



FA

KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA
ORGANIZAČNÍ SLOŽKA STÁTU

ZPRÁVA O ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA ZA ROK 2020

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

březen 2021

OBSAH:

I.	ÚVOD	3
II.	SHRNUTÍ ZÁŠADNÍCH INFORMACÍ O ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA A HOSPODAŘENÍ KANCELÁŘE FINANČNÍHO ARBITRA V ROCE 2020	4
III.	PŮSOBNOST FINANČNÍHO ARBITRA	7
IV.	PRAVIDLA ŘÍZENÍ PŘED FINANČNÍM ARBITREM	10
V.	VÝSLEDKY ROZHODOVACÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA	11
VI.	FINANČNÍ ARBITR, ZÁSTUPCE FINANČNÍHO ARBITRA – KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA – ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA	19
VII.	NÁKLADY NA ZAJIŠTĚNÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA	22
VIII.	INFORMAČNÍ POVINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA, VZTAHY S VEŘEJNOSTÍ	27
IX.	MEZINÁRODNÍ SPOLUPRÁCE, FINANČNÍ VZDĚLÁVÁNÍ	29
X.	DALŠÍ ČINNOST FINANČNÍHO ARBITRA	31
XI.	VÝHLEDY DO BUDOUCNOSTI	32

I. ÚVOD

Zprávu o činnosti finančního arbitra za rok 2020 předkládá finanční arbitr Poslanecké sněmovně Parlamentu České republiky podle § 5 odst. 3 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o finančním arbitrovi“).

Zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2020 obsahuje na svém začátku shrnutí zásadních informací o činnosti finančního arbitra a hospodaření Kanceláře finančního arbitra ve sledovaném období.

Obsahem zprávy jsou pak informace o působnosti finančního arbitra jako orgánu mimosoudního řešení některých spotřebitelských sporů na finančním trhu, výsledcích jeho rozhodovací činnosti a informace o nákladech na jeho činnost, resp. výsledcích hospodaření Kanceláře finančního arbitra v roce 2020.

V Praze dne 31. 3. 2021

Mgr. Monika Nedelková v. r.
finanční arbitr

II. SHRUTÍ ZÁŠADNÍCH INFORMACÍ O ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA A HOSPODAŘENÍ KANCELÁŘE FINANČNÍHO ARBITRA V ROCE 2020

Finanční arbitr je bezplatný státem zřízený (zákonem o finančním arbitrovi) mimosoudní orgán příslušný k rozhodování některých spotřebitelských sporů na finančním trhu, aktuálně sporů při poskytování platebních služeb, z neplatebních účtů a vkladních knížek, elektronických peněz, spotřebitelských úvěrů, včetně hypoték a úvěrů ze stavebního spoření, ze stavebního spoření, z kolektivního investování a investičních služeb, ze směnářských obchodů a životního pojištění.

Sporem se finanční arbitr může zabývat pouze v řádně zahájeném řízení vedeném podle zákona o finančním arbitrovi a podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), nestanoví-li zákon o finančním arbitrovi jinak, a to pouze na návrh spotřebitele. Finanční instituce, proti které návrh směřuje, je povinná se řízení účastnit a poskytovat finančnímu arbitrovi dostatečnou součinnost.

V řízení může finanční arbitr (stejně jako obecný soud) posoudit, zda ve vztahu ke spotřebiteli neporušila finanční instituce některou z právních povinností stanovených právními předpisy nebo sjednaných ve smlouvě.

Spotřebitel se pak může domáhat určení neplatnosti smlouvy nebo smluvního ujednání, případně může požadovat, aby finanční arbitr poskytovateli finančních služeb uložil povinnost zaplatit mu peněžitou částku, ať už jako plnění z uzavřené smlouvy nebo jako náhradu škody apod.

Primárním cílem finančního arbitra je tam, kde je spotřebitel v právu, přivést strany sporu ke smírnému řešení sporu tak, aby se spotřebitel nemusel obracet na soud a nemusel hradit náklady soudního řízení, protože řízení před finančním arbitrem je bezplatné a nevyžaduje se, aby byl spotřebitel právně zastoupen (náklady právního zastoupení se v řízení před finančním arbitrem nepřiznávají).

Za smírné řešení sporu se považuje stav, kdy se spotřebitel a finanční instituce dohodnou a uzavřou dohodu o narovnání, ale i případy, kdy v průběhu řízení před finančním arbitrem vyjde najevo, že nárok spotřebitele je neoprávněný a finanční arbitr spotřebiteli dokáže vysvětlit, aby upustil od vedení řízení.

Proto musí finanční arbitr posoudit spor zásadně podle právních předpisů a nemůže působit ve prospěch ani jedné strany sporu. Pokud se nepodaří vyřešit spor smírně, vydá finanční arbitr rozhodnutí, které může strana sporu, která s ním nebude souhlasit, napadnout u soudu. Rozhodnutí finančního arbitra, kterým by neodůvodněně upřednostnil některou stranu sporu, by soud musel zrušit a velmi pravděpodobně neúspěšné straně sporu uložil náhradu nákladů soudního řízení.

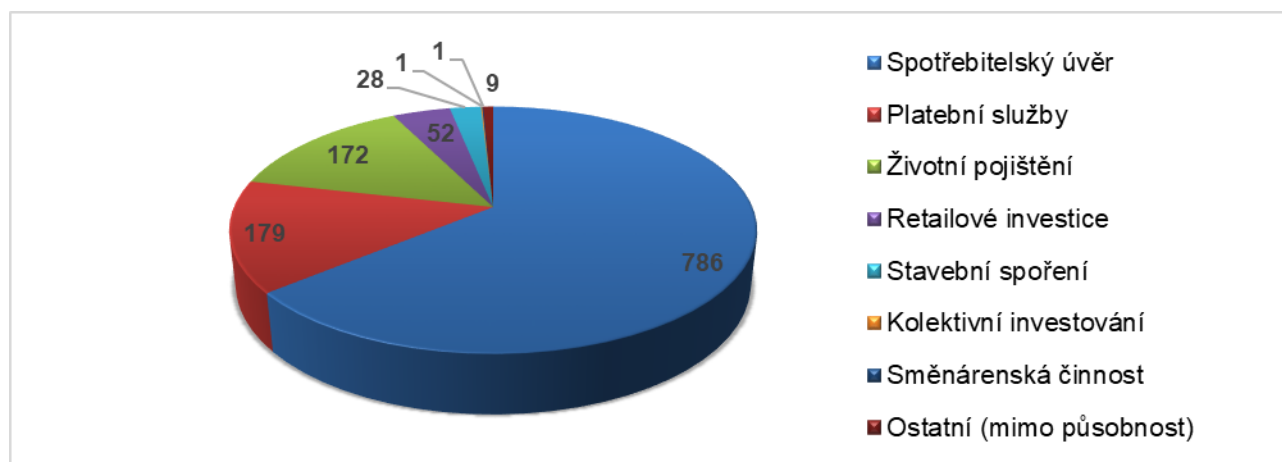
Svá rozhodnutí v anonymizované podobě uveřejňuje finanční arbitr ve Sbírce rozhodnutí na svých internetových stránkách.

V působnosti finančního arbitra dosud nejsou spory z finančních služeb jako neživotní pojištění, penzijní připojištění, doplňkové penzijní spoření a spory akcionářů a držitelů dluhopisů, ačkoli jsou to spory z finančních služeb nebo na finančním trhu a spotřebitelé o jejich řešení prostřednictvím finančního arbitra mají zájem.

Na finančního arbitra se totiž obrací čím dál více spotřebitelů. S nadějí na pomoc se na něj však obrazejí i fyzické podnikající osoby nebo podnikatelé, protože mají o jeho služby zájem a dostaly se k nim informace o mimosoudním řešení sporů na finančním trhu, přestože finanční arbitr není oprávněn takové spory řešit.

Nejčastějším předmětem sporů i vyřizovaných dotazů byl v roce 2020 obdobně jako v předcházejícím roce spotřebitelský úvěr, zejména spory z předčasného splacení úvěru na bydlení nebo spory o platnost úvěrové smlouvy pro neposouzení úvěruschopnosti dlužníka před jejím uzavřením.

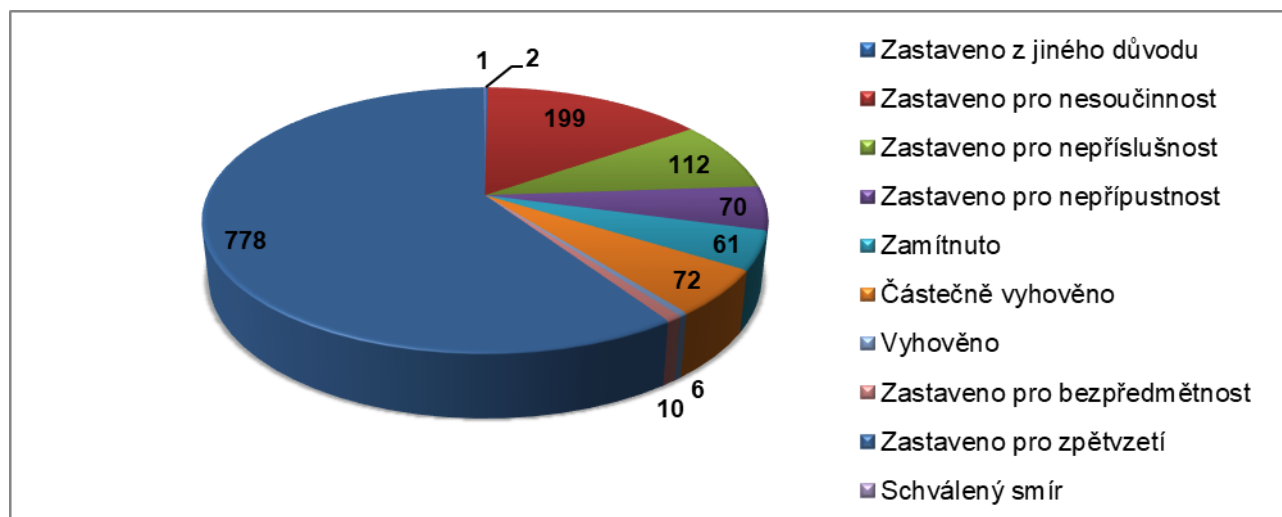
V roce 2020 bylo před finančním arbitrem zahájeno celkem 1.228 nových řízení, celkem finanční arbitr v tomto období projednával 2.425 sporů a vyřídil přes 5.000 dotazů od veřejnosti směřujících k působnosti finančního arbitra nebo přímo k individuálnímu sporu spotřebitele.



Finančnímu arbitrovi se ve sledovaném období podařilo pravomocně ukončit celkem 1.312 řízení.

Ve většině projednávaných a oprávněných sporů se finančnímu arbitrovi daří dosahovat smírného řešení sporu. Z celkového počtu pravomocně skončených sporů v roce 2020 dosáhl finanční arbitr v 789 případech, tedy v téměř dvou třetinách (60 %), smírného řešení sporu (778 řízení bylo zastaveno pro zpětvzetí návrhu navrhovatelem, 10 řízení bylo zastaveno pro bezpředmětnost a 1 řízení bylo ukončeno schválením smíru).

Úplně návrhu spotřebitele (finanční instituce odmítla řešit spor smírně) finanční arbitr vyhověl v 6 řízeních, a částečně spotřebiteli vyhověl v dalších 72 řízeních, naopak 61 řízení skončilo zamítnutím návrhu spotřebitele, protože finanční arbitr neshledal jeho návrh důvodným.



Spotřebitelé začínají ke svým záležitostem na finančním trhu přistupovat zodpovědněji. Finanční arbitr to vidí zejména na jejich přístupu jako účastníků řízení před finančním arbitrem, když se spotřebitelé snaží vystupovat v řízeních samostatně (bez placených zástupců), poskytují více součinnosti finančnímu arbitrovi, více naslouchají jeho rad, stejně jako lépe přijímají jeho právní posouzení, že jim finanční arbitr nemůže bohužel pomoci nebo jeho rad ohledně nabízených smírů od finančních institucí.

Najdou se samozřejmě stále i spotřebitelé, kteří jsou i přes řádné právní posouzení svého případu podepřeného ustálenou rozhodovací praxí obecných soudů nespokojení. Zpravidla jsou to však ti, kteří si za své ztráty mohou opravdu sami, podepisují bez přečtení, předběžné právní posouzení nebo rozhodnutí finančního arbitra nečtou a pak si ještě na finančního arbitra stěžují.

Bohužel i v roce 2020 se našli ochránci spotřebitelů (i z řad advokátů), kteří namísto toho, aby spotřebitele poslali za finančním arbitrem, protože to bude mít zadarmo a řízení před finančním arbitrem zvládnou, tak je za až třicetiprocentní odměnu z vysouzené částky v řízení před finančním arbitrem zastupují, řízení zbytečně prodlužují a mnohdy komplikují smírné vyřešení sporu.

I v roce 2020 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.

Pokud jde o personální zajištění činnosti finančního arbitra, v roce 2020 činil celkový počet schválených systemizovaných míst 57 pracovních míst (nikoli služebních), včetně pracovní pozice finančního arbitra a jeho zástupce. Většina zaměstnanců Kanceláře finančního arbitra má vysokoškolské vzdělání v oboru právo.

Kancelář finančního arbitra stejně jako v předchozích letech vynakládala pouze nezbytné výdaje na činnost finančního arbitra a Kancelář finančního arbitra, v roce 2020 s ohledem na dopady pandemie Covid-19 ještě méně, protože se neuskutečnily žádné zahraniční pracovní cesty, neprobíhala jazyková výuka v plném rozsahu, ani nebylo možné uspořádat všechny plánované vzdělávací semináře. Většina veřejných zakázek, jichž se Kancelář finančního arbitra účastní, jsou veřejné zakázky zadávané centralizovaně Ministerstvem financí. Finanční arbitr ani Kancelář finančního arbitra nevyužívali, stejně jako v předchozích obdobích, externích právních nebo poradenských služeb.

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

Od 1. 1. do 10. 3. 2021 přijal finanční arbitr již celkem 315 nových návrhů na zahájení řízení a více než 220 písemných dotazů a vyřídil více než 500 telefonických dotazů. Už pro 2021 je tak zapotřebí počítat s vyšším počtem návrhů na zahájení řízení než v roce 2020 minimálně o 20–30 %, a pokud jde o dotazy, pak i tam je zapotřebí počítat určitě s nárůstem o 20 %.

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

Aktuálně se na vedení řízení před finančním arbitrem může podílet maximálně 35 odborných pracovníků, tedy počet probíhajících sporů na jednoho odborného pracovníka je 33 sporů bez uvažovaného navýšení počtu sporů v průběhu roku 2021. Nedodržení zákonných lhůt vede k žalobám na nečinnost i k žádostem o náhradu nemajetkové újmy za délku řízení před finančním arbitrem. S ohledem na popsany vývoj se aktuální potřeba navýšení počtu systemizovaných míst rovná 10 systemizovaným místům pro odborné pracovníky, navýšení s sebou nese nároky na státní rozpočet ve výši cca 12 mil. Kč. O takové navýšení počtu systemizovaným míst již Kancelář finančního arbitra požádala Ministerstvo financí, které však upozorňuje, že navrhované zvýšení systemizace a požadované rozpočtové prostředky nelze zajistit v rámci kapitoly 312 – Ministerstvo financí, do které Kancelář finančního arbitra spadá.

III. PŮSOBNOST FINANČNÍHO ARBITRA

Finanční arbitr je příslušný podle § 1 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi k rozhodování sporu spadajícího jinak do pravomoci českých soudů, jedná-li se o spor mezi spotřebitelem a

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

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

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

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

- platnosti smlouvy o úvěru, smluvní pokuty nebo jiného smluvního ujednání,
- určení výše závazku (dluhu) ze smlouvy o úvěru,
- neplatnosti smlouvy o úvěru v důsledku neposouzení úvěruschopnosti dlužníka před jejím uzavřením,
- výši odměny věřitele za poskytnutí úvěru,
- právu na úročení úvěru ve výši diskontní sazby (po jeho uplatnění),
- výpočet roční procentní sazby nákladů (RPSN),
- právu předčasně splatit dluh ze smlouvy o úvěru, zejména o výši účelně vynaložených nákladů souvisejících s předčasným splacením úvěru nebo o výši poplatku za předčasné splacení úvěru,
- platnosti odstoupení od smlouvy o úvěru nebo zprostředkovatelské smlouvy,
- zesplatnění úvěru,
- poplatku ze smlouvy o úvěru nebo zprostředkovatelské smlouvy,

- náhradu škody způsobenou věřitelem dlužníkovi v souvislosti s jednáním o uzavření smlouvy o úvěru.

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

- vypořádání realizovaného pokynu k nákupu / prodeji / výměně podílového listu,
- hodnotě podílového listu,
- řádné provedení pokynu k nákupu / prodeji / výměně podílového listu obchodníkem s cennými papíry,
- řádné provedení pokynu k nákupu / prodeji / výměně podílového listu investičním zprostředkovatelem,
- náhradu škody způsobenou obchodníkem s cennými papíry nebo investičním zprostředkovatelem při poskytování investičního poradenství v souvislosti s kolektivním investováním,
- poplatek účtovaný v souvislosti s nákupem / prodejem / výměnou podílového listu,
- náhradu škody způsobenou v souvislosti s plněním informačních povinností investiční společností nebo investičním fondem.

Finanční arbitr je příslušný rozhodovat spory při poskytování investičních služeb mezi spotřebitelem a osobou poskytující investiční služby, tedy např. obchodníkem s cennými papíry, investičním zprostředkovatelem, vázaným zástupcem, zahraniční osobou, která má povolení orgánu dohledu jiného členského státu Evropské unie mimo jiné o:

- řádné provedení pokynu k nákupu / prodeji investičního nástroje,
- náhradu škody způsobenou obchodníkem s cennými papíry nebo investičním zprostředkovatelem při poskytování investičního poradenství,
- poplatek účtovaný v souvislosti s nákupem / prodejem investičního nástroje,
- platnost nebo ukončení smlouvy o poskytování investiční služby.

Finanční arbitr může rozhodovat spory ze 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,
- náhradě škody za porušení povinností v souvislosti se zprostředkováním stavebního spoření.

Některé spory, přestože se týkají finančního trhu, do působnosti finančního arbitra dosud nenáleží. Přesto se s nimi veřejnost na finančního arbitra logicky obrací. Finanční arbitr musí tyto

spotřebitele bohužel odmítnout a odkázat je na Českou obchodní inspekci, která řeší spotřebitelské spory, které nespadají do působnosti finančního arbitra. Česká obchodní inspekce tak musí řešit ve svém zjednodušeném a nezávazném řízení složité spory spotřebitelů s finančními institucemi. Jedná se především o spory:

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

Finanční arbitr 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.

IV. PRAVIDLA ŘÍZENÍ PŘED FINANČNÍM ARBITREM

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

Zákon o finančním arbitrovi například neobsahuje počítání lhůt, postup při seznamování se shromážděnými podklady před vydáním rozhodnutí, způsob rozhodování o přerušení řízení nebo zastavení řízení ve zvláštních případech a při posuzování opožděného odvolání nebo námitek proti rozhodnutí finančního arbitra.

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

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

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

Nelze-li v řízení smírného řešení dosáhnout, ať už z důvodů na straně navrhovatele nebo finanční instituce nebo pokud finanční arbitr řízení nezastaví z důvodu nečinnosti navrhovatele nebo existence zákonné překážky řízení, vydá finanční arbitr rozhodnutí ve věci v podobě nálezů.

Vydání nálezů předchází seznámení obou stran sporu se shromážděnými podklady, buď při nahlížení do spisu, nebo zasláním podkladů na vyžádání kterékoli strany sporu poštou, elektronickou poštou, případně datovou schránkou. Shromažďování podkladů tedy zahrnuje jednak fázi odstraňování nedostatků návrhu na straně navrhovatele, shromažďování podkladů od finanční instituce nebo dožádaných osob, posuzování podkladů s cílem předběžně posoudit případ, sdělení předběžného posouzení případu stranám sporu a poskytování součinnosti při jednání stran sporu o smírném řešení sporu.

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

Proti 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 finanční instituce dobrovolně povinnost, kterou jí finanční arbitr v rozhodnutí uložil, může navrhovatel podat návrh na výkon rozhodnutí.

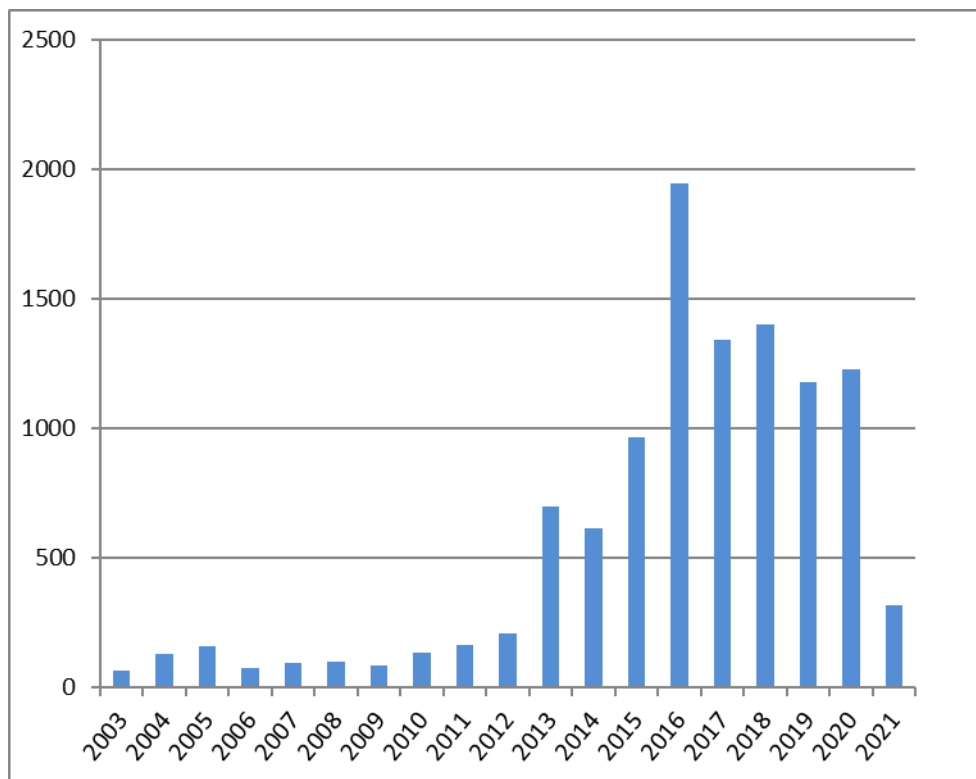
Proti pravomocnému rozhodnutí finančního arbitra o námitkách může kterákoli strana sporu podat žalobu k věcně a místně příslušnému obecnému soudu o nahrazení rozhodnutí finančního arbitra rozhodnutím soudu podle části páté zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů. Účastníky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

V. VÝSLEDKY ROZHODOVACÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA

Finanční arbitr přijal v roce 2020 celkem 1.228 návrhů na zahájení řízení. V období od 1. 1. 2021 do 10. 3. 2021 přijal finanční arbitr 315 nových návrhů na zahájení řízení.

Počet zahájených řízení v jednotlivých letech od vzniku finančního arbitra (2003–2021)

Rok	Počet
2003	66
2004	128
2005	160
2006	77
2007	92
2008	99
2009	84
2010	134
2011	163
2012	210
2013	698*
2014	612
2015	964
2016	1.948
2017	1.344
2018	1.401
2019	1.178
2020	1228
2021	315**



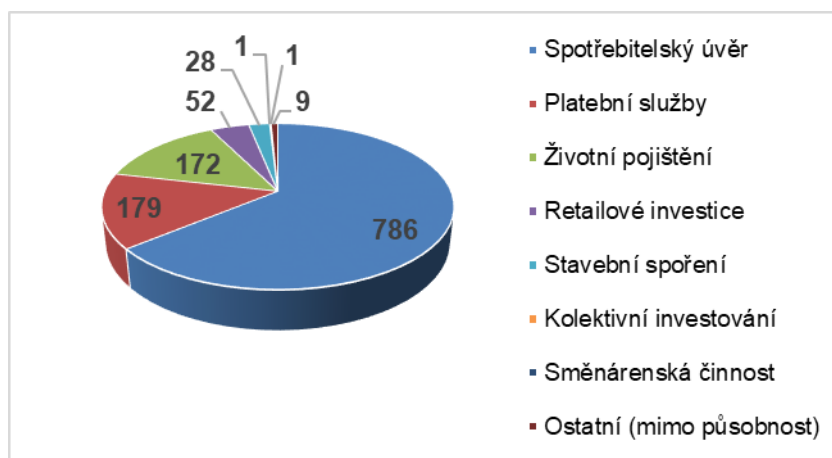
* v roce 2013 finanční arbitr současně řešil i 93.139 hromadně podaných sporů o poplatky za správu úvěru (informace o vyřízení sporů obsahovala Zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2014)

** stav ke dni 10. 3. 2021

Nejvíce návrhů na zahájení řízení přijatých v roce 2020 představovaly spory ze spotřebitelských úvěrů. Nejméně sporů přitom napadlo ze směnárenské činnosti a z kolektivního investování.

Rozdělení zahájených řízení podle oblastí v roce 2020

Oblast	Počet
Spotřebitelský úvěr	786
Platební služby	179
Životní pojištění	172
Retailové investice	52
Stavební spoření	28
Kolektivní investování	1
Směnárenská činnost	1
Ostatní (mimo působnost)	9
Celkem	1.228

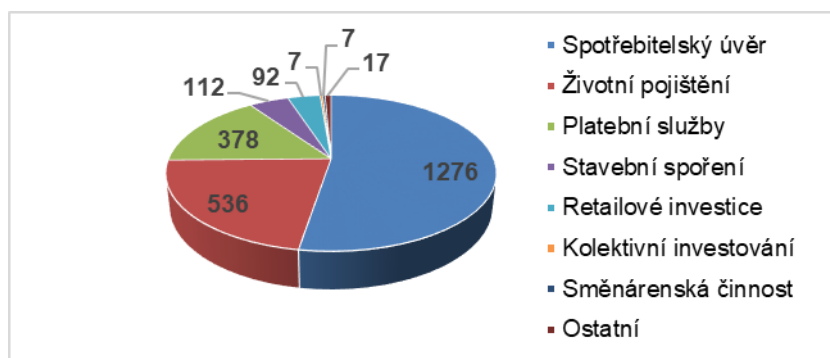


V roce 2020 samozřejmě probíhala i řízení, která byla zahájena v předchozích obdobích, vedle řízení zahájených v roce 2020 probíhalo ještě dalších 1.197 řízení, celkem tedy probíhalo 2.425 řízení ve věci.

Probíhajícími řízeními se rozumí i řízení, které bylo přerušeno ze zákonných důvodů (probíhající insolvenční řízení finanční instituce nebo navrhovatele) nebo na žádost navrhovatele (vyčkání soudního přezkumu jiného rozhodnutí finančního arbitra v obdobné věci); řízení, ve kterém navrhovatel odstraňuje nedostatky návrhu na zahájení řízení nebo návrh doplňuje a požádá o poskytnutí delší lhůty; a současně řízení, ve kterém probíhá shromažďování podkladů, jednání o smírném řešení sporu nebo příprava rozhodnutí ve věci nebo řízení o námitkách, tedy řízení, které nebylo do 31. 12. 2020 pravomocně skončeno.

Rozdělení všech řešených sporů v roce 2020 podle oblastí včetně sporů z předešlých období

Oblast	Počet
Spotřebitelský úvěr	1276
Životní pojištění	536
Platební služby	378
Stavební spoření	112
Retailové investice	92
Kolektivní investování	7
Směnářská činnost	7
Ostatní	17
Celkem	2.425



Spotřebitelský úvěr

V oblasti spotřebitelského úvěru bylo v roce 2020 zahájeno 786 řízení, celkem v roce 2020 vedl finanční arbitr 1276 sporů ze spotřebitelského úvěru a pravomocně jich ukončil 683, z toho smírným vyřešením sporu skončilo 505 řízení (zpětvzetí 501, bezpředmětnost pro odpadnutí předmětu sporu 3, schválený smír 1), ve 12 případech finanční arbitr návrhu na zahájení řízení zčásti nebo zcela vyhověl, v 10 případech musel návrh na zahájení řízení zamítnout, v 50 případech finanční arbitr řízení zastavil pro svoji nepříslušnost či nepřípustnost návrhu a ve 105 případech musel finanční arbitr řízení zastavit pro nesoučinnost spotřebitele.

Nejčastějším sporem ze spotřebitelského úvěru byly spory o posouzení platnosti úvěrové smlouvy v důsledku porušení povinnosti poskytovatele spotřebitelského úvěru řádně posoudit před uzavřením úvěrové smlouvy úvěruschopnost dlužníka. U tohoto typu sporů již finanční arbitr vychází z rozhodovací praxe obecných soudů, když soudy už i přezkoumávaly rozhodnutí finančního arbitra a daly mu za pravdu, když ve sporech posoudil smlouvy o úvěru jako neplatné a uložil poskytovatelům spotřebitelského úvěru vydat spotřebitelům bezdůvodné obohacení převyšující uhrazené jistiny spotřebitelských úvěrů.

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

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

Předmětem sporů zůstávají i zápisy v registrech dlužníků, kdy se na finančního arbitra obraceli spotřebitelé s požadavky na přezkoumání, zda o nich poskytovatelé úvěrů sdíleli v registrech oprávněně informace o jejich závazcích. Mezi další spory patří také náhrada škody za neodborné zprostředkování úvěru, případně za neposkytnutí úvěru žadateli o úvěr, případně určení výše poplatku za nečerpání úvěru.

V některých případech finanční arbitr nemohl spor řešit a musel řízení zastavit, protože v řízení vyšlo najevo, že smlouva byla sjednána jako podnikatelská a navrhovateli se nepodařilo prokázat jeho tvrzení, že se ve skutečnosti jednalo o úvěr spotřebitelský.

V některých případech musel finanční arbitr zastavit řízení až v jeho průběhu, protože nastala překážka řízení v podobě zahájení soudního řízení na návrh finanční instituce nebo zahájení insolvenčního řízení na majetek spotřebitele.

Platební služby

V oblasti platebního styku bylo v roce 2020 zahájeno 179 řízení, v témže roce pravomocně skončilo 163 řízení, z toho smírným vyřešením sporu skončilo 99 řízení, celkem 7 návrhů na zahájení řízení finanční arbitr zamítl, v 11 případech musel finanční arbitr řízení zastavit pro svoji nepříslušnost, 2 pro nepřipustnost a ve 44 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.

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

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

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

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

Životní pojištění

V oblasti životního pojištění bylo v roce 2020 zahájeno 172 řízení. Celkově bylo v této oblasti v roce 2019 pravomocně ukončeno 383 řízení, smírným vyřešením sporu skončilo 143 řízení (zpětvzetí), ve 43 případech finanční arbitr návrh na zahájení řízení zamítl, v 65 případech návrhu na zahájení řízení zčásti vyhověl, v 93 případech řízení zastavil pro nepříslušnost či nepřipustnost návrhu a ve 39 případech pro nesoučinnost spotřebitele.

Nejčastějším typem sporů ze životního pojištění byly spory o vrácení pojistného, které spotřebitelé na základě pojistných smluv o investičním životním pojištění zaplatili pojišťovně, protože podle svého tvrzení neměli zájem o investiční životní pojištění, ale měli zájem o spoření, a pojišťovací zprostředkovatel nebo pojišťovna je uvedli v omyl při uzavírání pojistné smlouvy o povaze a zejména nákladovosti produktu, případně namítali různé vady pojistných smluv a smluvní dokumentace, pro které měly být pojistné smlouvy neplatné.

Další početnou skupinou sporů jsou spory o výši pojistného plnění při dožití konce pojistné doby tzv. kapitálových životních pojištění, kdy se spotřebitelé domáhají výplaty výnosu, který jim namodelovali pojišťovací zprostředkovatelé před uzavřením pojistných smluv, kterého pak pojišťovny ve skutečnosti nedosáhly. Anebo se spotřebitelé domáhají jednorázového pojistného plnění ze smluv kapitálového životního pojištění, ačkoliv si platně sjednali pouze doživotní důchod.

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

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

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

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

Stavební spoření

V oblasti stavebního spoření bylo v roce 2020 zahájeno 28 řízení. Celkově bylo v této oblasti v roce 2020 pravomocně ukončeno 32 sporů, smírným vyřešením sporu skončilo 30 řízení, v 1 případě finanční arbitr návrh na zahájení řízení zamítl pro nepřípustnost a v 1 případě 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.

Stavební spořitelna, které finanční arbitr v desítky sporů uložil povinnost obnovit účet stavebního spoření, protože nebyly splněné podmínky pro jeho zrušení, se domáhala nahrazení rozhodnutí finančního arbitra před obecným soudem. Stavební spořitelna se proti rozhodnutí finančního arbitra, a teď již i před rozhodnutím obecných soudů, které rozhodnutí finančního arbitra potvrdily, brání opakovaně u Nejvyššího soudu a avizuje, že se bude bránit i u Ústavního soudu.

Aktuálně je před finančním arbitrem vedeno 59 řízení proti této stavební spořitelně, tato řízení jsou přerušena, protože spotřebitelé vyčkávají rozhodnutí Nejvyššího soudu a Ústavního soudu v obdobných sporech.

Investování

V oblasti kolektivního investování a poskytování investičních služeb bylo v roce 2020 zahájeno celkem 53 řízení. Celkově bylo v této oblasti v roce 2020 pravomocně ukončeno 30 sporů, z toho smírným vyřešením sporu 12 (zpětvzetí), v 1 případě finanční arbitr návrh spotřebitele zamítl, v 1 případě návrhu vyhověl, v 9 případech řízení zastavil pro nepříslušnost a v 7 případech pro nesoučinnost spotřebitele.

Počet sporů v oblasti kolektivního investování a investičních služeb (tzv. retailové investice) byl ve srovnání s jinými oblastmi působnosti finančního arbitra nižší, nicméně tyto spory jsou skutkově

složitější, protože předměty jednotlivých sporů se značně liší a jejich posouzení zasahuje do mnoha oblastí finančního trhu. Investiční služby jsou na území České republiky často poskytovány na dálku zahraničními osobami (ať už s oprávněním příslušného orgánu dohledu či bez něj), kterým je třeba úkony v řízení řádně doručit, což bývá často problematické. V některých případech se navíc právní vztahy řídí zahraničním právem.

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

Směna měn

V oblasti směnářských sporů bylo ve sledovaném období zahájeno pouze 1 řízení. Celkově bylo v této oblasti pravomocně ukončeno 5 sporů, smírným vyřešením sporu (zpětvzetí) skončilo 1 řízení, ve zbytku musel finanční arbitr řízení zastavit pro nesoučinnost spotřebitele.

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

Spory mimo působnost finančního arbitra

Finanční arbitr v roce 2020 přijal 9 návrhů na zahájení řízení, v nichž předmět sporu již na první pohled zjevně nespadal do působnosti finančního arbitra. Jednalo se o spory z penzijního připojištění, z dluhopisů, neživotního pojištění a telekomunikačního provozu. Finanční arbitr tato řízení musel zastavit pro nepřípustnost návrhu na zahájení řízení.

Na finančního arbitra se s obdobným spory mimo působnost finančního arbitra obrátily stovky spotřebitelů v podobě dotazů písemných nebo telefonických. Finanční arbitr každému spotřebiteli poskytl řádné vysvětlení a odkaz na příslušný orgán mimosoudního řešení sporu s kontakty.

Délka řízení

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

Průměrná délka řízení skončených v roce 2020 činila od okamžiku zahájení řízení do nabytí právní moci úkonu, kterým se řízení skončilo, 361 dnů. Meziročně finanční arbitr zkrátil průměrnou dobu trvání řízení o třetinu.

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

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

Nezřídka se pak stává, že spotřebitel, resp. jeho zástupce podá návrh, který zásadním způsobem nekoresponduje se skutečným stavem, zejména pokud jde o vyčíslení a doložení požadovaného plnění, kdy finanční arbitr až v průběhu řízení zjistí, že právní vztah, který je předmětem řízení, zanikl před jeho zahájením, ačkoliv zástupce navrhovatele tvrdí opak atd. Finanční arbitr tak zpravidla zjistí skutečný stav věci až na několikátou výzvu navrhovateli a finanční instituci k předložení podkladů.

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

Délka řízení pravomocně skončených v roce 2020 podle jednotlivých oblastí

Oblast	Počet skončených řízení (2020)	Průměrná délka řízení ve dnech (2020)	Počet skončených řízení (2019)	Průměrná délka řízení ve dnech (2019)	Počet skončených řízení 2020/2019	Průměrná délka řízení 2020/2019
Spotřebitelský úvěr	683	227	490	206	+39 %	+10 %
Životní pojištění	384	669	1210	703	-68 %	-5 %
Platební styk	164	247	119	255	+38 %	-3 %
Stavební spoření	32	311	52	276	-38 %	+13 %
Retailové investice	27	266	42	290	-36 %	-8 %
Směnárný	4	373	25	204	-84 %	+83 %
Kolektivní investování	3	392	5	668	-40 %	-41 %
Ostatní	15	52	1	31	+1400 %	+68 %
Celkem	1312	361	1944	523	-33 %	-31 %

Výsledky rozhodovací činnosti

Pokud jde o výsledky rozhodovací činnosti, pak z celkového počtu 1.312 řízení pravomocně skončených v roce 2020 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.

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

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

Ve sledovaném období finanční arbitr zastavil v 778 případech řízení pro zpětvzetí návrhu na jeho zahájení. Další 10 řízení pak finanční arbitr zastavil pro bezpředmětnost, protože finanční instituce zcela uspokojila požadavky navrhovatele a tuto skutečnost finančnímu arbitrovi doložila, ale navrhovatel už svůj návrh nevzal zpět, neboť získáním finanční kompenzace pro něj věc „skončila“. V 1 případě finanční arbitr schválil na žádost stran sporu rozhodnutím uzavřený smír.

Celkem tedy v roce 2020 skončilo smírným řešením 789 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 nálesem. Celkem vydal finanční arbitr 140 rozhodnutí ve věci, z toho v 61 případech návrh zamítl, v 72 řízeních částečně a v 6 řízeních úplně vyhověl návrhu spotřebitele.

Ne vždy poskytli spotřebitelé (navrhovatelé) finančnímu arbitrovi takovou součinnost, aby mohlo být v řízení spravedlivě a podle práva rozhodnuto. A to ani přesto, že finanční arbitr opakovaně

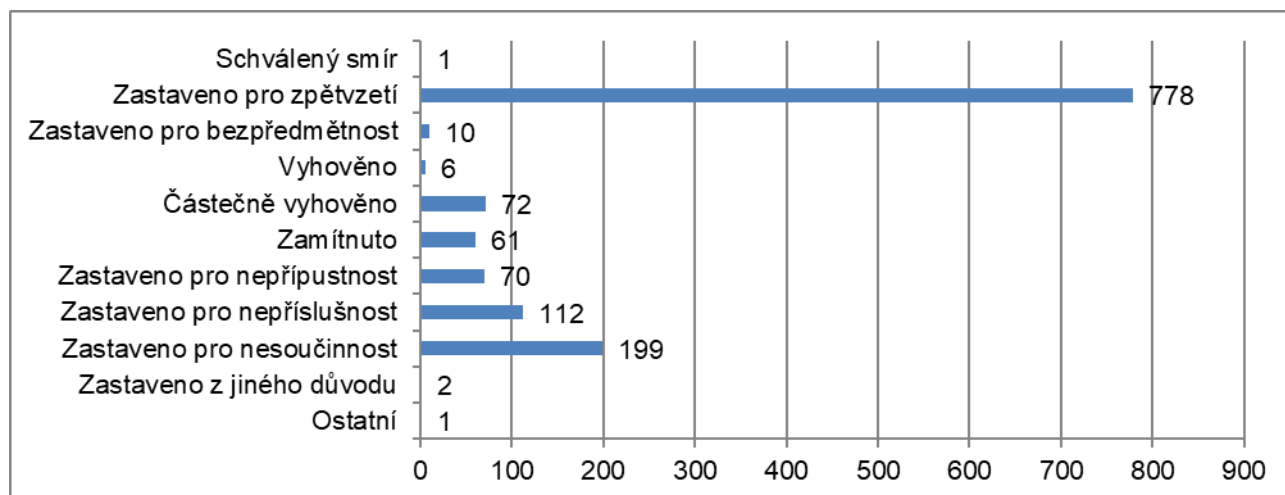
vyzývá a poučuje navrhovatele, jaké podklady má předložit na podporu svých tvrzení nebo jak má formulovat svůj nárok vznášený proti finanční instituci. Finanční arbitr musel pro nesoučinnost navrhovatele zastavit celkem 199 řízení.

Finanční arbitr návrhy, kde zjistil zákonnou překážku řízení, musí odmítnout pro jejich nepřipustnost, v roce 2020 tak učinil v 70 případech.

I v případě, že finanční arbitr až v průběhu řízení zjistí, že k řešení sporu není příslušný (zpravidla se nakonec zjistí, že navrhovatel vystupoval v právním vztahu, který učinil předmětem řízení před finančním arbitrem, jako podnikatel, nebo se jedná o spor, který nespadá do působnosti finančního arbitra, nejčastěji neživotní pojištění, zastaví finanční arbitr řízení pro nepřipustnost, v roce 2020 bylo celkem pro nepřipustnost finančního arbitra zastaveno 112 řízení.

Výsledky řízení pravomocně skončených k 31. 12. 2020 podle způsobu vyřízení sporu

Výsledek	Počet
Schválený smír	1
Zastaveno pro zpětvzetí	778
Zastaveno pro bezpředmětnost	10
Vyhověno	6
Částečně vyhověno	72
Zamítnuto	61
Zastaveno pro nepřipustnost	70
Zastaveno pro nepřipustnost	112
Zastaveno pro nesoučinnost	199
Zastaveno z jiného důvodu	2
Ostatní	1
Celkem	1312



Aktuální stav vedených řízení vedených v roce 2020 ke dni 28. 2. 2021

	Počet
pravomocně skončeno do 31. 12. 2020	1.312
rozhodnutí vydáno od 1. 1. 2020 do 28. 2. 2021	353
přerušeno	116
před vydáním nálezu k datu 28. 2. 2021 (probíhá shromažďování podkladů, projednávání smírného řešení sporů, čeká se na výsledky soudního přezkumu nebo skončení trestního řízení)	644

Nesoučinnost finančních institucí nebo dožádaných osob

Finanční arbitr je v případě, kdy ve věci rozhodne nálezem a vyhoví, byť jen zčásti spotřebiteli, povinen podle § 17a odst. 1 zákona o finančním arbitrovi uložit finanční instituci sankci ve výši 10 % z částky, kterou je finanční instituce povinna zaplatit navrhovateli, nejméně však 15 tis. Kč, a tato částka je příjmem státního rozpočtu.

Vedle toho je finanční arbitr oprávněn podle § 23 téhož zákona uložit finanční instituci pokutu za porušení povinností předkládat podklady v řízení před finančním arbitrem, pokutu lze uložit až do výše 100 tis. Kč, a to i opakovaně, a též je příjmem státního rozpočtu.

V roce 2020 zahájil finanční arbitr celkem 44 řízení o pokutě za nesoučinnost finanční instituce, ve 29 případech uložil finanční arbitr peněžitou pokutu.

Žaloby na nečinnost finančního arbitra

Finanční arbitr byl v letech 2017 až 2019 napaden žalobami na nečinnost podanými podle § 79 a násl. zákona č. 150/2002 Sb., soudní řád správní, ve znění pozdějších předpisů. Žaloby na nečinnost podala skupina spolupracujících advokátů ve sporech ze životního pojištění s cílem zajistit si v těchto sporech pozitivní rozhodnutí. Zcela tak svým jednáním popřeli smysl institutu finančního arbitra, jehož primárním cílem je smírné řešení sporu, nikoli rozhodování ve věci. Výsledkem řízení bylo zamítnutí žaloby, případně odmítnutí žaloby protože nebyly naplněny podmínky pro její podání. Soud pak v mnoha případech náklady přiznávaly bez ohledu na projednání žaloby, protože žalobce vzal svoji žalobu zpět, soud přiznal náklady řízení v usnesení, proti kterému se finanční arbitr nemohl bránit.

VI. 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 úvěrů III
- oddělení investic,

- oddělení životního pojištění,
- 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 potřeby rychle a efektivně vyřizovat jednotlivé spory, došlo k vytvoření tří oddělení sporů ze spotřebitelského úvěru.

Stupněm řízení je:

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

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

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

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

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

V průběhu roku zaměstnávala Kancelář finančního arbitra od 50 do 54 zaměstnanců, resp. 50 zaměstnanců v průměrném přepočteném počtu. Neobsazenost systemizovaných míst byla způsobena nezájmem uchazečů o dočasný pracovní poměr jako záskok za rodičovskou dovolenou, stejně tak i situace způsobená Covid-19, a odchodem dalších dvou zaměstnankyň na mateřskou/rodičovskou dovolenou. Kancelář finančního arbitra ke konci sledovaného období evidovala celkem 10 zaměstnankyň na mateřské/rodičovské dovolené a současně byla úspěšně dokončena 2 výběrová řízení s předpokládaným nástupem v průběhu ledna 2021 s tím, že v průběhu roku 2021 se z rodičovské dovolené vrátí 1 zaměstnankyně a budou probíhat další výběrová řízení.

Personální zajištění činnosti Kanceláře finančního arbitra (ani skutečné ani rozpočtované) není vzhledem ke statutu samostatné organizační složky státu, tedy činností zajišťujícím její chod (rozpočtové, účetní, ekonomické, hospodářské, pracovně-právní), a vzhledem k odborným činnostem (rozhodování sporů a s tím souvisejícím odborných činnostem) dostačující.

V současné době zajišťují v Kanceláři finančního arbitra činnosti provozní podpory pracovníci, kteří byli přijati na odborné činnosti nebo je vykonávají finanční arbitř a jeho zástupce i další vedoucí

pracovníci v přesčasových hodinách (myšleno i nad rámec přijatelného rozsahu přesčasových hodin vedoucího pracovníka).

Řešení sporů vyžaduje samozřejmě zcela jinou odbornost (české i evropské právo finančního trhu a ochrany spotřebitele, správní řízení, ale i insolvenční a exekuční právo aj.) i dovednosti než provozní činnost úřadu (pracovní právo, rozpočtová pravidla, účetnictví, zadávání veřejných zakázek, archivnictví a spisová služba, svobodný přístup k informacím, kybernetická bezpečnost, právo na digitální služby aj.).

Dále pak je zapotřebí zajistit zvýšený každodenní odborný styk s veřejností, který v současné době zajišťují administrativní pracovníci nebo odborní pracovníci mimo pracovní dobu.

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

Stejně tak Kancelář finančního arbitra nedisponuje personálním zajištěním pro velmi sledovanou oblast, a to oblast veřejných zakázek.

Je proto zásadní potřeba vytvořit a obsadit místa personalista, právník – specialista na veřejné zakázky, právník – specialista na IT podporu, právník – zajišťující styk s veřejností, a dalších minimálně 6 pozic právník – rozhodování sporů.

VII. NÁKLADY NA ZAJIŠTĚNÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA

Ve státním rozpočtu byly i na kalendářní rok 2020 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.

Plnění vybraných ukazatelů státního rozpočtu v roce 2020 – údaje jsou v tis. Kč

Ukazatel	2020					skutečnost k 31. 12.
	rozpočet k 31. 12.					
	schválený	upravený	NNV	MRZ + poj.	konečný	
Příjmy celkem	0	0	x	0	0	1 239
v tom:						
- přijaté sankční platby a vratky transferů			x		0	1 210
- ostatní nedaňové příjmy			x		0	4
- převod z vlastních fondů			x		0	25
Výdaje celkem	69 623	69 623	15 819	0	85 442	55 488
v tom:						
- kapitálové (investiční)	200	200	735	0	935	586
v tom:						
- pořízení nehm. inv. majetku	150	150	355		505	355
- pořízení hmot. inv. majetku	50	50	380		430	230
- ostatní položky.						
- běžné (neinvestiční)	69 423	69 423	15 084	0	84 506	54 902
v tom:						
- platy zam. a ost. platby	48 250	48 250	7 200	0	55 450	37 187
v tom: platy zaměstnanců (5011)	47 654	47 654	6 740	0	54 394	36 635
ostatní platby celkem	596	596	460	0	1 056	552
- povinné pojistné	16 308	16 308	3 256	0	19 565	12 529
- přiděl do FKSP	953	953	132	0	1 085	733
- sociální dávky (5410)						
- ostatní běžné výdaje	3 911	3 911	4 495	0	8 406	4 453
v tom:						
- nákup materiálu	285	285	755	0	1 039	550
- nákup vody, paliv, energie	285	235	273	0	508	310
- nákup služeb	2 704	2 704	1 184	0	3 887	2 603
z toho: nájemné	36	36	0	0	36	36
- ostatní nákupy	366	301	309	0	610	300
z toho: opravy a udržování	130	130	179	0	309	257
program. vyb. do 60						
tis.Kč	0	0	0	0	0	0
cestovné	165	100	113	0	213	5
- ostatní položky	272	387	1 975	0	2 362	691
průměrný přepočtený počet zaměstnanců	57	57	0	0	57	50
platy včetně prosince v tis. Kč	47 654	47 654	6 740	0	54 394	36 635
průměrný měsíční plat v Kč	69 669	69 669			79 523	61 059
ostatní běžné výdaje na 1 zam. v Kč	68 616	68 616			68 616	89 069

Nevyčerpání rozpočtu roku 2020 (včetně nároků z nespotřebovaných výdajů z minulých let) zásadně souvisí s nižšími výdaji na provoz Kanceláře finančního arbitra v důsledku vyhlášeného nouzového stavu v souvislosti s pandemií Covid-19, dále pak setrvání v prostorách Ministerstva financí (Legerova 69), resp. v prostorových a technických podmínkách, které neumožnily čerpání rozpočtových prostředků na vybavení Kanceláře finančního arbitra (nábytek, IT vybavení,

IT služby, 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 vyčerpání.

Příjmy

Pro rok 2020, stejně jako v minulých obdobích, nebyly v rozpočtu Kanceláře finančního arbitra příjmy stanoveny.

Přesto příjmy Kanceláře finančního arbitra za rok 2020 činily celkem 1.239 tis. Kč, z toho:

- a) přijaté sankční platby ve výši 1.210 tis. Kč, které představují uložené sankce podle § 17 a) zákona o finančním arbitrovi a pořádkové pokuty podle § 23 zákona o finančním arbitrovi;
- b) refundace zahraniční služební cesty ve výši 1 tis. Kč (jednalo se o stornopoplatek v souvislosti se zahraniční služební cestou do Bruselu, která se neuskutečnila z důvodu zrušení jednání v návaznosti na šíření onemocnění Covid-19; refundace byla přijata od Evropské komise);
- c) převod z vlastních fondů ve výši 25 tis. Kč (tato částka byla rezervou pro případné neočekávané výdaje spojené s výplatou mezd za poslední měsíc v kalendářním roce 2019 vyplácených v lednu 2020; protože nedošlo k žádným nepředvídatelným událostem, byly tyto prostředky vráceny na příjmový účet jako převod z vlastních fondů);
- d) příjem ve výši 3 tis. Kč jako náhrada škody za nedoručení zásilek od poskytovatele poštovních služeb Česká pošta, s. p.

Výdaje

Schválený rozpočet výdajů Kanceláře finančního arbitra na rok 2020 činil 69.623 tis. Kč, v rozlišení 69.423 tis. Kč na běžné výdaje a 200 tis. Kč na výdaje kapitálové. Ke dni 1. 1. 2020 činily nároky z nespotřebovaných výdajů celkem 19.849 tis. Kč. Konečný rozpočet na rok 2020 činil tedy celkem 85.442 tis. Kč. Ke dni 31. 12. 2020 byly zapojeny nároky z nespotřebovaných výdajů v celkové výši 15.819 tis. Kč, a to v rozlišení na programové financování ve výši 1.331 tis. Kč, na platy a ostatní platby za provedení práce ve výši 7.200 tis. Kč, a ostatní ve výši 7.288 tis. Kč.

V rámci běžných výdajů byly stanoveny mzdové výdaje ve výši 48.250 tis. Kč, z toho 47.654 tis. Kč na platy a 596 tis. Kč na ostatní platby, související pojistné ve výši 16.308 tis. Kč a příspěvek do fondu kulturních a sociálních potřeb ve výši 953 tis. Kč. Byly zapojeny nároky z nespotřebovaných výdajů minulých období na platy ve výši 6.740 tis. Kč, na ostatní platby ve výši 460 tis. Kč a na povinné pojistné nároky ve výši 3.256 tis. Kč. Konečný rozpočet pro rok 2020 tedy činil na platy a ostatní platby 55.450 tis. Kč, z toho na platy ve výši 53.394 tis. Kč a na ostatní platby ve výši 1.056 tis. Kč, na povinné pojistné činil 19.565 tis. Kč.

Počet systemizovaných míst byl stanoven na 57, průměrný plat ze schváleného rozpočtu činil celkem 69.669 Kč.

Výdaje na provoz Kanceláře finančního arbitra za rok 2020 dosáhly celkem 55.488 tis. Kč, rozpočet byl tedy čerpán z 64,94 % z konečného rozpočtu. V rámci běžných výdajů bylo čerpáno celkem 54.902 tis. Kč, tj. 64,97 % z konečného rozpočtu na běžné výdaje, kapitálové výdaje byly čerpány ve výši 586 tis. Kč, tj. 62,67% konečného rozpočtu na kapitálové výdaje.

Ve sledovaném období byly prostředky na platy a ostatní platby za provedenou práci čerpány v celkové výši 37.187 tis. Kč, což představuje 67,06 % konečného rozpočtu. Skutečný průměrný plat v roce 2020 při průměrném přepočteném počtu pracovníků činil 61.059 Kč.

Největší podíl na čerpání ostatních běžných výdajů představoval nákup služeb, čerpání ve výši 2.603 tis. Kč, tj. 66,96 % konečného rozpočtu, o 1,10 % více než v roce 2019. V rámci tohoto podseskupení byly hrazeny výdaje na ostatní služby (889 tis. Kč), za služby zpracování dat (1.071 tis. Kč), služby školení a vzdělávání (248 tis. Kč), služby poštovní (312 tis. Kč) a služby telekomunikací a radiokomunikací (28 tis. Kč). Během sledovaného období nedošlo k žádnému

nárůstu výdajů za služby a s tím spojenými úhradami za provoz, údržbu, rozvoj a technickou podporu apod.

Za ostatní nákupy bylo vyčerpáno celkem 300 tis. Kč, tj. 49,25 % konečného rozpočtu, o 19,00 % méně než v roce 2019. Z této položky bylo vyčerpáno za opravy a udržování majetku Kanceláře finančního arbitra celkem 257 tis. Kč, na tomto podseskupení byly hrazeny služby na základě Zápisu o užívání nebytových prostor z roku 2011, a jsou kalkulovány na jednotlivé osoby a fakturovány čtvrtletně, oprava služebního automobilu, za účastnické poplatky na konference a náklady na pohoštění.

Výdaje na nákup materiálu dosáhly celkem 550 tis. Kč, tj. 52,88 % konečného rozpočtu, tj. o 120,10 % více než ve stejném období roku 2019. Nejvíce prostředků bylo čerpáno na nákup drobného hmotného dlouhodobého majetku - nákup notebooků včetně příslušenství a multifunkčních tiskáren (375 tis. Kč), na nákup publikací a knih (18 tis. Kč), dále byly pořízeny kancelářské potřeby a další spotřební materiál pro provoz ICT (156 tis. Kč).

Výdaje na vodu, paliva a energie činily celkem 310 tis. Kč, tj. 60,89 % konečného rozpočtu, tj. o 4,90 % více než v předchozím období. Čerpání na tomto podseskupení položek je dáno výpočtem energií a služeb souvisejících s pronájemtových prostor na základě Zápisu, který upřesňuje související náklady hrazené pronajímateli podle počtu osob ve sledovaném období.

Z ostatních položek bylo vyčerpáno 691 tis. Kč. Na tomto seskupení je to o 35,00 % méně než v předchozím roce. Nejvýznamnější položkou jsou náhrady mezd v době nemoci, které dosáhly 248 tis. Kč, dále jsou to odvody za porušení povinnosti zaměstnávat zdravotně postižené ve výši 176 tis. Kč a náklady soudních řízení, na které Kancelář finančního arbitra vynaložila finanční prostředky ve výši 210 tis. Kč.

Ve sledovaném období se uskutečnily celkem 4 tuzemské pracovní cesty, na které Kancelář finančního arbitra vynaložila celkem 5,34 tis. Kč a jejichž účelem byla účast zaměstnanců Kanceláře finančního arbitra na ústních jednáních nařízených mimopražskými obecnými soudy ve věci přezkumu rozhodnutí finančního arbitra. Ve sledovaném období se neuskutečnila žádná zahraniční pracovní cesta.

Ve sledovaném období uhradila Kancelář finančního arbitra náklady soudních řízení v celkové výši 210,50 tis. Kč. Jedná se o náklady řízení a právního zastoupení navrhovatelů, resp. jejich zástupců ze soudních sporů o nečinnost finančního arbitra ve sporech ze životního pojištění.

Pokud jde o programové financování, pak Kancelář finančního arbitra eviduje k 31. 12. 2020 celkem 2 programy, a to Program ev. č. 01241 – Rozvoj a obnova materiálně technické základny KFA a Program ev. č. 01242 - Pořízení a obnova MTZ Kanceláře finančního arbitra.

Program ev. č. 01241 byl ve sledovaném období realizován v subtitulech 012V4110 – Pořízení a provozování ICT KFA, sledující potřeby zabezpečení výpočetní a komunikační technikou a odpovídajícími informačními systémy, rozpočet pro rok 2020 byl schválen ve výši 100 tis. Kč, a 012V4120 – Pořízení a obnova materiálně technické základny KFA, tj. zabezpečení reprodukce a obnovy majetku nezbytného pro vlastní činnost KFA.

Schválený rozpočet na běžné výdaje subtitulu 012V4110 činil 100 tis. Kč. Konečný rozpočet na běžné výdaje pro rok 2020 činil celkem 695 tis. Kč. Ve sledovaném období byly běžné (neinvestiční) výdaje podprogramu čerpány v celkové výši 595 tis. Kč, což představuje 85,61 % konečného rozpočtu.

Běžné výdaje byly čerpány k úhradám měsíčních závazků ze smlouvy se společností Solitea, a.s., která poskytuje Kanceláři finančního arbitra služby technické podpory na základě uzavřené Smlouvy o dodání Informačního systému pro vedení spisové služby a řízení před finančním arbitrem pro Kancelář finančního arbitra, jejíž součástí je úhrada měsíční technické podpory ve výši 49.610 Kč.

Schválený rozpočet na kapitálové výdaje subtitulu 012V4110 činil 0 Kč, konečný rozpočet na kapitálové výdaje činil ve sledovaném období celkem 355 tis. Kč. Na výdaje kapitálové (investiční) byly použity finanční prostředky ve výši konečného rozpočtu k úhradě objednávek č. 5 a č. 6 na základě Rámcové smlouvy o dílo ze dne 18. 7. 2018, jejímž předmětem je úprava programu Informační systém pro vedení spisové služby a řízení před finančním arbitrem v Kanceláři finančního arbitra.

Kancelář finančního arbitra požádala Ministerstvo financí jako správce programu o schválení investičního záměru a registraci akce 012V412000003 k pořízení 3 multifunkční tiskáren z důvodu ukončení stávajících servisních smluv a z důvodu dosažení předpokládané životnosti stávajících strojů. Za účelem pořízení nových strojů provedla Kancelář finančního arbitra průzkum trhu a na základě předložených předběžných nabídek odhadla pořizovací cenu 3 nových strojů ve výši 380 tis. Kč včetně DPH.

Kancelář finančního arbitra předložila v této souvislosti správci programu žádost o rozpočtové opatření a přesun prostředků tak, aby bylo možné financovat nákup multifunkčních tiskáren, a to

- a) rozpočtové opatření z akce 012V411000002 Telekomunikace KFA ve výši zůstatku nespotřebovaných finančních prostředků 230,42 tis. Kč na akci 012V411000003 Agregace KFA na rozpočtovou položku 6122, číslo dokladu EDS/SMVS 2020/312/1/00173;
- b) rozpočtové opatření z akce 012V412000001 Kancelářské vybavení KFA ve výši zůstatku nespotřebovaných finančních prostředků 150 tis. Kč na akci 012V411000003 Agregace KFA na rozpočtovou položku 6122, číslo dokladu EDS/SMVS 2020/312/1/00172.

Po zapojení nároků z nespotřebovaných výdajů a provedeném přesunu bylo na akci 012V411000003 Agregace KFA na rozpočtové položce 6122 evidováno celkem 380,42 tis. Kč.

Schválený rozpočet subtitulu 012V4120 na běžné výdaje (neinvestiční) činil 0 Kč. Schválený rozpočet tohoto podprogramu na investiční výdaje (kapitálové) činil 0 Kč.

Program ev. č. 01242 byl ve sledovaném období evidován v subtitulech 012V4210 – Pořízení a rozvoj ICT KFA a 012V4220 – Pořízení a obnova MTZ KFA.

Schválený rozpočet na subtitul 012V4210 činil celkem 150 tis. Kč, ve sledovaném období nedošlo k čerpání rozpočtových prostředků. Schválený rozpočet na subtitul 012V4220 činil celkem 50 tis. Kč, ve sledovaném období nedošlo k čerpání rozpočtových prostředků.

Čerpání kapitálových výdajů souvisí s objemem objednaných prací na základě Smlouvy o dodání Informačního systému pro vedení spisové služby a řízení před finančním arbitrem pro Kancelář finančního arbitra a Rámcové smlouvy o dílo, práce se týkají rozvoje informačního systému pro vedení spisové služby a vedení řízení před finančním arbitrem. V roce 2020 docházelo ke zhodnocování informačního systému na základě poptávky vývoje a úpravy dílčích funkcionalit ze strany Kanceláře finančního arbitra, celková suma tohoto zhodnocení však nedosáhla předpokládané hodnoty, a to z důvodů vyjednaného snížení ceny prací dodavatele, jakož i z důvodu odložení některých prací na rok 2021 s ohledem na probíhající vývoj funkcionalit dodavatelem pro jiného zadavatele.

Dalším důvodem nedostatečného čerpání rozpočtu je provozní situace Kanceláře finančního arbitra, která dlouhodobě usiluje o přemístění svého sídla do vhodnějších prostor a pro tyto účely má ve svém rozpočtu vyčleněné finanční prostředky na související výdaje. S ohledem na dosavadní neúspěšnost této snahy tak nedošlo k čerpání rozpočtových prostředků především na pořízení nábytku, výše provozních nákladů souvisejících s užíváním budovy sídla Kanceláře finančního arbitra odpovídá tomu, že se jedná o budovu v užívání Ministerstva financí.

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

V souvislosti s Covid-19 vznikly Kanceláři finančního arbitra náklady na pořízení dezinfekčních prostředků a ochranných pomůcek a zajištění desinfekce kanceláří, přičemž vynaložené prostředky byly čerpány efektivně, v celkové výši 13 tis. Kč.

Vnější kontroly

Ve sledovaném období neproběhly žádné vnější kontroly.

Vnitřní kontroly

Kancelář finančního arbitra vzhledem k pandemické situaci COVID–19 nedodržela plán interních kontrol pro rok 2020. Nebyly uskutečněny 2 audity z plánovaných 5 auditů. V této souvislosti byly neprovedené kontroly převedeny do roku 2021. Byl realizován 1 audit mimořádný. Celkem byly provedeny 4 audity, z toho 1 mimořádný. Finanční audit byl vykonán 1.

Přehled provedených auditů

1/2020	Následný audit - Pracovnílékařské služby
2/2020	Vnitřní kontrolní systém
3/2020	Hospodaření a nakládání s peněžními prostředky v oblasti fondu kulturních a sociálních potřeb
4/2020	Mimořádný audit – Kontrola a prověření podaných stížností na postup ve dvou řízeních vedených před finančním arbitrem

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

Audit následný - Pracovnílékařské služby - Interní auditor navrhl finančnímu arbitrovi doporučení, byl nalezen 1 nedostatek (chyba), nápravné opatření má být provedeno bez zbytečného odkladu. Následný audit byl navrhnout provést v první polovině roku 2021.

Audit – Vnitřní kontrolní systém - Interní auditor došel k výsledku – Kancelář finančního arbitra má funkční vnitřní kontrolní systém a je v souladu s právními předpisy. Kancelář finančního arbitra má zajištěnou vhodnou úroveň bezpečnosti. Byly nalezeny chyby, které byly odstraněny přímo při upozornění na ně v průběhu vykonávaného auditu.

Audit – Hospodaření s peněžními prostředky v oblasti fondu kulturních a sociálních potřeb – U tohoto auditu byly nalezeny chyby, které byly odstraněny v průběhu vykonávaného auditu. Jednalo se o chybějící podpisy. Tyto chyby nejsou vážného charakteru, proto Kancelář finančního arbitra není v rozporu s právními předpisy. Na základě provedeného auditu bylo doporučeno posílit kontrolu zpracovávaných dokumentů.

Audit mimořádný – prověření podané stížnosti na zaměstnance Kanceláře finančního arbitra - Interní auditor nezjistil, že by zaměstnanci Kanceláře finančního arbitra pochybili a vyhodnotil stížnosti jako nedůvodné. Stížnosti se týkaly řízení před finančním arbitrem. Ve výsledku byla řízení ukončena, finanční arbitr se stěžovatelem několikrát telefonicky komunikoval, situace byla objasněna a došlo ke smírnému vyřešení sporu (ve všech řízeních).

Interní auditor pravidelně po ukončení auditů předával finančnímu arbitrovi zprávy týkající se činnosti interního auditu a jeho výkonnosti v průběhu roku 2020. Zprávy z auditů obsahují doporučení ke zlepšení.

Interní audit při své činnosti v roce 2020 nezjistil žádná pochybení, která by měla mít vliv na úplnost a průkaznost účetnictví.

VIII. 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 subjekt.

V odpovědích na dotazy v působnosti finančního arbitra každý tazatel obdrží předběžné posouzení, zda spor do působnosti finančního arbitra spadá či nikoli, podrobné poučení o náležitostech návrhu na zahájení řízení a přehled podkladů, které by měl k návrhu připojit.

Finanční arbitr přijal v roce 2020 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 <https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/vyrocní-zpravy.html>.

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

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

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 i o aktuálních tématech.

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

Ve sledovaném období byly provedeny další významné úpravy stránek s cílem zajistit co nejjednodušší orientaci v informacích o finančním arbitrovi. Na hlavní straně je tak díky úpravám možné jednoduše získat informace o finančním arbitrovi, základních pravidlech řízení před

finančním arbitrem, jednotlivých oblastech a typech sporu, které je finanční arbitr příslušný řešit, včetně odkazů na právní úpravu a Sbírku rozhodnutí.

Navrhovatelé mohou nově doplňovat skrze internetové stránky svá podání.

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. Sbírka rozhodnutí byla v roce 2020 inovována, nyní mohou spotřebitelé využít sofistikovanějšího vyhledávání, které jim usnadní vyhledat požadovaného rozhodnutí. Vyhledávání se obohatilo o několik zadávacích polí.

Ve Sbírce rozhodnutí lze vyhledávat pomocí fulltextového vyhledávání zadáním spisové značky nebo klíčových slov. Všechna uvedená rozhodnutí jsou dostupná v anonymizované podobě zde: <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/sbirka-rozhodnuti.html>.

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

Uveřejňovaná rozhodnutí jsou ve Sbírce rozhodnutí označena typem rozhodnutí (nález, rozhodnutí o námitkách, usnesení, rozhodnutí), registračním číslem nebo spisovou značkou, datem vydání rozhodnutí a obchodní firmou nebo jménem finanční instituce, proti které návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem směřoval. V souladu s § 8a zákona o svobodném přístupu k informacím a v souladu s ustanovením § 21 odst. 6 zákona o finančním arbitrovi publikované části rozhodnutí neobsahují osobní ani jiné identifikační údaje navrhovatelů. Rozhodnutí lze vyhledávat podle jednotlivých oblastí, podoblastí, názvu finanční instituce, roku vydání rozhodnutí, spisové značky, klíčového slova 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 finančním institucím, resp. jejich právním zástupcům, ale i samotným navrhovatelům, spotřebitelům. Ti se stále častěji odkazují na Sbírku rozhodnutí a citují z rozhodnutí finančního arbitra ve svých návrzích na zahájení řízení a dalších vyjádřeních v průběhu řízení.

IX. 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 2020 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.

V roce 2020 se uskutečnilo jen jedno z obvyklých 2 zasedání této sítě (druhé zasedání bylo přesunuto na počátek roku 2021), přičemž z důvodu pandemie Covid-19 se toto zasedání neuskutečnilo jako obvykle prezenčně v Bruselu, ale pouze prostřednictvím videokonference. Diskuse se zaměřila na aktuální výzvy, kterým členové sítě FIN-NET čelí, ať už je jedná právě o dopady pandemie Covid-19, nebo vztah mimosoudního řešení sporů a řízení před soudy.

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.).

Tradiční valná hromada sítě spojená s výroční konferencí byla v roce 2020 odložena (aktuálně až na rok 2022) a nahrazena videokonferencí. Vedle toho se obdobně jako v roce 2019 uskutečnily 2 další speciální webináře, tentokrát zaměřené na dopady pandemie Covid-19 na členy sítě jak z hlediska řešených případů, tak z hlediska fungování instituce mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (lockdown, nařízená práce z domova aj.).

G20/OECD Task Force on Financial Consumer Protection

Zástupce finančního arbitra je členem Pracovní skupiny pro ochranu spotřebitele při poskytování finančních služeb zřízené při Organizaci pro hospodářskou spolupráci a rozvoj a skupinou G20. V roce 2020 se také jednání této pracovní skupiny přesunula do virtuálního světa. Prostřednictvím videokonferencí byly diskutovány především dopady pandemie Covid-19 (např. na oblast

poskytování spotřebitelských úvěrů) Spřízněná mezinárodní síť orgánů dohledu nad ochranou spotřebitele na finančním trhu (The International Financial Consumer Protection Organisation – FinCoNet) zorganizovala webinář na téma posouzení úvěruschopnosti spotřebitele žádajícího o spotřebitelský úvěr přístupný i pro členy pracovní skupiny.

Zahraniční pracovní cesty

V roce 2020 se především z důvodu pandemie Covid-19 neuskutečnila žádná zahraniční pracovní cesta, když přeshraniční spolupráce se přesunula do on-line světa a všechna jednání, která se dříve konala prezenčně, se v roce 2020 uskutečnila prostřednictvím videokonferencí.

X. DALŠÍ ČINNOST FINANČNÍHO ARBITRA

Znalosti a zkušenosti získané při řešení sporů se finanční arbitr i jeho zástupce snaží přenášet dál, a to tak formou zapojení do aktivit finančního vzdělávání, tak v rámci legislativního procesu při přijímání nových právních předpisů upravujících poskytování finančních služeb spotřebitelům.

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.

Dne 13. 1. 2020 schválila vláda České republiky svým usnesením č. 30 Národní strategii finančního vzdělávání 2.0, kterou i za účasti zástupce finančního arbitra připravovala Pracovní skupině pro finanční vzdělávání.

Meziresortní připomínková řízení

Finanční arbitr se v rámci meziresortního připomínkového řízení aktivně účastnil tvorby řady právních předpisů z oblasti poskytování finančních služeb spotřebitelům. V první řadě se jednalo o tyto právní předpisy:

- návrh zákona, kterým se mění některé zákony v souvislosti s rozvojem kapitálového trhu,
- návrh zákona, kterým se mění zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění zákona č. 5/2019 Sb., a další související zákony,
- návrh zákona o panevropském osobním penzijním produktu a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o panevropském osobním penzijním produktu).

Připomínky finančního arbitra se týkaly v první řadě rozšíření působnosti finančního arbitra tak, aby bez jakékoliv pochybnosti a bez jakékoliv mezery pokrývala celý finanční trh.

Vedle toho finanční arbitr upozorňoval na některé nepřesnosti v předkládaných návrzích zákonů i usiloval o zpřesnění ustanovení již existujících zákonů.

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.

Poskytování informací médiím, studentům a zpracovatelům témat finančního trhu

Finanční arbitr poskytuje informace o své činnosti i obecná vysvětlení k dotazům novinářů. Finanční arbitr je vázán přísnou povinností mlčenlivosti, proto může poskytnout pouze obecné informace.

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

Finanční arbitr poskytuje informace a vysvětlení i studentům, kteří píší diplomové práce na téma mimosoudního řešení sporů nebo přímo na téma finančního arbitra.

XI. VÝHLEDY DO BUDOUCNOSTI

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

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, rozhodnutí) a na sociálních sítích.

V roce 2020 byly započaty přípravy na úpravy hlavní strany internetových stránek finančního arbitra / Kanceláře finančního arbitra. Tyto změny mají vést k větší přehlednosti, dostupnosti nejdůležitějších informací a dohledatelnosti témat spojených s řízením před finančním arbitrem. Kancelář finančního arbitra přizpůsobuje a inovuje své internetové stránky mimo jiné i na základě informací a podnětů, které dostává od navrhovatelů, osob, které stránky navštěvují, a právě tyto podněty vedou k neustálému zjednodušování a zpřístupňování nejžádanějších sekcí a témat.

Dále pak se finanční arbitr a Kancelář finančního arbitra budou muset připravit na další rozšíření působnosti finančního arbitra.

Ministerstvo financí aktuálně navrhuje rozšíření působnosti finančního arbitra o dynamickou směnu měny (vládní návrh zákona, kterým se mění zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění zákona č. 5/2019 Sb., a další související zákony; sněmovní tisk č. 863; navrhovaná účinnost 1. 1. 2022), účet dlouhodobých investic (vládní návrh zákona, kterým se mění některé zákony v souvislosti s rozvojem kapitálového trhu; sněmovní tisk č. 993; navrhovaná účinnost 1. 1. 2022), doplňkové penzijní spoření, penzijní připojištění se státním příspěvkem a panevropský penzijní produkt (vládní návrh zákona o panevropském osobním penzijním produktu; sněmovní tisk č. 1145; navrhovaná účinnost ke dni nabytí účinnosti nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/1238 o panevropském osobním penzijním produktu (PEPP) – tedy fakticky 12 měsíců po zveřejnění prováděcí aktů k tomuto nařízení v Úředním věstníku Evropské unie.

Současně byl v září 2020 předložen Poslanecké sněmovně návrh zákona (sněmovní tisk č. 1026; navrhovaná účinnost 1. 1. 2022) poslance Patrika Nachera a dalších poslanců, kterým se navrhuje rozšíření působnosti finančního arbitra o neživotní pojištění, penzijní připojištění se státním příspěvkem a doplňkové penzijní spoření a zajištění a utvrzení dluhu ze spotřebitelského úvěru (např. zástavní právo či ručení). Vláda dne 26. 10. 2020 zaujala k tomuto návrhu zákona souhlasné stanovisko.

Tento sněmovní tisk podle své důvodové zprávy předpokládá, že k zabezpečení těchto nových úkolů nad rámec dosavadní agendy bude muset Kancelář finančního arbitra navýšit počet systemizovaných míst minimálně o 20. Při průměrných nákladech na jednoho zaměstnance ve výši zhruba 1,2 mil. (tato částka zahrnuje jak náklady na plat zaměstnance, tak povinné odvody na pojistné na sociální pojištění a příspěvek na státní politiku zaměstnanosti, pojistné na veřejné zdravotní pojištění, příděl do fondu kulturních a sociálních potřeb, ostatní věcné výdaje a výdaje na programové financování přepočtené na jednoho zaměstnance odhadli předkladatelé dopad na státní rozpočet (rozpočtovou kapitolu 312 – Ministerstvo financí) ve výši 24 milionů Kč.

V případě rozšíření agendy finančního arbitra od 1. 1. 2022 by bylo zapotřebí navýšení počtu systemizovaných o 20 systemizovaným místům pro odborné pracovníky, a to nejpozději od 1. 1. 2022.

Finanční arbitr toto uvažované rozšíření působnosti vítá, neboť cílovým stavem v České republice by měla být možnost řešení všech sporů vzniklých při poskytování finančních služeb prostřednictvím finančního arbitra.