



**FA**

**KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA  
ORGANIZAČNÍ SLOŽKA STÁTU**

---

# Finanční arbitr a nejčastěji řešené spory

Mgr. Lukáš Vacek  
zástupce finančního arbitra

V Brně dne 3. dubna 2014



# Osnova

- I. Kdo to je finanční arbitr a co dělá
- II. Statistika řízení
- III. Konkrétní případy řešené finančním arbitrem



**FA**

KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA  
ORGANIZAČNÍ SLOŽKA STÁTU

---

# I. Kdo to je finanční arbitr a co dělá?

# Kdo to je finanční arbitr?

- Finanční arbitr je zákonem zřízený orgán
- s účinností již od 1. ledna 2003(!)
- určený k mimosoudnímu řešení
- zejména spotřebitelských sporů
- z vybraných sektorů finančního trhu



**FA**

KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA  
ORGANIZAČNÍ SLOŽKA STÁTU

# Finanční arbitr a jeho zástupce



Mgr. Monika Nedelková

Finanční arbitr

Funkční období 5 let počínaje 16. 11. 2011

Mgr. Lukáš Vacek

Zástupce finančního arbitra

Funkční období 2 roky počínaje 7. 3. 2013



# Kancelář finančního arbitra

- Zřízena od 1.7.2011 jako samostatná organizační složka státu.
- Plní úkoly spojené s odborným, organizačním a technickým zabezpečením činnosti finančního arbitra.
- Její příjmy a výdaje jsou součástí rozpočtové kapitoly Ministerstva financí.
- V současné době má cca 35 zaměstnanců.

# Jaké spory finanční arbitr řeší?

Finanční arbitr je příslušný řešit spory mezi

a) poskytovateli platebních služeb a uživateli platebních služeb při poskytování platebních služeb,

b) vydavateli elektronických peněz a držiteli elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz,

c) věřiteli nebo zprostředkovateli a spotřebiteli při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru,

d) investičním fondem, investiční společností nebo zahraniční investiční společností, obchodníkem s cennými papíry nebo investičním zprostředkovatelem a spotřebitelem při kolektivním investování prostřednictvím standardního fondu nebo speciálního fondu, který shromažďuje peněžní prostředky od veřejnosti,

# Jaké spory finanční arbitr řeší?

S účinností od 1. listopadu 2013 je finanční arbitr příslušný též řešit spory mezi

e) pojišťovnou nebo pojišťovacím zprostředkovatelem a zájemcem o pojištění, pojistníkem, pojištěným, oprávněnou osobou nebo obmyšleným při nabízení, poskytování nebo zprostředkování životního pojištění,

f) provozovatelem směnárenské činnosti a zájemcem o provedení směnárenského obchodu nebo osobou, se kterou byl směnárenský obchod proveden



# Jaké spory finanční arbitr neřeší?

- Spory z jiných úvěrů než spotřebitelských (podnikatelské úvěry, hypotéky)
- Spory ze stavebního spoření (nejde-li o platební styk nebo úvěr, který by byl spotřebitelským úvěrem)
- Spory týkající se poskytování investičních služeb (mimo kolektivní investování)
- Spory týkající se ostatních druhů pojištění s výjimkou životního pojištění
- Spory týkající se důchodového nebo penzijního spoření

# Lze očekávat rozšíření působnosti finančního arbitra?

V souvislosti s transpozicí

- *směrnice EP a Rady 2013/11/EU o alternativním řešení spotřebitelských sporů*

a adaptací českého právního řádu na

- *nařízení EP a Rady (EU) č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line*

předpokládáme rozšíření působnosti FA na celý finanční trh nejpozději od 9. července 2015

# Kdy je arbitr příslušný

- Pokud je jinak k rozhodnutí takového sporu dána pravomoc českého soudu
- Sjednání rozhodčí smlouvy nevyklučuje pravomoc arbitra.

# Kdy návrh není přípustný

- a) spor nenáleží do působnosti arbitra,
- b) ve věci samé již rozhodl soud nebo řízení ve věci samé bylo před soudem zahájeno,
- c) spor je nebo již byl předmětem řízení před arbitrem,
- d) ve věci samé již bylo rozhodnuto v rozhodčím řízení nebo ve věci samé bylo rozhodčí řízení zahájeno.

## Kdo může podat návrh na zahájení řízení?

- a) Uživatel platebních služeb (FO i PO)
- b) Držitel elektronických peněz (FO i PO)
- c) Spotřebitel v případě spotřebitelského úvěru (FO mimo rámec případného podnikání)
- d) Spotřebitel v případě kolektivního investování
- e) Zákazník (= zájemce o pojištění, pojistník, pojištěný, oprávněná osoba nebo obmyšlený) v případě pojištění
- f) Zájemce o provedení směnárenského obchodu nebo osoba, se kterou byl směnárenský obchod proveden

# Jak lze podat návrh?

- Formulář je k dispozici na webových stránkách finančního arbitra [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)
  - Lze jej vyplnit **on-line** (a přiložit všechny potřebné přílohy)
  - Lze jej **stáhnout** a vyplnit **elektronicky** / **vlastnoručně**
- **Návrh je nutno podepsat!**
- Elektronicky nebo vlastnoručně, případně jej zaslat do datové schránky KFA.
- V případě on-line podání návrhu nutno do 5 dnů dodat podepsaný návrh.

# Co musí návrh obsahovat?

- 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.

# Jak arbitr rozhoduje?

- Arbitr usiluje zejména o smírné vyřešení sporu.
- Pokud se smírného vyřešení nepodaří dosáhnout, rozhoduje arbitr nálezem.
- Proti nálezu je možné do 15 dnů podat námítky, o nichž rozhoduje opět finanční arbitr.
- Proti pravomocnému rozhodnutí finančního arbitra je možné do 2 měsíců podat žalobu u soudu.
- Jinak je rozhodnutí vykonatelné.



# Průběh řízení před arbitrem

## Zahájení řízení

- Řízení zahájeno podáním návrhu Navrhovatelem
- Ověření náležitostí, případně výzva Navrhovateli k doplnění návrhu

## Dokazování

- Výzva Instituci k vyjádření se (písemně)
- Další výzvy Navrhovateli nebo instituci v návaznosti na průběh dokazování
- Výzva Instituci k podání ústního vysvětlení
- Výzva oběma stranám k seznámení se s podklady pro vydání rozhodnutí

## Ukončení řízení

- Vydání nálezu finančního arbitra,
- Lhůta pro podání námitek 15 dnů
- V případě podání námitek vydání rozhodnutí o námitkách

- Zastavení řízení (zejména v důsledku zpětvzetí nebo nepříslušnosti FA)

# Zásady řízení před arbitrem

- Postupuje se podle zákona o finančním arbitrovi, přiměřeně se použije správní řád
- Řízení se zahajuje výlučně na návrh klienta finanční instituce
- Arbitr není návrhem vázán (a může jít i nad návrhy stran) a aktivně opatřuje důkazy
- Zpravidla se rozhoduje na základě listinných důkazů a není nařizováno ústní jednání

# Jednací jazyk

- Čeština
- Navrhovatel má právo na vedení řízení v jazyce,
  - ve kterém je sepsána jeho smlouva s institucí nebo
  - ve kterém s institucí obvykle písemně jednal.

# Kolik to stojí

- Řízení je pro navrhovatele zcela bezplatné
- Žádná ze stran nemá nárok na náhradu nákladů řízení
- V případě, že arbitr návrhu vyhoví, byť i jen zčásti, uloží zároveň instituci pokutu ve výši 10 % z přisouzené částky, minimálně 15.000 Kč

# Kde nás najdete?

**Kancelář finančního arbitra**

Legerova 69

110 00 Praha 1

Tel.: + 420 257 042 094

Fax.: + 420 257 042 089

E-mail: [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz)

ID datové schránky: qr9ab9x

Web: <http://www.finarbitr.cz>



**Úřední hodiny:**

Pondělí - Čtvrtek od 8:30 hod. do 15:30 hod.

Pátek od 8:30 hod. do 14:30 hod.

*Pro vstup do budovy je vyžadováno předložení dokladu totožnosti.*



**FA**

**KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA  
ORGANIZAČNÍ SLOŽKA STÁTU**

---

## **II. Statistika řízení**

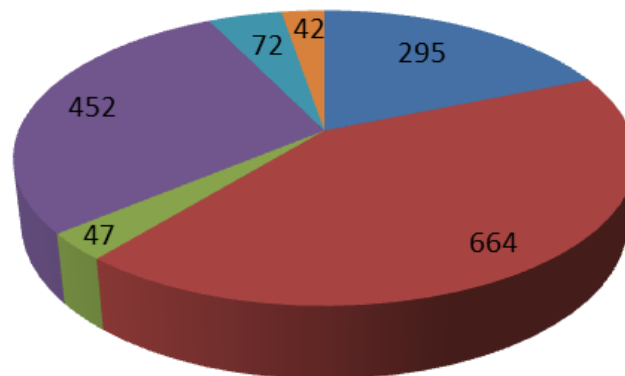
# Počet podání v roce 2012

Název oblasti:	Počet:
spotřebitelské úvěry	664
platební služby	295
kolektivní investování	47
informační povinnost institucí	452
působnost finančního arbitra (druhy sporů, procesní postup, obsah návrhu na zahájení řízení atd.)	72
penzijní připojištění, pojištění, ochrana osobních údajů, jiné finanční služby	42
<b>Celkem</b>	<b>1572</b>

# Počet podání v roce 2012

## Rozdělení přijatých podání podle oblastí

- platební služby
- spotřebitelské úvěry
- kolektivní investování
- informační povinnost institucí
- působnost finančního arbitra (druhy sporů, procesní postup, obsah návrhu na zahájení řízení atd.)
- penzijní připojištění, pojištění, ochrana osobních údajů, jiné finanční služby





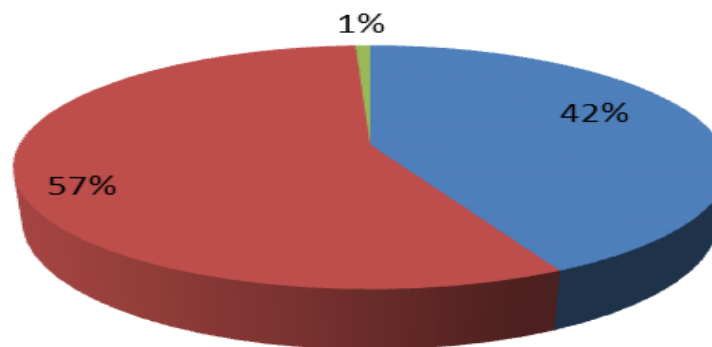
# Počet řízení v roce 2012

Název oblasti:	Počet:
platební styk	106 (34)
spotřebitelské úvěry	141 (8)
kolektivní investování	2
Celkem	249

(pozn. čísla v závorkách udávají počet řízení zahájených již v roce 2011)

## Rozdělení projednávaných sporů podle oblastí

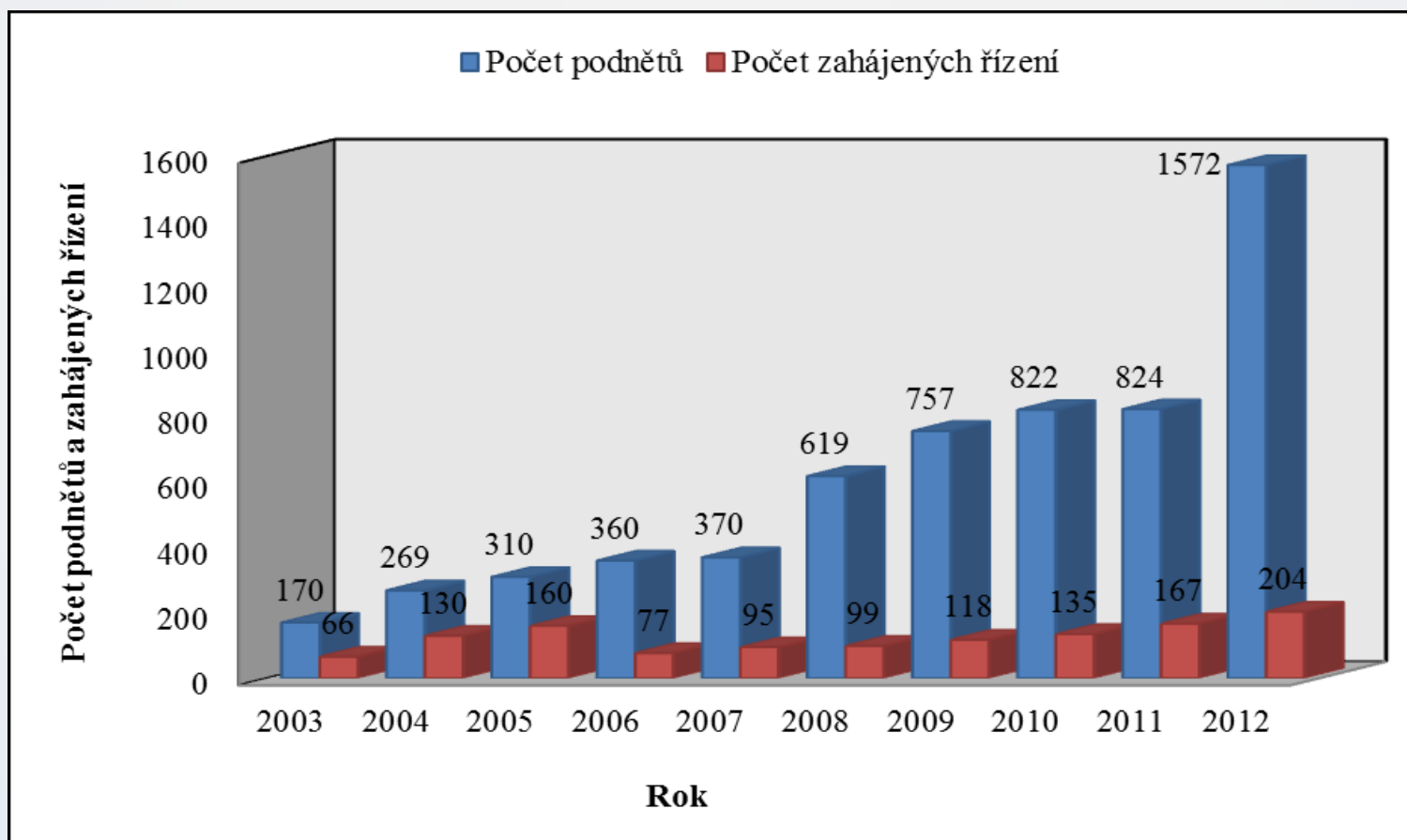
■ platební styk   ■ spotřebitelské úvěry   ■ kolektivní investování



# Počet podání a vedených řízení od počátku fungování FA

Rok	Počet podnětů	Počet zahájených řízení
2003	170	66
2004	269	130
2005	310	160
2006	360	77
2007	370	95
2008	619	99
2009	757	118
2010	822	135
2011	824	167
2012	1572	204

# Počet podání a vedených řízení od počátku fungování FA





**FA**

**KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA  
ORGANIZAČNÍ SLOŽKA STÁTU**

---

# III. Konkrétní případy řešené finančním arbitrem

# Působnost ve věcech spotřebitelských úvěrů

- Působnost řešit spory z oblasti SÚ sice arbitr získal až od 1.7.2011, je ale oprávněn řešit spory bez ohledu na to, kdy byla smlouva uzavřena
- Kritériem je pouze, aby se jednalo o spotřebitelský úvěr
- Arbitr tak může řešit i spory ze smluv
  - uzavřených podle zákona č. 145/2010 Sb. od 1.1.2011 do 30.6.2011
  - uzavřených podle zákona č. 321/2001 Sb.
  - uzavřených i před 1.1.2002(?)

# O jakých nárocích může finanční arbitr rozhodovat?

## 1) Nárok na peněžité plnění

- spotřebitel se může domáhat vrácení peněz, které již zaplatil věřiteli / zprostředkovateli (neoprávněně účtovaná smluvní pokuta, poplatky, kompenzace při předčasném splacení atp.)

## 2) Určovací žaloba

- spotřebitel se může domáhat, že je některé smluvní ustanovení neplatné (a tudíž není povinen platit tak vysoký úrok, smluvní pokutu atp.)
- je-li na tom naléhavý právní zájem (§ 80 OSŘ)

# Náležitosti smlouvy, RPSN

- Podle § 8 ZSÚ v případě, že smlouva o spotřebitelském úvěru

a) nemá písemnou formu,

b) neobsahuje informace stanovené v příloze č. 3 k tomuto zákonu, nebo

c) nebyla alespoň v jednom vyhotovení poskytnuta spotřebiteli v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat,

*a spotřebitel tuto skutečnost uplatní u věřitele, pokládá se spotřebitelský úvěr od počátku za úročený ve výši diskontní sazby platné v době uzavření této smlouvy uveřejněné Českou národní bankou a ujednání o jiných platbách na spotřebitelský úvěr jsou neplatná.*

- V poslední době se množí případy na výpočet RPSN, zejména (ne)zahrnutí vstupních poplatků při jejím výpočtu (problém zejména u autobazarů)

# Neplatná ujednání k tíži spotřebitele, smluvní pokuty

- Smluvní pokuty, úroky z prodlení aj.
  - úroky z prodlení nad rámec nař. vl. 142/1994 Sb.; kumulace smluvních pokut i za drobná porušení povinností atp.
- Smlouva jako celek
  - když není možné oddělit neplatné části tak, aby zbytek dával smysl - smlouva jako celek psána zvlášt' nevýhodně pro spotřebitele, částečně neurčitě a nesrozumitelně (liší se text smlouvy a text VOPEk, některé kolonky vyplněny zprostředkovatelem nesprávně, stejné věci nazývány jinak, používán odborný žargon, anglické termíny, nejasná povaha vstupního poplatku / pokuty)
  - text obtížně čitelný: písmo o velikosti 1 mm, barevný text i pozadí...



# Odstoupení od smlouvy ve 14denní lhůtě od jejího uzavření

- podle § 11 ZSÚ má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy o spotřebitelském úvěru ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření bez udání důvodu
- spotřebitel je povinen vrátit věřiteli do 30 dnů od odeslání odstoupení jistinu navýšenou o úroky za dobu, po niž měl peníze u sebe (pro usnadnění výpočtu ve smlouvě musí být uvedena výše úroku na den)
- věřitelé toto právo někdy **neakceptují**, popřípadě **požadují zaplacení různých poplatků**

# Předčasné splacení

- Podle § 15 ZSÚ má spotřebitel právo kdykoli zcela nebo zčásti splnit své závazky z úvěrové smlouvy (především předčasně splatit úvěr)
- Věřitel má v takovém případě nárok na spravedlivé a objektivně odůvodněné odškodnění za případné náklady spojené s předčasným splacením
- Výše odškodnění nesmí přesáhnout 1 % předčasně splácené výše úvěru (případně 0,5 % zbývá-li do konce smluvního vztahu méně než 1 rok)
- Aktuální problémy při refinancování:
  - **Obstrukce** ze strany věřitele (dluh nelze splatit hned, ale až ke konci měsíce atp.)
  - **Nesprávný výpočet** neumořené části dluhu v závislosti na způsobu úročení (30/360, ACT/365 aj.)
- Problémem je také § 11 zákona 321/2001 Sb. - nárok spotřebitele na snížení plateb tak, aby žádný z účastníků **nezískal nepřiměřený prospěch** na úkor ostatních

# Předražené telefonní linky

- Podle § 18b ZSÚ *při nabízení, sjednávání nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru prostřednictvím hlasové telefonní komunikace, textové nebo multimediální zprávy nelze použít telefonní číslo pro přístup ke službám s vyjádřenou cenou podle právních předpisů upravujících podnikání v oblasti elektronických komunikací.*
- Dopadá na linky 90x (popřípadě 92x)
- Lidé ve finanční tísní jsou schopni provolat během 5-6 hodin částky ve výši 30.000 Kč až 40.000 Kč
- Finanční arbitr může tuto částku přiznat spotřebiteli jako náhradu škody v důsledku porušení zákona věřitelem
- V praxi obcházeno - nenabízí se spotřebitelský ale podnikatelský úvěr

# Dvojnásobek životního minima

- Spor z oblasti **platebního styku** který často souvisí s případy předlužení, neodpovědného čerpání spotřebitelských úvěrů apod.
- Podle § 304b OSŘ má v případě exekuce povinný právo na výplatu částky odpovídající **dvojnásobku životního minima** jednotlivce (6820 Kč) ze svého účtu u peněžního ústavu
- Peněžní ústavy odmítají realizovat příkazy k převodu, inkasa aj. a naopak vyžadují žádost na zvláštním formuláři
- Podle názoru finančního arbitra je nutné příslušné ustanovení vykládat méně formálně:
  - Není nutné podávat speciální žádost, stačí standardní příkaz k převodu apod.
  - Částku není nutné vybrat jednorázově, ale je možný i opakovaný výběr nižších částek, které v součtu nepřekročí stanovenou hranici

# Neprovedení platební transakce

- Spořitelní a úvěrní družstvo odmítalo provádět platební transakce (odmítalo i dohodnutou formou přebírat vyplněné příkazy k převodu peněžních prostředků)
- Zdůvodňovalo to zásahem České národní banky a Vrchního státního zastupitelství v Praze, v důsledku čehož došlo k zablokování části majetku Instituce
- Rozhodnutí FA:
  - Instituce odpovídá za neprovedenou platební transakci, za případnou škodu, která v té souvislosti klientovi vznikla; okolnosti vylučující odpovědnost nebyly naplněny
  - Klient má nárok na úroky z prodlení
- V prosinci 2013 byl na majetek této kampaňky prohlášen konkurs

# Odpovědnost za neautorizovanou platební transakci

- Podle § 116 ZoPS nese plátce ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí
  - a) do částky odpovídající 150 eurům, pokud tato ztráta byla způsobena
    1. použitím ztraceného nebo odcizeného platebního prostředku, nebo
    2. zneužitím platebního prostředku v případě, že plátce nezajistil ochranu jeho personalizovaných bezpečnostních prvků,
  - b) v plném rozsahu, pokud tuto ztrátu způsobil svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil některou ze svých povinností stanovených v § 101 ZoPS.
- To neplatí, pokud plátce nejednal podvodně a
  - a) ztráta vznikla po té, co plátce oznámil ztrátu, odcizení nebo zneužití platebního prostředku, nebo
  - b) poskytovatel nezajistil, aby uživatelům byly k dispozici vhodné prostředky umožňující kdykoliv oznámit ztrátu, odcizení, zneužití nebo neautorizované použití platebního prostředku.

# Ztráta platební karty

- Během několika minut po odcizení platební karty následují pokusy o výběr z bankomatu maximální možné částky
- **Prevence zneužití platebního prostředku:**
  - Důsledná ochrana bezpečnostních prvků - ohlídání si bezpečné vzdálenosti dalších osob, skryté zadání PIN, odmítnutí „pomoci“ jiné pomoci při problémech s bankomatem, PIN nesmí být napsán na kartě nebo v její blízkosti (v mobilu apod.) => jedná se o hrubou nedbalost a klient nese případnou škodu až do okamžiku nahlášení ztráty karty bance sám.
- **Co dělat po zjištění ztráty platební karty:**
  - Neprodleně nahlásit ztrátu platební karty bance
  - V případě ukradení celé kabelky, tašky apod. kontaktovat banku z informační přepážky v obchodním domě (a ne až za několik hodin po návratu domů ze služebny Policie)

# (Investiční) životní pojištění

- Kombinace rizikového pojištění s investicí prostřednictvím fondu kolektivního investování
- V minulosti inzerováno v reklamě jako „takové lepší spoření“
- Vysoké provize vyplácené pojišťovny zprostředkovatelům je motivovaly ke sjednávání smluv nevýhodných pro klienty
  - ⇒ nesprávně komunikovány informace o nákladech produktu, ať už počátečních, tak průběžných
  - ⇒ Sjednávány i takové pojistné smlouvy, které v zásadě nekryjí žádné riziko (pojistná částka 10.000 Kč při měsíčním pojistném 2.500 Kč na 30 let)
- Nyní první návrhy na zahájení řízení u FA (cca 40; z toho 10 zastaveno pro zpětvzetí) na zrušení smlouvy od počátku v důsledku omylu, případně na náhradu škody ze strany pojišťovny nebo zprostředkovatele



# Děkuji za pozornost!

Lukáš Vacek  
zástupce finančního arbitra

Kancelář finančního arbitra  
Legerova 1581/69  
110 00 Praha 1

Tel: +420 257 042 995

e-mail: [vacek@finarbitr.cz](mailto:vacek@finarbitr.cz)

Web: <http://www.finarbitr.cz>

 <https://www.facebook.com/FinArbitr>

 <https://twitter.com/Finarbitr>