



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

**VÝROČNÍ ZPRÁVA  
O ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA  
ZA ROK 2022**

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

červen 2023

## OBSAH:

ÚVODNÍ SLOVO FINANČNÍHO ARBITRA.....	3
I. SHRnutí ZÁsADNÍCH INFORMACÍ O ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA A HOSPODAŘENÍ KANCELÁŘE FINANČNÍHO ARBITRA V ROCE 2022 .....	4
II. PŮSOBNOST FINANČNÍHO ARBITRA .....	9
III. PRAVIDLA ŘÍZENÍ PŘED FINANČNÍM ARBITREM.....	13
IV. VÝSLEDKY ROZHODOVACÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA.....	18
V. FINANČNÍ ARBITR, ZÁSTUPCE FINANČNÍHO ARBITRA – KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA – ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA .....	38
VI. NÁKLADY NA ZAJIŠTĚNÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA.....	41
VII. INFORMAČNÍ POVINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA, VZTAHY S VEŘEJNOSTÍ.....	48
VIII. MEZINÁRODNÍ SPOLUPRÁCE, FINANČNÍ VZDĚLÁVÁNÍ.....	51
IX. DALŠÍ ČINNOST FINANČNÍHO ARBITRA .....	54
X. VÝHLEDY DO BUDOUCNOSTI .....	55
PŘÍLOHA Č. 1 – POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ PODLE ZÁKONA Č. 106/1999 SB., O SVOBODNÉM PŘÍSTUPU K INFORMACÍM, VE ZNĚNÍ POZDĚJŠÍCH PŘEDPISŮ .....	56
PŘÍLOHA Č. 2 – PŘEHLED ZVEŘEJNĚNÝCH ROZHODNUTÍ VE SBÍRCE ROZHODNUTÍ V ROCE 2022 .....	57

## ÚVODNÍ SLOVO

Vážená veřejnosti,

finanční arbitr a Kancelář finančního arbitra si Vám dovoluji předložit Výroční zprávu o své činnosti za rok 2022.

Na finančního arbitra jako orgán mimosoudního řešení sporů zřízený na základě zákona se může obrátit každý spotřebitel, který je ve sporu se svým poskytovatelem platebních služeb, stavební spořitelnou, věřitelem ze spotřebitelského úvěru, životní pojišťovnou, obchodníkem s cennými papíry, investiční společností, investičním nebo pojišťovacím zprostředkovatelem a směnárníkem, když v průběhu roku 2022 došlo k dalšímu rozšíření působnosti finančního arbitra, tentokrát o spory z penzijních produktů a dynamické směny měn. Musí se přitom jednat o spory, které by jinak byl příslušný rozhodovat český obecný soud.

Řízení před finančním arbitrem je bezplatné a spotřebitel nemusí být v řízení před finančním arbitrem právně zastoupený. Finanční instituce je povinná se řízení účastnit.

Spotřebitel může podat návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem zpracovaný vlastními slovy bez potřeby odkazů na zákonná ustanovení, je samozřejmě lepší, když k tomu využije formuláře, vzory a odpovědi na často kladené dotazy, které jsou zpřístupněny na našich webových stránkách <https://finarbitr.cz>.

Pro spotřebitele jsou na webových stránkách k dispozici odpovědi na často kladené dotazy k předmětu a pravidlům řízení před finančním arbitrem, pro podání návrhu na zahájení řízení může spotřebitel využít formulář anebo si návrh na zahájení řízení může zpracovat v aplikaci, která ho zpracováním návrhu na zahájení řízení provede krok za krokem.

K dispozici jsou pro účely dotazů na příslušnost finančního arbitra nebo pomoci při odstraňování nedostatků návrhů na zahájení řízení hojně využívané telefonní linky +420 257 042 070 nebo +420 257 042 094 nebo naše e-mailová schránka [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz).

Primárním cílem řízení před finančním arbitrem má vždy být snaha finančního arbitra, aby přivedl strany sporu k jeho smírnému vyřešení. Finanční arbitr proto tam, kde je o tom přesvědčený, v řízení vyjádří předběžné právní posouzení sporu a doporučí finanční instituci spor vyřešit smírně nebo naopak spotřebiteli, aby zvážil odstoupení od řešení sporu, protože finanční arbitr nezjistil, že by mu mohl vyhovět.

Pokud strany sporu nedosáhnou jeho smírného vyřešení nebo spotřebitel nevezme svůj návrh zpět, rozhodne finanční arbitr ve věci. Finanční arbitr je povinen rozhodovat podle právních předpisů a na základě spolehlivě zjištěného skutkového stavu věci, tedy stejně jako by rozhodoval obecný soud. Rozhodnutí finančního arbitra je přezkoumatelné soudem.

Je na místě pozitivně vyzdvihnout změnu přístupu většiny spotřebitelů jako účastníků řízení před finančním arbitrem, kterou jsme zaznamenali v roce 2022, protože výrazně více spotřebitelů vystupovalo v řízení samostatně (bez placených zástupců) a aktivně, spotřebitelé se snažili poskytovat finančnímu arbitrovi přiměřenou součinnost, lépe přijímali jeho předběžná právní posouzení jejich případů, rozumně jednali o smírném vyřešení svých sporů.

To je důkazem, že řízení před finančním arbitrem významně přispívá i ke zvyšování finanční gramotnosti spotřebitelů, protože většina z nich tím, že projde řízením před finančním arbitrem, nabude nové znalosti i zkušenosti a současně si často uvědomí svá vlastní pochybení nebo nesprávná rozhodnutí.

Nelze samozřejmě opomenout ani finanční instituce, když většina z nich přistupuje k řízení před finančním arbitrem zodpovědně a jejich účast v řízení je konstruktivní.

Všem přejeme jen smírně vyřešené spory!

V Praze dne 30. 6. 2023

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

## I. SHRUTÍ ZÁSADNÍCH INFORMACÍ O ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA A HOSPODAŘENÍ KANCELÁŘE FINANČNÍHO ARBITRA V ROCE 2022

Finanční arbitr byl ve sledovaném období příslušný k mimosoudnímu řešení sporů spotřebitelů s finančními institucemi, k jejichž rozhodování je příslušný český obecný soud, a to sporů při poskytování platebních služeb, ze stavebního spoření, z neplatebních účtů a vkladních knížek, elektronických peněz, spotřebitelských úvěrů, včetně hypoték a úvěrů ze stavebního spoření, z kolektivního investování a investičních služeb, ze směnářského obchodu, životního pojištění, penzijního připojištění se státním příspěvkem, doplňkového penzijního spoření, panevropského osobního penzijního produktu a dynamické směny měn. (♣ [více o působnosti finančního arbitra na str. 9 a dále](#))

Sporem se finanční arbitr může zabývat pouze v řádně zahájeném řízení, a to pouze na návrh spotřebitele. Finanční arbitr v řízení postupuje podle zákona o finančním arbitrovi a podle správního řádu, nestanoví-li zákon o finančním arbitrovi jinak.

Řízení před finančním arbitrem je bezplatné a spotřebitel v něm nemusí být právně zastoupený. Finanční instituce, proti které návrh směřuje, je povinná se řízení účastnit. Náklady řízení si každá strana nese sama, včetně nákladů právního zastoupení.

Finanční arbitr je podle zákona o finančním arbitrovi povinen spotřebiteli poskytnout pomoc při podání návrhu na zahájení řízení i v průběhu řízení, vždy však musí věc posoudit a rozhodnout podle svého nejlepšího vědomí, nestranně, spravedlivě a bez průtahů a pouze na základě skutečností zjištěných v souladu se zákonem o finančním arbitrovi a zvláštními právními předpisy.

Finanční arbitr je povinen usilovat zejména o smírné vyřešení sporu.

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

Finanční arbitr tam, kde se to jeví jako účelné, zpracovává pro strany sporu předběžné právní posouzení sporu tak, aby finanční instituce nebo spotřebitel měli před případným rozhodnutím ve věci dostatečný podklad pro jednání o smírném vyřešení sporu nebo v případě spotřebitele, pro ukončení řízení.

Za smírné řešení sporu se tak považuje stav, kdy spotřebitel a finanční instituce uzavřou dohodu o narovnání a spotřebitel vezme svůj návrh zpět nebo finanční arbitr v takovém případě zastaví řízení pro bezpředmětnost, ale i případy, kdy v průběhu řízení před finančním arbitrem vyjde najevo, že nárok spotřebitele není oprávněný a spotřebitel od vedení řízení upustí tím, že svůj návrh vezme zpět.

Pokud se nepodaří finančnímu arbitrovi přivést strany sporu k jeho smírnému vyřešení, vydá finanční arbitr nález, případně i rozhodnutí o námitkách proti nálezu jako rozhodnutí ve věci.

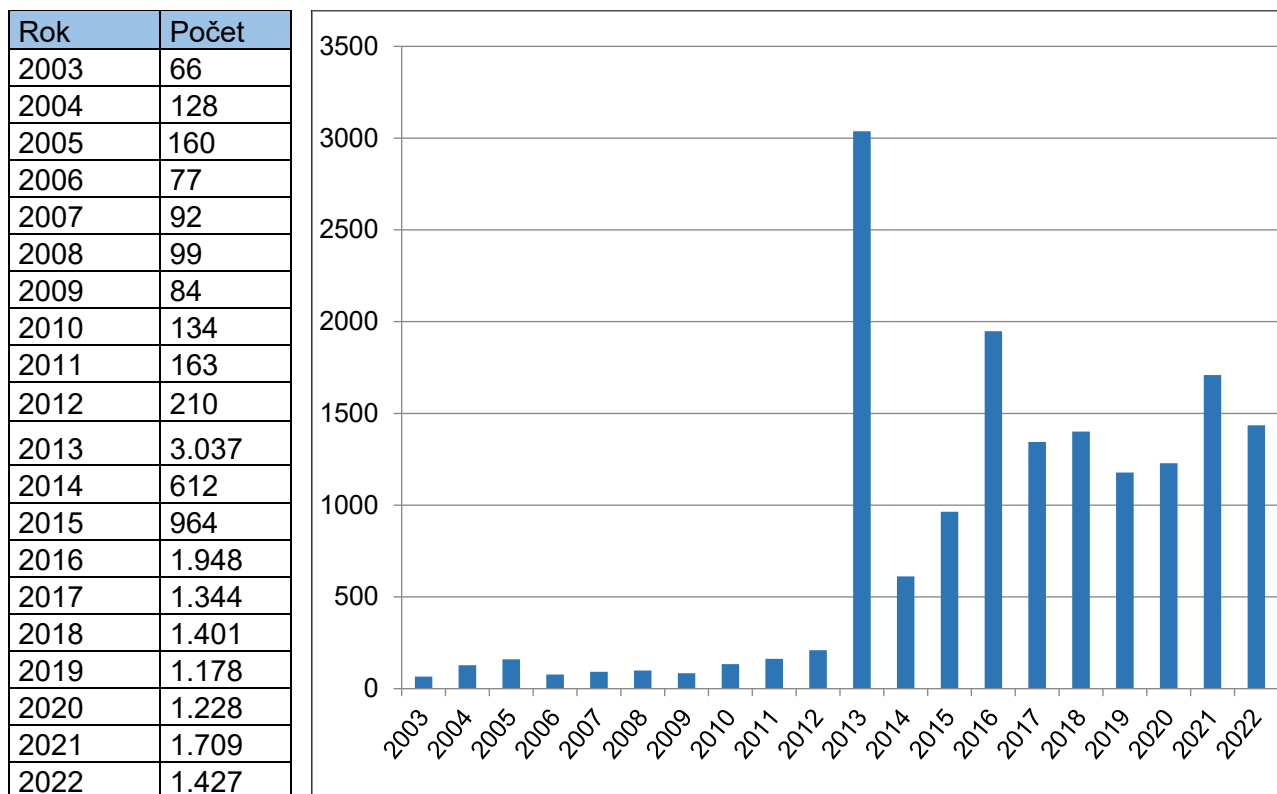
Rozhodnutí finančního arbitra musí vycházet vždy ze spolehlivě zjištěného skutkového stavu, musí být založené na náležitém právním posouzení, musí být řádně odůvodněno a především, musí být nestranné.

V případě nesouhlasu s rozhodnutím finančního arbitra o námitkách může spotřebitel i finanční instituce do dvou měsíců od doručení rozhodnutí finančního arbitra o námitkách podat žalobu k obecnému soudu o nahrazení rozhodnutí finančního arbitra. Účastníky soudního řízení jsou navrhovatel a instituce, nikoli finanční arbitr, a to ani jako vedlejší účastník. Pokud soud v řízení vedeném podle zvláštních pravidel občanského soudního řádu spor posoudí stejně jako finanční arbitr, žalobu zamítne jako nedůvodnou a rozhodnutí finančního arbitra zůstane nedotčeno, tedy v právní moci a vykonatelné.

Rozhodnutí finančního arbitra, které by nebylo správné nebo kterým by finanční arbitr neodůvodněně upřednostnil některou stranu sporu, by obecný soud musel zrušit a nahradit. [\(více o pravidlech řízení na str. 13 a dále\)](#)

V roce 2022 bylo před finančním arbitrem zahájeno celkem 1.427 nových řízení, celkem finanční arbitr v tomto období projednával 2.525 sporů a vyřídil přes 5.000 písemných nebo telefonických dotazů od veřejnosti směřujících k působnosti i mimo působnost finančního arbitra nebo přímo k individuálnímu sporu spotřebitele.

### Počet zahájených řízení od zřízení finančního arbitra (2003–2022)



Ve sledovaném období došlo k mírnému poklesu celkového počtu podaných návrhů na zahájení oproti předchozímu roku (1.427 návrhů v roce 2022 oproti 1.709 návrhům podaným v roce 2021 představuje pokles o 16,5 %).

Zaznamenaný pokles souvisí zejména s tím (potvrzeno jak spotřebiteli, tak finančními institucemi), že se k finančnímu arbitrovi nedostanou již všechny případy s předmětem sporu, který finanční arbitr již řešil, protože finanční instituce takové případy již vyřeší v rámci vlastního reklamačního řízení (podání reklamace vyřídí ve prospěch spotřebitele) nebo již přijaly jiná opatření, aby nedocházelo ani k zahájení reklamačního řízení (např. zapracují a sjednají změny obchodních podmínek, případně neúčtují poplatky nebo náklady, které byly v řízení před finančním arbitrem posouzeny jako neoprávněné atd.).

Současně, začátkem roku 2023 napadl k finančnímu arbitrovi vyšší počet nových sporů, u kterých bylo zaznamenáno několik měsíců trvajících reklamačních řízení u finanční instituce, a proto tyto případy nebyly předloženy finančnímu arbitrovi v roce 2022.

K datu 31. 5. 2023 již bylo zahájeno 848 nových řízení, což je o 40% více zahájených řízení za stejné období roku 2022 (604).

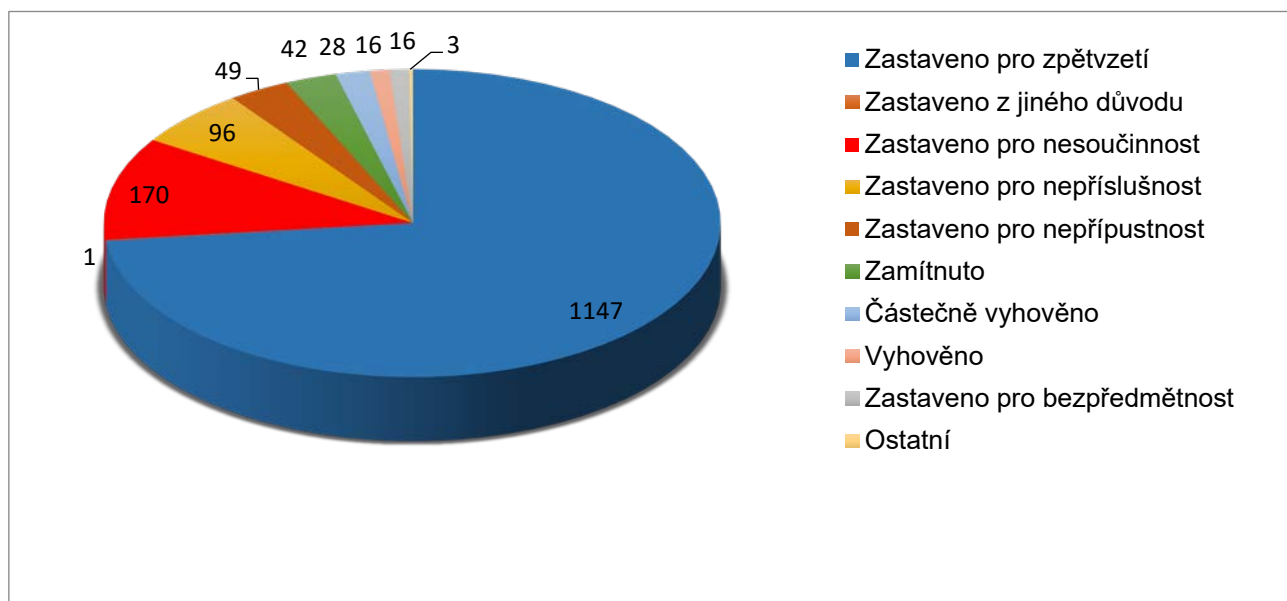
Nejčastějším předmětem sporů i vyřizovaných dotazů byl v roce 2022 spotřebitelský úvěr, zejména se jednalo o spory z předčasného splacení spotřebitelského úvěru na bydlení nebo spory o platnost úvěrové smlouvy pro neposouzení úvěruschopnosti dlužníka před jejím uzavřením.

Spotřebitelé se na finančního arbitra začali obracet i s nároky na náhradu škody v souvislosti se zprostředkováním úvěru, případně v souvislosti s neposkytnutím úvěru žadateli nebo v souvislosti s posouzením platnosti ujednání o poplatku za nečerpání úvěru, případně určení jeho výše. Z počtu řešených sporů i vznesených dotazů lze usuzovat, že tyto spory budou v blízké budoucnosti před finančního arbitra předkládány častěji.

Druhým nejčastějším typem sporů byly neautorizované platební transakce v důsledku zneužití platebního prostředku, zjednodušeně napadení internetového bankovníctví nebo platební karty s odčerpáním prostředků z platebního účtu, jejich meziroční nárůst činil o 96 % oproti předcházejícímu období. Trend pokračuje i v roce 2023, hodnota projednávaných sporů přesahuje 50 mil. Kč. ([🔗 více o rozhodovací činnosti na str. 18 a dále](#))

Finančnímu arbitrovi se ve sledovaném období podařilo pravomocně ukončit celkem 1.568 řízení.

### Výsledky sporů vyřešených v řízení před finančním arbitrem v roce 2022



Z celkového počtu pravomocně skončených sporů v roce 2022 dosáhl finanční arbitr v 1.163 případech, tedy téměř ve třech čtvrtinách (74,17 %), smírného vyřešení sporu (1.147 řízení bylo zastaveno pro zpětvzetí návrhu navrhovatelem, 16 řízení bylo zastaveno pro bezpředmětnost, protože spotřebitel po smírném vyřešení sporu nevezal svůj návrh zpět).

Celkem 48 řízení musel finanční arbitr zastavit, protože v průběhu řízení finanční arbitr zjistil, že nastala některá z překážek řízení před finančním arbitrem (nejčastěji finanční arbitr zjistil, že se finanční instituce před zahájením řízení před finančním arbitrem nebo v jeho průběhu obrátila s totožným nárokem na obecný soud, a v takovém případě musí finanční arbitr řízení zastavit).

Úplně návrhu spotřebitele, protože finanční instituce odmítla řešit spor o oprávněném nároku spotřebitele smírně, finanční arbitr vyhověl v 16 řízeních, částečně spotřebiteli vyhověl ve 28 řízeních. Zamítnutím návrhu spotřebitele na zahájení řízení naopak skončilo celkem 42 řízení, protože finanční arbitr neshledal jeho návrh důvodným a spotřebitel nevezal ani po seznámení s předběžným právním posouzením případu svůj návrh zpět. Celkem ve věci rozhodoval finanční arbitr v 86 řízeních.

Celkem 170 řízení musel finanční arbitr zastavit pro nesoučinnost spotřebitele, kdy spotřebitel ani na opakovanou výzvu finančnímu arbitrovi a nabídku pomoci a vysvětlení neposkytl finančnímu arbitrovi požadované podklady nebo vyjádření; zhruba ve 20 % těchto případů však z podkladů, které měl finanční arbitr k dispozici, vyplynulo, že spotřebitel s největší pravděpodobností dosáhl smírného řešení sporu s finanční institucí, jen již neměl potřebu oficiálně ukončit řízení před finančním arbitrem.

Celkem 96 řízení musel finanční arbitr zastavit pro nepříslušnost finančního arbitra spor řešit. Zmatky nejen mezi spotřebiteli, ale i odbornou veřejností, stále působí rozdělení řešení sporů z pojištění mezi finančního arbitra (životní pojištění) a Českou obchodní inspekci, případně Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven (neživotní pojištění), a to zejména v situaci, kdy ve smlouvě označené jako životní pojištění si spotřebitel s pojišťovnou sjednal i doplňkové neživotní připojištění (pojištění úrazu, nemoci, invalidity, pracovní neschopnosti apod.).

Svá rozhodnutí ve věci bez údajů souvisejících s konkrétním spotřebitelem, který řízení inicioval, finanční arbitr průběžně uveřejňuje ve Sbírce rozhodnutí na svých internetových stránkách. ([🔗 více v části informační povinnosti finančního arbitra na str. 48 a v Příloze č. 2](#))

Pokud jde o délku řízení před finančním arbitrem, tu zásadním způsobem ovlivňují samy strany sporu, dále pak složitost vlastního předmětu sporu i personální kapacity Kanceláře finančního arbitra.

Kvalita podávaných návrhů na zahájení řízení, a to bez ohledu na právní zastoupení spotřebitele, prodlužuje významně první fázi řízení, kdy finanční arbitr musí dosáhnout bezvadnosti návrhu, co do srozumitelnosti, náležitostí návrhu stanovených zákonem o finančním arbitrovi a především podklady, kterými spotřebitel dokládá svůj nárok, ať už důvodný nebo jen domnělý. Spotřebitel má právo finančního arbitra požádat o prodloužení lhůty k odstranění nedostatků návrhu, finanční arbitr je povinen mu v odůvodněných případech vyhovět, a to i opakovaně.

Většina spotřebitelů komunikuje písemně prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, když délka a kvalita doručování dopadá i do délky řízení před finančním arbitrem.

Komunikace s finančními institucemi probíhá zejména prostřednictvím datových schránek, přesto si některé finanční instituce pro převzetí zásilky nechávají dobu i více než 1 týden.

Vždy se s ohledem na předmět sporu a potřebu získat od finanční instituce relevantní podklady pro řádné posouzení věci, neobejdou ani finanční instituce bez žádostí o prodloužení lhůt, které zákon o finančním arbitrovi připouští, resp. v odůvodněných případech finančnímu arbitrovi ukládá povinnost lhůtu prodloužit, a to i opakovaně.

Pokud jde o součinnost finančních institucí, většina z nich poskytuje přiměřenou součinnost, v případech že instituce součinnost neposkytuje, zahájí finanční arbitr řízení o pořádkové pokutě.

Finanční arbitr v průběhu roku 2022 vyzval všechny instituce samostatnou obecnou výzvou k poskytování přiměřené součinnosti a poučil je o lhůtách řízení před finančním arbitrem, a zejména o pravidlech pro jejich prodloužení. I přesto finanční arbitr musel uložit některým finančním institucím pořádkové pokuty, protože mu v řízení neposkytovaly potřebnou součinnost, a to v úhrnu 306 tis. Kč.

Spory končí v řádu týdnů od zahájení řízení jejich smírným vyřešením, jiné složité spory naopak trvají i déle, v některých případech déle než 2 roky od podání návrhu na zahájení řízení. I déle trvající řízení končí zpravidla smírně. V opačném případě délka řízení souvisí se shromažďováním podkladů, aby rozhodnutí finančního arbitra obstálo v soudním přezkumu.

Obvyklá délka celého řízení (tedy řízení o návrhu, odstraňování nedostatků návrhu na straně navrhovatele, získávání podkladů od finanční instituce, předběžné právní posouzení případu, koordinace smírného řešení sporu, řízení o námitkách proti rozhodnutí finančního arbitra) se pohybuje okolo 10 měsíců.

Průměrná délka všech řízení skončených v roce 2022 činila 263 dní, tato délka však zahrnuje i řízení (téměř 70 řízení), která byla formálně nebo neformálně přerušena i na několik let, kdy spotřebitelé nebo i finanční instituce čekali na výsledek soudního přezkumu rozhodnutí finančního arbitra ve sporech s obdobným předmětem a ve sledovaném období došlo k jejich smírnému vyřešení. Bez těchto dlouhých řízení se průměrná délka řízení skončených v roce 2022 pohybuje těsně pod 200 dny, průměrná délka řízení zahájených i skončených v roce 2022 činila dokonce jen 104 dní.

K zajištění činnosti finančního arbitra jako orgánu mimosoudního řešení některých spotřebitelských sporů na finančním trhu byla zákonem č. 180/2011 Sb., kterým se mění zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony, zřízena Kancelář jako organizační složka státu ([🔗 více o Kanceláři finančního arbitra na str. 38](#))

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.

Nerozpočtované příjmy Kanceláře finančního arbitra odpovídají povaze činnosti finančního arbitra, kterou Kancelář finančního arbitra zajišťuje, tedy vedení bezplatných sporných řízení s primárním cílem dosáhnout jejich smírného vyřešení bez uložení sankce. Příjmy Kanceláře finančního arbitra z hlavní činnosti finančního arbitra přesto dosáhly částky 921 tis. Kč, a to zejména jako uložené a vybrané sankce, protože finanční arbitr zcela nebo zčásti vyhověl některým spotřebitelům, a pořádkové pokuty za nesoučinnost finanční instituce v řízení před finančním arbitrem.

Kancelář finančního arbitra v roce 2022 stejně jako v předchozích letech vynakládala pouze nezbytné výdaje než v předchozích obdobích, protože se například neuskutečnily předpokládané zahraniční ani tuzemské pracovní cesty a současně proto, že finanční arbitr ani Kancelář finančního arbitra nevyužívali externích právních nebo poradenských služeb.



## II. PŮSOBNOST FINANČNÍHO ARBITRA

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

- a) poskytovatelem platebních služeb při nabízení a poskytování platebních služeb;
- b) vydavatelem elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz;
- c) věřitelem nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru nebo jiného úvěru, zápůjčky, či obdobné finanční služby;
- d) osobou obhospodařující nebo provádějící administraci fondu kolektivního investování nebo nabízející investice do fondu kolektivního investování nebo srovnatelného zahraničního investičního fondu při obhospodařování nebo provádění administrace fondu kolektivního investování nebo nabízení investic do fondu kolektivního investování nebo srovnatelného zahraničního investičního fondu;
- e) pojistitelem nebo pojišťovacím zprostředkovatelem při distribuci životního pojištění nebo při výkonu práv a plnění povinností ze životního pojištění;
- f) osobou provozující směnářenskou činnost při provádění směnářského obchodu;
- g) stavební spořitelnou nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování stavebního spoření;
- h) osobou poskytující investiční služby při poskytování investičních služeb;
- i) osobou, která vede jiný než platební účet, při vedení tohoto účtu;
- j) příjemcem jednorázového vkladu při přijímání nebo vrácení tohoto vkladu;
- k) od 11. 5. 2022 penzijní společností nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování penzijního připojištění se státním příspěvkem;
- l) od 11. 5. 2022 penzijní společností nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování doplňkového penzijního spoření;
- m) od 11. 5. 2022 osobou, která poskytuje nebo distribuuje panevropský osobní penzijní produkt, při poskytování nebo distribuci panevropského osobního penzijního produktu;
- n) od 1. 7. 2022 osobou poskytující službu směny měn, která je před zahájením platební transakce nabízena plátcí prostřednictvím bankomatu nebo v místě prodeje zboží nebo poskytování služeb, při poskytování této služby směny měn.

### **Spory v působnosti finančního arbitra**

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

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

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

- platnosti smlouvy o úvěru, smluvní pokuty nebo jiného smluvního ujednání;
- určení výše závazku (dluhu) ze smlouvy o úvěru;
- neplatnosti smlouvy o úvěru v důsledku neposouzení úvěruschopnosti dlužníka před jejím uzavřením;

- výši odměny věřitele za poskytnutí úvěru;
- právu na úročení úvěru ve výši diskontní sazby (po jeho uplatnění);
- výpočet roční procentní sazby nákladů (RPSN);
- právu předčasně splatit dluh ze smlouvy o úvěru, zejména o výši účelně vynaložených nákladů souvisejících s předčasným splacením úvěru nebo o výši poplatku za předčasné splacení úvěru;
- platnosti odstoupení od smlouvy o úvěru nebo zprostředkovatelské smlouvy;
- zesplatnění úvěru;
- poplatku ze smlouvy o úvěru nebo zprostředkovatelské smlouvy;
- náhradu škody způsobenou věřitelem dlužníkovi v souvislosti s jednáním o uzavření smlouvy o úvěru.

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

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

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

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

Finanční arbitr může rozhodovat spory ze 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

- 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.

Finanční arbitr je příslušný rozhodovat spory z penzijních produktů mezi spotřebitelem a penzijní společností nebo zprostředkovatelem při poskytování nebo zprostředkování penzijního připojištění se státním příspěvkem nebo nabízení, poskytování nebo zprostředkování doplňkového penzijního spoření, z panevropského osobního penzijního produktu mezi spotřebitelem a osobou poskytující nebo distribuující tento produkt, zejména o

- platnosti smlouvy o penzijním připojištění, doplňkovém penzijním spoření, panevropském osobním penzijním produktu nebo smluvního ujednání takové smlouvy;
- platnosti výpovědi nebo ukončení smlouvy o penzijním připojištění, doplňkovém penzijním spoření a panevropském osobním penzijním produktu;
- výši poplatku účtovaného subjektem, s kterým spotřebitel uzavřel smlouvu o penzijním připojištění, doplňkovém penzijním spoření a panevropském osobním penzijním produktu k tíži účtu vedeného pro penzijní produkt;
- výši připsaného a vyplaceného státního příspěvku;
- výplatě finančního plnění z penzijních produktů;
- náhradě škody za porušení povinností v souvislosti se zprostředkováním penzijního připojištění, doplňkového penzijního spoření, panevropského osobního penzijního produktu.

Finanční arbitr je příslušný rozhodovat spory ze směny měn, která je před zahájením platební transakce nabízena plátcí prostřednictvím bankomatu nebo v místě prodeje zboží nebo poskytování služeb mezi spotřebitelem a mezi obchodníkem nebo provozovatelem bankomatu, například

- o náhradu škody v důsledku řádného nesplnění informační povinnosti.

### ***Překážky řízení před finančním arbitrem***

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

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

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

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

- poskytování finančních služeb vyňatých z režimu zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů;
- z neživotního pojištění jako např. z pojištění nemovitosti, havarijního pojištění, povinného ručení, a dále ani úrazového pojištění, pojištění pracovní neschopnosti nebo pojištění nemoci, v těchto případech ani tehdy, pokud takové pojištění bylo sjednáno jako doplňkové pojištění k životnímu pojištění;
- z investování do kryptoměn;
- ze správy majetku srovnatelné s obhospodařováním podle zákona č. 240/2013 Sb., o investičních společnostech a investičních fondech, ve znění pozdějších předpisů;
- mezi držiteli dluhopisů a jejich emitenty;
- mezi akcionáři a akciovými společnostmi;
- týkající se ochrany osobních údajů v souvislosti s poskytováním finančních služeb.

Finanční arbitr musí v těchto případech spotřebitele odkazovat na Českou obchodní inspekci, protože platí, že v ostatních případech, ve kterých není příslušný spor rozhodovat finanční arbitr, Český telekomunikační úřad nebo Energetický regulační úřad, je orgánem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Česká obchodní inspekce (v případě neživotního pojištění i na Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z. ú.).

Česká obchodní inspekce vede na návrh spotřebitele řízení, ve kterém nemůže vydávat závazná rozhodnutí jako finanční arbitr, a pokud se strany sporu v zákonem stanovené lhůtě 90 dnů nedohodnou nebo spotřebitel od řízení dobrovolně neodstoupí, řízení marným uplynutím lhůty končí.

Finanční arbitr každého spotřebitele, který se na něho obrátí, poučí o právu obrátit se na jiný orgán mimosoudního řešení spotřebitelského sporu, případně na obecný soud nebo v případě podezření na spáchání trestného činu na orgány činné v trestním řízení.

Finanční arbitr spotřebitele poučí i o možnosti využít komerční právní pomoci, právního poradenství poskytovaného Českou advokátní komorou nebo bezplatnými občanskými poradnami.

### III. PRAVIDLA ŘÍZENÍ PŘED FINANČNÍM ARBITREM

Finanční arbitr v řízení postupuje podle zákona o finančním arbitrovi, který obsahuje 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.

#### § 1 odst. 3 zákona o finančním arbitrovi

(3) *Arbitr usiluje zejména o smírné vyřešení sporu.*

Primárním cílem finančního arbitra je tam, kde je spotřebitel v právu, přivést strany sporu ke smírnému vyřešení 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). 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.

#### § 8 zákona o finančním arbitrovi

*Řízení se zahajuje na návrh navrhovatele. Podání návrhu má na promlčení a prekluzi tytéž právní účinky, jako kdyby byla v téže věci podána žaloba u soudu.*

Na finančního arbitra se tedy může obrátit pouze spotřebitel, finanční instituce se zahájení řízení domáhat nemůže. Finanční instituce je povinná se řízení před finančním arbitrem účastnit a je povinná poskytovat finančnímu arbitrovi potřebnou součinnost.

#### § 9 zákona o finančním arbitrovi

*Návrh je nepřipustný, jestliže*

- a) *spor nenáleží do působnosti arbitra,*
- b) *ve věci samé již rozhodl soud nebo v téže věci probíhá řízení před soudem,*
- c) *ve věci samé již rozhodl arbitr nebo v téže věci probíhá řízení před arbitrem,*
- d) *ve věci samé již bylo rozhodnuto v rozhodčím řízení nebo v téže věci probíhá rozhodčí řízení.*

Finanční arbitr řízení zastaví, pokud zjistí, že se jedná o spor, který do jeho působnosti nenáleží, zpravidla se jedná o spor z neživotního pojištění, kupní smlouvy, spor držitele dluhopisů s jejich emitentem nebo spor akcionáře s akciovou společností.

Pokud finanční arbitr zjistí, že v řízení před soudem nebo rozhodcem je nebo bylo vedeno řízení, ve kterém jde o totožné účastníky jako v soudním řízení a současně se jedná o totožný nárok, musí řízení před finančním arbitrem zastavit, i kdyby bylo řízení před ním bylo zahájeno dříve nebo se o zahájení řízení před soudem nebo rozhodcem finanční arbitr dozvěděl až po zahájení řízení před ním.

Samozřejmě nemůže finanční arbitr vést znovu řízení ve stejné věci.

#### § 10 zákona o finančním arbitrovi

(1) *Návrh obsahuje*

- a) *označení účastníků řízení,*
- b) *doklad o tom, že instituce byla neúspěšně vyzvána k nápravě,*
- c) *úplné a srozumitelné vylíčení rozhodných skutečností,*
- d) *důkazní prostředky nebo označení důkazů,*
- e) *označení, čeho se navrhovatel domáhá,*
- f) *prohlášení, že navrhovatel nepodal v téže věci žalobu k soudu nebo k rozhodčímu soudu anebo rozhodci a že neuzavřel s institucí dohodu o mimosoudním vyrovnání a je si vědom závaznosti nálezu,*

- g) plnou moc, je-li navrhovatel zastoupen na základě plné moci,  
h) datum a podpis navrhovatele.  
(2) Návrh lze podat též na formuláři vydaném arbitrem. Vzor podání uveřejní arbitr též způsobem umožňujícím dálkový přístup.  
(3) Má-li návrh nedostatky, arbitr navrhovatele uvědomí o tom, o jaké vady se jedná a jak mají být odstraněny, a vyzve jej, aby je ve lhůtě do 15 dnů odstranil. V odůvodněných případech může arbitr lhůtu na žádost navrhovatele a před uplynutím lhůty o 15 dní prodloužit, a to i opakovaně.

#### § 21 odst. 5 zákona o finančním arbitrovi

(5) Arbitr poskytuje navrhovatelům na jejich žádost pomoc v souvislosti se zahájením řízení, zejména při sepsání, podání nebo doplnění návrhu, a kdykoli v průběhu řízení. O možnosti poskytování této pomoci a o postupu navrhovatelů v řízení podle tohoto zákona arbitr vhodným způsobem informuje veřejnost.

Spotřebitel může podat návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem zpracovaný vlastními slovy, nejsou na něho kladeny nároky, aby návrh na zahájení řízení byl, co do formy i obsahu, podobný žalobě předkládané obecnému soudu.

Pro spotřebitele jsou k dispozici i odpovědi na často kladené dotazy k předmětu a pravidlům řízení před finančním arbitrem na <https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/caste-otazky.html>.

Pro podání návrhu na zahájení řízení může spotřebitel využít formulář zveřejněný na internetových stránkách <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/formulare.html> anebo si návrh na zahájení řízení může zpracovat v aplikaci Návrh na zahájení řízení – Průvodce na <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/pruvodce-podanim-navrhu.html>. Přílohy již připojené k formuláři v internetové aplikaci není potřeba zasílat s podepsaným návrhem, po přijetí podepsaného návrhu budou připojeny do spisu, který finanční arbitr k řízení založí.

Návrh na zahájení řízení lze podat

- písemně a opatřený vlastnoručním podpisem, pokud ho budete posílat poštou do sídla Kanceláře finančního arbitra;
- ústně do protokolu v sídle Kanceláře finančního arbitra;
- v elektronické podobě opatřené uznávaným elektronickým podpisem do schránky [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz);
- prostřednictvím vlastní datové schránky navrhovatele.

K návrhu na zahájení řízení (vyplněný formulář) je zapotřebí připojit přílohy a podklady, kterými spotřebitel jako navrhovatel dokládá svůj nárok, zejména se jedná o úplnou smluvní dokumentaci (smlouva o poskytování finanční služby, obchodní podmínky, sazebník, atd.), výpis z účtu o odepsání částky z účtu, je-li předmětem sporu, komunikaci s institucí v průběhu trvání právního vztahu, který je předmětem sporu, zejména neúspěšnou písemnou výzvu k nápravě adresovanou instituci (reklamace), doklad o jejím doručení a případnou reakcí na výzvu.

V případě, že některé podklady nemá navrhovatel k dispozici a nemůže si je sám opatřit, postačí, aby je označil a označil v návrhu toho, kdo je má k dispozici.

Platí, že má-li návrh na zahájení řízení nedostatky, finanční arbitr navrhovatele vyzve k jejich odstranění s tím, že ve výzvě k odstranění nedostatků navrhovateli vysvětlí, které nedostatky a jak má odstranit.

Finanční arbitr může v odůvodněných případech lhůtu k jejich odstranění na žádost navrhovatele a před uplynutím lhůty o 15 dní prodloužit, a to i opakovaně.

Pokud spotřebitel nestihne nedostatky ve stanovené lhůtě odstranit, a neučiní tak ani na opakovanou výzvu, finanční arbitr řízení pro nesoučinnost navrhovatele zastaví. Zastavení řízení pro nesoučinnost navrhovatele nezakládá překážku řízení, spotřebitel se tedy na finančního arbitra může se stejným nárokem obrátit znovu.

Pokud chce být spotřebitel v řízení před finančním arbitrem právně zastoupený, postačí k návrhu na zahájení řízení předložit písemnou plnou moc, podpisy na plné moci nemusí být úředně ověřené.

#### *§ 11 zákona o finančním arbitrovi*

*Arbitr vyzve po podání návrhu instituci, aby se do 15 dnů k návrhu vyjádřila. V odůvodněných případech může lhůtu na žádost instituce a před uplynutím lhůty o 15 dnů prodloužit, a to i opakovaně.*

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.

Finanční arbitr současně instituci vyzve, pokud má zájem, aby zvažila smírné vyřešení sporu se spotřebitelem a za tím účelem spotřebitele případně kontaktovala.

Pro řízení před finančním arbitrem i pro instituci mimo jiné platí, že v odůvodněných případech může lhůtu na žádost instituce a před uplynutím lhůty o 15 dnů prodloužit, a to i opakovaně.

Zákon o finančním arbitrovi stanoví lhůty, jejichž délku nemůže finanční arbitr měnit, pokud instituce sama nepožádá o jejich prodloužení. O prodloužení musí instituce požádat před uplynutím stanovené lhůty a svůj požadavek musí řádně odůvodnit.

Za přípustný důvod pro prodloužení lhůty instituce lze považovat náročnější shromažďování požadovaných podkladů s ohledem na předmět sporu a rozsah výzvy finančního arbitra, probíhající jednání s navrhovatelem o smírném řešení sporu nebo jiný rozumný důvod. Naopak nelze jako důvod pro prodloužení lhůty připustit počet probíhajících sporů před finančním arbitrem, dovolené nebo jiné nepřítomnosti pověřených pracovníků instituce atd.

O prodloužení lhůty tedy instituce musí požádat i v případě, že jedná s navrhovatelem o smírném řešení sporu tak, aby se finanční arbitr o probíhajícím jednání dozvěděl. Finanční arbitr již v oznámení o zahájení řízení instituci sděluje, že pokud má zájem o smírné řešení sporu, musí to finančnímu arbitrovi doložit a současně nemusí předkládat vyjádření nebo požadované podklady.

#### *§ 12 zákona o finančním arbitrovi*

##### *Zásady řízení*

(1) *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 právními předpisy.*

(2) *Arbitr nařídí ústní jednání na návrh účastníka řízení nebo z vlastního podnětu.*

(3) *Arbitr není vázán návrhem a aktivně opatřuje důkazy. Při svém rozhodování vychází arbitr ze skutkového stavu věci a volně hodnotí důkazy.*

(5) *V průběhu řízení je arbitr oprávněn vyžadovat od účastníků řízení předložení veškerých důkazů na podporu jejich tvrzení, a to včetně podání ústního vysvětlení.*

(6) *Instituce je povinna do 15 dnů*

a) *na výzvu předložit arbitrovi požadované doklady a účastnit se jednání,*

b) *vyhovět žádosti arbitra o poskytnutí vysvětlení a žádosti o předložení dokumentace vztahující se k předmětu sporu,*

c) *umožnit arbitrovi nahlédnout do svých spisů a elektronických záznamů, které se týkají vedeného sporu.*

Řízení před finančním arbitrem je vedeno zásadou vyšetřovací.

Finanční arbitr je tedy povinen shromáždit všechny relevantní podklady, aby mohl spor rozhodnout. Je případně povinný jít i nad návrh spotřebitele, pokud zjistí, že skutkový stav je jiný, než tvrdí navrhovatel. Je povinen si opatřit všechny podklady, které mohou přispět k řádnému posouzení sporu. K tomu finanční arbitr může nařídit podání ústního vysvětlení jedné ze stran sporu, případně dožádané osoby. Může nařídit i ústní jednání za účasti obou stran sporu. Po instituci je finanční arbitr oprávněný požadovat relevantní podklady, včetně místního šetření.

## § 14 zákona o finančním arbitrovi

### Zastavení řízení

- (1) Arbitr řízení zastaví usnesením též, jestliže
  - a) následně zjistil, že návrh je nepřipustný podle § 9,
  - b) navrhovatel neodstraní přes výzvu arbitra nedostatky návrhu nebo neposkytl přes výzvu arbitra potřebnou součinnost; o tom musí být navrhovatel arbitrem poučen,
  - c) navrhovatel vzal svůj návrh zpět,
  - d) je návrh zjevně bezdůvodný nebo šikanózní.
- (2) Jestliže by řešení sporu svojí právní nebo skutkovou složitostí vážně ohrozilo účel řízení před arbitrem, může arbitr řízení zastavit do 60 dnů ode dne jeho zahájení, a to i v případě, že navrhovatele v této lhůtě vyzve, aby nedostatky návrhu odstranil; o tom musí být navrhovatel arbitrem poučen. Lhůta 60 dnů neběží ode dne doručení výzvy arbitra do dne odstranění nedostatků. Lhůta 60 dnů neběží ani v době ode dne doručení výzvy instituci podle § 11 nebo podle § 12 odst. 6 do dne, kdy instituce splní povinnost uloženou v uvedené výzvě.

Finanční arbitr tedy ukončí řízení v případě, že není příslušný o věci rozhodovat, spor už řešil nebo řeší soud nebo rozhodce, případně už jednou spor finanční arbitr řešil.

## § 15 zákona o finančním arbitrovi

### Nález

- (1) Arbitr rozhoduje ve věci samé bez zbytečného odkladu nálezem, nejdéle však do 90 dnů od shromáždění všech podkladů nutných pro rozhodnutí; nelze-li ve zvlášť složitých případech, vzhledem k povaze věci rozhodnout ani v této lhůtě, lhůta se přiměřeně prodlouží, nejvýše o dalších 90 dnů. Arbitr účastníky řízení bezodkladně vyrozumí o prodloužení lhůty a její délce.

Zákon o finančním arbitrovi 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, v těchto případech se přiměřeně použije úprava správního řádu.

Není neobvyklé, aby finanční arbitr v řízení vyzýval navrhovatele i finanční instituci opakovaně k vyjádření nebo k doplnění předložených podkladů, případně aby vyzýval třetí osoby, a to ani po seznámení se shromážděnými podklady pro vydání rozhodnutí ve věci.

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

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, ale od okamžiku, kdy mu strany sporu, případně dožádané osoby předloží dostatek podkladů pro řádné rozhodnutí ve věci. Nelze-li ve zvlášť složitých případech vzhledem k povaze věci rozhodnout ani v této lhůtě, lhůta se přiměřeně prodlouží, nejvýše o dalších 90 dnů.

Vydání nálezu předchází seznámení obou stran sporu se shromážděnými podklady, buď při nahlížení do spisu, nebo zasláním podkladů na vyžádání kterékoli strany sporu poštou, elektronickou poštou, případně datovou schránkou.

Shromažďování podkladů tedy zahrnuje jednak fázi odstraňování nedostatků návrhu na straně navrhovatele, shromažďování podkladů od finanční instituce nebo dožádaných osob, předběžné posuzování shromážděných podkladů, sdělení předběžného posouzení případu stranám sporu a poskytování součinnosti při jednání stran sporu o smírném řešení sporu.



Lhůty pro vydání mohou logicky tedy začít plynout až poté, co se nepodaří strany sporu přivést k jeho smírnému vyřešení a současně nejdříve od okamžiku, kdy jsou shromážděny takové podklady, na základě kterých lze rozhodnout ve věci tak, aby soud v případném přezkumu rozhodnutí finančního arbitra nenahradil svým rozhodnutím založeným na dodatečně shromážděných podkladech.

#### *§ 16 zákona o finančním arbitrovi*

##### *Námítky*

(1) *Do 15 dnů ode dne doručení písemného vyhotovení nálezu nebo usnesení mohou účastníci řízení podat proti nálezu nebo usnesení odůvodněné námítky. Práva podat námítky se lze vzdát. Včas podané námítky mají odkladný účinek.*

(2) *Arbitr rozhodnutím o námitkách nález potvrdí nebo změní, nebo usnesení potvrdí, změní nebo zruší. Arbitr rozhodne o námitkách do 30 dnů ode dne jejich doručení arbitrovi; ve zvláště složitých případech rozhodne nejdéle do 60 dnů; nelze-li vzhledem k povaze věci rozhodnout ani v této lhůtě, může ji arbitr přiměřeně prodloužit.*

(4) *Rozhodnutí o námitkách je konečné.*

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

#### *§ 17 zákona o finančním arbitrovi*

##### *Právní moc a vykonatelnost nálezu*

(1) *Doručený nález, který již nelze napadnout námítkami, je v právní moci.*

(2) *Nález je soudně vykonatelný podle občanského soudního řádu, jakmile uplyne lhůta k plnění.*

(3) *Není-li v nálezu stanovena lhůta k plnění, je nález vykonatelný, jakmile nabyl 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.

#### *§ 17a zákona o finančním arbitrovi*

*V nálezu, jímž arbitr vyhovuje, byť i jen zčásti, návrhu navrhovatele, uloží současně instituci povinnost zaplatit sankci ve výši 10 % z částky, kterou je instituce podle nálezu povinna zaplatit navrhovateli, nejméně však 15 000 Kč. Zaplacení 15 000 Kč uloží i v případech, kdy předmětem sporu není peněžitá částka. Sankce je příjmem státního rozpočtu.*

#### *§ 18 zákona o finančním arbitrovi*

##### *Náklady řízení*

(1) *Každý účastník řízení nese své náklady řízení sám, s výjimkou nákladů tlumočení podle § 13, které nese instituce.*

(2) *Řízení se nezaplatňuje.*

#### *§ 23 zákona o finančním arbitrovi*

(1) *Arbitr může rozhodnutím uložit pořádkovou pokutu až do výše 100000 Kč instituci, jestliže v řízení ztěžuje jeho postup ....*

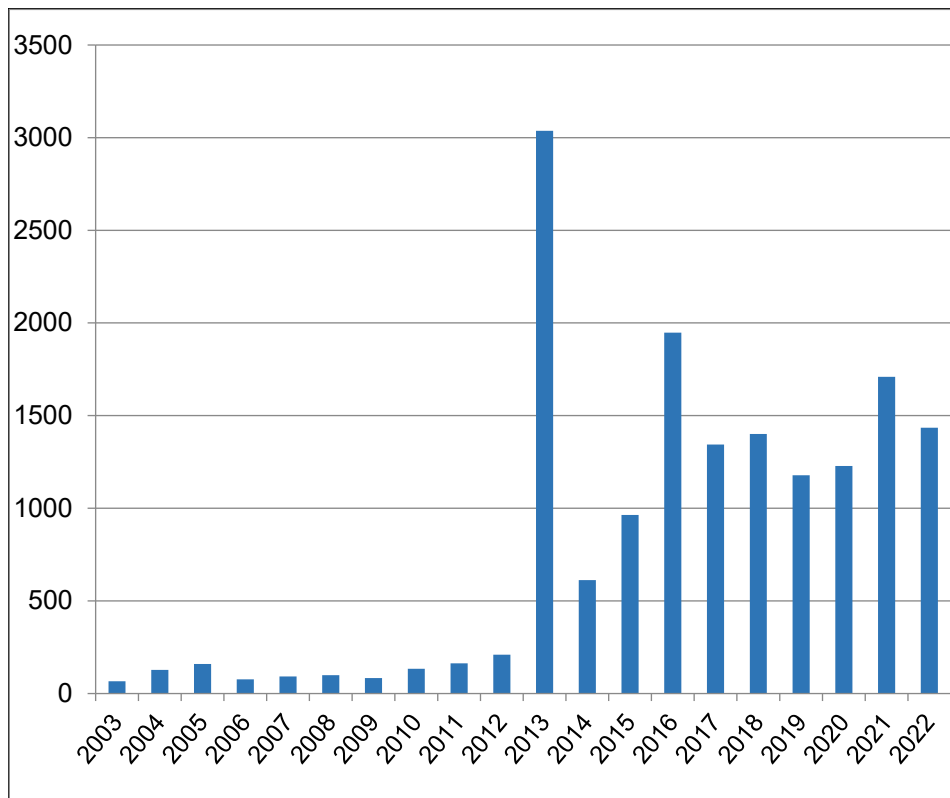
(2) *Arbitr může rozhodnutím uložit pořádkovou pokutu až do výše 50000 Kč fyzické nebo právnické osobě, jestliže v řízení ztěžuje jeho postup ...*

#### IV. VÝSLEDKY ROZHODOVACÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA

V roce 2022 bylo před finančním arbitrem zahájeno celkem 1.427 nových řízení, celkem finanční arbitr v tomto období projednával 2.525 sporů a vyřídil přes 5.000 písemných nebo telefonických dotazů od veřejnosti směřujících k působnosti finančního arbitra nebo přímo k individuálnímu sporu spotřebitele.

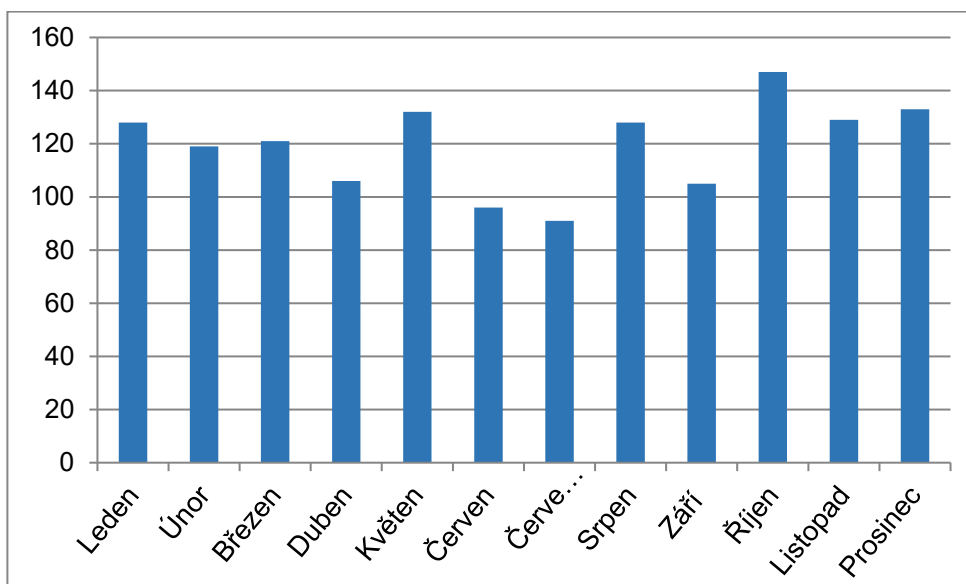
##### Počet zahájených řízení od zřízení finančního arbitra (2003–2022)

Rok	Počet
2003	66
2004	128
2005	160
2006	77
2007	92
2008	99
2009	84
2010	134
2011	163
2012	210
2013	3.037
2014	612
2015	964
2016	1.948
2017	1.344
2018	1.401
2019	1.178
2020	1.228
2021	1.709
2022	1.427



##### Počet zahájených řízení v jednotlivých měsících roku 2022

Měsíc	Počet
Leden	127
Únor	119
Březen	121
Duben	105
Květen	132
Červen	96
Červenec	91
Srpen	128
Září	103
Říjen	147
Listopad	127
Prosinec	131



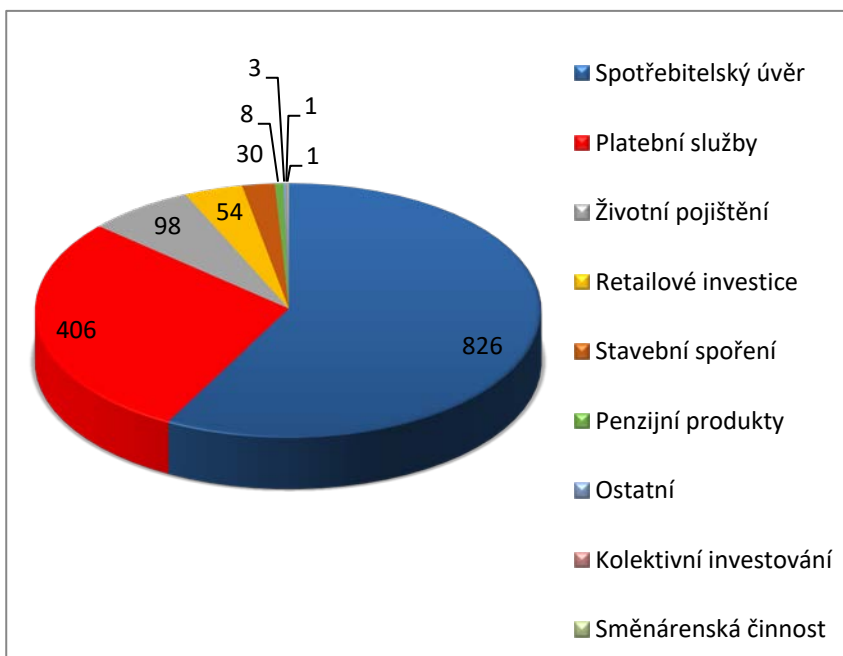
K datu 31. 5. 2023 již bylo zahájeno 848 nových řízení, což je o 40% více zahájených řízení za stejné období roku 2022 (604).

Nejvíce návrhů na zahájení řízení přijatých v roce 2022 představovaly spory ze spotřebitelských úvěrů, přesto jich oproti předchozímu období ubylo. Nejméně sporů přitom napadlo ze směnářské činnosti a z kolektivního investování.

Nejvyšší nárůst v počtu sporů zaznamenaly oproti předchozímu období spory při poskytování platebních služeb.

### Rozdělení zahájených řízení podle oblastí v roce 2022

Oblast	Počet
Spotřebitelský úvěr	826
Platební služby	406
Životní pojištění	98
Retailové investice	54
Stavební spoření	30
Penzijní produkty	8
Ostatní (mimo působnost)	3
Kolektivní investování	1
Směnářská činnost	1
<b>Celkem</b>	<b>1.427</b>



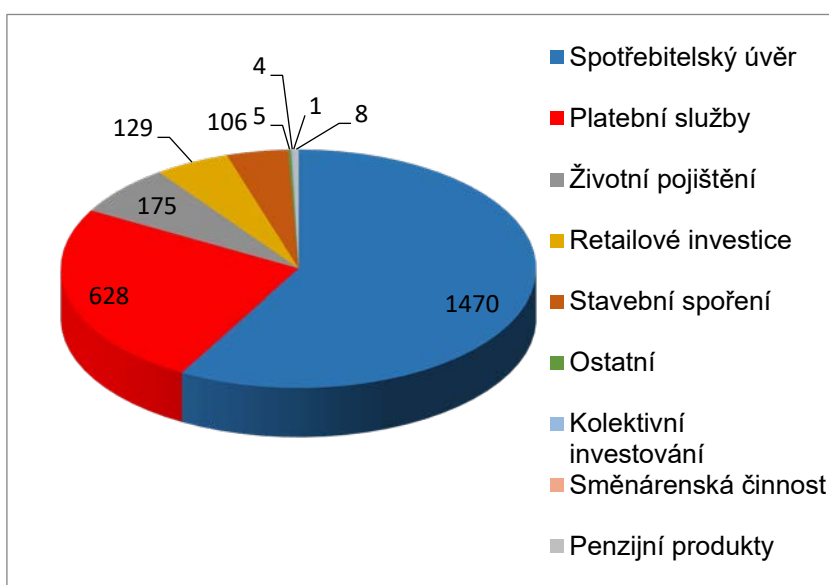
Ve sledovaném období samozřejmě probíhala i řízení, která byla zahájena v předchozích obdobích, vedle řízení zahájených v roce 2022 probíhalo ještě dalších 1.098 řízení.

Probíhajícím řízením se rozumí řízení, které nebylo dosud pravomocně skončeno, protože

- dosud probíhá shromažďování podkladů pro rozhodnutí sporu (spotřebitel odstraňuje nedostatky návrhu na zahájení řízení nebo instituce, případně dožádaná osoba dosud nepředložily všechny podklady, k jejichž předložení je finanční arbitr vyzval);
- finanční arbitr seznamuje strany sporu s předběžným právním posouzením, aby každá strana mohla zvážit, zda je ochotná vyřešit spor smírně nebo v případě spotřebitele ze sporu odstoupit;
- probíhá jednání o smírném řešení sporu, resp. o podmínkách smíru nebo uzavírání dohody o narovnání, případně běží lhůta sjednaná v dohodě o narovnání pro výplatu plnění a sjednaná lhůta pro zpětvzetí návrhu na zahájení řízení;
- plyne lhůta pro vydání rozhodnutí, resp. finanční arbitr zpracovává shromážděné podklady do podoby nálezu nebo rozhodnutí o námitkách;
- bylo rozhodnuto nálezem, ale probíhá řízení o námitkách;
- bylo rozhodnuto, ale dosud nebylo rozhodnutí doručeno oběma stranám;
- řízení bylo přerušeno vydáním usnesení o přerušení řízení;
- na žádost spotřebitele se čeká na rozhodnutí obecných soudů ve sporech s obdobným předmětem sporu;
- na žádost instituce se souhlasem spotřebitele se čeká na rozhodnutí obecných soudů ve sporech s obdobným předmětem sporu.

## Rozdělení všech sporů řešených v roce 2022 podle oblastí

Oblast	Počet
Spotřebitelský úvěr	1.470
Platební služby	628
Životní pojištění	175
Retailové investice	129
Stavební spoření	106
Penzijní produkty	8
Ostatní	4
Kolektivní investování	4
Směnárenská činnost	1
Celkem	2.525



### Spotřebitelský úvěr

V oblasti spotřebitelského úvěru bylo v roce 2022 zahájeno 826 řízení, celkem ve sledovaném období probíhalo 1.470 řízení.

Nejčastějším sporem ze spotřebitelského úvěru byly spory o posouzení platnosti úvěrové smlouvy v důsledku porušení povinnosti poskytovatele úvěru s odbornou péčí posoudit před uzavřením úvěrové smlouvy úvěruschopnost dlužníka (okolo 60 %).

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

Druhým nejčastějším sporem v oblasti spotřebitelského úvěru byly spory z předčasného splacení úvěru, zpravidla na bydlení (téměř 14 %).

Ve většině případů se jednalo smlouvy uzavřené za účinnosti zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, ve znění pozdějších předpisů.

Ve sporech o výši účelně vynaložených nákladů při předčasném splacení úvěru finanční arbitr dovozoval, že věřiteli vzniká nárok pouze na řádně sjednané účelně administrativní náklady spojené s předčasným splacením úvěru. V řízení se tak spotřebitel mohl domáhat vrácení rozdílu mezi již zaplacenou úhradou za předčasné splacení úvěru a účelně vynaloženými náklady, na které poskytovateli úvěru vznikl nárok, anebo se mohl 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.

Ve sporu o poplatek za předčasné splacení úvěru v případech, kdy byla pro případ rozhodná předchozí právní úprava, rozhodoval finanční arbitr o platnosti ujednání tohoto poplatku co do jeho určitosti a souladu jeho výše s dobrými mravy.

Tento typ sporů začal řešit finanční arbitr již v roce 2021, a až na několik jednotek rozhodnutí ve věci, došlo v řízeních skončených v období 2021-2022, resp. ve všech odůvodněných případech ke smírnému vyřešení sporů tak, že strany zpravidla uzavřely dohody o narovnání, ve kterých se dohodly na pro ně akceptovatelné výši účelně vynaložených nákladů předčasného splacení (výše nákladů se pohybovala od 0 do jednotek, maximálně nízkých desítek tisíc Kč).

Dalšími častými spory byly spory o určení výše dluhu ze smlouvy o úvěru z důvodu nemravné výše smluvní odměny (smluvního úroku).

Předmětem sporů jsou často 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.

Spotřebitelé se na finančního arbitra obraceli i s nároky na náhradu škody v souvislosti se zprostředkováním úvěru, případně v souvislosti s neposkytnutím úvěru žadateli nebo v souvislosti s posouzením platnosti ujednání o poplatku za nečerpání úvěru, případně určení jeho výše. Z počtu řešených sporů i vznesených dotazů se ukazuje, že tyto spory budou v blízké budoucnosti před finančního arbitra předkládány častěji.

### ***Platební styk (platební služby, elektronické peníze, neplatební účty, termínované vklady)***

V oblasti platebního styku bylo v roce 2022 zahájeno celkem 406 řízení, což je meziroční nárůst o 96 % sporů, celkem probíhalo 628 řízení.

Nejčastějším typem sporů z platebního styku zůstávají spory při poskytování platebních služeb bankami a v rámci nich spory z neautorizovaných platebních transakcí, zpravidla v souvislosti se zneužitím platebních prostředků (phishing, vishing) jako je internetové/mobilní bankovníctví, platební karta nebo aplikace v elektronickém zařízení spotřebitele určená k ovládnutí účtu, příp. i spory z autorizovaných platebních transakcí, které spotřebitelé provedli v důsledku omylu, do kterého byli uvedeni třetí osobou při prodeji zboží na inzertních portálech, nebo osobou, která se vydávala v telefonním hovoru za zaměstnance banky apod. (téměř 50 %).

V těchto případech musí finanční arbitr vždy posoudit, kdo nese odpovědnost za neautorizované platební transakce, tedy zda k jejich autorizaci došlo mezi spotřebitelem a bankou sjednaným způsobem či nikoli, případně zda banka řádně umožnila spotřebiteli blokovat probíhající neautorizované platební transakce. Hodnotou tyto spory dosahovaly v jednotlivých případech i sta tisíce korun, protože spotřebitelé při útoku přišli zpravidla o veškeré prostředky na svých platebních účtech.

V některých případech si dokonce útočník disponující platebním prostředkem spotřebitele sjednal s bankou poskytnutí neúčelového spotřebitelského úvěru v řádech statisíců korun. V těchto případech musí finanční arbitr posoudit platnost sjednané úvěrové smlouvy zejména co do posouzení úvěruschopnosti spotřebitele před jejím uzavřením.

Co do složitosti shromažďování podkladů pro rozhodnutí, jedná se o ty nesložitější spory, které finanční arbitr řeší. K řádnému posouzení jsou zapotřebí výstupy z informačního systému banky, nahrávky, výstupy z mobilních zařízení atd. Finanční arbitr tak musel nebo bude muset využít práva na nahlédnutí do informačních systémů jednotlivých poskytovatelů platebních služeb, aby zajistil hodnověrné podklady pro své rozhodování.

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

V těchto sporech musí finanční arbitr posuzovat výstupy z informačních systémů bank, stejně jako výstupy jednotlivých bankomatů, včetně provádění zkušebních vkladů nebo výběrů tak, aby zajistil hodnověrné podklady pro své rozhodnutí.

Do této kategorie patří také spory o správnost převodu peněžních prostředků do zahraničí, při kterém dojde ke směně měn nebo k účtování poplatků na straně korespondenčních bank, prostřednictvím kterých převody do zahraničí probíhají.

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, anebo za peněžní prostředky, které spotřebitelé investovali do kryptoměn.

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 nesložitéjším co do řádného zjištění skutkového stavu.

### **Životní pojištění**

V oblasti životního pojištění bylo v roce 2022 zahájeno 98 řízení, celkem probíhalo 175 řízení; ve sledovaném období došlo k mírnému poklesu počtu zahájených řízení oproti předchozímu období, současně téměř 40 % zahájených řízení musel finanční arbitr zastavit, protože v průběhu řízení zjistil, že se nejedná o spor ze životního, ale neživotního pojištění (nejčastěji úrazu, nemoci, pracovní neschopnosti).

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 skupinou sporů jsou stále spory o výši pojistného plnění při dožití konce pojistné doby tzv. kapitálových životních pojištění uzavřených před desítkami let, kdy se spotřebitelé domáhají výplaty výnosu, který jim namodelovali pojišťovací zprostředkovatelé před uzavřením pojistných smluv, kterého pak pojišťovny ve skutečnosti nedosáhly.

### **Penzijní produkty**

V oblasti sporů z penzijních produktů, které byly svěřeny finančnímu arbitrovi teprve od 1. 5. 2022, bylo zahájeno a vedeno celkem 8 řízení.

Nejčastějším typem sporů z penzijních produktů byly spory o náhradu škody z doplňkového penzijního spoření. Spotřebitelé se domáhali náhrady škody po penzijních společnostech v souvislosti s poklesem hodnoty příspěvků, z důvodu nesprávných informací poskytnutých zástupcem penzijní společnosti o připisování státních příspěvků nebo o nutnosti odvést srážkovou daň z příjmů před výplatou jednorázového vyrovnání, z důvodu pochybení zástupce penzijní společnosti při vyplňování žádosti o výplatu penze a jeden spotřebitel se domáhal náhrady škody po zprostředkovateli doplňkového penzijního spoření, který neumožnil spotřebiteli uzavřít doplňkové penzijní spoření online s penzijní společností a nevyplatil tak spotřebiteli ani finanční bonus, který za online uzavření doplňkového penzijního spoření nabízel.

Spotřebitelé se dále domáhali i určení neplatnosti smlouvy o doplňkovém penzijním spoření a vrácení zaplacených příspěvků z důvodu omylu o podmínkách připisování státních příspěvků, výplaty odbytného ze smlouvy o doplňkovém penzijním spoření, doplacení jednorázového vyrovnání nebo určení neplatnosti dohody o výplatě penze, kterou spotřebitel uzavřel s penzijní společností v omylu o počtu a výši splátek penze vyvolaném zástupcem penzijní společnosti.

Jeden ze sporů se týkal výplaty jednorázového vyrovnání ze smlouvy o penzijním připojištění se státním příspěvkem, které se domáhal dědic osoby oprávněné ze smlouvy.

### **Retailové investice**

V oblasti kolektivního investování a poskytování investičních služeb bylo zahájeno celkem 55 řízení, celkem probíhalo 129 řízení.

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 je předmětem sporu i rozhodné právo, tedy otázka, zda se právní vztah řídí českým právem nebo 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.

### **Stavební spoření**

V oblasti stavebního spoření (předmětem sporu je spořicí část produktu) bylo zahájeno 30 řízení, celkem probíhalo 109 řízení.

Nejčastějšími spory ze stavebního spoření byly spory o platnost jednostranného ukončení stavebního spoření ze strany stavební spořitelny.

Následují spory 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.

### **Směna měn**

V oblasti směnářských sporů bylo ve sledovaném období zahájeno pouze 1 řízení.

Po 1. 4. 2019, kdy nabyla účinnosti novela zákona o směnářské činnosti, která upravila právo zákazníka odstoupit od směnářského obchodu nebo jeho části, se spory téměř nevyskytují.

Finanční arbitr zhruba ve dvou desítkách případů odpovídal na podání zahraničních spotřebitelů, když je odkázal na pravidla odstoupení a pravidla řízení před finančním arbitrem, zejména na kvalifikované podání návrhu na zahájení řízení, což následně tito tazatelé neučinili.

### **Kolektivní investování**

Ve sledovaném období byl zahájen pouze 1 spor z kolektivního investování, celkem probíhala 4 řízení.

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

Finanční arbitr v roce 2022 přijal 3 návrhy na zahájení řízení, v nichž předmět sporu již na první pohled zjevně nespadal do působnosti finančního arbitra, protože se jednalo o spory s poskytovateli telekomunikačních služeb.

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

### **Délka řízení před finančním arbitrem v roce 2022**

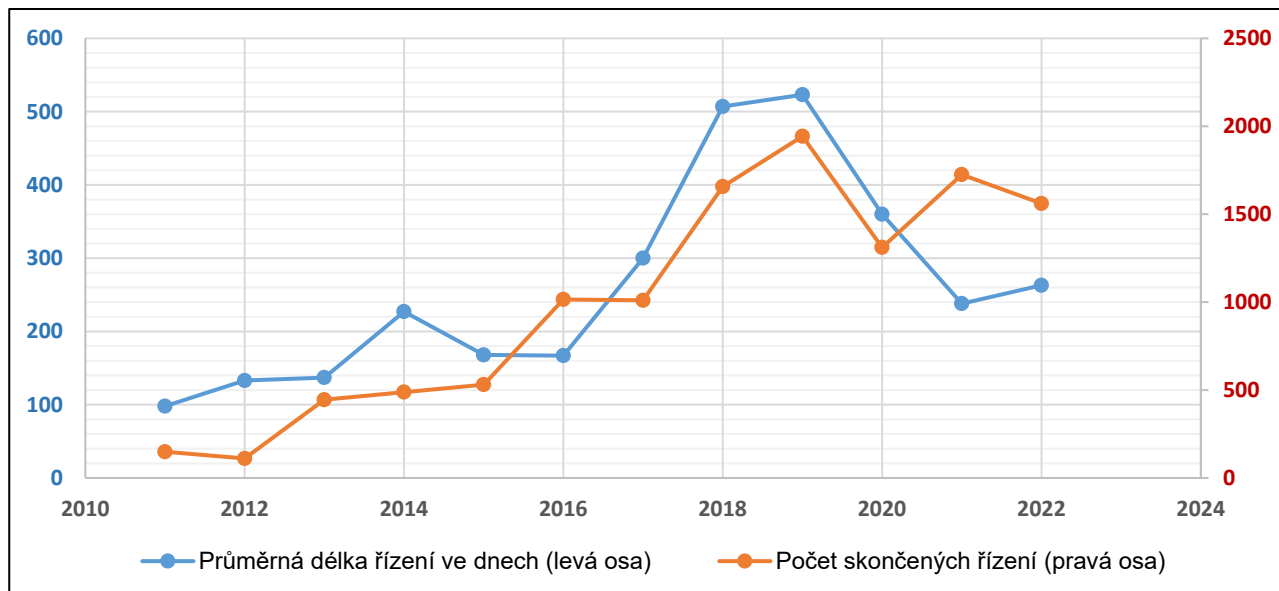
Některé spory končí v řádu týdnů po jejich zahájení řízení smírným vyřešením, jiné složitější spory naopak trvají i déle než 2 roky. Obvyklá délka celého řízení (tedy řízení o návrhu, odstraňování nedostatků návrhu na straně navrhovatele, zajišťování podkladů od finanční instituce a dožádaných osob, předběžné právní posouzení případu, koordinace smírného řešení sporu, řízení o námitkách proti rozhodnutí finančního arbitra) se pohybuje okolo 10 měsíců.

Průměrná délka řízení skončených v roce 2022 činila od okamžiku zahájení řízení do nabytí právní

moci rozhodnutí, kterým se řízení skončilo, 263 dnů. Průměrná délka řízení zahájených a skončených v roce 2022 činila v průměru 104 dní.

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

### Průměrná délka a počet skončených řízení 2011-2022



### Délka řízení pravomocně skončených v roce 2022 podle jednotlivých oblastí

Oblast	Počet skončených řízení (2022)	Průměrná délka řízení ve dnech (2022)	Počet skončených řízení (2021)	Průměrná délka řízení ve dnech (2021)	Změna počtu skončených řízení 2022/2021	Změna průměrné délky řízení 2022/2021
Spotřebitelský úvěr	1032	172	1243	211	-17 %	-18 %
Životní pojištění	130	297	187	401	-30 %	-26 %
Platební služby	243	225	200	226	+22 %	-0,4 %
Stavební spoření	88	1262	40	295	+120%	+328 %
Retailové investice	67	411	43	347	+56 %	+18 %
Směnárny	1	172	3	497	-67 %	-65 %
Kolektivní investování	2	1159	1	423	+50 %	+174 %
Penzijní produkty	2	90	0	0		
Ostatní	3	30	8	40	-63 %	-25 %
<b>Celkem</b>	<b>1568</b>	<b>263</b>	<b>1725</b>	<b>238</b>	<b>-9 %</b>	<b>+11 %</b>

Nejrychleji se finančnímu arbitrovi dařilo řešit spory z penzijních produktů (90dnů). Došlo ke zkrácení doby řešení sporů ze spotřebitelských úvěrů (průměrná délka 172 dnů), směnárenské činnosti (172 dnů) a z platebních služeb (225 dnů), delší časové období trvalo průměrné řešení sporu z retailových investičních služeb (411 dnů) a životního pojištění (297 dnů). Vyčísleno průměrnou délkou řízení trvalo nejdéle řešení sporů z kolektivního investování (1.159 dnů) a sporů ze stavebního spoření (1.262 dnů), jak je však vysvětleno dále, průměrná délka řízení ve sporech ze životního pojištění, kolektivního investování a stavebního spoření byla ovlivněna skutečnostmi existujícími mimo tato řízení.

Průměrnou délku řízení o sporu ze stavebního spoření v roce 2022 totiž ovlivnilo skončení 56 řízení zahájených již v letech 2016-2018, ve kterých však spotřebitelé požádali o posečkání s rozhodnutím



ve věci do pravomocného rozhodnutí soudních přezkumů, ve kterých obecné soudy a nakonec Nejvyšší soud a Ústavní soud rozhodovaly o mimořádných opravných prostředcích a ústavní stížnosti. Protože přezkumná řízení dopadla ve prospěch rozhodnutí finančního arbitra, stavební spořitelna a spotřebitelé se v běžících sporech usmířili.

Průměrnou délku řízení o sporu ze životního pojištění v roce 2022 pak ovlivnilo skončení 11 řízení zahájených v letech 2015-2018, ve kterých spotřebitelé i pojišťovny požádali o posečkání s rozhodnutím ve věci do pravomocného rozhodnutí soudních přezkumů, ve kterých obecné soudy rozhodovaly o mimořádných opravných prostředcích a ústavní stížnosti. Protože přezkumná řízení dopadla ve prospěch rozhodnutí finančního arbitra, životní pojišťovna a spotřebitelé se v běžících sporech usmířili.

Průměrnou délku sporu řízení o sporu z kolektivního investování v roce 2022 ovlivnilo skončení 1 řízení zahájeného již v roce 2016, ve kterém finanční arbitr přerušil řízení do doby pravomocného rozhodnutí soudu, který rozhodoval o nároku na vrácení majetku do podílových fondů, přičemž toto rozhodnutí bylo pro řízení před finančním arbitrem důležité. Protože soudy rozhodovaly ve všech soudních instancích, finanční arbitr vyčkal závěrečného rozhodnutí.

V samotném roce 2022 bylo zahájeno celkem 1.427 řízení, z nichž se finančnímu arbitru podařilo úspěšně uzavřít celkem 818 řízení. Průměrná délka řízení zahájených a skončených v roce 2022 činila 104 dní, tedy necelé čtyři měsíce.

Finančnímu arbitru se tedy úspěšně daří zrychlovat řízení a také fakt, že se postupně vypořádává se zátěží z minulých let, kdy postupně uzavírá dlouhodobé kauzy, které pak ale zkreslují výsledky průměrné délky řízení.

Délku řízení ovlivňují i sami spotřebitelé, když nepředkládají bezvadné návrhy na zahájení řízení, které je zapotřebí upřesňovat nebo doplňovat, a prodlužují si lhůty poskytované pro předložení podkladů nebo vyjádření.

Obdobně to platí i pro stranu finančních institucí, které často žádají o prodloužení stanovené 15denní lhůty, a to i opakovaně. Finanční arbitr lhůtu prodlouží, pokud jsou k tomu dány důvody, zejména se jedná o složité řízení, ve kterém je zapotřebí získat a následně posoudit velké množství různých podkladů.

Navíc v případě smírného řešení sporu je spor fakticky vyřešen okamžikem sjednání smírného řešení mezi spotřebitelem a finanční institucí, po kterém teprve formální proces uzavírání dohody o narovnání, zpravidla plnění dohody o narovnání a až poté následuje vydání rozhodnutí o zastavení řízení a nabytí právní moci usnesení o zastavení řízení, ke kterému někdy dochází až s odstupem třeba i měsíce a více.

Pro představu finanční arbitr níže předkládá příklady možné délky řízení v různých případech, když spotřebitel je označován též jako N (navrhovatel) a finanční instituce, proti které návrh směřuje jako I (instituce):

### **Bezvadný návrh na zahájení řízení a přiměřená součinnost od instituce**

Podání NÁVRHU (D)	+ 10-30 dnů zpracování návrhu podle jeho obsahu a předložených podkladů
Oznámení N a I, výzva I k vyjádření	+ 15 dnů pro I (N lhůta neběží)
Zpracování podkladů	+ 10-30 dnů
Výzva k seznámení s podklady N a I	+ 90 dnů pro nález (v tom běží 12 dnů na doručení + 10 dnů na termín)
Celkem NÁLEZ	D + 125-165 dnů
Doručování nálezu	+ 12 dnů (doručení) + 15 dnů (lhůta pro námítky)
Podání námitek	+ 60 dnů rozhodnutí
Celkem ROZHODNUTÍ O NÁMITKÁCH	D + 212-252 dnů

## Nedostatky návrhu na zahájení řízení a přiměřená součinnost od instituce

Podání NÁVRHU (D)	+ 10-30 dnů zpracování podle obsahu návrhu a předložených podkladů
Oznámení a výzva N k odstranění nedostatků	+ 12 dnů (doručení) + 15 dnů (lhůta)
Zpracování podkladů od N	+ 10-30 dnů
Oznámení a výzva I k vyjádření	+ 15 dnů
Zpracování podkladů od I	+ 10-30 dnů
Výzva k seznámení s podklady N a I	+ 90 dnů pro nález (v tom běží 12 dnů na doručení + 10 dnů na termín)
Celkem NÁLEZ	D + 162-222 dnů
Doručování nálezu	+ 12 dnů (doručení) + 15 dnů (lhůta pro námitky)
Podání námitek	+ 60 dnů rozhodnutí
Celkem ROZHODNUTÍ O NÁMITKÁCH	D + 249-289 dnů

## Zákonem předpokládané úkony, opakované výzvy na navrhovatele i instituci

Podání NÁVRHU (D)	+ 10-30 dnů zpracování
Oznámení a výzva N k odstranění nedostatků	+ 12 dnů (doručení) + 15 dnů (lhůta)
Zpracování podkladů od N	+ 2 dny pro případ, že by N v poslední den lhůty podal na poštu, rezerva
Opakovaná výzva N	+ 12 dnů + 15 dnů
Zpracování podkladů od N	+ 10-30 dnů
Oznámení a výzva I k vyjádření	+ 15 dnů
Zpracování podkladů od I	+ 2 dny rezerva, někdy I doposílá podklady poštou
Opakovaná výzva I	+ 15 dnů
Zpracování podkladů	+ 10-30 dnů
Výzva dožádané fyzické osoby	+ 12 dnů (doručení) + 15 dnů (lhůta)
Zpracování podkladů	+ 10-30 dnů
Výzva k podání ústního vysvětlení	+ 12 dnů (doručení) + 10 dnů
Zpracování podkladů	+ 10-30 dnů
Výzva k seznámení s podklady N a I	+ 90 dnů pro nález (v tom běží 12 dnů na doručení + 10 dnů na termín)
Celkem NÁLEZ	D + 277-377 dnů
Doručování nálezu	+ 12 dnů (doručení) + 15 dnů (lhůta pro námitky)
Podání námitek	+ 60 dnů rozhodnutí
Celkem ROZHODNUTÍ O NÁMITKÁCH	D + 364-464 dnů

- lhůty stanovené zákonem o finančním arbitrovi jsou v délce 15 kalendářních dnů;
- doručování N prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb může trvat 12 dnů (den podání až den doručování 2 dny + 10 dnů na uložení na poště);
- doručování I prostřednictvím datových schránek, doručení může nastat až 10. dnem od dodání do datové schránky;
- předvolání k jednání či podání ústního vysvětlení musí být účastníkovi řízení doručeno 10 dnů předem;
- lhůta pro vydání nálezu 90 dnů od shromáždění podkladů pro rozhodnutí, lhůta pro rozhodnutí o námitkách činí 60 dnů, neboť se nestaví po dobu, co běží lhůta druhému účastníkovi řízení pro vyjádření, zpravidla nereálné rozhodnout ve 30 dnech od podání námitek;
- v přehledu je počítáno pouze s kalendářními dny, délka řízení se tak může prodloužit, pokud uložena lhůta skončí v den pracovního klidu, pokud 2 dny na zpracování vyjdou rovněž na dny pracovního klidu apod.

Finanční arbitr pro představu předkládá příklady *skutečné délky řízení z rozhodovací praxe finančního arbitra*, když spotřebitel je označován též jako N (navrhovatel) a finanční instituce, proti které návrh směřuje jako I (instituce):

#### FA/SR/SU/xxx/2022

Navrhovatel se v řízení před finančním arbitrem domáhal se po Instituci správného vyčíslení poplatku za úplné předčasné splacení hypotečního úvěru, na kterém měl bance zaplatit částku 21 tis. Kč, resp. vrácení části poplatku, na kterou bance nevznikl nárok, protože jí vznikl v souvislosti s předčasným splacením úvěru nárok pouze na administrativní náklady.

Úkon	Datum úkonu	Stručný obsah / Věc	Č. j.
1	11.01.2022	Návrh na zahájení řízení	FA/SR/SU/ xxx /2022 – 1
2	15.12.2021	Dotaz před podáním návrhu na příslušnost	FA/SR/SU/ xxx /2022 – 2
3	12.01.2022	FA_SR_SU_ xxx _2022_ oznámení o zahájení řízení a výzva N k odstranění nedostatků návrhu na zahájení řízení	FA/SR/SU/ xxx /2022 – 3
4	12.01.2022	FA_SR_SU_ xxx _2022_ oznámení a výzva I k vyjádření k návrhu	FA/SR/SU/ xxx /2022 – 4
5	18.01.2022	Podklady k řízení od I	FA/SR/SU/ xxx /2022 – 5
6	25.01.2022	Zpětvzetí návrhu na zahájení řízení	FA/SR/SU/ xxx /2022 – 6
7	25.01.2022	FA_SR_SU_ xxx _2022_ usnesení o zastavení řízení	FA/SR/SU/ xxx /2022 – 7

- Celková délka řízení 37 dní.
- Finanční arbitr Navrhovatele vyzval k odstranění nedostatků a Instituci k předložení vyjádření k návrhu a předložení podklady v řízení;
- Instituce sdělila, že s Navrhovatelem došlo k uzavření smírného řešení sporu a Navrhovatel vzal návrh zpět.
- Rozhodnutí o zastavení řízení nabylo právní moci dne 17. 2. 2022.

#### FA/SR/SU/xxx/2022

Navrhovatel se domáhal se po společnosti určení neplatnosti smlouvy o poskytnutí spotřebitelského úvěru, protože společnost před jejím uzavřením neposoudila s odbornou péčí jeho úvěruschopnost.

Úkon	Datum úkonu	Stručný obsah / Věc	č. j.
1	04.02.2022	Návrh na zahájení řízení	FA/SR/SU/xxx/2022 – 1
2	11.02.2022	FA_SR_SU_ xxx _2022_ oznámení N o zahájení řízení	FA/SR/SU/ xxx /2022 – 2
3	11.02.2022	FA_SR_SU_ xxx _2022_ oznámení I o zahájení řízení a výzva k vyjádření k návrhu	FA/SR/SU/ xxx /2022 – 3
4	22.02.2022	Podklady k řízení od I	FA/SR/SU/ xxx /2022 – 4
5	23.02.2022	FA_SR_SU_ xxx _2022_ výzva N ke zpětvzetí návrhu	FA/SR/SU/318/2022 – 5
6	03.03.2022	Zpětvzetí návrhu na zahájení řízení	FA/SR/SU/ xxx /2022 – 6
7	03.03.2022	FA_SR_SU_ xxx _2022_ usnesení o zastavení řízení	FA/SR/SU/ xxx /2022 – 7

- Celková délka řízení 48 dní.
- Finanční arbitr vyzval Navrhovatele k odstranění nedostatků a Instituci k předložení vyjádření k návrhu a předložení podklady v řízení;
- Instituce místo předložení podkladů k řízení sdělila, že s Navrhovatelem uzavřela dohodu o narovnání, finanční arbitr proto vyzval Navrhovatele ke zpětvzetí návrhu na zahájení řízení;
- Rozhodnutí o zastavení řízení nabylo právní moci dne 24. 3. 2022.

Navrhovatel se domáhal posouzení platnosti smlouvy o spotřebitelském úvěru a vydání bezdůvodného obohacení Instituce ve výši 26 tis. Kč, a to pro nemravnost sjednané odměny a neposouzení úvěruschopnosti před uzavřením smlouvy. Toto řízení proběhlo včetně námitkového řízení a bude předmětem přezkumu u soudu, bylo třeba projít jeho všemi fázemi.

Úkon	Datum úkonu	Stručný obsah / Věc	Č. j.
1	30.09.2022	Návrh na zahájení řízení	FA/SR/SU/xxxx/2022 – 1
2	03.10.2022	FA_SR_SU_xxxx_2022_oznámení N o zahájení řízení a výzva k odstranění nedostatků	FA/SR/SU/xxxx/2022 – 2
3	03.10.2022	FA_SR_SU_xxxx_2022_poučení N o bezplatnosti řízení, protože se nechal zastoupit advokátem	FA/SR/SU/xxxx/2022 – 3
4	06.10.2022	Podklady k řízení od N	FA/SR/SU/xxxx/2022 – 4
5	11.10.2022	FA_SR_SU_xxxx_2022_oznámení I o zahájení řízení a výzva k vyjádření k návrhu	FA/SR/SU/xxxx/2022 – 5
6	27.10.2022	Žádost o prodloužení lhůty od I	FA/SR/SU/xxxx/2022 – 6
7	31.10.2022	FA_SR_SU_xxxx_2022_sdělení I o prodloužení lhůty	FA/SR/SU/xxxx/2022 – 7
8	11.11.2022	Podklady k řízení od I	FA/SR/SU/xxxx/2022 – 8
9	07.12.2022	FA_SR_SU_xxxx_2022_výzva I k vyjádření k předběžnému posouzení věci	FA/SR/SU/xxxx/2022 – 9
10	22.12.2022	Žádost o prodloužení lhůty od I	FA/SR/SU/xxxx/2022 – 10
11	23.12.2022	FA_SR_SU_xxxx_2022_sdělení I o prodloužení lhůty	FA/SR/SU/xxxx/2022 – 11
12	06.01.2023	Podklady k řízení od I	FA/SR/SU/xxxx/2022 – 12
13	16.01.2023	FA_SR_SU_xxxx_2022_poučení N o přezkoumatelnosti rozhodnutí finančního arbitra soudem	FA/SR/SU/xxxx/2022 – 13
14	16.01.2023	FA_SR_SU_xxxx_2022_výzva I k seznámení s podklady před vydáním rozhodnutí	FA/SR/SU/xxxx/2022 – 14
15	16.01.2023	FA_SR_SU_xxxx_2022_výzva N k seznámení s podklady před vydáním rozhodnutí	FA/SR/SU/xxxx/2022 – 15
16	17.01.2023	Podklady k řízení od N	FA/SR/SU/xxxx/2022 – 16
17	17.01.2023	FA_SR_SU_xxxx_2022_zaslání podkladů N po výzvě k seznámení s podklady	FA/SR/SU/xxxx/2022 – 17
18	20.01.2023	Podklady k řízení od N	FA/SR/SU/xxxx/2022 – 18
19	27.01.2023	Žádost I o zaslání spisové dokumentace	FA/SR/SU/xxxx/2022 – 19
20	27.01.2023	FA_SR_SU_xxxx_2022_zaslání podkladů I po výzvě k seznámení s podklady	FA/SR/SU/xxxx/2022 – 20
21	14.02.2023	FA_SR_SU_xxxx_2022_nález	FA/SR/SU/xxxx/2022 – 21
22	01.03.2023	Námítky I proti nálezu	FA/SR/SU/xxxx/2022 – 22
23	02.03.2023	FA_SR_SU_xxxx_2022_výzva N k vyjádření k námítkám proti nálezu	FA/SR/SU/xxxx/2022 – 23
24	14.03.2023	Podklady k řízení od N	FA/SR/SU/xxxx/2022 – 24
25	30.03.2023	FA_SR_SU_xxxx_2022_rozhodnutí o námítkách proti nálezu	FA/SR/SU/xxxx/2022 – 25

- Celková délka řízení činila 182 dní.
- Podklady byly shromážděny po 108 dnech od zahájení řízení (výzva k seznámení s podklady na termín 31. 1. 2023, obě strany sporu si nechaly podklady zaslat);
- Nález byl vydán 137 dní od zahájení řízení (18 dní od seznámení stran sporu s podklady);
- Instituce podala námitky ve lhůtě 15 dnů od doručení nálezu (dne 1. 3. 2023). Navrhovatel byl vyzván k vyjádření k námitkám dne 2. 3. 2023, vyjádřil se 14. 3. 2023;
- Finanční arbitr rozhodl o námitkách dne 30. 3. 2023, tedy do 30 dnů od podání námitek a do 6 dnů od vyjádření Navrhovatele k námitkám.
- Rozhodnutí nabylo právní moci dne 31. 3. 2023.

#### FA/SR/PP/xxxx/2022

Navrhovatel se domáhal po Instituci zaplacení částky cca 750 tis. Kč, protože je právním nástupcem zemřelého, který byl oprávněnou k výplatě jednorázového vyrovnání ze smlouvy o penzijním připojištění. Ke smíru nebyl důvod ani k němu nedošlo, finanční arbitr musel návrh zamítnout, a to i v námitkovém řízení.

Úkon	Datum úkonu	Stručný obsah / Věc	Č. j.
1	14.11.2022	Návrh na zahájení řízení	FA/SR/PP/xxxx/2022 – 1
2	16.11.2022	FA_SR_PP_xxxx_2022_oznámení N o zahájení řízení a výzva k odstranění nedostatků	FA/SR/PP/ xxxx /2022 – 2
3	16.11.2022	FA_SR_PP_xxxx_2022_poučení N o bezplatnosti řízení, protože se nechal zastoupit advokátem	FA/SR/PP/ xxxx /2022 – 3
4	22.11.2022	Podklady k řízení od N	FA/SR/PP/ xxxx /2022 – 4
5	22.11.2022	FA_SR_PP_xxxx_2022_oznámení I o zahájení řízení a výzva k vyjádření k návrhu	FA/SR/PP/ xxxx /2022 – 5
6	06.12.2022	Žádost o prodloužení lhůty od I	FA/SR/PP/ xxxx /2022 – 6
7	06.12.2022	FA_SR_PP_xxxx_2022_sdělení I o prodloužení lhůty	FA/SR/PP/ xxxx /2022 – 7
8	23.12.2022	Podklady k řízení od I	FA/SR/PP/ xxxx /2022 – 8
9	02.01.2023	FA_SR_PP_xxxx_2022_výzva I k předložení podkladů	FA/SR/PP/ xxxx /2022 – 9
10	16.01.2023	Žádost I o prodloužení lhůty	FA/SR/PP/ xxxx /2022 – 10
11	16.01.2023	FA_SR_PP_xxxx_2022_sdělení I o prodloužení lhůty	FA/SR/PP/ xxxx /2022 – 11
12	01.02.2023	Podklady k řízení od I	FA/SR/PP/ xxxx /2022 – 12
13	09.02.2023	FA_SR_PP_xxxx_2022_výzva N k vyjádření k předběžnému posouzení věci	FA/SR/PP/ xxxx /2022 – 13
14	10.02.2023	Podklady k řízení od N	FA/SR/PP/ xxxx /2022 – 14
15	10.02.2023	FA_SR_PP_xxxx_2022_výzva I k seznámení s podklady před vydáním rozhodnutí	FA/SR/PP/ xxxx /2022 – 15
16	10.02.2023	FA_SR_PP_xxxx_2022_výzva N k seznámení s podklady před vydáním rozhodnutí	FA/SR/PP/ xxxx /2022 – 16

17	11.02.2023	Žádost N o zaslání spisové dokumentace	FA/SR/PP/ xxxx /2022 – 17
18	14.02.2023	FA_SR_PP_xxxx_2022_zaslání podkladů N po výzvě k seznámení s podklady	FA/SR/PP/ xxxx /2022 – 18
19	27.02.2023	Komunikace se soudy – dotaz od soudu	FA/SR/PP/ xxxx /2022 – 19
20	02.03.2023	FA_SR_PP_xxxx_2022_nález	FA/SR/PP/ xxxx /2022 – 20
21	07.03.2023	FA_SR_PP_xxxx_2022_odpověď soudu	FA/SR/PP/ xxxx /2022 – 21
22	21.03.2023	Námítky N proti nálezu	FA/SR/PP/ xxxx /2022 – 22
23	22.03.2023	FA_SR_PP_xxxx_2022_výzva I k vyjádření k námítkám proti nálezu	FA/SR/PP/ xxxx /2022 – 23
24	11.04.2023	Žádost I o prodloužení lhůty	FA/SR/PP/ xxxx /2022 – 24
25	11.04.2023	FA_SR_PP_xxxx_2022_sdělení I o prodloužení lhůty (doručováno i e-mailem)	FA/SR/PP/ xxxx /2022 – 25
26	12.04.2023	Potvrzení doručení e-mailem - I	FA/SR/PP/ xxxx /2022 – 26
27	17.04.2023	Podklady k řízení od I	FA/SR/PP/ xxxx /2022 – 27
28	20.04.2023	FA_SR_PP_xxxx_2022_rozhodnutí o námítkách proti nálezu	FA/SR/PP/ xxxx /2022 – 28

- Celková délka řízení 162 dní.
- Podklady byly shromážděny po 88 dnech od zahájení řízení;
- Nález byl vydán 108 dní od zahájení řízení (tj. 6 dnů od seznámení s podklady);
- Finanční arbitr rozhodl o námítkách do 30 dnů od podání námitek a do 3 dnů od vyjádření Instituce k námítkám;
- Rozhodnutí nabylo právní moci 25. 4. 2023.

#### FA/SR/RI/xxx/2022

Navrhovatel se domáhal se po Instituci poskytující investiční služby náhrady škody ve výši 188 tis. Kč, způsobené neprůhledným hospodařením společnosti s peněžními prostředky, které Navrhovatel vložil na majetkový účet vedený u Instituce na základě komisionářské a úhradou poplatků na základě této smlouvy.

Bylo dosaženo smírného vyřešení sporu, plnění dosáhlo 170 tis. Kč. Finanční arbitr musel zpracovat předběžné právní posouzení a nařídit ústní jednání s institucí. Navrhovatel měl neodpovídající představy o podobě smírného řešení sporu.

Úkon	Datum úkon	Stručný obsah / Věc	Č. j.
1	24.03.2022	Návrh na zahájení řízení	FA/SR/RI/ xxx /2022 – 1
2	11.04.2022	FA_SR_RI_xxx_2022_oznámení N o zahájení řízení a výzva k odstranění nedostatků	FA/SR/RI/ xxx /2022 – 2
3	27.04.2022	Podklady k řízení od N	FA/SR/RI/ xxx /2022 – 3
4	12.05.2022	FA_SR_RI_xxx_2022_opakovaná výzva N k odstranění nedostatků návrhu	FA/SR/RI/ xxx /2022 – 4
5	20.05.2022	Podklady k řízení od N	FA/SR/RI/ xxx /2022 – 5

6	21.06.2022	FA_SR_RI_ xxx _2022_druhá opakovaná výzva N k odstranění nedostatků návrhu	FA/SR/RI/ xxx /2022 – 6
7	27.06.2022	Podklady k řízení od N	FA/SR/RI/ xxx /2022 – 7
8	30.06.2022	FA_SR_RI_ xxx _2022_oznámení I o zahájení řízení a výzva k návrhu	FA/SR/RI/ xxx /2022 – 8
9	01.07.2022	FA_SR_RI_ xxx _2022_zaslání spisové dokumentace I na datovém nosiči	FA/SR/RI/ xxx /2022 – 9
10	18.07.2022	Podklady k řízení od I	FA/SR/RI/ xxx /2022 – 10
11	18.07.2022	Podklady k řízení od I	FA/SR/RI/ xxx /2022 – 11
12	21.07.2022	Podklady k řízení od I	FA/SR/RI/ xxx /2022 – 12
13	12.08.2022	FA_SR_RI_ xxx _2022_výzva I k předložení podkladů	FA/SR/RI/ xxx /2022 – 13
14	30.08.2022	Podklady k řízení od I	FA/SR/RI/ xxx /2022 – 14
15	30.08.2022	Podklady k řízení od I	FA/SR/RI/ xxx /2022 – 15
16	12.09.2022	FA_SR_RI_ xxx _2022_výzva I k předložení podkladů	FA/SR/RI/ xxx /2022 – 16
17	23.09.2022	Podklady k řízení od I	FA/SR/RI/ xxx /2022 – 17
18	23.09.2022	Podklady k řízení od K	FA/SR/RI/ xxx /2022 – 18
19	21.10.2022	FA_SR_RI_ xxx _2022_výzva I k předložení podkladů	FA/SR/RI/ xxx /2022 – 19
20	08.11.2022	Podklady k řízení od I	FA/SR/RI/ xxx /2022 – 20
21	23.11.2022	FA_SR_RI_ xxx _2022_výzva I k podání ústního vysvětlení	FA/SR/RI/ xxx /2022 – 21
22	12.12.2022	FA_SR_RI_ xxx _2022_protokol o podání ústního vysvětlení s I	FA/SR/RI/ xxx /2022 – 22
23	22.12.2022	Podklady k řízení od I	FA/SR/RI/ xxx /2022 – 23
24	22.12.2022	FA_SR_RI_ xxx _2022_výzva N k vyjádření k návrhu smíru	FA/SR/RI/ xxx /2022 – 24
25	11.01.2023	Podklady k řízení od N	FA/SR/RI/ xxx /2022 – 25
26	12.01.2023	FA_SR_RI_ xxx _2022_protokol o telefonickém hovoru s N	FA/SR/RI/ xxx /2022 – 26
27	13.01.2023	FA_SR_RI_ xxx _2022_protokol o telefonickém hovoru s N	FA/SR/RI/ xxx /2022 – 27
28	12.01.2023	Podklady k řízení od N	FA/SR/RI/ xxx /2022 – 28
29	15.01.2023	Podklady k řízení od N	FA/SR/RI/ xxx /2022 – 29
30	17.01.2023	FA_SR_RI_ xxx _2022_výzva I k vyjádření k protinávru smíru od N	FA/SR/RI/ xxx /2022 – 30
31	01.02.2023	Podklady k řízení od I	FA/SR/RI/ xxx /2022 – 31
32	03.02.2023	FA_SR_RI_ xxx _2022_výzva I k předložení podkladů	FA/SR/RI/ xxx /2022 – 32
33	03.02.2023	FA_SR_RI_ xxx _2022_výzva N k vyjádření k návrhu smíru od I	FA/SR/RI/ xxx /2022 – 33
34	10.02.2023	Podklady k řízení od N	FA/SR/RI/ xxx /2022 – 34
35	14.02.2023	Žádost I o prodloužení lhůty	FA/SR/RI/ xxx /2022 – 36
36	14.02.2023	FA_SR_RI_ xxx _2022_sdělení I o prodloužení lhůty	FA/SR/RI/ xxx /2022 – 37
37	07.03.2023	Podklady k řízení od I	FA/SR/RI/ xxx /2022 – 38
38	08.03.2023	FA_SR_RI_ xxx _2022_výzva N k vyjádření k návrhu smíru od I	FA/SR/RI/ xxx /2022 – 39
39	20.03.2023	FA_SR_RI_ xxx _2022_protokol o telefonickém hovoru s N	FA/SR/RI/ xxx /2022 – 40
40	22.03.2023	Podklady k řízení od N	FA/SR/RI/ xxx /2022 – 41

41	23.03.2023	FA_SR_RI_ xxx _2022_výzva I k předložení návrhu dohody o narovnání	FA/SR/RI/ xxx /2022 – 42
42	29.03.2023	Podklady k řízení - Instituce	FA/SR/RI/ xxx /2022 – 43
43	31.03.2023	FA_SR_RI_ xxx _2022_protokol o telefonickém hovoru s N	FA/SR/RI/ xxx /2022 – 44
44	31.03.2023	FA_SR_RI_ xxx _2022_výzva N ke zpětvzetí návrhu na zahájení řízení	FA/SR/RI/ xxx /2022 – 45
45	14.04.2023	Zpětvzetí návrhu na zahájení řízení	FA/SR/RI/ xxx /2022 – 46
46	14.04.2023	FA_SR_RI_ xxx _2022_usnesení o zastavení řízení	FA/SR/RI/ xxx /2022 – 47

- Celková délka řízení 407 dní
- Finanční arbitr musel opakovaně Navrhovatele vyzývat k odstranění nedostatků návrhu;
- Instituci vyzýval opakovaně k předložení podkladů, za účelem projednání předběžného právního posouzení nařídil Instituci podání ústního vysvětlení;
- následně probíhalo více než 4 měsíce jednání o smírném řešení sporu (od předložení prvního návrhu Instituce), které skončilo zpětvzetím návrhu na zahájení řízení, protože strany uzavřely dohodu o narovnání;
- rozhodnutí nabylo právní moci dne 5. 5. 2023.

### **Výsledky řízení před finančním arbitrem**

Finanční arbitr tam, kde je to účelné, předloží předběžné právní posouzení sporu s výzvou ke smírnému vyřešení sporu. Teprve když strany sporu smírné řešení odmítnou, vydává finanční arbitr rozhodnutí ve věci v podobě nálezu, případně i rozhodnutí o námitkách proti nálezu.

Smírné vyřešení sporu, protože nárok spotřebitele byl zcela nebo zčásti uspokojen, předpokládá na straně spotřebitele zpětvzetí návrhu na zahájení řízení.

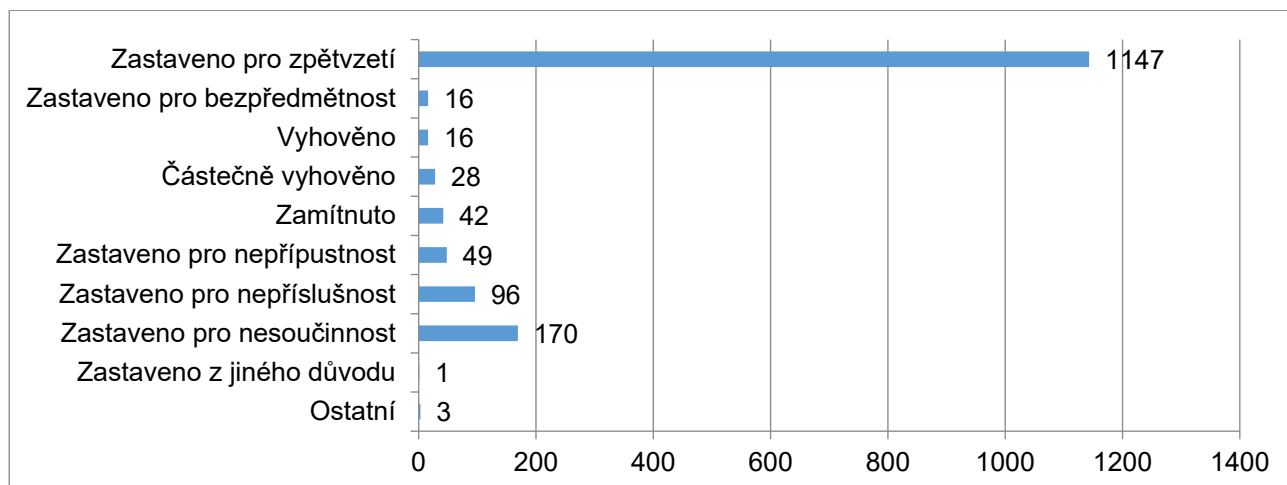
Za smírné řešení sporu je zapotřebí považovat i situaci, kdy spotřebitel vezme svůj návrh zpět, protože ho finanční arbitr předloženým předběžným právním posouzením shromážděných podkladů přesvědčí o nedůvodnosti jeho návrhu (sporu).

Tam, kde není možné smírného řešení sporu dosáhnout, vydává finanční arbitr rozhodnutí ve věci, a to v podobě nálezu, případně rozhodnutí o námitkách proti nálezu.

### **Výsledky řízení pravomocně skončených k 31. 12. 2022 podle způsobu vyřízení sporu**

Výsledek	Počet
Zastaveno pro zpětvzetí	1.147
Zastaveno pro bezpředmětnost	16
Vyhověno	16
Částečně vyhověno	28
Zamítnuto	42
Zastaveno pro nepřípustnost	49
Zastaveno pro nepříslušnost	96
Zastaveno pro nesoučinnost	170
Zastaveno z jiného důvodu	1
Ostatní	3
<b>Celkem</b>	<b>1.568</b>





V roce 2022 finanční arbitr zastavil v 1.147 případech řízení pro zpětvzetí návrhu na jeho zahájení. Dalších 16 řízení finanční arbitr zastavil pro bezpředmětnost, protože finanční instituce zcela uspokojila požadavky navrhovatele a tuto skutečnost finančnímu arbitrovi doložila, ale navrhovatel už svůj návrh nevzal zpět, neboť získáním finanční kompenzace pro něj věc „skončila“. Celkem tedy v roce 2022 skončilo smírným řešením 1.163 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, když celkem vydal finanční arbitr 86 rozhodnutí ve věci, z toho v 42 případech návrh zamítl, v 28 řízeních částečně a v 16 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 spotřebitele zastavit celkem 170 řízení.

Finanční arbitr návrhy, kde zjistil zákonnou překážku řízení, musel odmítnout pro jejich nepřípustnost, v roce 2022 tak učinil v 48 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 nepříslušnost, v roce 2022 bylo celkem pro nepříslušnost finančního arbitra zastaveno 96 řízení).

### Stav vedených řízení vedených v roce 2022 ke dni 31. 12. 2022

Stav	Počet
pravomocně skončeno do 31. 12. 2022	1.568
vydáno rozhodnutí do 31. 12. 2022	94
přerušeno	111
před vydáním nálezu k datu 31. 12. 2021 (probíhá shromažďování podkladů, projednávání smírného řešení sporů, čeká se na výsledky soudního přezkumu nebo skončení trestního řízení)	760

Ke dni 31. 12. 2022 bylo rozhodnuto, ale dosud nenabýlo právní moci dalších 94 rozhodnutí finančního arbitra. Současně zůstávalo přerušovaných 111 řízení, a to v souvislosti s běžícím a dosud neskončeným insolvenčním řízením Metropolitního spořitelního družstva v likvidaci. Počet probíhajících řízení činil 760.

V období 1. 1. 2023 až 31. 5. 2023 bylo finančním arbitrem pravomocně ukončeno celkem 583 řízení.

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

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

V roce 2022 uložil finanční arbitr sankce přesahující částku 615 tis. Kč.

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. Zpravidla ukládá finanční arbitr pořádkové pokuty v jednotlivých případech ve výši 10.000 Kč.

V roce 2022 uložil finanční arbitr pořádkové pokuty v částce 306 tis. Kč.

Ve sledovaném období finanční arbitr uložil sankce a pořádkové pokuty finančním institucím jako účastníkům řízení před finančním arbitrem ve výši přesahující 921 tis. Kč.

## **Soudní přezkumy rozhodnutí finančního arbitra**

Prvotním cílem zřízení institutu finančního arbitra je zajistit spotřebitelům jako klientům finančních institucí rychlé, efektivní a nenákladné mimosoudní řízení, v jehož rámci by se mohli domoci i takových práv, jejichž uplatnění u obecného soudu by jinak pro ně bylo odrazující, ať již z důvodu s tím spojených nákladů (náklady soudního řízení, náklady vlastního právního zastoupení) nebo časové náročnosti.

Proti pravomocnému rozhodnutí finančního arbitra ve věci (nález a rozhodnutí o námitkách) může kterákoli strana sporu (spotřebitel i finanční instituce) podat žalobu k věcně a místně příslušnému obecnému soudu o nahrazení rozhodnutí finančního arbitra rozhodnutím soudu podle části V. občanského soudního řádu. Účastníky řízení před soudem není finanční arbitr, ale jsou jimi navrhovatel a instituce, kteří nesou náklady soudního řízení tak, jak určí soud.

Proti rozhodnutí finančního arbitra, kterým finanční arbitr rozhodne o zastavení řízení (pro nesoučinnost, nepříslušnost, nepřípustnost, složitost atd.) může kterýkoli účastník podat správní žalobu podle zákona č. 150/2002 Sb., soudní řád správný, ve znění pozdějších předpisů, a dožadovat se zrušení/vyslovení nicotnosti rozhodnutí finančního arbitra. Na správním soudu se může spotřebitel obrátit i v případě, že nabude dojmu, že finanční arbitr je v jeho sporu nečinný.

Dosavadní rozhodovací praxe soudů ohledně rozhodnutí finančního arbitra se různí a v některých případech stejné soudy posuzují shodné případy jinak a dochází k protichůdným rozhodnutím.

Zpracovat statistiku podaných žalob proti rozhodnutí finančního arbitra a rozhodování soudů ve sledovaném období je prakticky nemožné, protože ne všechny soudy vyrozumí finančního arbitra o podané žalobě, vyžádají si spis a vyjádření, současně k projednání žaloby na nahrazení rozhodnutí finančního arbitra v prvním stupni dochází nezdědká až dva roky po podání žaloby.

Finančnímu arbitrovi není známo ve sledovaném období soudem zrušené rozhodnutí proto, že by finanční arbitr rozhodl o nároku spotřebitele v rozporu s právními předpisy. V jednom případě obecný soud, aniž k tomu sám byl příslušný, rozhodl o tom, že finanční arbitr není příslušný rozhodovat o nemajetkové újmě v souvislosti s úvěrem. Jedná se o rozhodnutí soudu prvního stupně, proti kterému nebylo podáno odvolání. Svým obsahem je zmatečné a není ani řádné odůvodněné.

Ve správním soudnictví pak ve sledovaném období rozhodoval Městský soud v Praze i Nejvyšší správní soud o rozhodnutích finančního arbitra, který zastavil řízení pro nesoučinnost navrhovatele, který se nedostavil k ústnímu jednání. U obou soudů rozhodovalo více senátů a o totožných věcech rozhodovaly různě, a to zamítnutím žalob (kasačních stížností), tak i zrušením rozhodnutí finančního arbitra a vrácením zpět k řízení (aby finanční arbitr odůvodnil, proč bylo zapotřebí, aby se navrhovatel dostavil k ústnímu jednání).

Finanční arbitr tak může předložit pouze níže uvedené shrnutí:

### *Životní pojištění*

Nejčastějším rozhodnutím, které projednávaly soudy v přezkumném řízení, byla rozhodnutí finančního arbitra ve sporu ze životního pojištění, resp. o neplatnosti pojistné smlouvy pro rozpor se zákonem a neurčitost nákladové struktury a o vydání bezdůvodného obohacení z neplatné pojistné smlouvy.

Jedná se však o rozhodnutí předložená k soudnímu přezkumu zejména v letech 2018 až 2020.

Pokud došlo ke zrušení rozhodnutí finančního arbitra, pak jedině v případě, že se strany sporu před soudem nakonec dohodly na smíru. Důvodem smíru však byla jedině skutečnost, že pojišťovny nechtěly před soudem nechat běžet větší počet stejných řízení, a proto některá rozhodnutí finančního arbitra, resp. řízení před ním, tzv. odklidily. Současně některé soudy měnily rozhodnutí finančního arbitra, pokud šlo o posouzení námitky promlčení, kterou vždy pojišťovny vznesly. Soudy na rozdíl od finančního arbitra nepřihlížely k okamžiku, kdy se spotřebitel o bezdůvodném obohacení pojišťovny skutečně dozvěděl, když počátek subjektivní promlčecí lhůty práva na vydání bezdůvodného obohacení ztotožňovaly s datem uzavření neplatných pojistných smluv.

K tomu finanční arbitr odkazuje na genezi jednoho řízení před finančním arbitrem, kdy až Ústavní soud potvrdil, že finanční arbitr v řízení před ním vedeným rozhodoval na rozdíl od obecných soudů správně.

K rozhodnutí Ústavního soudu ze dne 10. 5. 2022, sp. zn. III. ÚS 2127/21, kdy na počátku bylo rozhodnutí finančního arbitra (sp. zn. FA/SR/ZP/17/2018). V něm se spotřebitel domáhal po pojišťovně vrácení zaplaceného pojistného se zákonným úrokem z prodlení s odůvodněním, že pojistná smlouva o životním pojištění, kterou uzavřeli, je neplatná pro rozpor se zákonem, protože pojišťovna od spotřebitele nepřebrala pojistné riziko a pojistnou smlouvou tak není sjednáno pojištění.

Spotřebitel se na finančního arbitra obrátil až 8 let od uzavření pojistné smlouvy.

Proti nároku spotřebitele vznesla pojišťovna námitku promlčení. Finanční arbitr námitku promlčení připustil, když vzhledem ke konkrétním okolnostem případu nedovodil její rozpor s dobrými mravy.

Právo na vydání bezdůvodného obohacení (na vrácení zaplaceného pojistného) se promlčuje v objektivní tříleté promlčecí lhůtě a subjektivní dvouleté promlčecí lhůtě. Objektivní promlčecí lhůta začne plynout od okamžiku vzniku bezdůvodného obohacení a subjektivní od znalosti o bezdůvodném obohacení.

Finanční arbitr ztotožnil počátek subjektivní promlčecí lhůty s poradou spotřebitele s právním zástupcem, dřívější vědomost spotřebitele o bezdůvodném obohacení finanční arbitr v tomto konkrétním případě neshledal.

Protože od porady spotřebitele s právním zástupcem do podání návrhu k finančnímu arbitrovi subjektivní dvouletá promlčecí lhůta neuplynula, nedovodil finanční arbitr, že by se pojistné spotřebitele promlčovalo v subjektivní dvouleté lhůtě.

Na základě objektivní tříleté promlčecí lhůty se však promlčelo pojistné zaplacené více než tři roky před podáním návrhu k finančnímu arbitrovi.

Obvodní soud, který rozhodoval opětovně o návrhu spotřebitele, návrh spotřebitele zamítl, nález finančního arbitra zůstal nezměněn. Obvodní soud potvrdil závěr finančního arbitra o neplatnosti pojistné smlouvy z důvodu nesjednání pojištění a o tom, že námitka promlčení není v rozporu s dobrými mravy. Ve vztahu k promlčení s odkazem na judikaturu Nejvyššího soudu uvedl, že spotřebiteli se každá platba pojistného promlčuje v subjektivní dvouleté promlčecí lhůtě (nikoli v objektivní tříleté, jak dovodil finanční arbitr).

Městský soud v Praze jako soud odvolací, rozhodnutí Obvodního soudu jako správné potvrdil. K aplikaci počátku subjektivní promlčecí lhůty doplnil, že neplatnost pojistné smlouvy byla odvoditelná

již z textu smlouvy, proto vědomost spotřebitele o bezdůvodném obohacení spadá vjedno s každou platbou pojistného.

Rozhodnutí Městského soudu v Praze a Obvodního soudu potvrdil Nejvyšší soud. Závěry obecných soudů tak byly pro spotřebitele méně příznivé než závěr finančního arbitra.

Ústavní soud následně judikoval, že počátek subjektivní promlčecí lhůty práva na vydání bezdůvodného obohacení musí být ztotožněn se skutečnou znalostí spotřebitele o bezdůvodném obohacení pojišťovny a závěr musí být řádně odůvodněn. Nelze postupovat formalisticky a pouze odkazovat na závěry z jiných rozhodnutí, jak obecné soudy učinily.

Optikou rozhodnutí Ústavního soudu finanční arbitr rozhodl o námitce promlčení správně. Své závěry řádně odůvodnil na několika stranách nálezu a následně v rozhodnutí o námitkách.

To, že soudy v přezkumném řízení shledaly, že právo spotřebitele se promlčuje v subjektivní promlčecí lhůtě (a nikoli pouze v objektivní, jak shledal finanční arbitr), tak, jak jim teď Ústavní soud vyčítá, nemůže být přičítáno k tíži finančního arbitra.

Nález a rozhodnutí finančního arbitra jsou tak zcela v souladu se závěry Ústavního soudu v předmětném nálezu.

### *Spotřebitelský úvěr*

Druhou skupinou sporů, které finanční instituce předkládají k soudnímu přezkumu, jsou spory o neplatnost smlouvy o spotřebitelském úvěru pro neposouzení úvěruschopnosti před jejím uzavřením. Finanční arbitr v drtivé většině rozhodl o neplatnosti smlouvy o úvěru (zápůjčce), protože zejména nebankovní poskytovatelé zásadně neposuzovali výdaje žadatele o úvěr.

Většina poskytovatelů spotřebitelského úvěru se v řízení před finančním arbitrem se spotřebitelem usmířila.

Do soudního přezkumu se obrací opakovaně 5 subjektů, v současné době jsou to už jen 3 poskytovatelé spotřebitelských úvěrů, které soudům předkládají k přezkumu v obdobná rozhodnutí finančního arbitra i přesto, že soudy prvního stupně i soudy odvolací jejich žaloby v obdobných případech zamítly a rozhodnutí finančního arbitra nenahradily.

V těchto případech může pokračovat přezkum v dovolacím řízení před Nejvyšším soudem, finančnímu arbitrovi dosud nebylo žádné takové dovolací řízení prozatím oznámeno.

### *Stavební spoření*

Jde o přezkum rozhodnutí finančního arbitra, který rozhodl, že jednostranné ukončení stavebního spoření ze strany stavební spořitelny nebylo účinné a že je stavební spořitelna povinná obnovit účet stavebního spoření a dál stavební spoření jako finanční službu poskytovat. Před finančním arbitrem bylo zahájeno více než 80 sporů, k soudnímu přezkumu se dostalo 10 rozhodnutí. Ve zbývajících řízeních spotřebitelé postupně od sporů odstoupili, celkem 56 řízení bylo dokončeno právě až v roce 2022, ještě 3 řízení probíhají, kdy se stavební spořitelna v návaznosti na odmítnutí ústavních stížností, které v souvislosti s přezkumem rozhodnutí finančního arbitra podala, nakonec se spotřebiteli narovnala.

K usnesení Ústavního soudu ze dne 4. 5. 2022, spis. zn. I. ÚS 566/22, kdy na počátku bylo rozhodnutí finančního arbitra (sp. zn. FA/SR/ST/507/2016). V něm se spotřebitel domáhal, aby stavební spořitelna obnovila a pokračovala ve vedení účtu stavebního spoření, tedy přijímala na něho vklady a připisovala státní podporu a úroky z vkladů a státní podpory, protože spotřebitel nesouhlasil s tím, že stavební spořitelna stavební spoření ukončila v důsledku dosažení účelu smlouvy, za který považovala přespoření cílové částky, i když spotřebitel a stavební spořitelna si sjednali, že při každém přespoření aktuální cílové částky se cílová částka automaticky navyšuje.

Proti nároku spotřebitele vznesla stavební spořitelna námitku, že smluvní ujednání nelze vykládat tak, že by navýšení cílové částky bylo automatické, ale tak, že s každým navýšením cílové částky musí nejprve stavební spořitelna vyslovit souhlas s tím, že dosud tyto souhlasy stavební spořitelna dávala, ale po posledním přespojení již s pokračováním stavebního spoření nesouhlasí. Stavební spořitelna argumentovala dosavadními rozhodnutími obecných soudů vydaných v řízeních s obdobným předmětem sporu.

Finanční arbitr rozhodl o návrhu spotřebitele tak, že stavební spořitelna neměla právo stavební spoření ukončit, tedy uložil stavební spořitelně, aby obnovila stavební spoření a umožnila v něm spotřebiteli pokračovat.

Obvodní soud, který rozhodoval věc v prvním stupni a dále pak Městský soud v Praze jako soud odvolací se přiklonily na stranu stavební spořitelny a rozhodnutí finančního arbitra nahradily tak, že stavební spořitelna měla právo stavební spoření ukončit, protože neudělila souhlas s navýšením cílové částky a spotřebitel nemá právo pokračovat ve stavebním spoření, pokud je sjednaná cílová částka naspořena.

Proti tomuto rozhodnutí podal spotřebitel dovolání k Nejvyššímu soudu, který se neztotožnil se závěry nižších soudů s tím, že z ujednání o automatickém navyšování cílové částky pokračujícím spořením spotřebitele, které není v rozporu s účelem smlouvy o stavebním spoření, nelze dovodit omezení trvání stavebním spoření, a vrátil věc nižším soudům k novému řízení.

V novém řízení nižší soudy v souladu s rozhodnutím Nejvyššího soudu rozhodly ve prospěch spotřebitele, tedy potvrdily, že rozhodnutí finančního arbitra je správné.

Protože se stavební spořitelna neztotožnila s rozhodnutím Nejvyššího soudu, podala ústavní stížnost (a to nejen v řízeních, která začala u finančního arbitra, ale také v řízeních, kdy se spotřebitel na začátku obrátil přímo na soud).

Ústavní soud stížnosti odmítl s tím, že nesdílí názor stavební spořitelny, že by obecné soudy a zejména Nejvyšší soud nedostatečně odůvodnily svá rozhodnutí, že by nereagovaly na argumenty stavební spořitelny v průběhu přezkumného řízení a že by se náležitě nevypořádaly se všemi okolnostmi nezbytnými pro rozhodnutí a řádně neobjasnily své úvahy, na kterých svá rozhodnutí založily.

Optikou rozhodnutí Nejvyšších soudů a Ústavního soudu tedy finanční arbitr rozhodl o nároku spotřebitele na pokračování stavebního spoření správně a své závěry náležitě a velmi podrobně odůvodnil v nálezu i rozhodnutí o námitkách.

Nemůže být přičítáno k tíži finančního arbitra, že v rámci přezkumného řízení nižší soudy rozhodnutí finančního arbitra nahradily tak, že jim to Nejvyšší soud posléze vyčetl.

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

### **Finanční arbitr a zástupce finančního arbitra**

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

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

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

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

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

### **Kancelář finančního arbitra**

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

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

- finanční arbitr,
- zástupce finančního arbitra,
- oddělení platebního styku, stavebního spoření a směnárenské činnosti,
- oddělení úvěrů I,
- oddělení úvěrů II,
- oddělení úvěrů III ( *v průběhu roku 2022 vedle svého zaměření částečně převzalo i spory z investic*),
- oddělení úvěrů IV,
- oddělení investic,
- oddělení životního pojištění a penzijních produktů,

- oddělení tajemníka finančního arbitra ( *v průběhu roku vedle svého zaměření převzalo část sporů z platebního styku*),
- oddělení administrativní podpory,
- interní auditor.

Organizační struktura Kanceláře finančního arbitra se mění v závislosti na aktuální potřebě.

Stupněm řízení je:

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

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

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

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

rok 2011	14 systemizovaných míst
rok 2012	14 systemizovaných míst
rok 2013	14 systemizovaných míst
rok 2014	35 systemizovaných míst
rok 2015	39 systemizovaných míst
rok 2016	45 systemizovaných míst
rok 2017	55 systemizovaných míst
rok 2018	55 systemizovaných míst
rok 2019	60 systemizovaných míst
rok 2020	57 systemizovaných míst
rok 2021	57 systemizovaných míst
rok 2022	57 systemizovaných míst

V průběhu roku 2022 zaměstnávala Kancelář finančního arbitra ve fyzických osobách 54 zaměstnanců v pracovním poměru, resp. 51 zaměstnanců v průměrném přepočteném počtu (jedná se především o zkrácené úvazky zaměstnankyň pečujících o nezletilé děti), když Kancelář finančního arbitra současně evidovala 11 zaměstnankyň vyňatých z evidenčního počtu z důvodu zahájené nebo probíhající rodičovské dovolené (většina jejich pracovních míst byla obsazena dočasným zástupem).

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

Kancelář finančního arbitra nedisponuje samostatnými systemizovanými místy pro zajištění činností v oblasti veřejných zakázek, digitalizace, kybernetické bezpečnosti, tak jako je tomu běžně u jiných úřadů. Všechny tyto agendy musí zajišťovat prostřednictvím dohod konaných mimo pracovní poměr

nebo nad rámec pracovních povinností prostřednictvím odborných pracovníků pověřených činností souvisejícím s řešením sporů.

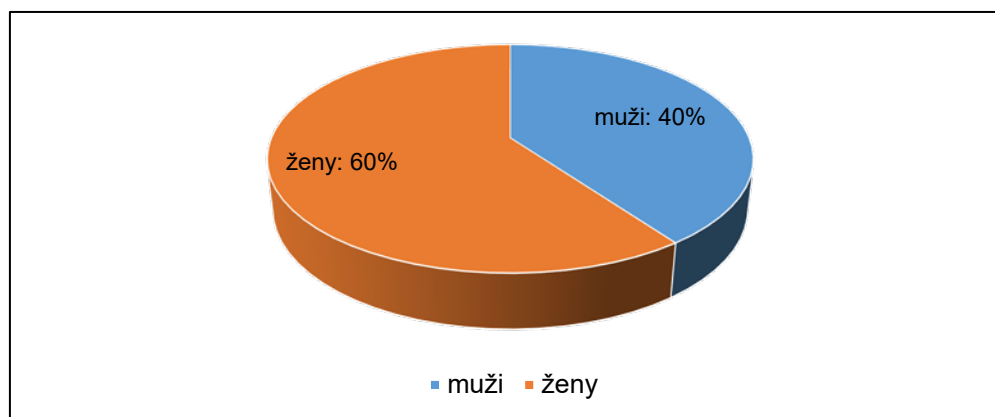
Není zcela dostatečně zajištěný každodenní odborný styk s veřejností, který v současné době zajišťují administrativní zaměstnanci nebo odborní zaměstnanci nad rámec svých pracovních úkolů a pracovní doby.

Kancelář finančního arbitra zaměstnávala ve sledovaném období 10 zaměstnanců na dohodu o pracích konaných mimo pracovní poměr, jednalo se zejména o zajištění činností spojených s účastí Kanceláře finančního arbitra ve veřejných zakázkách, archivačních činnostech, spravování Sbírkou rozhodnutí. Výpomoc poskytovaly při řešení sporů i zaměstnankyně na rodičovské dovolené.

Kancelář finančního arbitra proto zajišťuje pro své zaměstnance pouze v nezbytném rozsahu jazykovou výuku a odborné semináře, zejména občanského a finančního práva.

V Kanceláři finančního arbitra je vyvážený poměr vedoucích pracovníků z hlediska genderové rovnosti, z celkového počtu vedoucích pracovníků 10, zastávají ženy vedoucí pozice finančního arbitra a vedoucí 5 oddělení, muži pak zastávají pozici zástupce finančního arbitra a vedoucí 3 oddělení.

### **Genderové zastoupení žen a mužů ve vedoucích pozicích k 31. 12. 2022**





## VI. NÁKLADY NA ZAJIŠTĚNÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA

Úkoly spojené s odborným, organizačním a technickým zabezpečením činnosti finančního arbitra plní Kancelář finančního arbitra.

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

### Plnění rozpočtu Kanceláře finančního arbitra v roce 2022 s porovnáním roku 2021 (v tis. Kč a osobách)

Ukazatel			
	2021	2022	2022 vs 2021
Specifické ukazatele - příjmy			
Nedaňové příjmy, kapitálové příjmy a přijaté transfery celkem	819,27	979,33	119,54%
Specifické ukazatele - výdaje			
Výdaje na zabezpečení činnosti Kanceláře finančního arbitra	60.361,27	61.598,46	102,05%
Průřezové ukazatele			
Platy zaměstnanců a ostatní platby za provedenou práci	40.702,45	41.321,61	101,52%
· Povinné pojistné placené zaměstnavatelem	13.713,16	13.918,55	101,50%
· Základní příděl fondu kulturních a sociálních potřeb	795,57	815,20	102,47%
· Platy zaměstnanců v pracovním poměru vyjma zaměstnanců na služebních místech	39.767,29	40.760,92	102,50%
Výdaje vedené v informačním systému programového financování EDS/SMVS celkem	546,32	340,37	62,37%
Průměrný přepočtený počet zaměstnanců	53	51	96,23%
Průměrný měsíční plat v Kč	62.527	66.603	106,52%

### Rozpočtové provizorium

Kancelář finančního arbitra do 21. 3. 2022 hospodařila v rozpočtovém provizoriu, v rámci kterého mohla měsíčně rozpočtovat maximálně 1/12 výdajů schváleného státního rozpočtu roku 2021. Kancelář finančního arbitra hradila pouze nezbytné výdaje mandatorní a kvazimandatorní povahy (smluvní závazky a platy zaměstnanců). V rámci omezení rozpočtového provizoria Kancelář finančního arbitra nezapojovala nároky z nespotebovaných výdajů, prostředky fondu kulturních a sociálních potřeb, nerealizovala výběrová řízení a nepřijímala nové zaměstnance, nesjednávala nové dohody o provedení práce/pracovní činnosti a nenavýšovala sazby odměn z běžících dohod ani nezvyšovala platy.

### Rozpočtová opatření

Během sledovaného období vázala Kancelář finančního arbitra prostředky státního rozpočtu za neobsazená místa za období 1. až 4. čtvrtletí, jednalo se o pracovní místa zaměstnankyň čerpajících mateřskou nebo rodičovskou dovolenou, celkem ve výši (prostředky na platy včetně souvisejících výdajů) 961,73 tis. Kč.

V souvislosti s nařízením vlády č. 264/2022 Sb. došlo v závěru sledovaného období ke zvýšení výdajů na platy a související finanční prostředky zejména zdravotní a sociální pojištění a příspěvky fondu kulturních a sociálních potřeb, celkem došlo o zvýšení výdajů na platy a související výdaje o 605,50 tis. Kč.

Výdaje na platy a související platby pro rok 2022 byly v souvislosti se snižováním výdajů ve veřejné správě oproti předchozímu roku 2021 sníženy o 6.000 tis. Kč, aniž by došlo ke snížení počtu systemizovaných míst. Protože současně nedošlo k úpravám sjednaných platů jednotlivých zaměstnanců Kanceláře finančního arbitra, když prostředky na platy ve sjednané výši byly vedle

výdajů z rozpočtu Kanceláře finančního arbitra na rok 2022 čerpány z nároků z nespotřebovaných výdajů minulých období.

## **Příjmy**

Pro rok 2022, stejně jako v minulých obdobích, nebyly v rozpočtu Kanceláře finančního arbitra příjmy stanoveny.

Řízení před finančním arbitrem je bezplatné, každá strana sporu si nese své náklady na řízení sama. Finanční arbitr je povinen usilovat o smírné řešení sporu, v takovém případě se instituci finanční neukládá žádná sankce.

Finanční arbitr je v případě, že nedojde ke smírnému vyřešení sporu a ve sporu rozhoduje ve věci a spotřebiteli vyhoví, byť jen zčásti, je povinen podle zákona o finančním arbitrovi uložit finanční instituci sankci ve výši 10 % z částky, kterou je instituce povinna zaplatit navrhovateli, nejméně však 15 000 Kč, a tato je příjmem státního rozpočtu.

Vedle toho je finanční arbitr oprávněn podle zákona o finančním arbitrovi uložit finanční instituci pokutu za neposkytnutí součinnosti, a to až do výše 100.000 Kč; pokuta je taktéž příjmem státního rozpočtu.

## **Plnění vybraných ukazatelů rozpočtu – příjmy (v tis. Kč)**

Ukazatel	Rozpočet 2022			Skutečnost k 31. 12. 2022
	Schválený	Rozpočet po změnách	Konečný k 31. 12. 2022	
Příjmy celkem	0,00	0,00	0,00	979,33
v tom:				
- přijaté sankční platby a vratky transferů	0,00	0,00	0,00	863,21
- ostatní nedaňové příjmy	0,00	0,00	0,00	11,23
- převod z vlastních fondů	0,00	0,00	0,00	104,89

Ve sledovaném období Kancelář finančního arbitra přijala sankční platby a vratky transferů, tedy příjmy, které se s ohledem na předmět činnosti finančního arbitra a Kancelář finančního arbitra nedají považovat jako zaručené příjmy státního rozpočtu, v celkové výši 979,33 tis. Kč.

Přijaté sankční platby, které představují přijaté sankce a pokuty v řízeních vedených před finančním arbitrem, činily 863,21 tis. Kč z celkového objemu 942,75 tis. Kč, které finanční arbitr v roce 2022 pravomocně uložil; nevybrané sankce a pokuty předkládá finanční arbitr k vymáhání věcně příslušnému celnímu úřadu.

Převod z vlastních fondů související s vyplacením platů za prosinec 2021 v lednu 2022 činil 104,89 tis. Kč, protože nedošlo k žádným nepředvídatelným událostem, byly tyto prostředky převedeny na příjmový účet jako převod z vlastních fondů.

Příjem finančních prostředků ve výši 11,22 tis. Kč představoval náhrady nákladů řízení, které Kancelář finančního arbitra uhradila jako náklady soudního řízení uložené soudem prvního stupně, jehož rozhodnutí bylo zrušeno v řízení o kasační stížnosti.

## **Výdaje**

Výdaje na činnost finančního arbitra, resp. Kanceláře finančního arbitra tvoří v zásadní výši výdaje na platy zaměstnanců Kanceláře finančního arbitra včetně platu finančního arbitra a zástupce finančního arbitra, a s nimi souvisejících plateb.

Nejvýznamnější položkou výdajů na provoz Kanceláře finančního arbitra pak tvoří výdaje na služby, které souvisejí s užíváním nebytových prostor, ve kterých úřad sídlí.

## Plnění vybraných ukazatelů rozpočtu – výdaje (v tis. Kč)

Ukazatel	Rozpočet 2022			Skutečnost k 31. 12. 2022	% plnění konečného rozpočtu
	Schválený	Po změnách	Konečný k 31. 12.		
Výdaje celkem	53.890,87	54.496,38	93.267,07	61.598,46	66,05
- kapitálové (investiční)	750,55	750,55	1.181,82	340,37	28,80
pořízení nehm. investič. majetku	700,55	700,55	1.131,82	340,37	30,07
pořízení hm. investič. majetku	50,00	50,00	50,00	0,00	0,00
- běžné (neinvestiční)	53.140,32	53.745,83	92.085,25	61.258,09	66,52
platy zaměstnanců a ostatní platby	34.296,82	34.742,70	59.353,91	41.321,61	69,62
platy zaměstnanců	33.700,83	34.146,71	58.483,06	40.760,92	69,70
ostatní platby	595,99	595,99	870,84	560,70	64,39
povinné pojistné	15.986,32	16.137,03	25.326,00	13.918,55	54,96
příděl do FKSP	934,02	942,94	1.426,21	815,20	57,16
ostatní běžné výdaje	1.923,17	1.923,17	5.979,13	5.202,73	87,01
nákup materiálu	111,43	111,43	355,19	227,62	64,08
nákup vody, paliv, energie	138,11	138,11	626,40	580,39	92,66
nákup služeb	1.265,59	1.265,59	3.965,01	3.433,58	86,60
nájemné	36,00	36,00	36,00	7,00	19,44
ostatní nákupy	136,03	136,03	314,69	268,71	85,39
opravy a udržování	35,03	35,03	209,90	201,17	95,84
cestovné	50,00	50,00	50,00	32,70	65,39
ostatní položky	272,00	272,00	717,85	692,43	96,46
průměrný přepočtený počet zaměstnanců	57,00	57,00	57,00	51,00	89,47
průměrný měsíční plat v Kč	49.270,22	49.922,09	85.501,56	66.603	77,90

Prostředky na platy byly pro rok 2022 schváleny ve výši 33.700,83 tis. Kč, nároky z nespotřebovaných výdajů minulých období na platy činily 25.044,55 tis. Kč, ke dni 31. 12. 2022 byly nároky zapojeny.

Prostředky na ostatní platby za provedenou práci byly schváleny ve výši 595,98 tis. Kč, nároky z nespotřebovaných výdajů minulých období na ostatní platby za provedenou práci činily 275 tis. Kč, z toho byly ke dni 31. 12. 2022 zapojeny ve výši 274,85 tis. Kč.

Celkem byly platy zaměstnanců a ostatní platby za provedenou práci pro rok 2022 schváleny ve výši 34.296,82 tis. Kč, rozpočet po změnách ke dni 31. 12. 2022 činil 34.742,70 tis. Kč a konečný rozpočet dosáhl ve sledovaném období 59.353,91 tis. Kč.

V závěru roku 2022 došlo na základě rozhodnutí vlády ke zvýšení výdajů na platy a souvisejících finančních prostředků zejména zdravotního a sociálního pojištění a příspěvků fondu kulturních a sociálních potřeb, a to ve výši 606 tis. Kč.

Prostředky na pojistné byly schváleny ve výši 15.986,32 tis. Kč, rozpočet po změnách ke dni 31. 12. 2022 činil 16.137,03 tis. Kč a konečný rozpočet dosáhl ve sledovaném období 25.326 tis. Kč.

Příspěvek do fondu kulturních a sociálních potřeb byl schválen pro rok 2022 ve výši 934,02 tis. Kč, upravený rozpočet činil celkem 942,94 tis. Kč a konečný rozpočet dosáhl částky 1.426,21 tis. Kč.

K datu 31. 12. 2022 činil průměrný počet zaměstnanců ve fyzických osobách 54 z celkového počtu 57 systemizovaných míst, průměrný počet přepočtený pak činil 51 zaměstnanců, protože Kancelář finančního arbitra zaměstnává několik zaměstnanců na částečný úvazek, jedná se zejména o ženy pečující o blízkou osobu (rodiče, nezletilé dítě), k tomu eviduje neobsazená místa zaměstnankyň na mateřské/rodičovské dovolené. V průběhu sledovaného období došlo jak k ukončení pracovního poměru dohodou, tak i k přijetí nového zaměstnance do pracovního poměru, ale i k návratu zaměstnankyně z rodičovské dovolené.

### *Kapitálové výdaje*

Schválený rozpočet Kanceláře finančního arbitra na kapitálové výdaje činil 750,55 tis. Kč, konečný rozpočet ke dni 31. 12. 2022 po zapojení nároků z nespotřebovaných výdajů minulých období činil celkem 1.181,82 tis. Kč. Ve sledovaném období byly prostředky na kapitálové výdaje programu čerpány ve výši 340,37 tis. Kč.

Kancelář finančního arbitra evidovala ve sledovaném období jediný program 01242 označený jako „Rozvoj a obnova MTZ Kanceláře finančního arbitra“, jehož realizace je na období 2020-2025. Program je rozdělen na dva podprogramy, podprogram 012V4210 – Pořízení a rozvoj ICT KFA a podprogram 012V4220 – Pořízení a obnova MTZ KFA.

#### Podprogram 012V4210 „Pořízení a rozvoj ICT KFA“

Cílem podprogramu je vybavení Kanceláře finančního arbitra prostředky a technologiemi pro zefektivnění výkonu státní správy, řízení a zabezpečení výkonu služby, zajištění nepřetržitého a bezpečného přenosu informací, rozvoj a obnova informačních systémů, zajištění bezpečnosti informačních systémů zařazených do kategorie významných informačních systémů.

#### Podprogram 012V4220 „Pořízení a obnova MTZ KFA“

Cílem podprogramu je zajistit s péčí řádného hospodáře obnovu a pořízení potřebného majetku a vybavení Kanceláře finančního arbitra, s důrazem na bezpečnost používání veškerého majetku a zabránění nevhodnému vynakládání finančních prostředků při údržbě a opravách zastaralého a poruchového majetku.

Od roku 2020 do 2021 nebyly prostředky programu čerpány. Schválením investičního záměru v roce 2022 bylo zahájeno čerpání finančních prostředků akce ICT. Schválený rozpočet na kapitálové výdaje programu činil 750,55 tis. Kč, po zapojení nároků z nepotřebovaných výdajů minulých období činil konečný rozpočet ke dni 31. 12. 2022 celkem 1.181,82 tis. Kč.

Ve sledovaném období byly prostředky na investiční výdaje programu čerpány ve výši 340,37 tis. Kč, Kancelář finančního arbitra uhradila úpravy Informačního systému pro spisové služby a řízení před finančním arbitrem v Kanceláři finančního arbitra.

Cílem akce je zjednodušení a tím i zrychlení jednotlivých úkonů prováděných prostřednictvím Informačního systému spisové služby, který je využíván všemi zaměstnanci Kanceláře finančního arbitra, a rozvoj a úpravy uživatelského prostředí tak mají nezanedbatelný dopad a úpravy internetových stránek, resp. informačního systému internetových stránek, které povedou ke zjednodušení vyhledávání informací, formulářů a vzorů a fungování na nich provozovaných aplikací.

### *Ostatní věcné výdaje*

Schválený rozpočet ostatních běžných výdajů Kanceláře finančního arbitra činil 1.923,17 tis. Kč, po zapojení nároků z nespotřebovaných výdajů činil celkem 5.979,13 tis. Kč. Ve sledovaném období byly vyčerpány prostředky v celkové výši 5.202,73 tis. Kč, tj. 87,01% konečného rozpočtu.

Největší podíl na čerpání ostatních běžných výdajů představuje nákup služeb. Ke dni 31. 12. 2022 bylo čerpáno 86,60% z konečného rozpočtu tj. 3.433,58 tis. Kč. V rámci tohoto podseskupení (516) byly hrazeny výdaje za ostatní služby, za služby IT - zpracování dat, služby školení a vzdělávání, služby poštovní, služby telekomunikací a radiokomunikací a služby peněžních ústavů.

Na ostatní nákupy bylo vyčerpáno 268,71 tis. Kč, tj. 85,39 % konečného rozpočtu. Největší objem byl čerpán za služby ostrahy, opravy a udržování majetku Kanceláře finančního arbitra (služby byly hrazeny na základě Zápisu o užívání nebytových prostor mezi Kanceláří finančního arbitra

a Ministerstvem financí z roku 2011 (dále jen „Zápis“), a jsou kalkulovány na užívané prostory a fakturovány čtvrtletně). V tomto podseskupení (517) bylo čerpáno za cestovné na služební cesty, za účastnické poplatky na konference.

Nákup materiálu představoval 227,62 tis. Kč, tj. 64,08 % konečného rozpočtu. Největší část této částky byla vyčerpána za nákup kancelářských potřeb a kancelářského papíru, nákup knih a publikací a za nákup zdravotnického materiálu.

Za vodu, paliva a energie bylo vyčerpáno celkem 580,39 tis. Kč, tj. 92,66 % konečného rozpočtu. Čerpání na tomto podseskupení položek (515) je dáno klimatickými vlivy a cenami energií. Za služby poskytované na základě Zápisu nebyly z rozpočtu na rok 2022 uhrazeny skutečné náklady roku 2022, ale jen sjednané zálohy. Vypořádání za rok 2022 bude provedeno v roce 2023 a bude významně převyšovat sjednané zálohy, a to z důvodu zvýšení cen energií a současně zvýšení cen za ostrahu.

Z ostatních položek bylo vyčerpáno 692,43 tis. Kč, tj. 96,46 % konečného rozpočtu. Na těchto podseskupeních jsou nejvýznamnější zejména náhrady mezd v době nemoci a odvody za porušení povinnosti zaměstnavatele zaměstnávat zdravotně postižené.

#### **Ostatní věcné výdaje na činnost Kanceláře finančního arbitra v roce 2022 (v tis. Kč)**

<b>Služby /rozpočtová položka 516x/</b>	
poštovní	220,00
elektronických komunikací	58,20
peněžních ústavů	20,20
nájemné	7,00
konzultační, poradenské a právní	0,00
školení a vzdělávání	200,11
zpracování dat	1.310,06
ostatní služby	1.618,00
<b>CELKEM</b>	<b>3.433,57</b>
<b>Ostatní nákupy /rozpočtová položka 517x/</b>	
opravy a udržování	201,17
programové vybavení	0,00
cestovné	32,70
pohoštění	3,02
účastnické poplatky na konference	31,83
<b>CELKEM</b>	<b>268,71</b>
<b>Materiálové výdaje /rozpočtová položka 513x/</b>	
léky a zdravotnický materiál	13,18
knihy, učební pomůcky a tisk	30,83
drobný hmotný dlouhodobý majetek	81,05
nákup materiálu jinde nezařazený	102,56
<b>CELKEM</b>	<b>227,62</b>
<b>Nákup vody, paliv a energie /rozpočtová položka 515x/</b>	
studená voda	72,44
teplo	0,00
plyn	154,76
elektrická energie	309,52
pevná paliva	0,00
pohonné hmoty a maziva	43,67

teplá voda	0,00
nákup ostatních paliv a energie	0,00
<b>CELKEM</b>	<b>580,39</b>
<b>Shrnutí - užití provozní výdaje</b>	
výdaje na nákup materiálu	227,62
výdaje na nákup vody, paliv a energie	580,39
výdaje na nákup služeb	3.433,58
výdaje na ostatní nákupy	268,71
ostatní neinvestiční výdaje	120,00
<b>CELKEM</b>	<b>4.630,30</b>

Nároky z nespotřebovaných výdajů minulých období vznikly z důvodu nedostatečného personálního obsazení, kdy v jednotlivých letech se nepodařilo vždy plně obsadit přidělená systemizovaná místa. Pracovní místa zaměstnankyň čerpajících rodičovskou dovolenou se nedařilo vždy obsadit zcela nebo plným zástupcem, po návratu z rodičovské dovolené pracovaly zaměstnankyně na zkrácené pracovní úvazky. Nevyčerpané výdaje na platy a související platby tak odrážejí personální obsazenost v Kanceláři finančního arbitra.

Ostatní nároky z nespotřebovaných výdajů minulých období pak odrážejí skutečnost, že pro Kancelář finančního arbitra od svého vzniku v roce 2011 (počet systemizovaných míst 8) až do současnosti (počet systemizovaných míst 57) bylo v rozpočtu výdajů na její činnost počítáno s postupným vytvořením samostatného úřadu s vlastní budovou a zázemím, vlastní IT infrastrukturou atd. Kancelář finančního arbitra až roku 2021 sdílela velmi omezené prostory Ministerstva financí na základě zápisu o nájmu nebytových prostor. Teprve až v roce 2022 pak došlo k významnému navýšení výměry pronajímaných prostor, nikoli však k vytvoření vlastního zázemí a IT infrastruktury, kterou Kancelář finančního arbitra stále sdílí s Ministerstvem financí na základě zápisu o poskytování informačních, komunikačních a telekomunikačních služeb.

#### **Vyčíslení stavu nároků z nespotřebovaných výdajů k 1. 1. 2022 (v tis. Kč)**

Stav k 1. 1. 2022	
<b>PROFILUJÍCÍ VÝDAJE</b>	<b>26.019,41</b>
platy ostatní a OPPP bez EU/FM a účelových prostředků	25.319,41
programy IS SMVS ostatní	700,00
<b>NEPROFILUJÍCÍ VÝDAJE</b>	<b>14.807,41</b>
<b>NNV CELKEM</b>	<b>40.826,82</b>

#### **Vyčíslení stavu nároků z nespotřebovaných výdajů k 1. 1. 2023 (v tis. Kč)**

Stav k 1. 1. 2023	
<b>PROFILUJÍCÍ VÝDAJE</b>	<b>19.302,10</b>
platy ostatní a OPPP bez EU/FM a účelových prostředků	18.032,30
programy IS SMVS ostatní	1.110,18
účelově určené	159,63
<b>NEPROFILUJÍCÍ VÝDAJE</b>	<b>13.460,90</b>
<b>NNV CELKEM</b>	<b>32.762,99</b>

#### **Audit**

V roce 2022 byly s celkovými zdroji (1 interní auditor) vykonány 3 audity (2 audity systému včetně jednoho následného, 1 finanční audit). Finanční audit byl vykonán jeden. Mimořádný audit nebyl vykonán žádný.

Při výkonu auditů bylo postupováno podle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, a vyhlášce č. 416/2004 Sb., kterou se provádí zákon o finanční kontrole, ve znění pozdějších předpisů.

Interní auditor pravidelně po ukončení auditů předával finančnímu arbitrovi zprávy týkající se činnosti interního auditu a jeho výkonnosti v průběhu roku 2022. Zprávy z auditů obsahují doporučení ke zlepšení. Interní audit při své činnosti v roce 2022 nezjistil žádná pochybení, která by měla mít vliv na úplnost a průkaznost účetnictví.

Cílem všech auditů bylo:

- zaměřit se na rizika a řídicí a kontrolní mechanismy, které se týkaly prověřovaných činností;
- hospodárný, efektivní a účelný výkon Kanceláře finančního arbitra;
- dosahování souladu s právními předpisy, vnitřními předpisy, programy a smlouvami;
- zajištění ochrany veřejných prostředků proti rizikům, nesrovnalostem nebo jiným nedostatkům způsobených zejména porušením právních předpisů;
- poskytování včasných a spolehlivých informací o všech skutečnostech;
- ochrana organizace.

Za účelem splnění cílů auditů musel interní auditor identifikovat, analyzovat, hodnotit a dokumentovat všechny dostupné informace.

Audity byly provedeny v rozsahu:

- plánování auditu;
- oznámení auditu příslušnému oddělení, zaměstnancům Kanceláře finančního arbitra;
- realizace auditu;
- vyhotovení zprávy, navržení doporučení;
- konzultace;
- případná následná kontrola.

Audit: Kontrola vnitřních předpisů Kanceláře finančního arbitra

Interní auditor navrhl finančnímu arbitrovi doporučení, bylo nalezeno několik nedostatků, které se týkaly drobných chyb v textu nebo aktuálnosti. Bylo doporučeno zajištění aktuálnosti vybraných předpisů z pohledu legislativy, zajištění elektronického podepisování nových vnitřních předpisů, zajištění průběžného vzdělávání vnitřních předpisů (zvolit výběr).

Audit: Pracovnílékařské služby v Kanceláři finančního arbitra, pracovnílékařské prohlídky

U tohoto auditu nebyly nalezeny závažná zjištění. Doporučeno bylo, aby zaměstnancům, kteří neabsolvovali periodickou pracovnílékařskou prohlídku, byla zaslána informace, aby tak učinili. V roce 2023 s největší pravděpodobností nebude platit povinnost vykonávat periodické pracovní prohlídky u nerizikových profesí. Tedy se bude týkat i zaměstnanců Kanceláře finančního arbitra.

Audit: Hospodárnost využívání silničních motorových vozidel v Kanceláři finančního arbitra

U tohoto auditu byly nalezeny drobné chyby, které byly odstraněny v průběhu vykonávaného auditu (doplnění podpisů na doklady). Špatné nebo neefektivní hospodaření v této oblasti bylo vyloučeno. Byla navržena opatření, která by měla do budoucna zjednodušit kontroly v této oblasti. Kontroly ze strany oddělení administrativní podpory by mohly být prováděny na základě reportů.



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

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

Všechny výroční zprávy o činnosti finančního arbitra jsou uveřejněny a jsou také přístupné na webových stránkách Kanceláře finančního arbitra na adrese <https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/vyrocnizpravy.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 nedostacích orgány dohledu nebo státního dozoru nad finančními institucemi, se kterými vedl finanční arbitr na návrh spotřebitelů řízení, a to formou písemných podnětů k výkonu dohledu nebo na společných pracovních jednáních.

### *Vyřizování dotazů*

Finanční arbitr i Kancelář finančního arbitra 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 nebo doporučením dalšího postupu.

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 2022 přes 5.000 dotazů (včetně telefonických). Písemné odpovědi na dotazy vyřizoval finanční arbitr bez zbytečného odkladu, nejčastěji v řádu několika dnů.

### *Internetové stránky*

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

Povinnost informovat spotřebitele jako 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.

Finanční arbitr se v průběhu roku 2022 spotřebitele často a podrobně informoval prostřednictvím tiskových zpráv nebo aktualit, které uveřejňoval jak na hlavní straně internetových stránek, tak i v sekci Informace pro veřejnost <https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/aktuality.html>, zejména se jednalo o akci Milostivé léto II a také průběžně aktualizoval zprávy a podával rady týkající se Sberbank CZ, a.s. v likvidaci.

Nejvíce využívanou funkcionalitou internetových stránek je Průvodce podáním návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem, přístupný na <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/pruvodce-podanim-navrhu.html>. V aplikaci si podle návodných pokynů může spotřebitel zpracovat sám návrh na zahájení řízení a současně k návrhu připojit relevantní přílohy. K zahájení řízení pak postačí vytištěný vyplněný formulář návrhu na zahájení řízení vlastnoručně podepsat a poslat poštou, vložit do datové schránky nebo zprávy elektronické pošty.



K odstranění nedostatků návrhu na zahájení řízení, resp. k doplnění návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem může spotřebitel využít internetovou aplikaci <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/pruvodce-doplnenim-navrhu.html> nebo může podklady zaslat do schránky elektronické pošty [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz) (max. velikost zprávy je 14 MB) či datové schránky, jinak osobně nebo poštou na adresu sídla Kanceláře finančního arbitra.

Ve sledovaném období byly provedeny další významné úpravy stránek s cílem zajistit co nejjednodušší orientaci v informacích o finančním arbitrovi. V průběhu roku došlo k obohacení sekce Formuláře ke stažení ([Formuláře | Kancelář finančního arbitra \(finarbitr.cz\)](#)).

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 své návrhy na zahájení řízení před finančním arbitrem, a to prostřednictvím funkcionality Průvodce doplněním návrhu, která je přístupná zde: <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/pruvodce-doplnenim-navrhu.html>.

Nově lze stáhnout a využít formulář pro zpětvzetí návrhu na zahájení řízení, formulář žádosti o prodloužení lhůty v řízení. Stejně tak lze využít vzor plné moci pro zastupování v řízení před finančním arbitrem a vzor výzvy k nápravě.

K dispozici jsou také odpovědi na nejčastější dotazy, a to jak věcné, tak týkající se přímo řízení před finančním arbitrem, i doporučení, kam se obrátit v případě, že finanční arbitr není příslušný k řešení sporu.

K zasílání tiskových zpráv, aktualit nebo informace o uveřejnění anonymizovaného rozhodnutí ve Sbírce rozhodnutí slouží služba „Přihlásit k odběru novinek“. Zájemce se může přihlásit k odběru novinek tím, že zadá pouze svoji e-mailovou adresu, kam mu budou informace zaslány.

### *Sbírka rozhodnutí*

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

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

Finanční arbitr 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 nepřijatelnost návrhu se uveřejňují jen tehdy, mají-li informační hodnotu pro veřejnost.

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

jednotlivých oblastí, podoblastí, názvu finanční instituce, roku vydání rozhodnutí, spisové značky nebo klíčového slova.

Finanční arbitr pokračoval v naplňování Sbírký rozhodnutí na svých internetových stránkách a publikoval všechna svá zásadní rozhodnutí v plném znění (bez uvedení identifikačních údajů navrhovatelů).

Lze tak předvídat rozhodnutí finančního arbitra, což slouží nejen finančním institucím, resp. jejich právním zástupcům, ale i samotným navrhovatelům, spotřebitelům. Ti se stále častěji odkazují na Sbírký rozhodnutí a citují z rozhodnutí finančního arbitra ve svých návrzích na zahájení řízení a dalších vyjádřeních v průběhu řízení, ale v podáních učiněných k soudům.

Za rok 2022 by se mělo ve Sbírci rozhodnutí na internetových stránkách objevit celkem 86 nových rozhodnutí ve věci a 26 rozhodnutí o pořádkové pokutě. Pak by měla Sbírký rozhodnutí obsahovat více než 1 tis. anonymizovaných rozhodnutí.

## 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.

Agendou zahraniční spolupráce je trvale pověřen zástupce finančního arbitra, který nejen že zastupuje instituci finančního arbitra na mezinárodní úrovni, ale také je díky svým bohatým zkušenostem s touto agendou opětovně volen či jmenován ostatními členy mezinárodních sítí, jichž je finanční arbitr členem, do řídicích orgánů těchto sítí.

#### *ADR/ODR*

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

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

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

V roce 2022 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 2022 se uskutečnila 2 plenární zasedání této sítě, přičemž dubnové zasedání se z důvodu pokračující pandemie covidu-19 uskutečnilo prostřednictvím videokonference, zatímco listopadové zasedání se už uskutečnilo prezenčně v Bruselu. Na programu jednání byly mimo jiné návrh nařízení o trzích s kryptoaktivy, diskuse k základnímu platebnímu účtu, revize směrnice ADR a nařízení ODR, připravovaná právní úprava okamžitých plateb, šetření EIOPA ve věci pojištění schopnosti splácet úvěr, nové typy podvodů v platebním styku.

Oběma jednáním předcházela za účasti zástupce finančního arbitra jednání řídicího výboru, která se uskutečnila prostřednictvím videokonference.

#### *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 (účasť poskytovatelů finančních služeb dobrovolná vs. povinná) a její pravomoci (možnost vydávat závazná rozhodnutí vs. mediace / konciliace, apod.).

Stejně jako v letech 2020 a 2021 se ani v roce 2022 neuskutečnila z důvodu přetrvávající pandemie covidu-19 prezenčně tradiční valná hromada sítě spojená s výroční konferencí (byla odložena na rok 2023), ale konala se prostřednictvím videokonference. Na této valné hromadě byl zástupce finančního arbitra zvolen na dvouleté funkční období za člena řídicího výboru (Committee) této sítě a následně se v prosinci 2022 účastnil opět prostřednictvím videokonference prvního jednání tohoto výboru v novém složení.

Vedle toho se v roce 2022 uskutečnily 2 další videokonference ve formátu „town hall“. První z nich byla zaměřená na změny, které pro fungování instituce finančního ombudsmana přinesly více než 2 roky trvání pandemie covidu-19, druhá byla zaměřená na efektivní využívání sociálních médií.

V listopadu 2022 se rovněž formou videokonference uskutečnila prezentace dílčích závěrů studie zaměřené na sledování vlivu činnosti subjektu ADR na regulaci finančního trhu a činnost orgánu dohledu.

### *Zahraníční pracovní cesty*

V roce 2022 zástupce finančního arbitra v návaznosti na postupné odeznívání pandemie covidu-19 podnikl tři zahraniční pracovní cesty, a to za účelem účasti na těchto jednáních:

- Česko-slovenský den spolupráce subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (Bratislava, Slovensko, Ministerstvo hospodářství, červen 2022),
- 5. Konference k mimosoudnímu řešení sporů (Budapešť, Maďarsko, Maďarská národní banka, září 2022, přednáška),
- Výroční zasedání sítě FIN-NET (Brusel, Belgie, Evropská komise, listopad 2022).

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

Zástupce finančního arbitra v průběhu svých zahraničních cest upevňoval spolupráci se zahraničními partnery, přednášel o situaci v České republice, zjišťoval poznatky ze zahraničí z oblastí, které nejsou tuzemskou legislativou podrobně upraveny, i výklad zahraničního práva (slovenského) potřebný pro řešení konkrétního sporu v řízení vedeném před finančním arbitrem. Přínos zahraničních pracovních cest zástupce finančního arbitra je nesporný, zejména z důvodu rozvoje vztahů s obdobnými institucemi v rámci V4 i v rámci celoevropské sítě FIN-NET.

### *Další přeshraniční spolupráce*

V říjnu 2022 se zástupce finančního arbitra zapojil do projektu Světové banky, jehož cílem je zvyšování dohledových kompetencí Albánského orgánu dohledu v oblasti pojišťovnictví a kapitálového trhu ([AMF](#)) v souvislosti s kandidátským statutem Albánie ohledně členství v Evropské unii.

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

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

Zástupce finančního arbitra se věnuje přednáškové činnosti pro odbornou i laickou veřejnost. Zástupce finančního arbitra v roce 2022 přednášel na akademické půdě, a to již tradičně na Ekonomicko-správní fakultě Masarykovy Univerzity v Brně v rámci předmětu Finanční gramotnost a na Právnické fakultě Univerzity Karlovy v Praze v rámci volitelného předmětu Ochrana spotřebitele.

Zcela novým prvkem v šíření osvěty o instituci finančního arbitra byla přednáška zástupce finančního arbitra v listopadu 2022 pro seniory – obyvatele Senior Parku v Kunicích.

V prosinci 2022 byl zástupce finančního arbitra hostem pořadu Ranní Plus na stanici Český rozhlas Plus, kde představil instituci finančního arbitra i přínosy, které může mít aktuálně projednávaná novela občanského soudního řádu.

## IX. DALŠÍ ČINNOST FINANČNÍHO ARBITRA

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

*Podvýbor pro ochranu spotřebitele hospodářského výboru Poslanecké sněmovny Parlamentu České republiky*

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

*Meziresortní připomínkové řízení*

V rámci meziresortního připomínkového řízení uplatňoval finanční arbitr v roce 2022 zásadní připomínky k návrhu zákona, kterým se mění zákony v souvislosti s rozvojem kapitálové trhu, a to k jeho části deváté, kterou se mění zákon o spotřebitelském úvěru v otázkách předčasného splacení spotřebitelského úvěru na bydlení. Finanční arbitr vyjádřil obavy, že navrhovaná zásadní koncepční změna vyvolá výkladové nejasnosti, které mohou vést k nárůstu sporů předložených finančnímu arbitrovi k řešení.

*Meziresortní pracovní skupina*

V souvislosti s realizací Strategie spotřebitelské politiky 2021–2030 schválené usnesením vlády č. 518 dne 7. června 2021 byla při Ministerstvu průmyslu a obchodu ustavena meziresortní pracovní skupina, jejímž řádným členem je za Kancelář finančního arbitra zástupce finančního arbitra a jeho alternátem finanční arbitr.

V dubnu 2022 se uskutečnilo formou videokonference druhé jednání této meziresortní pracovní skupiny, na jehož programu bylo mimo jiné mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (představení předpokládaného harmonogramu dílčích úkolů v rámci vyhodnocení fungování a případné revize systému spotřebitelského ADR v České republice), dopady digitalizace na spotřebitele a další aktuální problémy, jimž čelí spotřebitelé (např. růst cen energií).

*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 píšou diplomové práce na téma mimosoudního řešení sporů nebo přímo na téma finančního arbitra.

## **X. VÝHLEDY DO BUDOUCNOSTI**

Trvalým úkolem, který finanční arbitr řeší a řešit i nadále bude, je snaha dosahovat maximálního a efektivního řešení každého sporu.

Finanční arbitr bude dál zásadně usilovat o zkrácení doby řízení.

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

Předpokládají se další úpravy internetových stránek, které mají vést k větší přehlednosti, dostupnosti nejdůležitějších informací a dohledatelnosti témat spojených s řízením před finančním arbitrem.

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

Výroční zpráva o činnosti Kanceláře finančního arbitra za rok 2022 v oblasti poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů

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

### Informace poskytnuté na základě žádosti

a) počet podaných žádostí o informace	5
b) počet poskytnutých informací	4
c) počet vydaných rozhodnutí o odmítnutí žádostí	1 rozhodnutí o částečném odmítnutí informace
d) počet podaných odvolání proti rozhodnutí	1
e) opis podstatných částí rozsudku soudu ve věci přezkoumání zákonnosti rozhodnutí povinného subjektu o odmítnutí žádosti o poskytnutí informace a přehled všech výdajů, které povinný subjekt vynaložil v souvislosti se soudními řízeními o právech a povinnostech podle tohoto zákona	0
f) výčet poskytnutých výhradních licencí	0
g) počet podaných stížností	0
h) další informace vztahující se k uplatňování tohoto zákona	0

Žádosti o informace a odpovědi Kanceláře finančního arbitra lze nalézt na internetových stránkách na adrese <https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/informace-podle-zakona-106-1999-sb/otazky-a-odpovedi.html>.



**Příloha č. 2 – Přehled zveřejněných rozhodnutí ve Sbírce rozhodnutí v roce 2022**

Spisová značka			Výsledek řízení	Předmět sporu/řízení	Instituce	Předmět sporu podrobně	Nález/rozhodnutí o námitkách	Přiznáno/výše pořádkové pokuty
FA/SR/PS/	903	2020	zamítnuto	kontrola obchodu podle zákona o praní špinavých peněz, náhrada škody	Raiffeisenbank a.s.	Navrhovatel se domáhal, aby mu Instituce nahradila škodu odpovídající výši poplatků za provedení platební transakce, které uhradil, protože Instituce nepřipsala, resp. odmítla připsat částku platební transakce na jeho účet, který pro něho vede, ačkoli byl příjemcem této částky, a vrátila tuto částku zpět poskytovateli platebních služeb plátce, a náhrady nemajetkové újmy, kterou mu, jeho manželovi a jeho matce v souvislosti s tím Instituce způsobila.	námitky proti nálezu nepodány	
FA/SR/PS/	1917	2020	zamítnuto	chargeback	Česká spořitelna, a.s.	Navrhovatel se domáhal, aby mu Instituce nahradila škodu ve výši částek platebních transakcí, které Instituce provedla na základě platebních příkazů, které Navrhovatel zadal s použitím platební karty, za účelem zaplacení ceny ubytování, protože Instituce porušila svoji povinnost v rámci řízení s karetní společností o reklamaci Navrhovatele tím, že vůbec nevzala potaz podvodné jednání obchodníka a skutečnost, že nebyly splněny	námitky proti nálezu nepodány	o zaplacení 127.938,05 Kč

						podmínky pro zamítnutí chargeback, tzn. že obchodník neposkytl odpovídající náhradu, a obchodník Navrhovateli cenu ubytování nevrátil, a dále se domáhal, aby mu vrátila úplatu za výběr peněžních prostředků na pobočce.		
FA/SR/PS/	430	2021	zamítnuto	chargeback	Raiffeisenbank a.s.	Navrhovatel se domáhal, aby mu Instituce nahradila škodu ve výši platebních transakcí, které Instituce provedla na základě platebních příkazů, které Navrhovatel zadal s použitím kreditních karet, které mu Instituce vydala, za účelem nákupu letenek, ale služby, které kreditní kartou zaplatil, mu nebyly dodány.	námítky proti nálezu nepodány	
FA/SR/PS/	1093	2020	zamítnuto	chargeback, neautorizovaná platební transakce, zneužití platební karty	UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.	Navrhovatel se po Instituci domáhal, aby mu zaplatila zákonný úrok z prodlení z částky, kterou z účtu odepsala neoprávněně, protože cenu ubytování, měl Navrhovatel zaplatit až v okamžiku příjezdu do ubytovacího zařízení, nikoli předem, aby mu nahradila nemajetkovou újmu, a aby se mu omluvil ředitel Instituce za vzniklé komplikace, protože nezahájila řízení chargeback o vrácení neoprávněně odepsané částky, protože Navrhovatel k platební	včetně řízení o námitkách	

						transakci neudělil souhlas, ani nedal platební příkaz.		
FA/SR/PS/	693	2020	zamítnuto	neautorizovaná platební transakce, zneužití internetového bankovníctví	Česká spořitelna, a.s.	Navrhovatel se v řízení před finančním arbitrem po Instituci domáhal a) uvedení platebního účtu, do správného stavu, pokud by k jeho tíži nezaúčtovala odchozí zahraniční platební transakce, k nimž byly dány platební příkazy s použitím internetového bankovníctví Navrhovatele a zúčtovány poplatky za tyto platební transakce, protože Navrhovatel k provedení těchto platebních transakcí neudělil souhlasy, ani k nim nedal platební příkazy; b) vrácení částky úroků za čerpání kontokorentního úvěru poskytnutého k účtu, včetně poplatku za jeho zřízení a vedení a vrácení debetních úroků odepsaných z účtu, které Instituce zúčtovala k tíži Navrhovatele, protože smlouvu o kontokorentním úvěru s Institucí neuzavřel; c) určení, že Navrhovatel není povinen zaplatit čerpané kontokorentní úvěry, revolvingový úvěr ani hotovostní úvěr, protože Navrhovatel kontokorentní úvěry nezřídil, ani je nečerpal, ani neuzavřel smlouvu o revolvingovém úvěru a smlouvu o hotovostním úvěru,	včetně řízení o námitkách	o zaplacení 556.675,61 Kč a nevyčíslené částky úroků za čerpání kontokorentního úvěru, včetně poplatků za jeho zřízení a vedení a určení, že Navrhovatel není povinen zaplatit čerpaný kontokorentní úvěr, hotovostní úvěr a revolvingový úvěr a o zrušení kontokorentní . úvěrů

						a aby finanční arbitr Instituci uložil povinnost zrušit kontokorentní úvěr.		
FA/SR/PS/	1549	2020	zamítnuto	odvolání platebního příkazu	Fio banka, a.s.	Navrhovatel se v řízení před finančním arbitrem domáhal, aby Instituce uvedla účet, který pro něho vede, do správného stavu, resp. mu nahradila škodu ve výši částky platební transakce, kterou Instituce zúčtovala k tíži účtu, přestože Navrhovatel tuto platební transakci, resp. souhlas s jejím provedením, řádně a včas odvolal.	námítky proti nálezu nepodány	
FA/SR/PS/	849	2021	zamítnuto	odvolání platebního příkazu	Raiffeisenbank a.s.	Navrhovatel se v řízení před finančním arbitrem domáhal, aby mu Instituce zaplatila částku platební transakce, k jejímuž provedení dal platební příkaz za účelem úhrady kupní ceny za automobil, spolu se zákonným úrokem z prodlení z této částky, protože Instituce tuto částku neoprávněně zadržuje, přestože Navrhovatel řádně odvolal platební příkaz k provedení této platební transakce, resp. protože Instituce svévolně do žádosti o storno odchozí zahraniční platební transakce uvedla jako důvod „možný podvod“, a tím způsobila, že peněžní prostředky nebyly Navrhovateli vráceny.	včetně řízení o námitkách	

FA/SR/PS/	1628	2021	zamítnuto	vklad hotovosti prostřednictvím bankomatu	UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.	Navrhovatel se v řízení před finančním arbitrem domáhal, aby mu Instituce zaplatila rozdíl mezi částkou, o které Navrhovatel tvrdí, že ji s použitím platební karty prostřednictvím bankomatu vložil na platební účet, který pro něho Instituce vede, a částkou, kterou Instituce na platební účet skutečně připsala.	námítky proti nálezu nepodány	
FA/SR/PS/	1096	2021	zamítnuto	vrácení částky platební transakce, kurzová ztráta	Fio banka, a.s.	Navrhovatel se v řízení před finančním arbitrem po Instituci domáhal, aby uvedla účet, který pro něho vede, do správného stavu, konkrétně Navrhovateli zaplatila rozdíl mezi částkou platební transakce zúčtovanou k tíži účtu a částkou její vratky zúčtovanou ve prospěch účtu, a vrácení poplatku zúčtovaného k tíži účtu účtovaného za provedení této platební transakce a náhrady škody, která mu vznikla opakovaným provedením této platební transakce.	včetně řízení o námitkách	
FA/SR/RI/	13	2020	částečně vyhověno	investiční služby, odborná péče, náhrada škody	Goldenburg Group Limited	Navrhovatel se v řízení před finančním arbitrem domáhal po Instituci náhrady škody vzniklé z investování, protože ho Instituce nepoučila o rizikosti obchodů a do obchodování ho vmanipulovala.	včetně řízení o námitkách	692.302,12 Kč (přiznáno 398.191,72 Kč)

FA/SR/RI/	2284	2019	vyhověno	investiční služby, odborná péče, náhrada škody	Notesco Financial Services limited, odštěpný závod	Navrhovatel se v řízení před finančním arbitrem domáhal po Instituci vydání neoprávněně zadržovaných peněžních prostředků včetně úroku z prodlení, protože Instituce Navrhovateli neumožnila na jeho žádost výběr peněžních prostředků z obchodního účtu, který pro něho vede.		
FA/SR/RI/	2037	2019	vyhověno	investiční služby, odborná péče, náhrada škody	Goldenburg Group Limited	Navrhovatel se domáhal, aby mu Instituce nahradila škodu ve výši rozdílu mezi částkou, kterou Navrhovatel vložil na svůj obchodní účet u Instituce, a částkou, kterou z obchodního účtu získal zpět, protože Instituce porušila své právní povinnosti mimo jiné tím, že jej dostatečně nepoučila o rizicích investování a doporučila mu nevhodné investiční produkty.		
FA/SR/RI/	2082	2019	vyhověno	investiční služby, odborná péče, náhrada škody	eDO finance, a.s.,	Navrhovatel se v řízení před finančním arbitrem domáhal po Instituci jako investičním zprostředkovateli náhrady škody ve výši odpovídající vstupnímu poplatku k rámcové smlouvě o podmínkách pravidelného vydávání a výměny podílových listů, protože mu její uzavření doporučil vázaný zástupce Instituce, ale poskytl mu nepravdivé informace týkající návratnosti vstupního poplatku.		

FA/SR/RI/	306	2020	zamítnuto	investiční služby, odborná péče, náhrada škody	PLUS500UK LTD	Navrhovatel se domáhal, aby mu InSTITUTE nahradila škodu, která Navrhovateli vznikla investováním a následným prodejem domu, půjčkou a insolvenčním řízením, protože InSTITUTE během obchodování několikrát zablokovala Navrhovateli vklad a manipulovala s cenami investičních nástrojů.	včetně řízení o námitkách	
FA/SR/RI/	1094	2020	zamítnuto	investiční služby, odborná péče, náhrada škody	flatexDEGIRO Bank AG	Navrhovatel se domáhal, aby mu InSTITUTE nahradila škodu, kterou mu způsobila tím, že neumožnila prodej cenných papírů mimo burzovní trh a zpracování požadavku na převod jím držných akcií ke zvolenému obchodníkovi s cennými papíry.	námitky proti nálezu nepodány	54.000 Kč
FA/SR/RI/	1492	2020	zamítnuto	investiční služby, odborná péče, náhrada škody	Fio banka, a.s.	Navrhovatel se v řízení před finančním arbitrem domáhal po Instituci zaplacení ušlého zisku, protože InSTITUTE neprovedla jeho pokyn k nákupu akcií.	námitky proti nálezu nepodány	274.585 Kč
FA/SR/RI/	1580	2020	zamítnuto	investiční služby, odborná péče, náhrada škody	Česká spořitelna, a.s.	Předmětem řízení před finančním arbitrem bylo posouzení nároku Navrhovatele na zaplacení částku spolu se zákonným úrokem z prodlení, protože InSTITUTE zprostředkovala Navrhovateli investici do investičního nástroje, která neodpovídala jeho rizikovému profilu a protože mu InSTITUTE investované	včetně řízení o námitkách	o zaplacení 7.477 Kč spolu se zákonným úrokem z prodlení

						peněžní prostředky nevrátila, když pro podstatné porušení povinností ze strany Instituce odstoupil od této investice.		
FA/SR/RI/	1581	2020	zamítnuto	investiční služby, odborná péče, náhrada škody	Česká spořitelna, a.s.	Předmětem řízení před finančním arbitrem bylo posouzení nároku Navrhovatele na zaplacení částku spolu se zákonným úrokem z prodlení, protože Instituce zprostředkovala Navrhovateli investici do investičního nástroje, která neodpovídala jeho rizikovému profilu a protože mu Instituce investované peněžní prostředky nevrátila, když pro podstatné porušení povinností ze strany Instituce odstoupil od této investice.	včetně řízení o námitkách	o zaplacení 7.477 Kč spolu se zákonným úrokem
FA/SR/RI/	2951	2018	zamítnuto	investiční služby, odborná péče, náhrada škody	UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.	Navrhovatel se po Instituci domáhal náhrady škody, která mu vznikla v důsledku znehodnocení jeho investice do podílových fondů zprostředkované Institucí a neoprávněnému převedení smluv k Instituci.	námitky proti nálezu nepodány (opožděné)	200.000 Kč
FA/SR/RI/	2415	2021	zamítnuto	investiční služby, odborná péče, náhrada škody	Česká spořitelna, a.s.	Navrhovatel se domáhal toho, aby finanční arbitr uložil Instituci povinnost k převodu nebo zprostředkování převodu akcií z majetkového účtu Navrhovatele na majetkový účet bratra Navrhovatele, protože Instituce převod akcií podle	námitky proti nálezu nepodány	0 Kč



						požadavku Navrhovatele odmítá provést i zprostředkovat.		
FA/SR/RI/	205	2022	zamítnuto	neplatnost smluvního ujednání	Česká spořitelna, a.s.	Navrhovatel se domáhal, aby mu Instituce poskytovala měsíční výpisy z majetkového účtu, které budou obsahovat informace o měsíčních výnosech z měnového prémiového vkladu.	námítky proti nálezu nepodány	0 Kč
FA/SR/SU/	2523	2021	částečně vyhověno	bezdůvodné obohacení	Fair Credit Czech s.r.o.	Navrhovatel se domáhal určení neplatnosti smlouvy o spotřebitelském úvěru, protože Instituce před jejím uzavřením s odbornou péčí neposoudila schopnost Navrhovatele splácet úvěr poskytnutý na základě této smlouvy, a vydání bezdůvodného obohacení z ní ve výši veškerých plateb, které Navrhovatel uhradil nad jistinu této smlouvy, včetně zákonného úroku z prodlení.	námítky proti nálezu nepodány	vyslovena jen neplatnost smlouvy
FA/SR/SU/	384	2022	vyhověno	bezdůvodné obohacení	EvPe GROUP s.r.o.	Navrhovatel se po Instituci domáhal vrácení částky, kterou jí uhradil jako zálohu za zprostředkování úvěru, protože Instituce neučinila ke zprostředkování úvěru pro Navrhovatele žádné kroky.	námítky proti nálezu nepodány	13.277 Kč
FA/SR/SU/	189	2022	zamítnuto	bezdůvodné obohacení	Raiffeisenbank a.s.	Navrhovatel se domáhal po Instituci vydání bezdůvodného obohacení z neplatné smlouvy o úvěru, protože Instituce před jejím uzavřením	včetně řízení o námitkách	

						neposoudila úvěruschopnost spoludlužníků a protože odměna Instituce za poskytnutí úvěru je v rozporu s dobrými mravy.		
FA/SR/SU/	2417	2021	částečně vyhověno	bezdůvodné obohacení, insolvence Navrhovatele, úvěruschopnost	Fair Credit Czech s.r.o.	Navrhovatel se domáhal určení neplatnosti smluv o spotřebitelském úvěru, které uzavřel s Institucí, protože Instituce před jejich uzavřením s odbornou péčí neposoudila schopnost Navrhovatele splácet úvěry poskytnuté na základě těchto smluv, a vydání bezdůvodného obohacení z nich ve výši veškerých plateb, které Navrhovatel uhradil nad jistiny těchto smluv, včetně zákonného úroku z prodlení.	námítky proti nálezu nepodány	vyslovena jen neplatnost smlouvy
FA/SR/SU/	628	2020	zamítnuto	bezdůvodné obohacení, náhrada škody, určení výše dluhu	ČSOB Stavební spořitelna, a.s.	Navrhovatel se domáhal po Instituci vydání bezdůvodného obohacení odpovídající výši splátek úvěru ze smlouvy o poskytnutí meziúvěru a úvěru ze stavebního spoření, které Instituci uhradil po dražbě nemovitostí, na jejichž pořízení byl úvěr čerpán, a náhrady škody vzniklé prodejem těchto nemovitostí jako zástavy, kterou byla pohledávka zajištěná.	námítky proti nálezu nebyly podány	78.300 Kč a další nevyčíslená škoda
FA/SR/SU/	1702	2021	zamítnuto	bezdůvodné obohacení, neplatnost smlouvy	Chytrý nájem s.r.o.	Navrhovatelé se po Instituci domáhali vydání bezdůvodného obohacení ze smluv o zápůjčce, protože Instituce s odbornou péčí neposoudila schopnost Navrhovatelů splácet závazek	včetně řízení o námitkách	144.538 Kč

						z těchto smluv, případně pro rozpor s dobrými mravy, anebo pro omyl Navrhovatelů při uzavření těchto smluv. Alternativně se Navrhovatelé domáhali náhrady škody ve výši bezdůvodného obohacení, kterou jim Instituce měla způsobit porušením zákazu zajištění spotřebitelského úvěru směnkou.		
FA/SR/SU/	616	2021	zamítnuto	bezdůvodné obohacení, neplatnost smlouvy	ČESKÁ ÚVĚROVÁ Kladna a.s.	Navrhovatelé se domáhali určení neplatnosti smlouvy o spotřebitelském úvěru, protože pohledávka Instituce z této smlouvy byla zajištěná tzv. propadnou zástavou nemovitostí. Navrhovatelé se domáhali i určení neplatnosti následně uzavřené smlouvy o převodu jejich vlastnického práva k nemovitostem na Instituci a nájemní smlouvy k užívání těchto nemovitostí, kterou uzavřeli jako nájemci s Institucí jako pronajímatelem nemovitostí, a vrácení nájemného, které Instituci uhradili.	námítky proti nálezu nepodány	
FA/SR/SU/	380	2022	částečně vyhověno	bezdůvodné obohacení, neplatnost smlouvy, neplatnost smluvního	HELP FINANCIAL s.r.o.	Navrhovatel se domáhal neplatnosti smluv o spotřebitelském úvěru, které uzavřel s Institucí, protože Instituce řádně neposoudila jeho schopnost splácet závazek	včetně rozhodování o námítkách	vyslovena neplatnost smluv a přiznání 17.257 Kč

				ujednání, úvěruschopno st		z těchto smluv a protože smluvní odměna Instituce z těchto smluv je zjevně nepřiměřená, a současně se domáhal vydání bezdůvodného obohacení z těchto smluv, které na jeho úkor Instituce získala.		
FA/SR/SU/	1700	2021	částečně vyhověno	bezdůvodné obohacení, neplatnost smlouvy, neplatnost smluvního ujednání, úvěruschopno st	SIM PŮJČKA s.r.o.	Navrhovatel se domáhal určení neplatnosti smluv o úvěru, které uzavřel s Institucí, protože Instituce před jejich uzavřením neposoudila jeho schopnost splácet dluhy z těchto smluv, případně pro nepřiměřenost smluvní odměny, a současně se domáhal vydání veškerého bezdůvodného obohacení Instituce z těchto smluv o úvěru.	námítky proti nálezu nepodány	přiznáno 14.435 Kč (neplatnost posouzena v rámci rozhodován í o bezdůvod ném obohacení)
FA/SR/SU/	2224	2021	částečně vyhověno	bezdůvodné obohacení, neplatnost smlouvy, neplatnost smluvního ujednání, úvěruschopno st	UNICREDO SYSTEM a.s., Dmytryshchuk Liudmyla	Navrhovatel se domáhal určení, že smlouva o zápůjčce není úročena a k jiným ujednáním o platbách se nepřihlíží, a vydání bezdůvodného obohacení z ní, protože Instituce 1 a Instituce 2 neměly oprávnění k zprostředkování a poskytování spotřebitelského úvěru.	námítky proti nálezu nepodány	přiznáno 6.750 Kč (neplatnost posouzena v rámci rozhodován í o bezdůvo dném obohacení)
FA/SR/SU/	1701	2021	částečně vyhověno	bezdůvodné obohacení, neplatnost smlouvy, neplatnost smluvního ujednání,	HELP FINANCIAL s.r.o.	Navrhovatel se domáhal neplatnosti smlouvy o spotřebitelském úvěru, kterou uzavřel s Institucí, protože Instituce řádně neposoudila jeho schopnost splácet závazek z této smlouvy a protože smluvní odměna	včetně rozhodován í o námitkác h	přiznáno 10.603 Kč (neplatnost posouzena v rámci rozhodován í o bezdůvo

				úvěruschopnost		Instituce z této smlouvy je zjevně nepřiměřená, a současně se domáhal vydání bezdůvodného obohacení z této smlouvy, které na jeho úkor Instituce získala.		dnem obohacení)
FA/SR/SU/	763	2021	částečně vyhověno	bezdůvodné obohacení, neplatnost smlouvy, nicotnost smluvního ujednání, úvěruschopnost	HELP FINANCIAL s.r.o.	Navrhovatel se domáhal neplatnosti smluv o spotřebitelském úvěru, které uzavřel s Institucí, protože Instituce řádně neposoudila jeho schopnost splácet závazky z těchto smluv a protože smluvní odměny Instituce z těchto smluv jsou zjevně nepřiměřené, a současně se domáhal vydání veškerého bezdůvodného obohacení ze smluv o spotřebitelském úvěru, které na jeho úkor Instituce získala.	včetně rozhodování o námitkách	přiznáno 19.912 Kč (neplatnost posouzena v rámci rozhodování o bezdůvodném obohacení)
FA/SR/SU/	2037	2021	částečně vyhověno	bezdůvodné obohacení, neplatnost smlouvy, podnikatelský úvěr, úvěruschopnost	FINSPACE s.r.o.	Navrhovatel se domáhal určení neplatnosti smluv o zápůjčce, které uzavřel s Institucí, protože Instituce před jejich uzavřením neposoudila jeho schopnost splácet dluhy z těchto smluv, a současně se domáhal vydání veškerého bezdůvodného obohacení Instituce z těchto smluv včetně zákonného úroku z prodlení.	námítky proti nálezu nepodány (opožděné)	přiznáno 4.250 Kč (neplatnost posouzena v rámci rozhodování o bezdůvodném obohacení)
FA/SR/SU/	2048	2018	částečně vyhověno	bezdůvodné obohacení, neplatnost smlouvy,	EXPRESS MONEY s.r.o.	Navrhovatelé se společným návrhem na zahájení řízení v řízení před finančním arbitrem domáhali určení neplatnosti	včetně rozhodování o námitkách	vyslovena neplatnost smluv o úvěru

				RPSN, úvěruschopnost		smluv o úvěru, rozhodčích smluv a zástavní smlouvy, které uzavřel Navrhovatel 1 nebo Navrhovatel 2 s Institucí, protože Instituce před uzavřením smluv o úvěru neposoudila úvěruschopnost Navrhovatele 1, smlouvy o úvěru neobsahují právními předpisy vyžadované informace, současně vytvářejí významnou nerovnováhu v právech a povinnostech Navrhovatele 1 a Instituce, protože obsahují nemravná a nepřiměřená smluvní ujednání v neprospěch Navrhovatele 1 a pohledávky Instituce z těchto smluv jsou přezajištěné, a smlouvy o úvěru uzavřel Navrhovatel 1 v tísní. Navrhovatelé dovozovali, že protože smlouvy o úvěru jsou absolutně neplatné, jsou neplatné i zástavní smlouva a rozhodčí smlouvy.		
FA/SR/SU/	1271	2022	částečně vyhověno	bezdůvodné obohacení, neplatnost smlouvy, úvěruschopnost	HELP FINANCIAL s.r.o.	Navrhovatel se domáhal neplatnosti smlouvy o úvěru, kterou uzavřel s Institucí, protože Instituce před jejím uzavřením neposoudila schopnost Navrhovatele splácet spotřebitelský úvěr poskytnutý na základě této smlouvy s odbornou péčí a protože smluvní odměna Instituce je	včetně rozhodování o námitkách	příznáno 30.840 Kč (neplatnost posouzena v rámci rozhodování o bezdůvodném obohacení)

						zjevně nepřiměřená, a současně se domáhal vydání bezdůvodného obohacení, které na jeho úkor Instituce z neplatné smlouvy získala.		
FA/SR/SU/	1973	2021	částečně vyhověno	bezdůvodné obohacení, neplatnost smlouvy, úvěruschopnost	SIM PŮJČKA s.r.o.	Navrhovatel se domáhal určení neplatnosti smluv o spotřebitelském úvěru, které uzavřel s Institucí, protože Instituce před jejich uzavřením neposoudila jeho schopnost splácet závazky z těchto smluv s odbornou péčí, a současně se domáhal vydání bezdůvodného obohacení, které na jeho úkor Instituce z neplatných smluv získala, včetně úroků z prodlení.	námítky proti nálezu nepodány	přiznáno 30.028 Kč (neplatnost posouzena v rámci rozhodování o bezdůvodném obohacení)
FA/SR/SU/	578	2021	částečně vyhověno	bezdůvodné obohacení, neplatnost smlouvy, úvěruschopnost	OPR-Finance s.r.o.	Navrhovatel se domáhal určení neplatnosti smlouvy o úvěru, kterou Navrhovatel a Instituce uzavřeli, protože odměna Instituce je nemravná a protože Instituce před jejím uzavřením neposoudila úvěruschopnost Navrhovatele, a vydání bezdůvodného obohacení z této smlouvy, které na jeho úkor Instituce získala.	včetně rozhodování o námítkách	přiznáno 104.877 Kč (neplatnost posouzena v rámci rozhodování o bezdůvodném obohacení)
FA/SR/SU/	51	2021	částečně vyhověno	bezdůvodné obohacení, neplatnost smlouvy, úvěruschopnost	SIM PŮJČKA s.r.o.	Navrhovatel se domáhal určení neplatnosti smluv o úvěru, které uzavřel s Institucí, protože Instituce před jejich uzavřením neposoudila jeho schopnost splácet dluhy z těchto smluv, případně pro nepřiměřenost smluvní odměny, a současně se	námítky proti nálezu nepodány	přiznáno 51.901 Kč (neplatnost posouzena v rámci rozhodování o bezdůvodném obohacení)

						domáhal vydání veškerého bezdůvodného obohacení Instituce z těchto smluv o úvěru.		dnem obohacení)
FA/SR/SU/	1527	2019	částečně vyhověno	bezdůvodné obohacení, neplatnost smlouvy, úvěruschopnost	BURCIN, VIKTOR, FON, I.B.G. Money Czech s.r.o.	Navrhovatel se domáhal určení neplatnosti smluv o poskytnutí spotřebitelského úvěru, které uzavřel s Institucí 1 a smluv o poskytnutí spotřebitelského úvěru, které s Institucí 1 uzavřel dlužník, který již zemřel, jako právní předchůdce Navrhovatele, protože Instituce 1 před jejich uzavřením neposoudila jejich schopnost splácet dluhy z těchto smluv, případně se domáhal určení neplatnosti uzavřených smluv o spotřebitelském úvěru pro zjevnou nepřiměřenost sjednaných smluvních odměn a současně se domáhal vydání bezdůvodného obohacení z těchto smluv, které na jejich úkor Instituce 1 a Instituce 2 získaly.	včetně rozhodování o námitkách	přiznáno 558.859 Kč (neplatnost posouzena v rámci rozhodování o bezdůvodném obohacení)
FA/SR/SU/	2187	2021	částečně vyhověno	bezdůvodné obohacení, neplatnost smlouvy, úvěruschopnost	PROFI CREDIT Czech, a.s.	Navrhovatel se domáhal určení neplatnosti smluv o úvěru, které uzavřel s Institucí, protože Instituce před jejich uzavřením s odbornou péčí neposoudila schopnost Navrhovatele splácet spotřebitelské úvěry poskytnuté na základě těchto smluv s odbornou péčí, a současně se domáhal vydání bezdůvodného obohacení, které na jeho úkor	námítky proti nálezu nepodány	přiznáno 59.968 Kč (neplatnost posouzena v rámci rozhodování o bezdůvodném obohacení)



						Instituce z neplatných smluv získala, včetně úroků z prodlení.		
FA/SR/SU/	1686	2021	částečně vyhověno	bezdůvodné obohacení, neplatnost smlouvy, úvěruschopnost	CentroFinance, s.r.o.	Navrhovatel se domáhal určení neplatnosti smluv o spotřebitelském úvěru, které uzavřel s Institucí, protože Instituce řádně neposoudila jeho schopnost splácet závazky z těchto smluv a protože smluvní odměny Instituce z těchto smluv jsou zjevně nepřiměřené, a současně se domáhal vydání bezdůvodného obohacení ze smluv o spotřebitelském úvěru, které na jeho úkor Instituce získala.	včetně rozhodování o námitkách	přiznáno 3.652 Kč (neplatnost posouzena v rámci rozhodování o bezdůvodném obohacení)
FA/SR/SU/	756	2021	částečně vyhověno	bezdůvodné obohacení, neplatnost smlouvy, úvěruschopnost	CentroFinance, s.r.o.	Navrhovatel se domáhal neplatnosti smluv o spotřebitelském úvěru, které uzavřel s Institucí, protože Instituce s odbornou péčí neposoudila jeho schopnost splácet závazky z těchto smluv a protože smluvní odměny Instituce z těchto smluv jsou zjevně nepřiměřené, a současně se domáhal vydání bezdůvodného obohacení ze smluv o spotřebitelském úvěru, které na jeho úkor Instituce získala.	včetně rozhodování o námitkách	přiznáno 12.045 Kč (neplatnost posouzena v rámci rozhodování o bezdůvodném obohacení)
FA/SR/SU/	194	2021	částečně vyhověno	bezdůvodné obohacení, neplatnost smlouvy,	HELP FINANCIAL s.r.o.	Navrhovatel se domáhal určení neplatnosti smlouvy o spotřebitelském úvěru, kterou uzavřel s Institucí,	včetně rozhodování o námitkách	přiznáno 11.550 Kč (neplatnost posouzena

				úvěruschopnost		protože Instituce před jejím uzavřením neposoudila jeho schopnost splácet závazek z této smlouvy, a protože smluvní odměna Instituce z této smlouvy je zjevně nepřiměřená, a současně se domáhal vydání bezdůvodného obohacení, které na jeho úkor Instituce získala.		v rámci rozhodování o bezdůvodném obohacení)
FA/SR/SU/	1920	2019	částečně vyhověno	bezdůvodné obohacení, neplatnost smlouvy, úvěruschopnost	Kontex Trade International s.r.o.	Navrhovatel se po Instituci domáhal vydání bezdůvodného obohacení a určení neplatnosti smluv o zápůjčce a smluv o úvěru, protože Instituce před jejich uzavřením neposoudila úvěruschopnost Navrhovatele s odbornou péčí, jakož i z důvodu zjevné nepřiměřenosti odměn.	včetně rozhodování o námitkách	vyslovena neplatnost smlouvy o úvěru
FA/SR/SU/	195	2021	vyhověno	bezdůvodné obohacení, neplatnost smlouvy, úvěruschopnost	HELP FINANCIAL s.r.o.	Navrhovatel se domáhal určení neplatnosti smlouvy o spotřebitelském úvěru, kterou uzavřel s Institucí, protože Instituce řádně neposoudila jeho schopnost splácet závazek z této smlouvy a protože smluvní odměna Instituce z této smlouvy je nepřiměřená a v rozporu s dobrými mravy.	včetně rozhodování o námitkách	vyslovena neplatnost smlouvy o úvěru
FA/SR/SU/	2049	2021	vyhověno	bezdůvodné obohacení, neplatnost smlouvy, úvěruschopnost	FINSPLACE s.r.o.	Navrhovatel se domáhal určení neplatnosti smlouvy o spotřebitelském úvěru, kterou uzavřel s Institucí, protože Instituce řádně	včetně rozhodování o námitkách	přiznáno 94.078 Kč (neplatnost posouzena v rámci rozhodování

						neposoudila jeho schopnost splácet závazek z této smlouvy.		í o bezdůvodném obohacení)
FA/SR/SU/	2574	2021	vyhověno	bezdůvodné obohacení, neplatnost smlouvy, úvěruschopnost	BB Finance Czech s.r.o.	Navrhovatel se po Instituci domáhal vydání bezdůvodného obohacení ze smluv o zápůjčce, které s Institucí uzavřeli, protože Instituce před jejich uzavřením neposoudila s odbornou péčí jeho úvěruschopnost a sjednaná odměna Instituce je v rozporu s dobrými mravy.	námítky proti nálezu nepodány	přiznáno 10.613 Kč
FA/SR/SU/	1855	2021	vyhověno	bezdůvodné obohacení, neplatnost smlouvy, úvěruschopnost	PROFI CREDIT Czech, a.s.	Navrhovatel se v řízení před finančním arbitrem domáhal určení neplatnosti smluv o spotřebitelském úvěru, které uzavřel s Institucí, protože Instituce před jejich uzavřením neposoudila jeho schopnost splácet závazky z těchto smluv s odbornou péčí, a současně se domáhal vydání bezdůvodného obohacení, které na jeho úkor Instituce z neplatných smluv získala, včetně úroků z prodlení.	námítky proti nálezu nepodány	přiznáno 31.804 Kč
FA/SR/SU/	2651	2021	vyhověno	bezdůvodné obohacení, neplatnost smlouvy, úvěruschopnost	SIM PŮJČKA s.r.o.	Navrhovatel se domáhal neplatnosti smlouvy o spotřebitelském úvěru, kterou uzavřel s Institucí, protože Instituce řádně neposoudila jeho schopnost splácet závazek z této smlouvy a protože smluvní odměna Instituce z této smlouvy je zjevně nepřiměřená, a současně se domáhal vydání	včetně rozhodování o námítkách	přiznáno 4.777 Kč (neplatnost posouzena v rámci rozhodování o bezdůvodném obohacení)

						bezdůvodného obohacení z této smlouvy, které na jeho úkor Instituce získala.		
FA/SR/SU/	1161	2022	částečně vyhověno	bezdůvodné obohacení, neplatnost smluvního ujednání	HELP FINANCIAL s.r.o.	Navrhovatel se domáhal posouzení mravnosti podmínek smlouvy o úvěru, kterou Navrhovatel a Instituce uzavřeli, a vydání bezdůvodného obohacení Instituce z této smlouvy ve výši odpovídající rozdílu mezi uhrazenými splátkami úvěru a jeho jistinou.	včetně rozhodování o námitkách	přiznáno 11.000 Kč (neplatnost posouzena v rámci rozhodování o bezdůvodném obohacení)
FA/SR/SU/	1153	2020	částečně vyhověno	bezdůvodné obohacení, neplatnost smluvního ujednání, úvěruschopnost	SIM PŮJČKA s.r.o.	Navrhovatel se domáhal určení neplatnosti smluv o úvěru, které uzavřel s Institucí, protože Instituce před jejich uzavřením neposoudila jeho schopnost splácet dluhy z těchto smluv, případně pro nepřiměřenost smluvní odměny, a současně se domáhal vydání veškerého bezdůvodného obohacení Instituce z těchto smluv o úvěru.	námítky proti nálezu nepodány	přiznáno 13.299 Kč (neplatnost posouzena v rámci rozhodování o bezdůvodném obohacení)
FA/SR/SU/	2295	2019	vyhověno	bezdůvodné obohacení, přeúčtení (diskontní sazba), úvěruschopnost	VG Consulting & Services s.r.o.,	Navrhovatel se v domáhal vydání bezdůvodného obohacení, protože smlouva o úvěru, kterou s Institucí uzavřeli, neobsahuje náležitosti smlouvy o úvěru vyžadované právními předpisy, a proto se úvěr úročí ve výši diskontní sazby platné v době uzavření smlouvy o úvěru uveřejněné pro příslušné období Českou národní bankou, a	včetně rozhodování o námitkách	vyslovení neplatnosti smlouvy a přiznání 510.419 Kč

						určení, že ujednání o ostatních platbách jsou absolutně neplatná. Navrhovatel se současně domáhal neplatnosti smlouvy o úvěru pro neposouzení jeho schopnosti splácet dluh z této smlouvy, pro její lichevní charakter z důvodu přezajištění úvěru a nemravnosti sjednané smluvní odměny.		
FA/SR/SU/	2268	2021	částečně vyhověno	bezdůvodné obohacení, úvěruschopnost	HELP FINANCIAL s.r.o.	Navrhovatel se domáhal neplatnosti smluv o spotřebitelském úvěru, které uzavřel s Institucí, protože Instituce řádně neposoudila jeho schopnost splácet závazek z těchto smluv a protože smluvní odměna Instituce z těchto smluv je zjevně nepřiměřená, a současně se domáhal vydání bezdůvodného obohacení z těchto smluv, které na jeho úkor Instituce získala.	včetně rozhodování o námitkách	přiznáno 17.124 Kč (neplatnost posouzena v rámci rozhodování o bezdůvodném obohacení)
FA/SR/SU/	2521	2021	částečně vyhověno	bezdůvodné obohacení, úvěruschopnost	PROFI CREDIT Czech, a.s.	Navrhovatel se domáhal určení neplatnosti smlouvy o spotřebitelském úvěru, které uzavřel s Institucí, protože Instituce před jejím uzavřením neposoudila jeho schopnost splácet závazek z této smlouvy s odbornou péčí, a současně se domáhal vydání bezdůvodného obohacení, které na jeho úkor Instituce z neplatné smlouvy získala, včetně úroků z prodlení.	námítky proti nálezu nepodány	přiznáno 91.818 Kč (neplatnost posouzena v rámci rozhodování o bezdůvodném obohacení)

FA/SR/SU/	188	2022	částečně vyhověno	bezdůvodné obohacení, zápis v registru	PROFI CREDIT Czech, a.s.	Navrhovatel se po Instituci domáhal vydání bezdůvodného obohacení Instituce ze smluv o úvěru, které s Institucí uzavřel, ve výši odpovídající úrokům a poplatkům, které Navrhovatel Instituci na základě těchto smluv uhradil, protože je považuje za nemravné, a dále uložení povinnosti Instituci vymazat negativní záznamy o Navrhovateli v souvislosti s těmito smlouvami v nebankovním registru dlužníků.	včetně rozhodování o námitkách	přiznáno 82.505 Kč (neplatnost posouzena v rámci rozhodování o bezdůvo dném obohacení)
FA/SR/SU/	2680	2021	zamítnuto	čerpání úvěru, náhrada škody	ČSOB Stavební spořitelna, a.s. Československá obchodní banka, a. s.	Navrhovatel se v řízení před finančním arbitrem domáhal po Instituci 1 zaplacení částky odpovídající škodě, která mu vznikla, protože ho Instituce 1 při sjednávání úvěru z úvěrové smlouvy ze stavebního spoření uvedla v omyl tím, že ho neinformovala o poplatku za uzavření smlouvy o úvěru a protože mu neumožnila čerpání celé sjednané částky z této úvěrové smlouvy.	námítky proti nález nepodány	315.000 Kč
FA/SR/SU/	1562	2021	zamítnuto	čerpání úvěru, náhrada škody, odstoupení od smlouvy	mBank S.A., organizační složka	Navrhovatelé se v řízení před finančním arbitrem domáhali, aby finanční arbitr určil, že Instituce neplatně odstoupila od smlouvy o hypotečním úvěru, kterou s nimi uzavřela, a současně aby Instituci uložil	námítky proti nález nepodány	

						povinnost prodloužit lhůtu k čerpání úvěru z této smlouvy, nebo aby uložil Instituci povinnost nahradit Navrhovatelům škodu, protože Instituce odmítla prodloužit Navrhovatelům lhůtu k čerpání úvěru z této smlouvy o hypotečním úvěru.		
FA/SR/SU/	1043	2021	zamítnuto	náhrada nemajetkové újmy, náhrada škody	ČSOB Stavební spořitelna, a.s.	Navrhovatel se v řízení před finančním arbitrem domáhal náhrady škody, kterou mu měl svým protiprávním jednáním při zprostředkování spotřebitelského úvěru na bydlení způsobit vázaný zástupce Instituce, tím že dal Navrhovateli pokyn k uzavření rezervační smlouvy.	námítky proti nálezu nepodány	145.000 Kč
FA/SR/SU/	2474	2021	zamítnuto	náhrada nemajetkové újmy, náhrada škody	Československá obchodní banka, a.s.	Navrhovatel se po Instituci domáhal náhrady majetkové a nemajetkové újmy a omluvy z důvodu zásahu do jeho práva na důstojnost, vážnost, čest a soukromí, protože Instituce neoprávněně úročila částku vyčerpanou Navrhovatelem nad rámec úvěrového limitu sjednaného ve smlouvě o kontokorentu a protože Instituce neoprávněně vypověděla smlouvy, které s Navrhovatelem uzavřela.	včetně řízení o námitkách	10.000 Kč, nemajetková újma a omluva
FA/SR/SU/	1594	2021	zamítnuto	náhrada škody	Komerční banka, a.s.	Navrhovatel se domáhal po Instituci zaplacení částky, protože tuto částku musel	námítky proti nálezu nepodány	3.000.000 Kč

						v důsledku nátlaku ze strany Instituce vynaložit na rekonstrukci jeho rodinného domu.		
FA/SR/SU/	200	2022	zamítnuto	náhrada škody, předšmluvní odpovědnost	Fio banka, a.s.	Navrhovatel se domáhal, aby finanční arbitr Instituci uložil povinnost nahradit Navrhovateli škodu vzniklou úhradou poplatku za rezervaci nemovitosti, jejíž koupi měl Navrhovatel v úmyslu financovat z prostředků z hypotečního úvěru od Instituce, škodu ve výši odpovídající hradě za odhad ocenění nemovitosti, nevyčíslenou škodu za ztrátu nemovitosti a ztrátu možnosti vlastního bydlení a nevyčíslené budoucí škody, které mu mohou v souvislosti s protiprávním jednáním Instituce vzniknout, protože Instituce záměrně prodlužovala jednání s Navrhovatelem o uzavření smlouvy o úvěru za účelem zneužití růstu platných úrokových sazeb, když tímto jednáním současně Navrhovateli znemožnila koupi nemovitosti, a smlouvu o úvěru s ním neuzavřela.	včetně řízení o námitkách	o zaplacení 459.514 Kč, o náhradě nevyčíslené škody za ztrátu nemovitosti v hodnotě 7.512.630 Kč, náhradě nevyčíslené škody za ztrátu možnosti vlastního bydlení a nevyčíslených budoucích škod
FA/SR/SU/	1565	2020	vyhověno	neplatnost smlouvy, neplatnost smluvního ujednání,	HELP FINANCIAL s.r.o.	Navrhovatel se domáhal určení neplatnosti smlouvy o úvěru, kterou s Institucí uzavřel, protože Instituce před jejím uzavřením s odbornou péčí	včetně rozhodování o námitkách	vyslovena neplatnost smlouvy o úvěru a zánik závazku



				úvěruschopnost		neposoudila schopnost Navrhovatele splácet spotřebitelský úvěr z ní, a požaduje doplatit dosud nesplacenou jistinu z této smlouvy v době přiměřené jeho možnostem, anebo určení neplatnosti ujednání o odměně věřitele z této smlouvy z důvodu její nepřiměřenosti.		vydat si vzájemní bezdůvodné obohacení
FA/SR/SU/	2223	2021	vyhověno	neplatnost smlouvy, poskytovatel bez licence, úvěruschopnost	UNICREDO SYSTEM a.s., VOSTŘÁKOVÁ VALÉRIE	Navrhovatel se domáhal určení neplatnosti smlouvy o zápůjčce, protože nebyla posouzena schopnost Navrhovatele splácet spotřebitelský úvěr poskytnutý na základě této smlouvy, eventuálně určení, že smlouva o zápůjčce není úročena a k jiným ujednáním o platbách se nepřihlíží.	námítky proti nálezu nepodány	vyslovena neplatnost smlouvy o úvěru
FA/SR/SU/	556	2022	částečně vyhověno	neplatnost smlouvy, RPSN, úvěruschopnost	HELP FINANCIAL s.r.o.	Navrhovatel se domáhal neplatnosti smluv o spotřebitelském úvěru, které uzavřel s Institucí, z důvodu nepřiměřenosti smluvní odměny a rozporu výše roční procentní sazby nákladů se zákonem, resp. s dobrými mravy.	včetně rozhodování o námitkách	přiznáno 5.330 Kč (neplatnost posouzena v rámci rozhodování o bezdůvodném obohacení)
FA/SR/SU/	1251	2021	vyhověno	neplatnost smlouvy, RPSN, úvěruschopnost	HELP FINANCIAL s.r.o.	Navrhovatel se domáhal určení neplatnosti smlouvy o spotřebitelském úvěru, kterou uzavřel s Institucí, protože Instituce před jejím uzavřením neposoudila jeho	včetně rozhodování o námitkách	vyslovena neplatnost smlouvy o úvěru

						schopnost splácet závazek z této smlouvy, a protože smluvní odměna Instituce z této smlouvy je zjevně nepřiměřená a v rozporu s dobrými mravy.		
FA/SR/SU/	958	2021	vyhověno	neplatnost smlouvy, určení výše dluhu	HELP FINANCIAL s.r.o.	Navrhovatel se domáhal určení neplatnosti smluv o spotřebitelském úvěru, které uzavřel s Institucí, protože Instituce před jejich uzavřením řádně neposoudila jeho schopnost splácet závazky z těchto smluv a protože smluvní odměny Instituce z těchto smluv jsou zjevně nepřiměřené.	včetně rozhodování o námitkách	vyslovena neplatnost smlouvy o úvěru
FA/SR/SU/	2718	2021	zamítnuto	neplatnost smlouvy, úvěruschopnost	MONETA Money Bank, a.s.	Navrhovatelé se domáhali určení neplatnosti smlouvy o úvěru, protože právní předchůdce Instituce před jejím uzavřením neposoudil úvěruschopnost Navrhovatelů s odbornou péčí, a určení výše dluhu z této smlouvy v návaznosti na její neplatnost.	včetně řízení o námitkách	
FA/SR/SU/	2231	2020	zamítnuto	předčasné splacení úvěru na bydlení	Raiffeisenbank a.s.	Navrhovatel se v domáhal určení práva Navrhovatele na provedení tzv. turbo splátky úvěru ze smlouvy o hypotečním úvěru a náhrady škody, kterou mu v této souvislosti Instituce způsobila svým protiprávním jednáním.	námitky proti nálezu nepodány	
FA/SR/SU/	719	2020	zamítnuto	předčasné splacení úvěru na bydlení	UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.	Navrhovatelé se v souvislosti se smlouvou o poskytnutí hypotečního úvěru, kterou	včetně řízení o námitkách	

						Navrhovatelé a Instituce uzavřeli, domáhali určení neplatnosti ujednání smlouvy, v části o právu Instituce účtovat si při předčasném splacení úvěru náklady spojené s jejími úrokovými ztrátami, a dále určení, že Instituce není od data ... oprávněna úvěr z této smlouvy úročit úrokovou sazbou přesahující ... % p. a., resp. náhrady škody vzniklé Navrhovatelům v důsledku nemožnosti refinancovat tento úvěr.		
FA/SR/SU/	831	2021	vyhověno	předčasné splacení úvěru na bydlení, určení výše dluhu	Sberbank CZ, a.s. v likvidaci	Navrhovatel se v řízení před finančním arbitrem domáhal určení, že jeho závazek ze smlouvy o úvěru zanikl předčasným splacením tohoto úvěru.	námítky proti nálezu nepodány	vysloven zánik závazku ze smlouvy o úvěru
FA/SR/SU/	2580	2021	vyhověno	RPSN, úvěruschopnost	HELP FINANCIAL s.r.o.	Navrhovatel se domáhal neplatnosti smlouvy o spotřebitelském úvěru, kterou uzavřel s Institucí, z důvodu nepřiměřenosti smluvní odměny a rozporu výše roční procentní sazby nákladů se zákonem, resp. s dobrými mravy.	včetně rozhodování o námítkách	vyslovena neplatnost smlouvy o úvěru
FA/SR/SU/	976	2020	částečně vyhověno	úvěruschopnost, zápis v registru	Paribas s.r.o., TGI Money a.s.	Navrhovatelé se proti Institucím domáhali určení neplatnosti smlouvy o úvěru, kterou uzavřeli s Institucí 1, protože Instituce 1 před uzavřením smlouvy o úvěru neposoudila	včetně rozhodování o námítkách	přiznáno určení neplatnosti smlouvy o úvěru

						úvěruschopnost Navrhovatelů. Navrhovatelé se současně domáhali určení výše jejich dluhu z této smlouvy o úvěru vůči Instituci 2, na kterou Instituce 1 postoupila pohledávku ze smlouvy o úvěru, a určení, že dluh vůči Instituci 2 ze smlouvy o úvěru jsou Navrhovatelé oprávněni splatit v době přiměřené jejich možnostem.		
FA/SR/SU/	2282	2019	zamítnuto	zápis v registru dlužníků	Sberbank CZ, a.s. v likvidaci	Navrhovatel se domáhal po Instituci výmazu negativních informací o jeho osobě z Navrhovatelem blíže neurčeného tajného bankovního registru, protože na základě existence registru a těchto záznamů je Navrhovatel odmítán dalšími bankami při žádostech o úvěr.	včetně řízení o námitkách	
FA/SR/ZP/	498	2021	částečně vyhověno	bezdůvodné obohacení, investiční životní pojištění, neplatnost smlouvy	myLife Lebensversicherung AG	Navrhovatel se po Instituci jako právním nástupci původního pojistitele domáhal v souvislosti s pojistnými smlouvami zaplacení částky ve výši rozdílu mezi zaplaceným pojistným a vyplaceným odkupným, protože byl při jejich uzavírání uveden pojišťovacím zprostředkovatelem v omyl o charakteru produktu.	námítky proti nálezu nepodány	přiznáno 5.853 Kč
FA/SR/ZP/	757	2019	zamítnuto	bezdůvodné obohacení, investiční	Generali Česká pojišťovna a.s.	Navrhovatel se domáhal po Instituci vydání bezdůvodného obohacení ve výši rozdílu	včetně řízení o námitkách a	

				životní pojištění, neplatnost smlouvy, neurčitost nákladové struktury, neurčitost pojistného plnění		vzájemného plnění stran pojistné smlouvy spolu se zákonným úrokem z prodlení a současně i určení neplatnosti této pojistné smlouvy, protože pojistná smlouva je podle Navrhovatele neurčitá a odporuje zákonu.	soudního přezkumu	
FA/SR/ZP/	1197	2022	zamítnuto	bezdůvodné obohacení, investiční životní pojištění, neplatnost smlouvy, neurčitost ujednání o nákladech	Generali Česká pojišťovna a.s.	Navrhovatel se domáhal po Instituci zaplacení částky odpovídající pojistnému uhrazenému za životní pojištění, protože pojistná smlouva je v části životního pojištění neplatná pro neurčitost pojistného plnění navázaného na podílové jednotky a protože Instituce Navrhovatele neinformovala o počátečních nákladech.	námítky proti nálezu nepodány	příznáno 77.903 Kč
FA/SR/ZP/	827	2020	zamítnuto	bezdůvodné obohacení, kapitálové životní pojištění, náhrada nemajetkové újmy, náhrada škody, neplatnost smlouvy, úrok z prodlení	Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group	Navrhovatel se domáhal po Instituci náhrady cestovních výloh, ztráty na výdělků, doplatku úroku z prodlení z bezdůvodného obohacení, vrácení zaplaceného pojistného, vydání přírůstků a plodů, které jsou příslušenstvím vyplaceného bezdůvodného obohacení, inflačního zhodnocení, ušlých úroků ze zmařené investice a náhrady nemajetkové újmy, protože pojištění založené pojistnou smlouvou předčasně	námítky proti nálezu nepodány	

						skončilo pro neplacení pojistného, avšak Instituce od Navrhovatele nadále přijímala pojistné.		
FA/SR/ZP/	728	2022	zamítnuto	bezdůvodné obohacení, kapitálové životní pojištění, náhrada nemajetkové újmy, úrok z prodlení	Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group	Navrhovatel se domáhal po Instituci vydání bezdůvodného obohacení ve výši rozdílu mezi pojistným zaplaceným na základě pojistné smlouvy, kterou Navrhovatel uzavřel s Institucí, a vyplaceným odkupným, spolu s přírůstkem a plody bezdůvodného obohacení a zákonným úrokem z prodlení z bezdůvodného obohacení a písemné omluvy za zásah do práv Navrhovatele, protože Instituce nejednala poctivě a v dobré víře při předčasném ukončení pojištění, když výpočet odbytného navázala na pojistně-technické zásady, které se nestaly součástí pojistné smlouvy.	námítky proti nálezu nepodány	25.438 Kč spolu s plody a přírůstkem bezdůvodného obohacení ve výši 1.017 Kč a spolu se zákonným úrokem z prodlení z částky 25.438 Kč od 1. 4. 2021 do dne zaplacení a o uložení povinnosti Instituci písemně se omluvit Navrhovatel i za nemajetkovou újmu
FA/SR/ZP/	2184	2021	zamítnuto	bezdůvodné obohacení, kapitálové životní pojištění,	Generali Česká pojišťovna a.s.	Navrhovatel se po Instituci domáhal vydání bezdůvodného obohacení ve výši rozdílu pojistného zaplaceného za životní pojištění	námítky proti nálezu nepodány	35.594 Kč se zákonným úrokem z prodlení

				neplatnost smlouvy, neplatnost smluvního ujednání, neurčitost nákladové struktury, neurčitost rizikového pojistného, úrok z prodlení		a vyplaceného pojistného plnění se zákonným úrokem z prodlení z důvodu neplatnosti pojistné smlouvy v části životního pojištění pro nesjednání nákladů a rizikového pojistného a neurčitost podílů na výnosech z rezerv pojistného, a protože byl Navrhovatel uveden při jejím uzavření v omyl o charakteru produktu.		
FA/SR/ZP/	193	2022	zamítnuto	bezdůvodné obohacení, odkupné, úrok z prodlení	Generali Česká pojišťovna a.s.	Navrhovatel se domáhal po Instituci vrácení pojistného spolu s poplatkem za vymáhání pohledávky, které Instituci uhradil po datu, ke kterému mělo podle Navrhovatele pojištění zaniknout, protože Instituce na toto pojistné a poplatek za vymáhání neměla nárok, současně se domáhal i doplatku odkupného, protože Instituce odkupné vypočítala k nesprávnému datu a vyplatila v nižší výši, než měla.	včetně řízení o námitkách	38.470 Kč se zákonným úrokem z prodlení
FA/SR/ZP/	1248	2017	zamítnuto	investiční životní pojištění, náhrada škody, úrok z prodlení	ZFP akademie, a.s.	Navrhovatel se domáhal po Instituci náhrady škody, kterou mu způsobila podřízená pojišťovací zprostředkovatelka Instituce tím, že neoprávněně převedla ze spořicího účtu Navrhovatele a z kapitálové hodnoty pojistné smlouvy, kterou uzavřel Navrhovatel	námítky proti nálezu nepodány	76.297 Kč se zákonným úrokem z prodlení

						s pojišťovnou, finanční prostředky na účty třetích osob.		
FA/SR/ZP/	913	2021	zamítnuto	kapitálové životní pojištění, podíly na výnosech	Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group	Navrhovatel se domáhal určení, že přiznaný podíl na zisku u pojistné smlouvy, v které je pojištěnou osobou, dosahoval k datu zahájení řízení před finančním arbitrem takové výše, kterou prezentoval pojistníkovi pojišťovací zprostředkovatel před uzavřením pojistné smlouvy.	námítky proti nálezu nepodány	48.500 Kč
FA/SR/ZP/	911	2021	zamítnuto	kapitálové životní pojištění, podíly na výnosech	Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group	Navrhovatel se domáhal určení, že přiznaný podíl na zisku u pojistné smlouvy, v které je pojištěnou osobou, dosahoval k datu zahájení řízení před finančním arbitrem takové výše, kterou prezentoval pojistníkovi pojišťovací zprostředkovatel před uzavřením pojistné smlouvy.	námítky proti nálezu nepodány	48.546 Kč
FA/SR/ZP/	1336	2022	zamítnuto	kapitálové životní pojištění, pojistné plnění	Generali Česká pojišťovna a.s.	Navrhovatel se domáhal po Instituci zaplacení částky odpovídající dani z příjmů fyzických osob, kterou Instituce odvedla z pojistného plnění, protože Instituce o tuto daň protiprávně pojistné plnění snížila.	včetně řízení o námitkách	6.504 Kč
FA/SR/ZP/	2746	2021	zamítnuto	náhrada škody	NN Životní pojišťovna N.V., pobočka pro Českou republiku	Navrhovatel se domáhal po Instituci vrácení dvou třetin částky pojistného, kterou na něm vymáhala jako dlužné pojistné po zániku pojištění pro neplacení pojistného a kterou	námítky proti nálezu nepodány	4.438 Kč



						uhradil Instituci po zániku pojištění, protože ho neinformovala předem o tom, v jaké lhůtě mu zašle výzvu k úhradě dlužného pojistného, na základě které pojištění zanikne, a protože mu nezaslala výzvu k úhradě dlužného pojistného neprodleně po zjištění nedoplatku na pojistném.		
FA/P/	379	2022	uložena pokuta	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	Simfina a.s.,	nepředložení vyjádření k návrhu na zahájení řízení/nepředložení podkladů	námítky proti rozhodnutí nepodány	10.000 Kč
FA/P/	995	2022	uložena pokuta	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	SIM PŮJČKA s.r.o.	nepředložení vyjádření k návrhu na zahájení řízení/nepředložení podkladů	námítky proti rozhodnutí nepodány	10.000 Kč
FA/P/	65	2022	uložena pokuta	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	Rerum Finance, s.r.o.	nepředložení vyjádření k návrhu na zahájení řízení/nepředložení podkladů	včetně rozhodování o námítkách	5.000 Kč
FA/P/	994	2022	uložena pokuta	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	SIM PŮJČKA s.r.o.	nepředložení vyjádření k návrhu na zahájení řízení/nepředložení podkladů	námítky proti rozhodnutí nepodány	10.000 Kč
FA/P/	996	2022	uložena pokuta	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	SIM PŮJČKA s.r.o.	nepředložení vyjádření k návrhu na zahájení řízení/nepředložení podkladů	námítky proti rozhodnutí nepodány	10.000 Kč
FA/P/	1596	2022	uložena pokuta	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	HELP FINANCIAL s.r.o.	nepředložení vyjádření k návrhu na zahájení řízení/nepředložení podkladů	námítky proti rozhodnutí nepodány	10.000 Kč

FA/P/	2115	2022	uložena pokuta	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	FINSPACE s.r.o.	nepředložení vyjádření k návrhu na zahájení řízení/nepředložení podkladů	námítky proti rozhodnutí nepodány (opožděné)	10.000 Kč
FA/P/	139	2022	uložena pokuta	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	Rerum Finance, s.r.o.	nepředložení vyjádření k návrhu na zahájení řízení/nepředložení podkladů	námítky proti rozhodnutí nepodány	10.000 Kč
FA/P/	1028	2022	uložena pokuta	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	EvPe GROUP s.r.o.	nepředložení vyjádření k návrhu na zahájení řízení/nepředložení podkladů	námítky proti rozhodnutí nepodány	10.000 Kč
FA/P/	2132	2022	uložena pokuta	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	FINSPACE s.r.o.	nepředložení vyjádření k návrhu na zahájení řízení/nepředložení podkladů	námítky proti rozhodnutí nepodány (opožděné)	10.000 Kč
FA/P/	251	2022	uložena pokuta	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	SIM PŮJČKA s.r.o.	nepředložení vyjádření k návrhu na zahájení řízení/nepředložení podkladů	námítky proti rozhodnutí nepodány	10.000 Kč
FA/P/	848	2022	uložena pokuta	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	Emma´s credit s.r.o.	nepředložení vyjádření k návrhu na zahájení řízení/nepředložení podkladů	včetně rozhodování o námítkách	10.000 Kč
FA/P/	1345	2022	uložena pokuta	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	Creamfinance Czech, s.r.o.	nepředložení vyjádření k návrhu na zahájení řízení/nepředložení podkladů	včetně rozhodování o námítkách	5.000 Kč
FA/P/	392	2022	uložena pokuta	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	SIM PŮJČKA s.r.o.	nepředložení vyjádření k návrhu na zahájení řízení/nepředložení podkladů	námítky proti rozhodnutí nepodány	10.000 Kč

FA/P/	849	2022	uložena pokuta	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	SIM PŮJČKA s.r.o.	nepředložení vyjádření k návrhu na zahájení řízení/nepředložení podkladů	námítky proti rozhodnutí nepodány	10.000 Kč
FA/P/	970	2022	uložena pokuta	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	SIM PŮJČKA s.r.o.	nepředložení vyjádření k návrhu na zahájení řízení/nepředložení podkladů	námítky proti rozhodnutí nepodány	10.000 Kč
FA/P/	976	2022	uložena pokuta	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	SIM PŮJČKA s.r.o.	nepředložení vyjádření k návrhu na zahájení řízení/nepředložení podkladů	námítky proti rozhodnutí nepodány	10.000 Kč
FA/P/	993	2022	uložena pokuta	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	Viva Credit s.r.o.,	nepředložení vyjádření k návrhu na zahájení řízení/nepředložení podkladů	včetně rozhodování o námítkách	5.000 Kč
FA/P/	1001	2022	uložena pokuta	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	SIM PŮJČKA s.r.o.	nepředložení vyjádření k návrhu na zahájení řízení/nepředložení podkladů	námítky proti rozhodnutí nepodány	10.000 Kč
FA/P/	1350	2022	uložena pokuta	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	Creamfinance Czech, s.r.o.	nepředložení vyjádření k návrhu na zahájení řízení/nepředložení podkladů	včetně rozhodování o námítkách	5.000 Kč
FA/P/	987	2022	uložena pokuta	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	FlexiFin s.r.o.	nepředložení vyjádření k návrhu na zahájení řízení/nepředložení podkladů	včetně rozhodování o námítkách	1.000 Kč
FA/P/	2130	2022	uložena pokuta	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	FINSPACE s.r.o.	nepředložení vyjádření k návrhu na zahájení řízení/nepředložení podkladů	námítky proti rozhodnutí nepodány (opožděné)	10.000 Kč
FA/P/	1219	2022	uložena pokuta	nesoučinnost v řízení před	Creamfinance Czech, s.r.o.	nepředložení vyjádření k návrhu na zahájení řízení/nepředložení podkladů	včetně rozhodování	5.000 Kč

				finančním arbitrem			í o námitkách	
FA/P/	1359	2022	uložena pokuta	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	Kontex Trade International s.r.o.	nepředložení vyjádření k návrhu na zahájení řízení/nepředložení podkladů	včetně rozhodování o námitkách	5.000 Kč
FA/P/	1537	2022	uložena pokuta	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	FINSPACE s.r.o.	nepředložení vyjádření k návrhu na zahájení řízení/nepředložení podkladů	námítky proti rozhodnutí nepodány	5.000 Kč
FA/P/	66	2022	uložena pokuta	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	SIM PŮJČKA s.r.o.	nepředložení vyjádření k návrhu na zahájení řízení/nepředložení podkladů	námítky proti rozhodnutí nepodány	10.000 Kč