovnání, finanční arbitr vydá usnesení o zastavení řízení. Za smírné řešení sporu je však zapotřebí považovat i případy, kdy v průběhu řízení vyjde najevo, že nárok spotřebitele je neoprávněný, a finanční arbitr spotřebiteli dokáže vysvětlit, aby upustil od vedení řízení. Jinak je finanční arbitr povinen rozhodovat podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a bez průtahů a pouze na základě skutečností zjištěných v souladu se zákonem o finančním arbitrovi a zvláštními předpisy, tedy stejně jako obecný soud. Pravomocné rozhodnutí finančního arbitra je přezkoumatelné obecným soudem, jinak má stejné účinky jako pravomocné rozhodnutí obecného soudu, a může tedy být plnohodnotným exekucním titulem.

Finanční arbitr uveřejňuje svá rozhodnutí ve věci (nikoli usnesení o zastavení řízení) ve Sbírce rozhodnutí na svých internetových stránkách, a to jako úplná anonymizovaná znění rozhodnutí včetně odůvodnění. Cílem je informování široké veřejnosti (spotřebitelů i finančních institucí) o řešených případech a zajištění předvídatelnosti rozhodování finančního arbitra. Počet uveřejněných rozhodnutí ve Sbírce rozhodnutí tak neodráží počty vyřešených sporů, protože některé spory díky uveřejněnému rozhodnutí finančního arbitra ve Sbírce rozhodnutí vůbec nevzniknou, současně o tom, že spor skončil smírně, se informace ve Sbírce rozhodnutí neobjeví. K tomu slouží zprávy o činnosti finančního arbitra za jednotlivé roky, které finanční arbitr předkládá vládě a také Parlamentu. Na konci sledovaného období byly navíc zahájeny práce na nové verzi Sbírky rozhodnutí, která přinese komplexní informace o důležitých sporech, včetně informací o výsledku případného soudního přezkumu.

Ne vždy lze spotřebiteli vyhovět nebo mu pomoci, poměrně často lidé přicházejí pozdě nebo si svojí vlastní neopatrností a liknavostí zkomplikují vlastní život i možné řešení sporu. Stejně tak se nemusí rozhodování finančního arbitra líbit samotným finančním institucím, protože spory, se kterými se spotřebitelé na finančního arbitra obracejí, jsou spory, které by se jinak před obecný soud nedostaly. Finanční arbitr tak může být neoblíbený u spotřebitelů, kterým nemohl vyhovět, nebo u finančních institucí, kterým naopak svojí rozhodovací činností opakovaně dává najevo, že se ke spotřebitelům jako svým klientům nechovají korektně.

Podle reakcí drtivé většiny spotřebitelů, kteří se na finančního arbitra obracejí a které má finanční arbitr k dispozici, mají spotřebitelé ve finančního arbitra důvěru a pozitivně oceňují, jak stát prostřednictvím finančního arbitra chrání spotřebitele na finančním trhu.

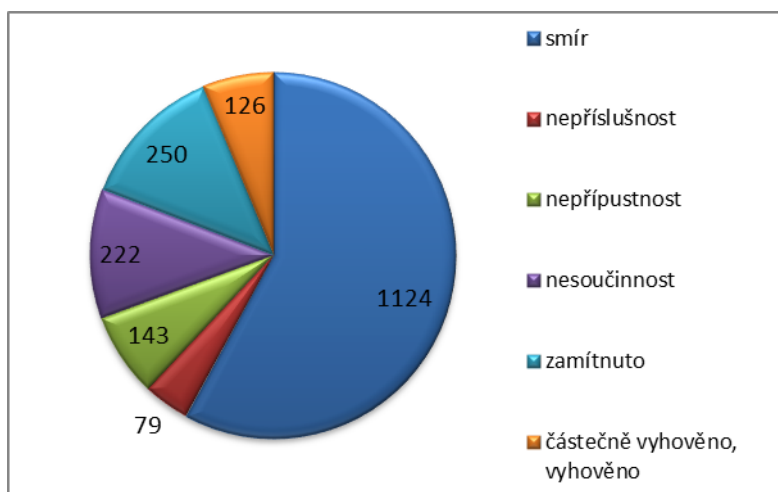
Samozřejmě, že dochází i ke zneužívání institutu finančního arbitra, a to prostřednictvím nejrůznějších iniciativ a uskupení, které organizují hromadné podávání návrhů na zahájení řízení za spotřebitele, v řadě případů i bez vědomí spotřebitele, čím spory ztrácejí nejen povahu individuálního sporu, ale často i povahu spotřebitelského sporu, když plnění vymáhá osoba, která na sebe nechala postoupit pohledávku spotřebitele ze smluvního vztahu s institucí, případně si takoví zástupci nechávají za zastupování v řízení před finančním arbitrem slíbit vysoké finanční odměny, ačkoli je řízení před finančním arbitrem řízení zdarma a finanční arbitr rozhoduje nestranně.

V roce 2019 bylo před finančním arbitrem zahájeno celkem 1.178 nových řízení, celkem finanční arbitr v tomto období projednával 3.142 sporů a vyřídil téměř 5.000 dotazů od veřejnosti směřujících k působnosti finančního arbitra nebo přímo k individuálnímu sporu spotřebitele.

Finančnímu arbitrovi se ve sledovaném období podařilo pravomocně ukončit celkem 1.944 řízení, což představuje nárůst o 17 % oproti počtu 1.656 řízení pravomocně ukončených v roce 2018. Nejčastějším předmětem sporů i vyřizovaných dotazů byl v roce 2019 spotřebitelský úvěr, který tak poprvé od roku 2014 předstihl v počtu nově zahájených řízení spory ze životního pojištění.

Spory ze spotřebitelských úvěrů se týkaly především nedostatečného posouzení úvěruschopnosti spotřebitele před poskytnutím úvěru, určení výše dluhu (nepřiměřeně vysoké smluvní odměny či pokuty) a poplatku za předčasné splacení úvěru. V oblasti životního pojištění bylo nejčastějším předmětem sporu posouzení platnosti smlouvy a případně určení výše odkupného. Na pozadí těchto sporů jsou však především poplatky (provize zprostředkovatelů), které pojišťovny účtují v prvních letech životního pojištění k tíži zaplaceného pojistného.

Ve většině projednávaných a oprávněných sporů se finančnímu arbitrovi daří dosahovat smírného řešení sporu. Z celkového počtu 1.944 řízení pravomocně skončených v roce 2019 dosáhl finanční arbitr v 1.124 případech, tedy v téměř dvou třetinách (58 %), smírného řešení sporu. Finanční arbitr zastavil pro zpětvzetí návrhu na zahájení řízení nebo proto, že odpadl důvod sporu, celkem 1.107 řízení. Finanční arbitr schválil na žádost stran sporu rozhodnutím uzavřený smír v 5 řízeních, pro bezpředmětnost finanční arbitr zastavil 12 řízení, 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“. Úplně návrhu spotřebitele (instituce odmítla řešit spor smírně) finanční arbitr vyhověl v 5 řízeních a částečně spotřebiteli vyhověl v dalších 121 řízeních, naopak 250 řízení skončilo zamítnutím návrhu spotřebitele, protože finanční arbitr neshledal návrh oprávněným.



Úplně návrhu spotřebitele (instituce odmítla řešit spor smírně) finanční arbitr vyhověl v 5 řízeních a částečně spotřebiteli vyhověl v dalších 121 řízeních, naopak 250 řízení skončilo zamítnutím návrhu spotřebitele, protože finanční arbitr neshledal návrh oprávněným.

Výjimkou v rozhodovací praxi finančního arbitra jsou spory ze životního pojištění, tam je pohled stran sporu na smírné vyřešení ve většině sporů odlišný od výsledku posouzení, spotřebitel se domáhá zneplatnění smlouvy a vrácení zaplaceného pojistného, pojišťovna se domáhá úplné platnosti pojistné smlouvy a finanční arbitr neuspokojí zpravidla ani jednu stranu, protože 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 pojišťoven.

Pokud jde o personální zajištění činnosti finančního arbitra, v roce 2019 činil celkový počet schválených systemizovaných míst 60 pracovních míst (nikoli služebních), včetně pracovní pozice finančního arbitra a jeho zástupce. Skutečný počet obsazených pracovních míst k 31. 12. 2019 činil 55, když v průběhu celého sledovaného období probíhala výběrová řízení na obsazení pozic odborných pracovníků. Většina zaměstnanců Kanceláře finančního arbitra má vysokoškolské vzdělání v oboru právo. Personální kapacita Kanceláře finančního arbitra (ani skutečná ani rozpočtovaná) není vzhledem k velkému počtu probíhajících sporů vyžadujících pečlivé odborné posouzení dostačující.

I v roce 2019 finanční arbitr, resp. jeho zástupce trvale pověřený zahraniční agendou intenzivně spolupracoval na mezinárodní, zejména evropské úrovni se zástupci obdobných institucí v zahraničí sdružených v evropské síti finančních ombudsmanů FIN-NET i v celosvětové síti INFO Network. 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.

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.

Výhledy finančního arbitra i Kanceláře finančního arbitra na další období jsou více než jasné, co nejvíce spravedlivě vyřešených sporů v co nejkratším čase, stejně jako zajištění nejjednoduššího přístupu řešení všech sporů na finančním trhu pro spotřebitele.

V Praze dne 12. 3. 2020

**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, jedná-li se o spor mezi spotřebitelem a

- a) poskytovatelem platebních služeb při nabízení a poskytování platebních služeb,
- b) vydavatelem elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz,
- c) věřitelem nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru nebo jiného úvěru, zápůjčky, či obdobné finanční služby,
- d) osobou obhospodařující nebo provádějící administraci fondu kolektivního investování nebo nabízející investice do fondu kolektivního investování nebo srovnatelného zahraničního investičního fondu při obhospodařování nebo provádění administrace fondu kolektivního investování nebo nabízení investic do fondu kolektivního investování nebo srovnatelného zahraničního investičního fondu,
- e) pojistitelem nebo pojišťovacím zprostředkovatelem při distribuci životního pojištění nebo při výkonu práv a plnění povinností ze životního pojištění,
- f) osobou provozující směnářenskou činnost při provádění směnářského obchodu,
- g) stavební spořitelnou nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování stavebního spoření,
- h) osobou poskytující investiční služby při poskytování investičních služeb,
- i) osobou, která vede jiný než platební účet, při vedení tohoto účtu,
- j) příjemcem jednorázového vkladu při přijímání nebo vrácení tohoto vkladu.

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:

- odstoupení od smlouvy o směnářském obchodu,
- výši poplatku za provedení směnářského obchodu,
- platnosti směnářského obchodu,
- výši směnného kurzu.

Finanční arbitr je příslušný rozhodovat spory ze životního pojištění mezi spotřebitelem a pojišťovnou nebo pojišťovacím zprostředkovatelem mimo jiné o:

- platnosti pojistné smlouvy nebo jejího ujednání,
- výši pojistného plnění,
- výši odkupného,
- náhradu škody způsobenou porušením povinností při sjednávání pojistné smlouvy.

Finanční arbitr může rozhodovat spory nejen z již uzavřené smlouvy o stavebním spoření, ale také spory, které vzniknou v předmluvní fázi nebo při zprostředkování stavebního spoření, například o:

- platnosti smlouvy o stavebním spoření nebo smluvního ujednání,
- platnosti výpovědi nebo o ukončení smlouvy o stavebním spoření,
- platnosti jednostranné změny smlouvy o stavebním spoření (spočívající např. ve snížení úrokové sazby, kterou se úročí peněžní prostředky na účtu stavebního spoření nebo ve zvýšení poplatku za vedení účtu stavebního spoření),
- výši poplatku účtovaného stavební spořitelnou k tíži účtu stavebního spoření,
- výši vyplacené státní podpory,
- 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 finančním arbitrem,
- ve věci samé již bylo rozhodnuto v rozhodčím řízení nebo v téže věci probíhá rozhodčí řízení.



### III. PRAVIDLA ŘÍZENÍ PŘED FINANČNÍM ARBITREM

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 nálezům 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.

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

##### ***Finanční arbitr***

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

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

Monika Nedelková vystudovala Právnickou fakultu Univerzity Karlovy v Praze. Od roku 1995 pracuje téměř výhradně ve státní správě se zaměřením na oblast finančního trhu. Začínala jako referent Odboru dozoru nad kapitálovým trhem na Ministerstvu financí. Pracovala jako koncipient v přední české advokátní kanceláři. Na Komisi pro cenné papíry zastávala pozici vedoucí právního oddělení a ředitelky odboru sankčních řízení. Po zrušení Komise pro cenné papíry zastávala funkci ředitelky odboru sankčních řízení v České národní bance. Před jmenováním finančním arbitrem řídila odbor Státní kontrola a dozor na finančním trhu na Ministerstvu financí.

##### ***Zástupce finančního arbitra***

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

Lukáš Vacek vystudoval Právnickou fakultu Univerzity Karlovy v Praze a společný studijní program Právnické fakulty Masarykovy univerzity 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 patřila např. směrnice o úvěru na bydlení, revize směrnice o zprostředkování pojištění a další. Byl členem Platformy pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů při Ministerstvu průmyslu a obchodu. Aktivně se věnuje také oblasti finančního vzdělávání a řešení problémů spojených s předlužením. Pravidelně publikuje v odborném tisku (Jurisprudence, Právo a rodina, Obchodněprávní revue) a věnuje se též přednáškové činnosti, a to jak na akademické půdě, tak pro odbornou i laickou veřejnost.

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

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

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

- finanční arbitr,
- zástupce finančního arbitra,
- oddělení platebního styku, stavebního spoření a směnářenské činnosti,
- oddělení úvěrů I,
- oddělení úvěrů II,
- oddělení investic,
- oddělení životního pojištění I,

- oddělení životního pojištění II,
- oddělení životního pojištění III,
- oddělení administrativní podpory,
- interní auditor,
- tajemník finančního arbitra.

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

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

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

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

rok 2011	14 systemizovaných míst
rok 2012	14 systemizovaných míst
rok 2013	14 systemizovaných míst
rok 2014	35 systemizovaných míst
rok 2015	39 systemizovaných míst
rok 2016	45 systemizovaných míst
rok 2017	55 systemizovaných míst
rok 2018	55 systemizovaných míst
rok 2019	60 systemizovaných míst (rozpočtové prostředky přiděleny pouze pro 55 míst)

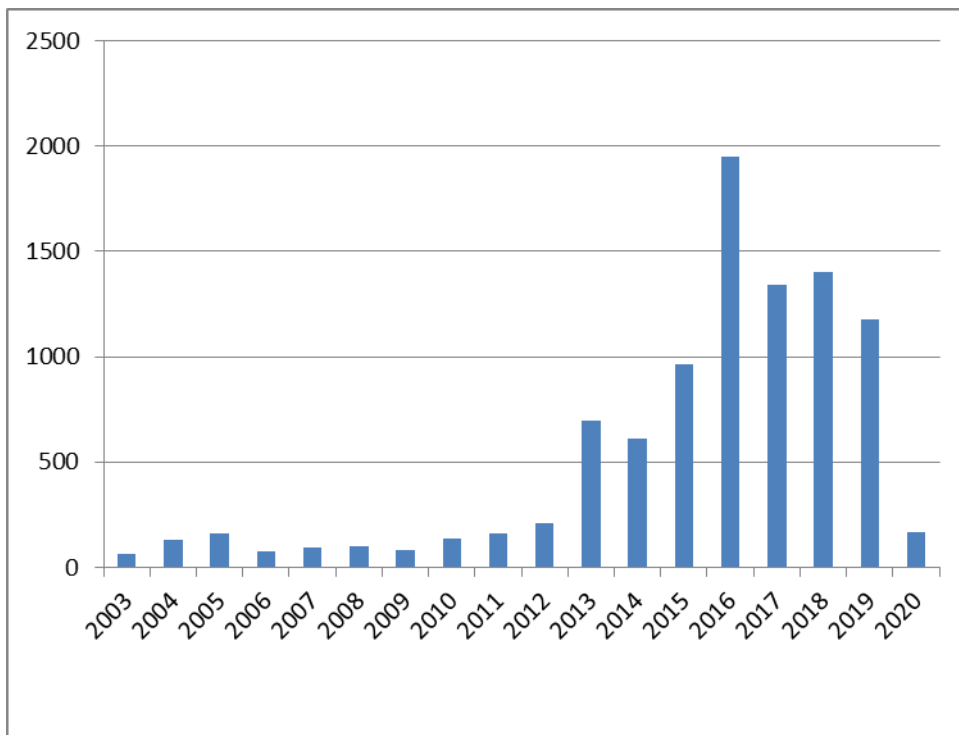
Pro rok 2019 požádala Kancelář finančního arbitra o navýšení počtu systemizovaných míst o 15 míst. Od 1. 1. 2019 bylo přiděleno pouze 5 míst, v průběhu sledovaného období byl počet systemizovaných míst na základě rozhodnutí vlády snížen na 57 pro rok 2020. S ohledem na celkový nedostatek odborných pracovníků napříč veřejným i soukromým sektorem se neobsazená systemizovaná místa nedařilo zcela obsadit. Kancelář finančního arbitra proto navazovala pracovní vztahy v podobě dohod o pracovní činnosti se svými zaměstnankyněmi na rodičovské dovolené a nařizovala práci přesčas svým stávajícím zaměstnancům.

## V. VÝSLEDKY ROZHODOVACÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA

Finanční arbitr přijal v roce 2019 celkem 1.178 návrhů na zahájení řízení a zahájil 160 řízení o pokutě za nesoučinnost instituce, celkem tedy bylo zahájeno 1.338 řízení. K datu 1. 3. 2020 finanční arbitr přijal již 224 nových návrhů na zahájení řízení.

### Počet zahájených řízení v jednotlivých letech od vzniku finančního arbitra (2003 – 2020)

Rok	Počet
2003	66
2004	128
2005	160
2006	77
2007	92
2008	99
2009	84
2010	134
2011	163
2012	210
2013	698*
2014	612
2015	964
2016	1.948
2017	1.344
2018	1.401
2019	1.178
2020	224**



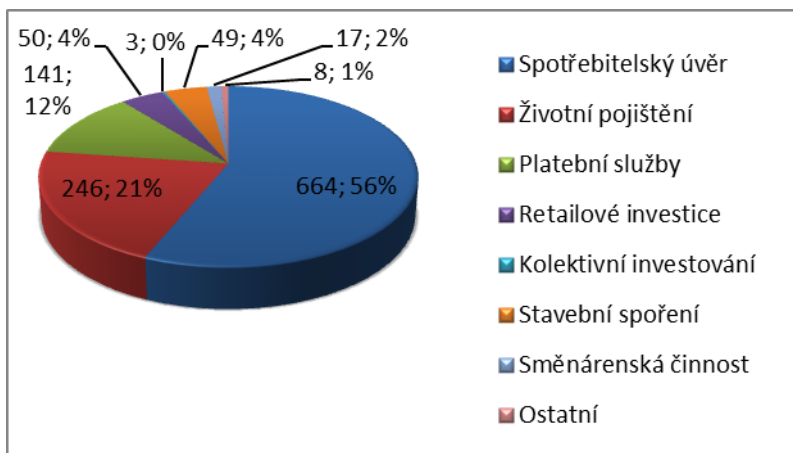
\* v roce 2013 finanční arbitr současně řešil i 93.139 hromadně podaných sporů o poplatek za správu úvěru (informace o vyřízení sporů obsahovala Zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2014)

\*\* stav ke dni 1. 3. 2020

### Rozdělení zahájených řízení podle oblastí v roce 2019

Nejvíce návrhů na zahájení řízení přijatých v roce 2019 oproti předchozím obdobím představovaly spory ze spotřebitelských úvěrů. Nejméně sporů přitom napadá ze směnářenské činnosti a z kolektivního investování.

Oblast	Počet
Životní pojištění	246
Stavební spoření	49
Spotřebitelský úvěr	664
Platební služby	141
Kolektivní investování	3
Retailové investice	50
Směnářská činnost	17
Ostatní (mimo působnost)	8
<b>Celkem</b>	<b>1.178</b>

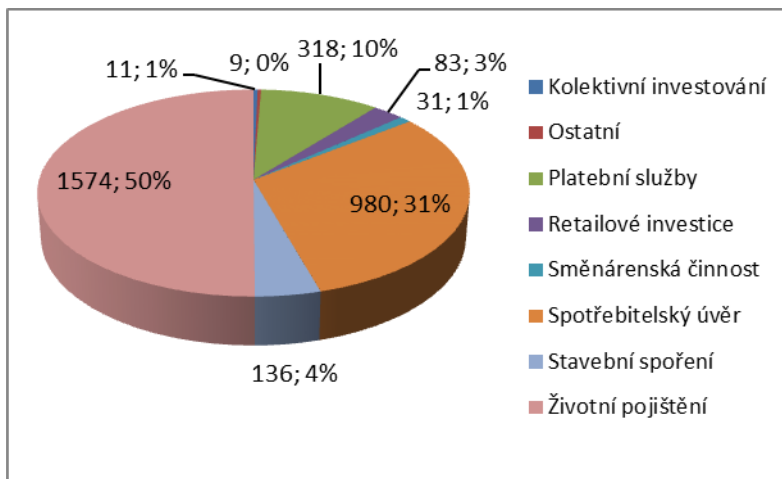


V roce 2019 samozřejmě probíhala i řízení, která byla zahájena v předchozích obdobích, vedle řízení zahájených v roce 2019 probíhalo ještě dalších 1.964 řízení, celkem tedy probíhalo 3.142 řízení ve věci.

Probíhajícím řízením 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 2019 podle oblastí včetně sporů z předešlých období

Oblast	Počet
Kolektivní investování	11
Ostatní	9
Platební služby	318
Retailové investice	83
Směnárenská činnost	31
Spotřebitelský úvěr	980
Stavební spoření	136
Životní pojištění	1.574
<b>Celkem</b>	<b>3.142</b>



### Platební služby

V oblasti platebního styku bylo v roce 2019 zahájeno 141 řízení, v témže roce pravomocně skončilo 119 řízení, z toho smírným vyřešením sporu skončilo 83 řízení, celkem 8 návrhů na zahájení řízení finanční arbitr zamítl, v 6 případech musel finanční arbitr řízení zastavit pro svoji nepříslušnost a ve 22 případech finanční arbitr řízení zastavil pro nesoučinnost spotřebitele.

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

V oblasti spotřebitelského úvěru bylo v roce 2019 zahájeno 664 řízení, celkem bylo v roce 2019 pravomocně ukončeno 490 řízení, z toho smírným vyřešením sporu (zpětvzetí, bezpředmětnost pro odpadnutí předmětu sporu, schválený smír) skončilo 395 řízení, v 7 případech finanční arbitr návrhu na zahájení řízení zčásti nebo zcela vyhověl, v 7 případech musel návrh na zahájení řízení zamítnout, ve 35 případech finanční arbitr řízení zastavil pro svoji nepříslušnost a ve 46 případech musel finanční arbitr řízení zastavit pro nesoučinnost spotřebitele.

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

Vedle toho bylo častým předmětem sporu určení výše dluhu ze spotřebitelského úvěru (s ohledem na nepřiměřeně vysokou odměnu nebo neplatná ujednání o smluvní pokutě), a to zejména u úvěrů s malou výší jistiny a krátkou dobou splatnosti, a dále také poplatek za předčasné splacení úvěru, nejčastěji hypotečního úvěru, kdy spotřebitelé požadovali posouzení výše poplatku, resp. se dožadovali, aby jim poskytovatelé účtovali pouze účelně vynaložené náklady v jednotkách tis. Kč.

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**

V oblasti stavebního spoření bylo v roce 2019 zahájeno 49 řízení. Celkově bylo v této oblasti v roce 2019 pravomocně ukončeno 52 sporů, smírným vyřešením sporu skončilo 47 řízení, ve 2 případech finanční arbitr návrh na zahájení řízení zamítl a ve 3 případech řízení zastavil pro nesoučinnost spotřebitele.

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

### **Životní pojištění**

V oblasti životního pojištění bylo v roce 2019 zahájeno 246 řízení. Celkově bylo v této oblasti v roce 2019 pravomocně ukončeno 1.210 řízení, smírným vyřešením sporu (zpětvzetí, bezpředmětnost pro odpadnutí předmětu sporu) skončilo 564 řízení, v 221 případech finanční arbitr návrh na zahájení řízení zamítl, ve 119 případech návrhu na zahájení řízení zčásti nebo zcela vyhověl, ve 172 případech řízení zastavil pro nepříslušnost a ve 134 případech pro nesoučinnost spotřebitele.

Nejčastějším typem sporu ze životního pojištění byla snaha spotřebitelů 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 představovaly spory, v nichž se spotřebitelé domáhali 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 vedli 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 výsledků soudního přezkumu rozhodnutí finančního arbitra rozhodně nelze usuzovat na ustálenou rozhodovací praxi obecných soudů. Ve většině přezkoumaných rozhodnutí daly obecné soudy zapravdu finančnímu arbitrovi, jsou však i rozhodnutí, která jsou v naprostém opaku k rozhodnutí finančního arbitra i rozhodnutím jiných soudů nebo soudců, kteří se zabývali obdobným předmětem sporu.

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

Bude tedy zapotřebí vyčkat rozhodnutí vyšších soudů, které rozhodovací praxi soudů prvního stupně sjednotí.

Ve sporech ze životního pojištění finanční arbitr namísto dosahování smírného řešení jednotlivých sporů čelil od roku 2014 nápadu téměř dvou tisíc návrhů na zahájení řízení skupiny advokátů jednajících ve shodě jako zástupci podnikatelských subjektů, které od spotřebitelů odkoupily jejich pohledávky ze skončených pojištění, nebo které spotřebitele s běžícími pojistnými smlouvami zavázaly smlouvou o zastupování v řízení před finančním arbitrem s odměnou dosahující včetně DPH téměř 50 % z vymožené částky. Tito zástupci pak neměli zájem o smírné řešení sporu, které je primárním cílem finančního arbitra, a začali vytvářet nátlak v podobě žalob na nečinnost finančního arbitra. Soud, resp. jednotlivé senáty téhož soudu, pak běh lhůt v řízení před finančním arbitrem vykládají různě, když současně zcela popřely podstatu řízení před finančním arbitrem, jehož cílem má být smírné vyřešení sporu spotřebitele, a v rozhodnutích v obdobných věcech rozhodovaly různě, od odmítnutí žaloby, její zamítnutí, až po uložení povinnosti vydat rozhodnutí ve věci, aniž by věcně případ posoudily a zohlednily, že takový spor vůbec nepatří do působnosti finančního arbitra. Soudy současně přiznávaly náklady řízení zastupujícím advokátům. Finanční arbitr se v mnoha případech bránil kasačními stížnostmi k Nejvyššímu správnímu soudu, který v různých případech posoudil běh a pravidla řízení před finančním arbitrem jinak, a některá rozhodnutí správních soudů zrušil, jiná odmítl zrušit, protože se s odkazem na procesní předpisy odmítl zabývat pouze náklady řízení.

V průběhu následujícího období, kdy se předpokládá, že skončí všechna zahájená soudní řízení směřující proti tvrzené nečinnosti finančního arbitra, bude provedena podrobná právní analýza dopadů soudních rozhodnutí na podstatu řízení před finančním arbitrem a finanční arbitr s největší pravděpodobností navrhne změnu právní úpravy, aby lépe reflektovala postavení finančního arbitra jako orgánu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu, jehož primárním cílem je dosáhnout smírného vyřešení sporu mezi stranami.

### ***Investování***

V oblasti investování bylo v roce 2019 zahájeno 53 řízení. Celkově bylo v této oblasti v roce 2019 pravomocně ukončeno 47 sporů, smírným vyřešením sporu (zpětvzetí, bezpředmětnost pro odpadnutí předmětu sporu) skončilo 23 řízení, ve 12 případech finanční arbitr návrh spotřebitele zamítl, v 8 případech řízení zastavil pro nepřislusnost a ve 4 případech pro nesoučinnost spotřebitele.

Počet sporů v oblasti kolektivního investování a investičních služeb (tzv. retailové investice) byl ve srovnání s jinými oblastmi působnosti finančního arbitra nižší, nicméně tyto spory jsou skutkově 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, v některých případech se právní vztahy řídí zahraničním právem. 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 poplatku za zprostředkování investice do kolektivního investování splatného na počátku, spory týkající se vadných investičních doporučení investičních zprostředkovatelů k investování do vysoce rizikových finančních produktů, misselling finančních produktů, spory o náhradu škody z porušení informačních povinností při jejich distribuci až po spory o náhradu škody za ztrátu na investici spotřebitele.

### ***Směna měn***

V oblasti směnářských sporů bylo ve sledovaném období zahájeno 17 řízení. Celkově v této oblasti bylo pravomocně ukončeno 25 sporů, smírným vyřešením sporu (zpětvzetí) v roce 2019 skončilo 10 řízení, ve zbytku musel finanční arbitr řízení zastavit pro nesoučinnost spotřebitele.

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

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

Po 1. 4. 2019, kdy nabyla účinnosti novela zákona o směnářské činnosti, která upravila právo zákazníka odstoupit od směnářského obchodu nebo jeho části, se počet nových sporů výrazně snížil, resp. se přesunul spíše do roviny dotazu na postup směřující k odstoupení od směnářského obchodu.

### ***Spory mimo působnost finančního arbitra***

Finanční arbitr v roce 2019 zahájil také 8 řízení, v nichž předmět sporu již na první pohled zjevně nespadal do působnosti finančního arbitra. Finanční arbitr je vždy povinen se podaným návrhem zabývat, všechna taková řízení však byla následně zastavena pro nepříslušnost.

Na finančního arbitra se obrací se spory, které nespadají do působnosti finančního arbitra, daleko více spotřebitelů (desítky případů), případně i podnikatelských subjektů. Finanční arbitr tyto podněty, návrhy nebo stížnosti zpravidla vyřídí v rámci odpovídání na dotazy.

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

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

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 až 6 měsíců. 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 2019\* ke dni 1. 3. 2020

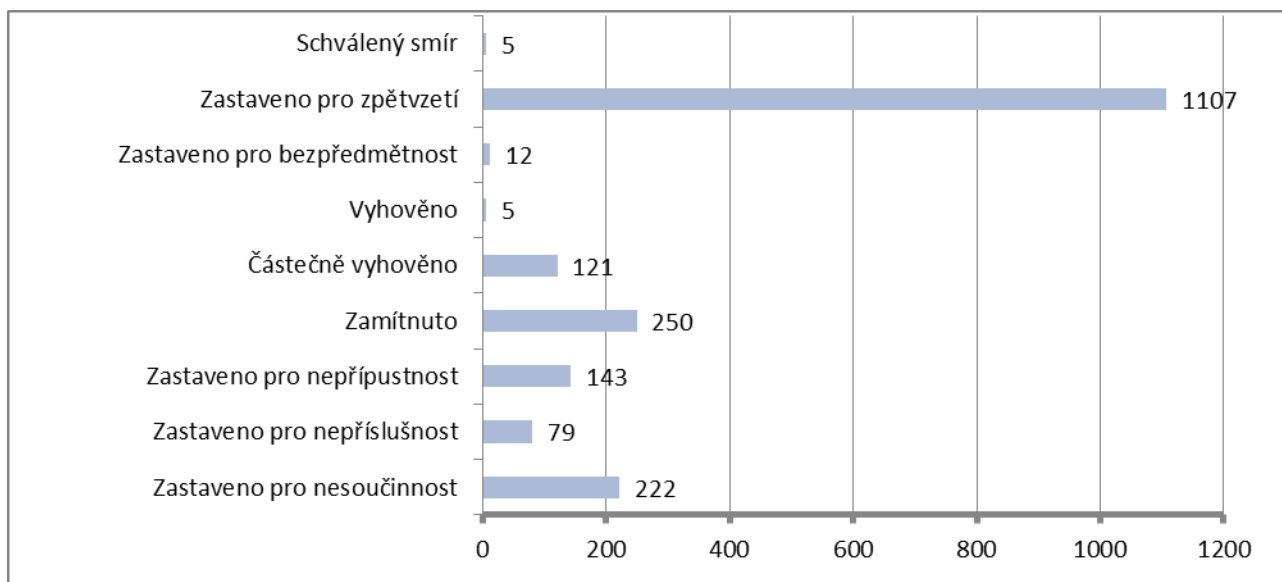
	Počet
pravomocně skončeno do 31. 12. 2019	1.944
vydáno rozhodnutí do 1. 3. 2020	371
přerušeno z důvodu probíhajícího řízení u soudu nebo orgánu činného v trestním řízení	110
před vydáním nálezu k datu 1. 3. 2020 (probíhá shromažďování podkladů, projednávání smírného řešení sporů, čeká se na výsledky soudního přezkumu nebo skončení trestního řízení)	717

\*V roce 2019 finanční arbitr pravomocně ukončil 1.944 řízení, což představuje nárůst o více než 17 % oproti počtu 1.656 řízení ukončených v roce 2018.

Pokud jde o výsledky rozhodovací činnosti, pak z celkového počtu 1.944 řízení pravomocně skončených v roce 2019 dosáhl finanční arbitr v téměř dvou třetinách (58 %) 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 status quo. Taková řízení pak finanční arbitr zastavil v 1.107 případech pro zpětvzetí návrhu na zahájení řízení. Další 12 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“. V 5 případech finanční arbitr schválil na žádost stran sporu rozhodnutím uzavřený smír. Celkem tedy v roce 2019 skončilo smírným řešením 1.124 vedených řízení.

Tam, kde strany sporu nenalezly ani v řízení před finančním arbitrem ochotu vyřešit spor smírně, rozhodl finanční arbitr zčásti nebo zcela vyhovujícím nebo zamítavým nálezem. Celkem vydal finanční arbitr 376 rozhodnutí ve věci, z toho ve 250 případech návrh zamítl, ve 121 řízeních částečně a v 5 řízeních úplně vyhověl návrhu spotřebitele. Ne vždy poskytli spotřebitelé (navrhovatelé) finančnímu arbitrovi takovou součinnost, aby mohlo být v řízení spravedlivě a podle práva rozhodnuto. A to ani přesto, že finanční arbitr opakovaně vyzývá a poučuje navrhovatele, jaké podklady má předložit na podporu svých tvrzení nebo jak má formulovat svůj nárok vznášený proti instituci. Finanční arbitr musel pro nesoučinnost navrhovatele zastavit celkem 222 řízení. Finanční arbitr návrhy, kde zjistil zákonnou překážku řízení, musí odmítnout pro jejich nepřípustnost; v roce 2019 tak učinil ve 143 případech. V případě, že není založena příslušnost finančního arbitra k řešení sporu, zastaví finanční arbitr řízení pro nepříslušnost, v roce 2019 bylo celkem pro nepříslušnost finančního arbitra zastaveno 79 řízení.

Výsledek	Počet
Částečně vyhověno	121
Schválený smír	5
Vyhověno	5
Zamítnuto	250
Zastaveno pro bezpředmětnost	12
Zastaveno pro nepřípustnost	143
Zastaveno pro nepříslušnost	79
Zastaveno pro nesoučinnost	222
Zastaveno pro zpětvzetí	1107
<b>Celkem</b>	<b>1944</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.

## **VI. NÁKLADY NA ZAJIŠTĚNÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA**

Ve státním rozpočtu byly i na kalendářní rok 2019 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 2019 činil 64.906 tis. Kč, v rozlišení 63.856 tis. Kč na běžné výdaje a 1.050 tis. Kč na výdaje kapitálové. K datu 31. 12. 2019 byly zapojeny nároky z nespotřebovaných výdajů (NNV) předchozích období v celkové výši 12.018 tis. Kč, a to v rozlišení na nároky profilující (programové financování) ve výši 2.706 tis. Kč, nároky profilující (na platy a ostatní platby za provedení práce) ve výši 4.247 tis. Kč a nároky neprofilující ve výši 5.065 tis. Kč a současně v rozlišení na nároky běžné ve výši 9.994 tis. Kč a nároky kapitálové ve výši 2.024 tis. Kč.

Skutečné výdaje na zabezpečení činnosti Kanceláře finančního arbitra za rok 2019 činily 61.109 tis. Kč. Rozpočet na výdaje byl čerpán ze 79,44 % z konečného rozpočtu výdajů v roce 2019, v rámci běžných výdajů bylo čerpáno 60.582 tis. Kč, tedy 82,03 % z konečného rozpočtu běžných výdajů v roce 2019, kapitálové výdaje byly čerpány ve výši 527 tis. Kč, tj. 17,1 % z konečného rozpočtu kapitálových výdajů v roce 2019.

Nevyčerpání rozpočtu roku 2019 (včetně nároků z nespotřebovaných výdajů z minulých let) zásadně souvisí s nižšími výdaji na provoz KFA v důsledku setrvání v prostorách MF v Legerově ulici, resp. v prostorových a technických podmínkách, které neumožnily čerpání rozpočtových prostředků na vybavení KFA (nábytek, IT vybavení, IT služby, prostory, služby související s užíváním prostor), částečnou neobsazeností systemizovaných míst, resp. jejich postupným obsazováním a nerealizací předpokládaných výdajů, např. školení pro zaměstnance z důvodu nadměrné pracovní vytíženosti.

Nižší čerpání kapitálových výdajů souvisí s nižším objemem objednaných prací oproti rozpočtovanému plánu, přičemž uvedené práce se týkají rozvoje informačního systému pro vedení spisové služby a vedení řízení před finančním arbitrem. V průběhu roku 2019 docházelo ke zhodnocování uvedeného informačního systému na základě poptávky vývoje a úpravy dílčích funkcionalit ze strany Kanceláře finančního arbitra, celková suma tohoto zhodnocení však nedosáhla předpokládané hodnoty, a to z důvodů vyjednaného snížení ceny prací dodavatele, jakož i z důvodu odložení některých prací na rok 2020 s ohledem na probíhající vývoj funkcionalit dodavatelem pro jiného zadavatele.

### ***Výdaje na platy a ostatní platby***

Prostředky na platy byly pro rok 2019 schváleny ve výši 43.747 tis. Kč, NNV na platy činily 3.812 tis. Kč. Počet systemizovaných míst byl stanoven na 60, (z toho na 5 systemizovaných míst nebyly rozpočtovány finanční prostředky), průměrný plat pouze ze schváleného rozpočtu činil 60.760 Kč, resp. 66.055 Kč z konečného rozpočtu na platy. Prostředky na ostatní platby za provedenou práci byly schváleny ve výši 596 tis. Kč, NNV na ostatní platby za provedenou práci činily 434 tis. Kč.

Rozpočet prostředků na platy a ostatní platby za provedenou práci včetně nároků z nespotřebovaných výdajů zapojených k 31. 12. 2019 činil celkem 48.590 tis. Kč.

Ve sledovaném období byly prostředky na platy a ostatní platby za provedenou práci čerpány v celkové výši 41.280 tis. Kč, což představuje 84,96 % konečného rozpočtu. Skutečný průměrný plat v roce 2019 při průměrném přepočteném počtu pracovníků činil 68.033 Kč, přičemž jeho výši ovlivnily i náklady na dohodnutou práci přesčas ve výši 427 tis. Kč).

Ve sledovaném období, při průměrném přepočteném počtu osob, evidovala Kancelář finančního arbitra 50 zaměstnanců oproti schválenému počtu 60 systemizovaných míst pro rok 2019 (resp. předpokládaným 57 systemizovaným místům pro rok 2020, protože nebylo namístě tato

3 systemizovaná místa vůbec obsazovat). Neobsazenost systemizovaných míst způsobil odchod zaměstnankyň na mateřskou dovolenou během roku 2019 a současný nedostatek uchazečů o práci ve veřejném sektoru a nízká kvalita uchazečů, kteří zájem projeví.

### ***Ostatní běžné výdaje***

Schválený rozpočet ostatních běžných výdajů ve výši 3.561 tis. Kč dosáhl po zapojení NNV celkové výše 7.120 tis. Kč. Čerpáno bylo 4.551 tis. Kč, tj. 63,91 % konečného rozpočtu na ostatní běžné výdaje v roce 2019.

Největší podíl na čerpání ostatních běžných výdajů (nezahrnují prostředky na platy, na ostatní platby za provedenou práci, související náhrady a FKSP) představuje nákup služeb, čerpání ve výši 2.576 tis. Kč, tj. 79,46 % konečného rozpočtu, o 1,2 % méně než v roce 2018. V rámci tohoto podseskupení byly hrazeny výdaje na ostatní služby (911 tis. Kč), za služby zpracování dat (1.089 tis. Kč), služby školení a vzdělávání (256 tis. Kč), služby poštovní (230 tis. Kč) a služby telekomunikací a radiokomunikací (35 tis. Kč). Během sledovaného období nedošlo k žádnému nárůstu výdajů za služby a s tím spojenými úhradami za provoz, údržbu, rozvoj a technickou podporu apod.

Za ostatní nákupy bylo vyčerpáno 372 tis. Kč, tj. 42,49 % konečného rozpočtu, o 7,6 % méně než v roce 2018. Z této položky bylo vyčerpáno za opravy a udržování majetku KFA 117 tis. Kč, tyto služby jsou hrazeny na základě Zápisu o užívání nebytových prostor mezi MF a KFA z roku 2011 (Zápis), a jsou kalkulovány na jednotlivé osoby a fakturovány čtvrtletně, dále za cestovné tuzemské a zahraniční (180 tis. Kč), za účastnické poplatky na konference (73 tis. Kč) a náklady na pohoštění (2 tis. Kč).

Nákup materiálu představoval 250 tis. Kč, tj. 40,07 % konečného rozpočtu, tj. o 63,5 % méně než ve stejném období roku 2018. Nejvíce bylo vyčerpáno na nákup drobného hmotného dlouhodobého majetku – nákup notebooků a PC včetně příslušenství (75 tis. Kč), na nákup publikací a knih (37 tis. Kč), dále byly zakoupeny kancelářské potřeby a další spotřební materiál pro provoz ICT (138 tis. Kč). Za vodu, paliva a energie bylo vyčerpáno celkem 295 tis. Kč, tj. 42,14 % konečného rozpočtu, tj. o 4 % více než v loňském roce. Čerpání na tomto podseskupení položek je dáno výpočtem energií a služeb souvisejících s pronájmem nebytových prostor na základě Zápisu, který upřesňuje související náklady hrazené pronajímateli podle počtu osob ve sledovaném období.

Z ostatních položek, jejichž meziroční nárůst je nejvyšší (čerpáno 1.059 tis. Kč, tj. o 66,10 % více, než v předchozím roce), jsou nejvýznamnější odvody za porušení povinnosti zaměstnávat zdravotně postižené ve výši 171 tis. Kč a náklady soudních řízení ve výši 758 tis. Kč. Náhrady mezd v době nemoci dosáhly výše 117 tis. Kč.

V roce 2019 uskutečnili zaměstnanci Kanceláře finančního arbitra celkem 6 zahraničních pracovních cest a 11 tuzemských pracovních cest. Celkem bylo vynaloženo na pracovní cesty ve sledovaném období 180 tis. Kč.

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

Kancelář finančního arbitra realizovala ve sledovaném období program 01241, který se skládal ze dvou subtitulů 012V4110 – „Pořízení a provozování ICT KFA“ – sledující potřeby zabezpečení výpočetní a komunikační technikou a odpovídajícími informačními systémy a 012V4120 – „Pořízení a obnova materiálně technické základny KFA“, tj. zabezpečení reprodukce a obnovy majetku nezbytného pro vlastní činnost KFA.

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

Schválený rozpočet na běžné výdaje programu činil 764 tis. Kč. Konečný rozpočet na běžné výdaje evidujeme ve výši 1.446 tis. Kč. Ve sledovaném období byly prostředky na běžné (neinvestiční) výdaje programu čerpány v celkové výši 1.256 tis. Kč, což představuje 86,8 % (SR/KR).

Běžné výdaje byly převážně čerpány k úhradám závazků ze smluv zejména společnostem, které poskytují KFA služby spojené s provozem ICT v celkové výši 1.089 tis. Rovněž byly v roce 2019 pořízeny notebooky v rámci centralizovaného zadávání (3 ks NTB v celkové výši 75 tis. Kč).

Schválený rozpočet na kapitálové výdaje podprogramu 012V4110 činil 1.000 tis. Kč, konečný rozpočet na kapitálové výdaje činil v období roku 2019 2.924 tis. Kč. Na výdaje kapitálové (investiční) byly použity finanční prostředky ve výši 527 tis. Kč, což představuje 18 % (SR/KR).

#### Podprogram 012V4120

Na tomto programu nebyly rozpočtovány prostředky na výdaje běžné (neinvestiční). Rovněž ve sledovaném období nedošlo k žádnému přesunu prostředků ani k úpravě rozpočtu běžných (neinvestičních) výdajů. Na programu je schválený rozpočet na výdaje investiční (kapitálové) ve výši 50 tis. Kč. K úpravě rozpočtu uvedeného programu kapitálových výdajů nedošlo. Rovněž nebyly čerpány prostředky na tomto programu.

#### Příjmy

Pro rok 2019, 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 2019 dosáhla příjmy v celkové výši 2.236 tis. Kč, z toho:

- přijaté sankční platby ve výši 2.166 tis. 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 povinná zaplatit navrhovateli, nejméně však 15 tis. Kč a tato je příjmem státního rozpočtu;
- refundace zahraničních služebních cest ve výši 47 tis. Kč (zahrnuje refundace zahraničních cest uskutečněných v roce 2019 do Bruselu); refundace byly přijaty od Evropské komise;
- převod z vlastních fondů ve výši 20 tis. Kč (tato částka byla rezervou pro případné neočekávané výdaje spojené s výplatou mezd za poslední měsíc v kalendářním roce, protože nedošlo k žádným nepředvídatelným událostem, byly tyto prostředky vráceny na příjmový účet jako převod z vlastních fondů);
- příjem ve výši 3 tis. Kč za nedoručení zásilky Českou poštou.

Plnění vybraných ukazatelů státního rozpočtu k 31. 12. 2019

	2019					skutečnost k 31. 12.	% plnění uprav. r.	% plnění kon. r.
Ukazatel	rozpočet k 31. 12.							
	schválený	upravený	NNV	MRZ poj. +	konečný			
	2	3	4	5	7 = 3+5	8	8:3	8:7
Příjmy celkem	0	0	x	0	0	2.236		
v tom:								
- správní poplatky (136x)			x		0			
- příslušenství k pojistnému (1704)			x		0			
- pojistné na sociální zabezpečení (161x, 162x)			x		0			
- z toho: pojistné na důchod. Pojištění (1611-13)			x		0			
- příjmy z vlastní činnosti (211x)			x		0			
- odvody přebytků org. s přímým vztahem (2129)			x		0			
- příjmy z pronájmu majetku (213x)			x		0			
- příjmy z úroků, podíl na zisku a divid., kurz.r. (214x)			x		0			
- přijaté sankční platby a vratky transferů (22xx)	0	0	x		0	2.167		
- příjmy z prodeje neinv. Majetku (2310)			x		0			
- ostatní nedaňové příjmy (232x)	0	0	x		0	50		
- poplatek za využiv. přírod. minerál. vody (2341)			x		0			
- splátky půjčených prostředků (24xx)			x		0			

- příjmy sdílené s EU (251x)			x		0			
- příjmy z prodeje invest. majetku (311x)			x		0			
- příjmy z akcií a majetkových podílů (32xx)			x		0			
- ostatní investiční příjmy (312x)			x		0			
- neinv. převody z Národního fondu (4118)			x		0			
- neinvestiční přijaté transfery ze zahraničí (415x)			x		0			
- investiční převody z Národního fondu (4218)			x		0			
- investiční přijaté transfery ze zahraničí (423x)			x		0			
- převod z vlastních fondů (413x)	0	0	x		0	20		
<b>Výdaje celkem</b>	<b>64.906</b>	<b>64.906</b>	<b>12.018</b>	<b>0</b>	<b>76.924</b>	<b>61.109</b>	<b>94,15</b>	<b>79,44</b>
v tom:								
<b>- kapitálové (investiční)</b>	<b>1.050</b>	<b>1.050</b>	<b>2.024</b>	<b>0</b>	<b>3.074</b>	<b>527</b>	<b>50,17</b>	<b>17,13</b>
v tom:								
- pořízení nehm. inv. majetku (611x)	1.000	1.000	1.924		2.924	527	52,67	18,01
- pořízení hmot. inv. majetku (612x)	50	50	100		150	0	0,00	0,00
- ostatní pol.					0	0		
					0			
<b>- běžné (neinvestiční)</b>	<b>63.856</b>	<b>63.856</b>	<b>9.994</b>	<b>0</b>	<b>73.850</b>	<b>60.582</b>	<b>94,87</b>	<b>82,03</b>
v tom:								
<b>- platy zam. a ost. platby</b>	<b>44.343</b>	<b>44.343</b>	<b>4.247</b>	<b>0</b>	<b>48.590</b>	<b>41.280</b>	<b>93,09</b>	<b>84,96</b>
v tom: platy zaměstnanců (5011)	43.747	43.747	3.812	0	47.560	40.820	93,31	85,83
platy přísl. bez. sborů (5012)	0			0	0	0	0,00	0,00
platy státních zaměstnanců (5013)	0			0	0	0	0,00	0,00
platy právních zástupců (5014)	0			0	0	0	0,00	0,00
ostatní platby celkem	596	596	434	0	1.030	461	77,29	44,71
<b>- povinné pojistné</b>	<b>15.077</b>	<b>15 077</b>	<b>2.115</b>	<b>0</b>	<b>17.191</b>	<b>13.935</b>	<b>92,43</b>	<b>81,06</b>
<b>- přiděl do FKSP</b>	<b>875</b>	<b>875</b>	<b>73</b>	<b>0</b>	<b>948</b>	<b>816</b>	<b>93,31</b>	<b>86,12</b>
<b>- sociální dávky (5410)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		
<b>- ostatní běžné výdaje</b>	<b>3.561</b>	<b>3.561</b>	<b>3 559</b>	<b>0</b>	<b>7.120</b>	<b>4.551</b>	<b>127,80</b>	<b>63,91</b>
v tom:								
- nákup materiálu (513x)	394	434	189	0	623	250	57,54	40,07
- nákup vody, paliv, energie (515x)	420	420	280	0	700	295	70,23	42,12
- nákup služeb (516x)	1.886	1.819	1 423	0	3.242	2.576	141,64	79,46
z toho: nájemné (5164, 5165)	36	36	0	0	36	36	100,00	100,00
- ostatní nákupy (517x)	370	370	505	0	875	372	100,50	42,49
z toho: opravy a udržování (5171)	110	110	130	0	240	117	106,77	48,94
program. vyb. do 60 tis. Kč (5172)	0	0	0	0	0	0	0	0
cestovné (5173)	190	190	303	0	493	180	94,56	36,47
- ostatní pol.	491	519	1.161	0	1.680	1.059	204,15	63,02
prům. přep. počet zaměst.	55	60	0	0	60	50	83,33	88,33
platy včetně prosince v tis. Kč	43.747	43.747	3.812	0	47.559	40 820	93,31	
průměrný měsíční plat v Kč	66.284	60.760			66.055	68.033	111,97	
ostatní běžné výdaje na 1 zam. v Kč	64.748	59.352				91.019	153,35	144,67

### Externí kontrola hospodaření

Ve sledovaném období provedlo Ministerstvo finanční veřejnosprávní kontrolu hospodaření Kanceláře finančního arbitra podle § 8 písm. c) a § 10 odst. 2 zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole, ve znění pozdějších předpisů a § 13 odst. 1 zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Kontrola zjistila nesprávné nastavení systému účtování o pohledávkách z titulu udělování sankcí a pokut a současně o provádění předběžné řídicí kontroly před vznikem závazku u výdajových operací po vzniku závazku. V návaznosti na zjištění identifikovaná předmětnou kontrolou přijala Kancelář finančního arbitra opatření k odstranění těchto nedostatků spočívající ve zpřesnění pravidel evidence podmíněných pohledávek v souhrnu převyšujících hladinu významnosti na podrozvahových účtech a současně evidence všech pohledávek z titulu udělování sankcí a pokut v rozvaze již od okamžiku nabytí právní moci souvisejícího rozhodnutí.

Kancelář finančního arbitra současně přijala opatření ve věci předpisu pro oběh dokladů tak, aby předběžná řídicí kontrola byla vždy provedena před vznikem závazku, a to v souladu se zjištěním plynoucím z provedené kontroly. Provedená kontrola nezjistila žádné pochybení v nakládání a hospodaření s rozpočtovými prostředky.

### **Interní audit**

V roce 2019 bylo s celkovými zdroji jednoho interního auditora provedeno 6 auditů (4 audity systému včetně jednoho následného, 2 finanční audity). Z toho 3 audity byly vykonány jako mimořádné na základě pokynu finančního arbitra. V rámci auditů bylo prováděno hodnocení činností systému a prověřování správnosti operací. Činnosti a operace byly porovnávány podle platného organizačního řádu Kanceláře finančního arbitra, byla prověřena aktuálnost některých vnitřních předpisů.

Přehled vykonaných auditů za rok 2019

- Následný audit – Pracovnělékařské služby
- Plnění povinností podle GDPR
- Inventarizace majetku a závazků za rok 2018
- Mimořádný audit – přijaté správní žaloby na ochranu proti nečinnosti finančního arbitra
- Mimořádný audit – prověření podané stížnosti na zaměstnance Kanceláře finančního arbitra
- Mimořádný audit – kontrola opatření týkající se provedení duplicitních plateb

Interní audit při své činnosti v roce 2019 nezjistil závažná pochybení. Interní auditor pravidelně předával finančnímu arbitrovi zprávy týkající se činnosti interního auditu a jeho výsledků v roce 2019. Zprávy z auditů na základě nalezených chyb obsahují doporučení (doporučení ke zlepšení, úprava interního předpisu, návrh změn v zavedeném systému, atp.), zjištění slouží jako podklad k nápravě a předcházení chyb.



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

### ***Vyřizování dotazů***

Finanční arbitr zodpoví každý dotaz, tedy i ten, který se netýká činnosti finančního arbitra, a to alespoň v rozsahu poučení o nepřislušnosti finančního arbitra a tam, kde je to možné, s odkazem na příslušný 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 2019 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***

#### *Zprávy o činnosti*

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

Všechny výroční zprávy o činnosti finančního arbitra jsou uveřejněny a jsou také přístupné na webových stránkách Kanceláře finančního arbitra, 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, zprávu o své činnosti za uplynulý kalendářní rok, která obsahuje rovněž informaci o nákladech vynaložených na zajištění výkonu činnosti.

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

#### *Internetové stránky*

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

Ve sledovaném období byly provedeny další 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.

### **Sbírka rozhodnutí**

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

Ve Sbírce rozhodnutí lze vyhledávat pomocí fulltextového vyhledávání zadáním spisové značky nebo klíčových slov. Všechna 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 nepřípustnost návrhu se uveřejňují jen tehdy, mají-li informační hodnotu pro veřejnost.

Uveřejňovaná rozhodnutí jsou ve Sbírce rozhodnutí označena typem rozhodnutí (nález, rozhodnutí o námitkách, usnesení, rozhodnutí), registračním číslem nebo spisovou značkou, 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.

V závěru roku 2019 zahájil finanční arbitr práce na přepracování webové prezentace Sbírky rozhodnutí, aby umožnila snadnější vyhledávání jednotlivých rozhodnutí podle různých filtrů a klíčových slov. Plná funkcionality si vyžádá přidání potřebných metadat ke všem již dříve publikovaným rozhodnutím, takže lze předpokládat její spuštění zhruba v polovině roku 2020.

## VIII. MEZINÁRODNÍ SPOLUPRÁCE, FINANČNÍ VZDĚLÁVÁNÍ

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

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

#### **ADR/ODR**

Od ledna 2016 je finanční arbitr notifikován Ministerstvem průmyslu a obchodu Evropské komisi jako příslušný subjekt podle směrnice ADR 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 2019 nebyl prostřednictvím platformy ODR podán k finančnímu arbitrovi žádný návrh na zahájení řízení.

#### **FIN-NET**

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

Velkým tématem jednání sítě FIN-NET byly v roce 2019 přípravy na Brexit a jeho možné následky v oblasti přeshraničního poskytování finančních služeb a následného řešení sporů. Dále byla diskutována např. nová legislativa Evropské unie v oblasti dynamické směny měn, aplikace práva jiného státu při mimosoudním řešení sporů a v neposlední řadě také určení nákladů spotřebitelského úvěru, které mohou být dotčeny jeho předčasným splacením (reakce na rozhodnutí Soudního dvora Evropské unie v případě C-383/18 Lexitor)

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. mediaci / konciliaci, apod.).

Vedle pravidelné výroční konference se činnost této sítě zintenzivnila prostřednictvím dvou ad hoc webinářů, z nichž první byl zaměřen na soudní přezkum rozhodnutí finančního ombudsmana a druhý se věnoval měření efektivity fungování instituce finančního ombudsmana. Samotná konference se pak soustředila na nové trendy při poskytování finančních služeb i při řešení sporů z nich (např. využití umělé inteligence, snadná dostupnost finančních služeb přes chytrý mobilní telefon aj.), tak zlepšování přístupu spotřebitelů k mimosoudnímu řešení sporů (přehledné webové stránky, jednoduchý a srozumitelný jazyk apod.) i prezentaci samotné instituce finančního ombudsmana v prostředí sociálních sítí.

Protože v roce 2019 byl novým předsedou výboru sítě INFO zvolen Ger Deering (Irsko), který je současně členem řídicího výboru sítě FIN-NET, lze předpokládat další prohlubování spolupráce mezi sítí INFO Network a sítí FIN-NET.

### ***Zahraniční pracovní cesty***

V roce 2019 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 sítě FIN-NET (Brusel, Belgie) 2×,
2. Plenární zasedání sítě FIN-NET (Brusel, Belgie) 2×,
3. Valná hromada a výroční konference INFO Network 2019 (Johannesburg, JAR),
4. Konference Consumer Law in Financial Services (Trevír, Německo).

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 přijatých změnách evropské legislativy.

Zástupce finančního arbitra v průběhu svých zahraničních cest upevňoval spolupráci mezi členy sítě, do kterých je finanční arbitr zapojen, informoval o situaci v České republice i zjišťoval poznatky ze zahraničí z oblastí, které nejsou tuzemskou legislativou podrobně upraveny, případně které byly důležité pro řešení aktuálních případů (aplikace práva jiného státu apod.).

Přínos zahraničních pracovních cest zástupce finančního arbitra je nesporný, a to jak z důvodu rozvoje vztahů s jednotlivými členy sítě FIN-NET tak s ohledem na získání relevantních informací.

### ***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 2019 v Pracovní skupině pro finanční vzdělávání podílel na přípravě Národní strategie finančního vzdělávání 2.0, kterou následně dne 13. 1. 2020 schválila vláda České republiky svým usnesením č. 30.

Zástupce finančního arbitra v roce 2019 přednášel na akademické půdě, a to již tradičně na Ekonomicko-správní fakultě Masarykovy Univerzity v Brně v rámci předmětu Finanční gramotnost, tak 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. panelové debaty Česko v době dluhů na půdě Právnické fakulty Univerzity Karlovy v Praze nebo odborné konference Evropské finanční systémy organizované Ekonomicko-správní fakultou Masarykovy Univerzity v Brně.

Zástupce finančního arbitra také zrealizoval tři více než 4hodinové přednášky o činnosti finančního arbitra a řešeních sporech pro laickou veřejnost zorganizované jako tzv. geocachingové eventy, které se setkaly s velmi pozitivními ohlasy účastníků.

### ***Podvýbor pro ochranu spotřebitele Poslanecké sněmovny Parlamentu České republiky***

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

## IX. VÝHLEDY DO BUDOUCNOSTI

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

K 1. 1. 2021 by mělo dojít k rozšíření působnosti finančního arbitra o řešení sporů vzniklých v souvislosti s dynamickou směnou měn. Návrh zákona, kterým se mění zákon o platebním styku a další související zákony, jenž by měl toto rozšíření zavést, prochází v současné době legislativním procesem a je po meziresortním připomínkovém řízení předložen vládě.

Finanční arbitr toto rozšíření působnosti vítá, neboť cílovým stavem v České republice by měla být možnost řešení všech sporů vzniklých při poskytování finančních služeb prostřednictvím finančního arbitra. Finanční arbitr proto podnikne kroky směřující k rozšíření působnosti finančního arbitra i na další oblasti, například neživotní pojištění, penzijní připojištění nebo doplňkové penzijní spoření.

Současně finanční arbitr předpokládá, že v návaznosti na zneužívání řízení před finančním arbitrem různými nátlakovými skupinami a s tím souvisejícími žalobami na tvrzenou nečinnost finančního arbitra provede analýzu povahy řízení před finančním arbitrem a související procesní právní úpravy a s největší pravděpodobností navrhne změnu její změnu, aby lépe reflektovala postavení finančního arbitra jako orgánu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu, jehož primárním cílem je dosáhnout smírného vyřešení sporu mezi stranami.

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.