

Univerzita Karlova v Praze

Právnická fakulta

Martin Procházka

**Právní postavení finančního arbitra v porovnání s vybranými
regulačními a kontrolními institucemi v České republice a EU**

Diplomová práce

Vedoucí diplomové práce: prof. JUDr. Hana Marková, CSc.

Katedra finančního práva a finanční vědy

Datum vypracování práce (uzavření rukopisu): 30.6.2015

Prohlášení

Prohlašuji, že předloženou diplomovou práci jsem vypracoval samostatně a že všechny použité zdroje byly řádně uvedeny. Dále prohlašuji, že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

Martin Procházka

Poděkování

Na tomto místě bych chtěl poděkovat paní prof. JUDr. Hana Markové, CSc. za její podněty a připomínky, jakož i za vstřícný přístup a odborné vedení práce.

Obsah

1. Úvod.....	1
2. Teoretické pojetí	2
3. Mimosoudní řešení finančních sporů v zemích EU	3
3.1. Velká Británie	4
3.2. Rakousko.....	9
4. Mezinárodní spolupráce orgánů pro mimosoudní řešení finančních sporů	12
4.1. FIN-NET	12
4.2. INF-SOS.....	16
5. Finanční arbitř v ČR.....	18
5.1. Novelizace ZoFA a přehled významných změn	20
5.1.1. 180/2011 Sb.	20
5.1.2. 241/2013 Sb.	24
5.1.3. 278/2013 Sb.	24
5.2. Finanční arbitř a jeho zástupce.....	25
5.3. Působnost finančního arbitra.....	29
6. Řízení před finančním arbitřem	30
6.1. Návrh na zahájení řízení.....	31
6.2. Smírné řešení sporu.....	32
6.3. Zásady řízení	33
6.4. Rozhodnutí finančního arbitra.....	35
6.5. Povinná sankce.....	36
6.6. Opravné prostředky.....	37
6.7. Soudní přezkum	39
6.8. Shrnutí průběhu řízení.....	40
7. Analýza činnosti finančního arbitra	42
8. Ostatní činnosti finančního arbitra	50
8.1. Mezinárodní spolupráce	50
8.2. Informační povinnost finančního arbitra.....	50
8.3. Doplnkové aktivity finančního arbitra	53
9. Porovnání činnosti finančního arbitra s činností vybraných českých orgánů	55
10. Evropská legislativa a připravované novely zákonů	56
10.1. Hypoteční směrnice.....	57
10.2. Směrnice ADR	59

10.3.	Nařízení ODR	59
11.	Zamyšlení de lege ferenda	59
11.1.	Působnost finančního arbitra.....	59
11.2.	Financování	60
11.3.	Podání návrhu institucí.....	63
11.4.	Mediace.....	64
11.5.	Smír schválený finančním arbitrem jako exekuční titul.....	64
11.6.	Devolutivní účinek námitek	65
11.7.	Organizace Kanceláře finančního arbitra.....	66
12.	Závěr	67
	Přílohy.....	70
	Seznam citované a použité literatury a dalších zdrojů	74
	Abstrakt.....	79
	Abstract.....	80
	Klíčová slova.....	81
	Key words	81

1. Úvod

Tématem mojí diplomové práce je právní postavení finančního arbitra v České republice (dále také arbitr, popř. FA). Jedná se o zvláštní orgán pro mimosoudní řešení sporů mezi poskytovateli některých finančních služeb (finanční instituce) a jejich klienty. Finanční arbitr nenahrazuje funkci soudů, ale existuje paralelně vedle soudní soustavy, přičemž klientům finančních institucí nabízí rychlou a bezplatnou alternativu k soudnímu řízení s důrazem na smírné řešení sporů.

V posledních letech došlo k opakované novelizaci zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi (dále ZoFA), což mělo za následek rozšíření působnosti finančního arbitra na další druhy sporů, ve kterých může rozhodovat. Navíc lze předpokládat, že v brzké době bude jeho působnost dále rozšířena i na hypoteční úvěry na bydlení a úvěry ze stavebního spoření. V důsledku těchto změn se finanční arbitr pomalu dostává do povědomí veřejnosti a jeho faktický význam jako orgánu mimosoudního řešení sporů a ochrany spotřebitelů/klientů finančních institucí roste. V neposlední řadě svou rozhodovací činností ovlivňuje i chování finančních institucí a přispívá ke kultivaci finančního trhu v ČR.

Dle mého názoru je problematika mimosoudního řešení finančních sporů v ČR zajímavá, protože se jedná o poměrně nové právní odvětví, které v důsledku evropské legislativy v současné době doznává značných změn. Navíc se jedná o oblast, která je prakticky využitelná a zajímavá, neboť finanční produkty využívá snad každý. Z těchto důvodů jsem si za téma svojí diplomové práce zvolil právě finančního arbitra.

Cílem mé práce je přiblížit právní postavení finančního arbitra v ČR, porovnat jeho činnost s činností ostatních institucí na finančním trhu v ČR a s obdobnými institucemi v EU, srovnat řízení před finančním arbitrem s řízením před soudem a poukázat na jejich vzájemné vztahy a rozdíly. Rovněž se pokusím o stručné zhodnocení vývoje právní úpravy finančního arbitra, analýzu jeho dosavadní rozhodčí a jiné činnosti, nastínění připravovaných změn a v neposlední řadě i zamyšlení nad některými otázkami v rovině de lege ferenda.

Při zpracování této práce jsem využil zejména následující metody zkoumání: dedukce na základě teoretických znalostí, analýza vývoje řešených sporů a srovnávání právní úpravy finančního arbitra v ČR a obdobných institucí v zahraničí.

2. Teoretické pojetí

Jednou z povinností ČR před vstupem do EU byla nutnost přizpůsobit své právní předpisy právnímu řádu EU. *"Jednou ze směrnic, kterou musela ČR integrovat do svého právního řádu, byla Směrnice č. 97/5/ES a Rady o přeshraničních převodech (platbách). Článek 10 požadoval, aby členské země zajistily existenci vhodných a účinných nápravných postupů pro řešení stížností klientů v oblasti upravené touto směrnicí. Totéž pak platilo v oblasti elektronických platebních prostředků."*¹ ČR tuto směrnici integrovala do zákona č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech (zákon o platebním styku), který byl později nahrazen zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku. Oba tyto zákony předpokládají vytvoření nového orgánu pro mimosoudní řešení některých finančních sporů. Legislativním naplněním tohoto úkolu bylo právě přijetí zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi.

Tato instituce tedy vznikla z požadavku EU na zvýšení standardů ochrany spotřebitele ve finanční oblasti a v českém právu neměla žádného přirozeného předchůdce. Není tedy divu, že vznikem finančního arbitra započala odborná diskuze na téma, o jaký orgán se vlastně jedná a jak lze nejlépe právně klasifikovat jeho řízení.

Jednou ze stěžejních otázek je posouzení, jestli lze finančního arbitra považovat spíše za správní orgán, nebo za orgán rozhodčí. Jinak řečeno, *"je řízení před finančním arbitrem řízením rozhodčím, nebo spíše řízením jiným (nikoli soudním, nýbrž správním)?"*² Nakonec se většina odborné veřejnosti přiklonila k názoru, že byť řízení před arbitrem vykazuje mnohé znaky rozhodčího řízení (např. snaha o smírné vyřešení sporu, alternativní povaha řízení k řízení soudnímu), jedná se spíše o řízení správní. Na podporu této argumentace lze uvést např. subsidiární použití správního řádu, zahajování řízení ze zákona pouze na návrh podaný klientem, nikoli tedy na základě dohody stran, jak tomu je v případě rozhodčího řízení, vyhledávací zásada řízení (arbitr na sebe částečně přebírá důkazní břemeno navrhovatele), pravomoc arbitra požadovat součinnost od třetích subjektů a pravomoc ukládat pokuty. Považujeme-li finančního

¹ BAKEŠ, Milan, Marie KARFÍKOVÁ, Petr KOTÁB, Hana MARKOVÁ, Radim BOHÁČ, Petr NOVOTNÝ, Michal KOHAJDA a Pavlína VONDRÁČKOVÁ. Finanční právo. 6. upr. vyd. Praha: C. H. Beck, 2012, xxx, 519 s. ISBN 978-80-7400-440-7., str. 265

² DVOŘÁK, Jan a Alena WINTEROVÁ. Pocta Jiřímu Švestkovi k 75. narozeninám. Praha: ASPI Publishing, 2005, 386 s. ISBN 80-7357-057-2., str. 282

arbitra za správní orgán, byť správní orgán sui generis, mají pak jeho rozhodnutí *"povahu správních rozhodnutí přezkoumatelných podle části páté občanského soudního řádu, neboť se jedná o rozhodnutí orgánu výkonné moci v oblasti soukromého práva a zákon přezkoumatelnost jeho rozhodnutí nevyloučil."*³

Vzhledem k definování finančního arbitra jako správního orgánu, jehož primárním úkolem je rozhodování konkrétních sporů mezi poskytovateli finančních služeb a jejich klienty, bych se zde rád krátce vyjádřil k zvolenému názvu této diplomové práce. Finančního arbitra nepovažuji za regulační ani kontrolní orgán, i když v důsledku své činnosti jistě chování poskytovatelů finančních služeb ovlivňuje a kladně působí na kultivaci českého finančního trhu. Záměrem této práce je nastínit, jak finanční arbitr zapadá do české a evropské soustavy orgánů, a to jak orgánů pro řešení klientských sporů, tak orgánů regulace.⁴

3. Mimosoudní řešení finančních sporů v zemích EU

Před samotnou analýzou právního postavení finančního arbitra v ČR bych se nejdříve chtěl věnovat právní úpravě a fungování obdobných institucí v jiných členských zemích EU. Primárním cílem této kapitoly je získání všeobecného přehledu o tom, jakým různým způsobem lze upravit činnost instituce finančního arbitra. Znalost zahraniční právní úpravy bude totiž jistě prospěšná pro lepší pochopení silných a slabých stránek právní úpravy finančního arbitra v ČR a pro případné náměty v rovině de lege ferenda.

K porovnání jsem si zvolil dvě členské země EU, a to Velkou Británii a Rakousko. Velkou Británii jsem si zvolil zejména pro její odlišný právní systém a značnou vyspělost jejího finančního trhu. Naproti tomu Rakousko je svojí zeměpisnou lokací, velikostí, počtem obyvatel a právním systémem dobře srovnatelné s ČR, a proto jsem se zajímal o to, jakou podobu má jejich národní instituce pro alternativní způsob řešení finančních sporů.

³ DVOŘÁK, Jan a Alena WINTEROVÁ. Pocta Jiřímu Švestkovi k 75. narozeninám. Praha: ASPI Publishing, 2005, 386 s. ISBN 80-7357-057-2., str. 293

⁴ Vzpoměně např. institucionální propojení s ČNB dle původní právní úpravy finančního arbitra.

3.1. Velká Británie

Ve Velké Británii zastává funkci finančního arbitra instituce nazvaná Financial Ombudsman Service⁵ (dále jen „FOS“). Tento orgán byl zřízen v roce 2001 na základě části XVI zákona o finančních službách a trzích (Financial Services and Markets Act), v němž je rovněž obsažena primární úprava. Detailnější úprava činnosti a rozhodování FOS je obsažena v dokumentu Financial Conduct Authority (dále jen FCA) Handbook.

Dle zákona o finančních službách a trzích má FOS pravomoc rozhodovat některé zákonem vymezené typy sporů a to s důrazem na rychlost a minimální formálnost. Zákon rovněž stanoví, že FOS stížnosti rozhoduje na základě toho, co je podle jeho mínění spravedlivé a rozumné vzhledem ke všem okolnostem případu.⁶ FOS bere v potaz zejména relevantní právní úpravu, zásady a standardy regulátora, zásady správné praxe a v případě vhodnosti i dobré obchodní zvyklosti.⁷ Takováto úprava je ovšem problematická, neboť umožňuje FOS rozhodovat na základě vlastního subjektivního názoru na to, co je spravedlivé a rozumné. Právní úpravu musí sice FOS zohlednit, není jí ale striktně vázán. Ve své rozhodovací praxi FOS dal jasně najevo, že je ochoten jít za hranice právní úpravy a přiklonit spotřebiteli kompenzaci i v případě, že by mu podle platného práva nepříslušela. Tato problematika byla projednána v rámci soudního přezkumu, ve kterém se soud přiklonil na stranu FOS. Uvedl, že FOS postupuje v souladu se zákonem o finančních službách a trzích, který FOS umožňuje rozhodnout jinak, než jak by v daném případě rozhodl soud. Jinak řečeno, FOS se může odchýlit od právní praxe. Musí však respektovat zásadu spravedlivého a rozumného rozhodnutí. Rozhodnutí by nebylo platné pouze v případě, že by názory FOS na to, co je spravedlivé a rozumné, byly zvrhlé nebo iracionální.⁸ Takovýto způsob rozhodování je stále

⁵ Webové stránky: <http://www.financial-ombudsman.org.uk/>

⁶ § 228 (2) Financial Services and Markets Act, 2000: "fair and reasonable in all the circumstances of the case"

⁷ dostupné zde: <http://fshandbook.info/FS/html/handbook/DISP/3/6> "FSA Handbook of Rules and Guidance"

⁸ "Financial Ombudsman decisions - beyond challenge?" Practicallaw.com, 2005-07-22.

aktuální, což ostatně potvrzuje i samotný FOS,⁹ který současně poukazuje na nedávné rozhodnutí soudu, které tento výklad potvrzuje.¹⁰

Vrcholným orgánem FOS je nevýkonný šestičlenný výbor¹¹, který se formálně schází přibližně 10 krát ročně. Výbor neřeší jednotlivé spory, ale zajímá se primárně o to, aby měl FOS k dispozici dostatečné zdroje a aby byl schopen efektivně a nezávisle vykonávat svoji činnost.

Pro to, aby spor bylo možné řešit prostřednictvím FOS, musí klient svoji stížnost nejprve prezentovat finanční instituci¹², proti které brojí. Ta má osmítýdenní lhůtu na to, aby se k stížnosti vyjádřila. V případě, že klient ani po osmi týdnech neobdrží na svoji stížnost reakci nebo není spokojen s jejím vyřízením, může se obrátit na FOS.

FOS je ovšem omezen co do výše maximální kompenzace, kterou může klientovi přičknout. Původně byla maximální možná kompenzace stanovena na 100 000 GBP, od 1. ledna 2012 byl tento limit zvýšen na 150 000 GBP. Klienti se na FOS mohou obrátit i v případě, že se domáhají vyšší kompenzace, avšak FOS nemůže finanční instituci nařídít, aby zaplatila více, než kolik je maximální limit. Může pouze instituci požádat, aby tak učinila, ta ale není takovou žádostí vázána. Alternativou je řešit spor soudní cestou. FOS ovšem neposkytuje právní poradenství, takže i když klienty na tuto alternativu upozorní, není schopen jim podat bližší informace o tom, jaké částky by se pravděpodobně mohli soudní cestou domoci a která z možností je tedy pro ně výhodnější.¹³

Ve finančním roce 2013/2014¹⁴ FOS obdržel téměř 2,4 (v 2012/2013: 2,2) milionů dotazů, z nichž vzešlo přes 512 (v 2012/2013: 509) tisíc podaných stížností. Formulář

⁹ Citace z emailové komunikace s FOS: "In considering what is fair and reasonable, we are required to take into account the relevant law and regulations, the provision of relevant related documents and good industry practice. Although we are required to take into account the law, we are not bound by it."

¹⁰ <http://www.bailii.org/ew/cases/EWHC/Admin/2014/3972.html>, Westscott Financial Services Limited CBHC LLP, DTE Risk and Financial Management Limited v Financial Ombudsman Service [2014] EWHC 3972 (Admin).

¹¹ non-executive board

¹² Dle informací v 2013/2014 Annual review spadá pod působnost FOS přes 80 000 finančních institucí.

¹³ Consumer factsheet on compensation over £150,000; <http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/factsheets/compensation-over-100000.pdf>

¹⁴ Finanční rok FOS končí 31. března.

po podání stížnosti je k dispozici na internetové stránce FOS¹⁵. Formulář musí být ručně podepsaný a současně s ním klient dokládá i relevantní dokumenty (včetně aktuální korespondence s finanční institucí). FOS vždy bere v úvahu individuální specifika stížností a snaží se je řešit neformální cestou. Možnými řešeními je dosažení smíru mezi oběma stranami nebo neformální dohody na základě doporučení rozhodce¹⁶. Rozhodce je zaměstnancem FOS, který se spory zabývá v první instanci. Pokud se strany na řešení nedohodnou, vydá rozhodce posouzení¹⁷. Většina sporů v této fázi končí, neboť strany posouzení akceptují. Jak finanční instituce tak klient mají možnost se proti posouzení odvolat. Pokud tak učiní, rozhoduje o jejich sporu v poslední instanci arbitr.¹⁸ Rozhodnutí¹⁹ arbitra je konečné a není proti němu k dispozici žádný další opravný prostředek. Toto rozhodnutí však není automaticky právně závazné. Spotřebitel, ale nikoli finanční instituce, má právo rozhodnutí odmítnout a svůj spor řešit soudní cestou. V případě, že spotřebitel s rozhodnutím souhlasí, je toto rozhodnutí právně závazné pro obě strany. Z této úpravy je jasně zřetelné, že tato instituce je zřízena za účelem vyrovnání fakticky nerovného postavení subjektů tím, že slabší straně přisuzuje více procesních práv (právo podat stížnost a odmítnout konečné rozhodnutí má pouze spotřebitel).

FOS není financován ze státního rozpočtu a řízení před FOS není zpoplatněno. Veškeré činnosti FOS jsou financovány prostřednictvím ročních příspěvků²⁰ a poplatků za stížnost²¹. Roční příspěvky jsou vybírány od všech finančních institucí, které jsou regulovány FCA. Výběr provádí instituce FCA společně s jinými odvody, aby se tak ulehčila administrativa. Výše příspěvku činí 100 - 300 000 GBP a závisí na velikosti finanční instituce. Dalším příjmem jsou poplatky za jednotlivé stížnosti, přičemž každá finanční instituce má ročně k dispozici 25 stížností zdarma. Výše poplatku činí 550 GBP a je fixní bez ohledu na to, o jak komplikovaný případ se jedná a jak byl nakonec

¹⁵ <http://www.financial-ombudsman.org.uk/consumer/complaints.htm>

¹⁶ adjudicator

¹⁷ assessment

¹⁸ Ve finančním roce 2013/2014 FOS vyřešil 519 tisíc stížností, z nichž 488 tisíc (94%) bylo vyřešeno právě rozhodci. Zbývajících 31 tisíc (6%) případů bylo formálně rozhodnuto arbitrem. Přitom v 89% stížností arbitr potvrdil stanovisko, ke kterému dospěl rozhodce. Celkově FOS rozhodl ve prospěch spotřebitele v 58% stížností, přičemž toto procento se velice různí podle konkrétního typu produktu.

¹⁹ Decision

²⁰ levy

²¹ case fee

rozhodnut. V dubnu 2012 byl uvalen dodatečný poplatek 350 GBP na každou stížnost související s nesprávným prodejem pojištění schopnosti splácet (dále jen PPI).²² Tyto případy představují 78 % (téměř 400 tisíc) veškerých přijatých stížností v posledním finančním roce. FOS zřídil separátní oddělení, které se touto problematikou zabývá. I přes personální posílení²³ se ovšem odhaduje, že úplné vyřešení všech dosud přijatých PPI stížností může trvat i několik let. Poplatek se účtuje ale pouze v případě stížností, které již byly k řešení předány rozhodci. Pokud je spor vyřešen smírem ještě před zahájením vlastního řízení (např. pomocí tzv. consumer helpline), poplatek není účtován.

System financování je tedy nastaven na dvou principech - principu solidarity a kauzality. Z části náklady FOS nesou všechny finanční instituce v působnosti FOS dle své velikosti (bez ohledu na to, jestli jsou proti nim vedeny spory), zároveň však je podstatná část nákladů rozdělena mezi finanční instituce proporcionálně podle počtu zahájených sporů. Nespornou výhodou takového systému je jeho flexibilita. Zatímco roční příspěvky jsou jistým, předem predikovatelným příjmem FOS, který se tak skvěle hodí na úhradu fixních nákladů, poplatky za spory představují ideální způsob jak financovat variabilní náklady FOS, které přímo souvisí právě s počtem zahájených sporů. Jelikož se počet stížností (a tedy i množství práce a s tím související náklady) dá předem odhadnout pouze velice těžko (viz aktuální situace s PPI stížnostmi), chrání tento systém FOS před možným nedostatkem zdrojů pro případ nepřesného plánování rozpočtu. Další výhodou zmíněného nastavení je fakt, že příjmy FOS nesouvisí s jeho rozhodováním sporů a tedy jakékoli případné pochyby o podjatosti FOS²⁴ by byly bezpředmětné.

²² Payment protection insurance (PPI) mis-selling

²³ K 31 březnu 2013 měl FOS 2 543 zaměstnanců. K 31 březnu 2014 se počet zaměstnanců zvýšil na 3 526, což představuje nárůst o téměř 39 %.

²⁴ Pokud by byl poplatek účtován např. pouze v případě, že finanční arbitr rozhodne ve prospěch spotřebitele (a shledá tedy, že finanční instituce pochybila), musel by se komplikovaně vypořádat se systémovým problémem střetu zájmů. Na jednu stranu by měl finanční arbitr rozhodovat spory nestranně, na druhou stranu ale jeho rozhodnutí přímo ovlivní, jestli mu budou kompenzovány náklady, které již vynaložil k pochopení a rozhodnutí stížnosti. Takovýto střet zájmů by jistě mohl vyvolat pochybnosti o správnosti jeho rozhodnutí, a to zejména v případě, kdy by podstatná část příjmů finančního arbitra plynula právě z poplatků za stížnost (jako je tomu v případě FOS, viz dále).

Abych si ověřil, jak efektivně tento systém financování funguje, rozhodl jsem se krátce analyzovat finanční situaci FOS a to na základě Manažerské zprávy a finančních výkazů za finanční rok 2013/2014.²⁵

Vlivem velkého množství obdržených PPI stížností došlo k významnému nárůstu příjmů z poplatků za stížnost. Tyto příjmy dosáhly 307 (v 2012/2013: 117) milionů GBP. Ve skutečnosti byly tyto příjmy ještě větší, část z nich ale byla převedena na účet výnosů příštích období²⁶. Roční příspěvky tvoří pouze 25 (v 2012/2013: 21) milionů GBP, což je 8% (v 2012/2013: 15%) veškerých příjmů. Náklady vzrostly na 221 milionů GBP (v 2012/2013: 163), přičemž tento nárůst byl primárně způsoben většími náklady na mzdy²⁷, jež představují 80% (v 2012/2013: 78%) veškerých nákladů. Významné položky rozvahy jsou peníze a bankovní účty, jejichž bilance narostla v souvislosti s vyššími příjmy z poplatků. Další významnou položkou jsou krátkodobé závazky, jejichž na první pohled překvapivá výše je vysvětlena právě velkým zůstatkem výnosů příštích období.

FOS by měl zvážit možnosti investování do produktů na finančním trhu (primárně fondů/portfolií státních dluhopisů obdobně jako to činí např. pojišťovny s přijatým pojistným), aby se tak vyvaroval případnému znehodnocení prostředků držených na bankovních účtech díky inflaci. Kromě tohoto konstatování však analýza finanční situace FOS nedospěla k žádným překvapivým zjištěním. Právě naopak potvrdila hypotézu, že takto nastavený systém financování je odolný i proti neočekávaným výkyvům v nákladech. Jak jde vidět, struktura nákladů se výrazně nezměnila, pouze došlo k zvýšení vlivem většího počtu stížností. Struktura příjmů se této změně přizpůsobila - fixní část příjmů v podobě ročních příspěvků zůstala relativně stejná, přičemž variabilní příjmy dramaticky vzrostly. Jejich výše se dá ovšem snadno ovlivnit například tak, že by se snížil dodatečný poplatek za PPI stížnosti a tak by se kompenzoval pozitivní hospodářský výsledek roku 2013/2014. Je ovšem otázkou, jak se

²⁵ Directors' report and financial statements; Finanční výkazy jsou přiloženy v Příloze č. 1. Celý dokument je dostupný na internetových stránkách FOS: <http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/annual-reviews.htm>

²⁶ Tento účet se nachází na závazkové straně rozvahy a reprezentuje účetní problematiku časového rozlišení výnosů. Jeho konečná bilance činí 88 milionů GBP, což představuje 75% veškerých krátkodobých závazků.

²⁷ Náklady na mzdy meziročně vzrostly o 49 milionů GBP (39%), což přesně reflektuje nárůst v počtu zaměstnanců.

tato komplikovaná situace bude dále vyvíjet a jestli v souvislosti s ní nevzniknou FOS ještě dodatečné náklady.

Závěrem lze konstatovat, že postavení finančního arbitra ve Velké Británii je velice silné. Nejen že může rozhodovat téměř všechny druhy finančních sporů, rovněž má možnost odchýlit se od platné právní úpravy, pokud to dle okolností případu shledá spravedlivým. Finančně je nezávislý na státním rozpočtu a jeho příjmy jsou nastaveny tak, aby flexibilně reagovaly na vývoj počtu stížností. Pro vyspělý, rozsáhlý a komplikovaný finanční trh, který jistě Velká Británie má, se mi jeví současná úprava jako optimální.

3.2. Rakousko

Z důvodu vývoje Evropského práva dospěly rakouské finanční instituce k závěru, že je třeba zřídit orgán pro mimosoudní rozhodování sporů. V roce 2002 byl tedy založen Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft²⁸ (Společný rozhodčí výbor pro rakouský bankovní sektor). V čele tohoto orgánu (dále pouze GSOK) stojí nezávislý arbitr.

V současné době má GSOK více jak 700 členů, kterými jsou zejména rakouské banky, investiční společnosti, platební instituce a několik zahraničních bank²⁹. Pro spotřebitele je znalost aktuálních členů důležitá z toho důvodu, že pravomoci této instituce se vztahují právě jenom na její členy. V případě, že si klient přeje podat stížnost na finanční instituci, která není členem GSOK, musí zvolit alternativní řešení.

V současné době má GSOK kromě arbitra tři zaměstnance. Arbitra vybírá rada tvořená zástupci členských bank. Pro nástup do funkce je ovšem nezbytný souhlas příslušného ministerstva a výboru na ochranu spotřebitele.³⁰ Tento způsob výběru osoby arbitra představuje určitou záruku jeho nestrannosti, což dosvědčuje i vyjádření GSOK, dle kterého za celou dobu existence této instituce nebyla nestrannost arbitra nikdy zpochybněna.

²⁸ Webové stránky: <http://www.bankenschlichtung.at/>

²⁹ Seznam členů je k dispozici na webových stránkách GSOK viz <http://www.bankenschlichtung.at/docs/Teilnehmer.pdf>

³⁰ "Before the ombudsman is hired, he needs the approval of the Austrian Ministry for Consumer Affairs and of the Workers Chamber/Department for Consumer Protection."

Primární činnost GSOK spočívá v zodpovídání dotazů spotřebitelů a řešení jejich stížností. Proto, aby GSOK mohl stížnost řešit, musí se spotřebitel nejdříve alespoň pokusit o to, spor řešit s danou finanční institucí. GSOK se zabývá řešením následujících druhů sporů: deposita a běžné účty, platební operace v rámci EU, online bankovníctví, spotřebitelskými úvěry, poskytnuté informace při uzavírání úvěrů na bydlení, karetní transakce, investiční transakce konané prostřednictvím investičních společností. GSOK není příslušný rozhodovat zejména v případě, kdy spor je již řešený soudní cestou nebo o něm již bylo rozhodnuto, popřípadě došlo k mimosoudnímu vyrovnání.

Spotřebitel může podat stížnost prostřednictvím online formuláře.³¹ Společně s ním zasílá spotřebitel i veškerou relevantní dokumentaci, která se sporu týká. Navíc musí GSOK rovněž poslat ručně podepsaný souhlas, ve kterém zprostí finanční instituce mlčenlivosti, aby mohla případ s GSOK řešit. Po přijetí stížnosti arbitr nejdříve ověří, že GSOK je příslušný k řešení daného sporu. Následně spotřebitele informuje a přijetí nebo zamítnutí jeho stížnosti a případně ho požádá o zaslání dodatečné dokumentace. GSOK stížnost v této chvíli neanalyzuje, ale pouze ji přepoše příslušnému oddělení ve finanční instituci, proti které směřuje. Obvykle ponechá finanční instituci lhůtu 6 týdnů k tomu, aby se k stížnosti vyjádřila. Tuto odpověď pak GSOK přepoše spotřebiteli, který má rovněž lhůtu 6 týdnů aby na ni reagoval. Ve většině případů spor v této fázi končí uzavřením dohody. V případě, že se strany nedohodnou, vstupuje do řízení arbitr, který případ na základě obdržené dokumentace analyzuje. Arbitr neprovádí důkazní řízení, avšak může strany požádat o dodatečné dokumenty nebo podání vysvětlení. Arbitr rozhodne formou písemného, odůvodněného rozhodčího nálezu.³² V případě, že není možné vydat rozhodčího nálezu, vydá arbitr alespoň návrh na vyrovnání.³³

Aby byl rozhodčí nález arbitra právně závazný, musí jej ve lhůtě 4 týdnů spotřebitel písemně přijmout. Spotřebitel má právo obrátit se na soud kdykoli v průběhu řízení i po jeho skončení. V případě, že spotřebitel včas s rozhodčím nálezem souhlasí, stane se právně závazný.

³¹ Formulář dostupný zde: <http://www.bankenschlichtung.at/form.htm>

³² Schlichtungsspruch

³³ Vergleichsvorschlag

Výše kompenzace, kterou arbitr stanoví, není omezena. Avšak finanční instituce je vázána pouze kompenzací do maximální výše 4 000 EUR. Pokud arbitr přidělil kompenzaci vyšší, je pouze na vůli finanční instituce, jestli ji bude akceptovat. V případech, že a) arbitr vydá pouze návrh na vyrovnání, b) klient včas nezašle akceptaci rozhodčího nálezu nebo c) arbitr stanoví kompenzaci přesahující 4 000 EUR, není takové rozhodnutí ani pro jednu stranu právně závazné a platí pouze za "expertní doporučení"³⁴.

GSOK zásadně nezveřejňuje žádné obdržené dotazy a stížnosti. Zároveň nezveřejňuje ani svá rozhodnutí a stanovené kompenzace.

V roce 2013 GSOK obdržel celkem přes 1 400 telefonických dotazů a přijal 412 stížností. Pouze ve 162 případech (39%) bylo ve sporu zahájeno rozhodčí řízení³⁵, což dokladuje fakt, že většinu sporů se podaří vyřešit smírem bez toho, aby do průběhu sporu arbitr zasahoval.

GSOK je financován pouze prostřednictvím členských poplatků, které se odvíjí od velikosti dané instituce. Stát na činnost GSOK žádnou měrou nepřispívá, a GSOK rovněž neúčtuje žádné poplatky klientům.

Dle mého názoru není právní postavení finančního arbitra v Rakousku optimální. Na jednu stranu tato instituce sice dává spotřebiteli značné pravomoci (zahájit řízení, kdykoli se obrátit na soud, neakceptovat rozhodnutí), jak se domoci svého práva. Lze tedy konstatovat, že v případě individuálních sporů nabízí dobrou alternativu k řešení sporu soudní cestou, i když nutno podotknout, že i tato funkce je částečně omezená z důvodu, že GSOK může rozhodovat pouze ve sporech vedených proti jeho členům. Na druhou stranu se ale domnívám, že finanční arbitr by měl kromě řešení individuálních sporů rovněž svojí činností vyvíjet aktivity k zlepšování postavení spotřebitelů na finančním trhu, k čemuž by bezesporu dopomohlo odkrývání nevhodných praktik finančních institucí.³⁶ Vzhledem k tomu, že tato instituce vznikla z podnětu rakouského

³⁴ von fachlicher Autorität getragenen Empfehlung

³⁵ Schlichtungsverfahren

³⁶ Jedním ze způsobů, jak tohoto cíle dosáhnout, by bylo právě zveřejňování těch případů, kdy byl spotřebitel činností finanční instituce poškozen a svého práva se domohl až prostřednictvím řízení před finančním arbitrem. Díky informační nerovnosti si totiž řada spotřebitelů ani nemusí být vědoma toho, že jsou jejich práva porušována a tímto způsobem by se mohli bezplatně dovědět, proti jakým praktikám finančních institucí by měli bojovat.

bankovního sektoru - tedy finančních institucí, které jsou jeho členy a zároveň jeho činnost plně financují, a rovněž informace o řešených stížnostech nejsou zveřejňovány, lze se domnívat, že GSOK tuto činnost systematicky plnit nemůže, a potencionálně by ani neměl motivaci tak činit.

4. Mezinárodní spolupráce orgánů pro mimosoudní řešení finančních sporů

Za účelem lepší komunikace mezi jednotlivými finančními arbitry v různých zemích a z důvodu ulehčení řešení přeshraničních finančních sporů vznikly mezinárodní organizace sdružující tyto instituce. V této kapitole bych chtěl krátce přiblížit jejich fungování a činnost.

4.1. FIN-NET

Komunikaci a spolupráci mezi orgány pro mimosoudní řešení sporů v oblasti finančních služeb v rámci EU a EHP zajišťuje FIN-NET³⁷ (Financial Dispute Resolution Network of national out-of-court complaint schemes). Tato organizace byla založena v roce 2001 z iniciativy Evropské komise, která ji provozuje, a sdružuje zejména finanční ombudsmany a jiné organizace pro řešení stížností spotřebitelů. Jejím primárním cílem je *"poskytovat pomoc podnikatelům a spotřebitelům při řešení sporů na mezinárodním trhu rychle a efektivně tím, že jim, bude-li to možné, umožní vyhnout se zdlouhavým a nákladným soudním řízením."*³⁸

Za tímto účelem podepsali členové FIN-NET Memorandum of understanding, ve kterém souhlasí s tím, že stížnosti spotřebitelů nasměrují na příslušnou zahraniční instituci a rovněž budou vzájemně spolupracovat a sdílet informace.³⁹ Instituce, která si přeje vstoupit do FIN-NET, musí splňovat minimální standardy, které jsou vytyčeny v Doporučení 98/257/ES, jenž je rovněž přílohou podepisovaného Memoranda. Jedná se o

³⁷ Webové stránky: <http://ec.europa.eu/finance/fin-net/>

³⁸ http://europa.eu/rapid/press-release_IP-01-152_en.htm?locale=en; Financial services: Commission launches out-of-court Complaints Network to improve consumer confidence, 1.2.2001

"...to help businesses and consumers resolve disputes in the Internal Market fast and efficiently by avoiding, where possible, lengthy and expensive legal action."

³⁹ <http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/ombudsman-news/59/59-ombudsman-focus.htm>; ombudsman news, leden/únor 2007

následujících sedm principů: princip nezávislosti, transparentnosti, kontradiktornosti, efektivit, legality, svobody a reprezentace.⁴⁰

Činnost FIN-NET lze rozdělit do dvou kategorií. Za prvé, napomáhá spotřebitelům k dosažení snadnějšího mimosoudního rozhodnutí sporů v případě sporů s přeshraničním prvkem.⁴¹ Toho docílí jednak tak, že vede seznam institucí a jejich působností, na které se pak může spotřebitel sám přímo obrátit. Alternativně se může spotřebitel obrátit na příslušný orgán pro mimosoudní řešení sporů ve své domovské zemi, který mu následně pomůže identifikovat příslušnou zahraniční organizaci a poskytne mu k případu další relevantní informace, např. o průběhu mimosoudního řízení nebo o nezbytných podmínkách, které je třeba splnit před zahájením řízení. Spotřebitel může následně svoji stížnost podat skrze domovský orgán pro mimosoudní řešení sporů nebo přímo k zmíněnému zahraničnímu orgánu.⁴² FIN-NET však sám žádné spory ani neřeší, ani nerozhoduje. Pouze informuje spotřebitele a pomůže mu obrátit se na příslušný orgán.

Jednou z otázek, na které se členové FIN-NET při zakládání této organizace museli shodnout bylo to, jaký orgány pro mimosoudní řešení sporů by měl být příslušný rozhodovat přeshraniční spory. Jelikož řada z takovýchto orgánů neměla pravomoc vydávat právně závazný rozsudek, ale pouze doporučení, došlo ke shodě, že přeshraniční spory by měl řešit finanční arbitr či ombudsman (resp. jiný orgán pro mimosoudní řešení sporů) ze stejné země, v které sídlí finanční instituce a to z toho důvodu, že finanční instituce bude spíše ochotná akceptovat jeho doporučení a řídit se jeho pokyny.

Sekundární činností FIN-NET je samotná komunikace a spolupráce mezi zahraničními institucemi pro mimosoudní řešení sporů spočívající zejména ve sdílení poznatků a informací z každodenní praxe. Za tímto účelem rovněž FIN-NET pořádá pravidelná setkání a konference a to obvykle v Bruselu každých 6 měsíců.

⁴⁰ Blíže viz Memorandum dostupné zde: http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/docs/mou/en.pdf

⁴¹ Sporem s přeshraničním prvkem je zde míněn takový spor, kde spotřebitel z jednoho státu vede spor s poskytovatelem finančních služeb, který se nachází ve státě jiném. Typicky se může jednat o případy, kdy si klient v zahraničí otevře bankovní účet, ale např. z jazykových důvodů nebo pro neznalost místních institucí či právních poměrů se rozhodne případnou stížnost řešit raději ve své "domovské" zemi.

⁴² Formulář pro podání stížnosti je k dispozici na stránkách FIN-NET: http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/docs_en.htm

V roce 2006 byl založen řídicí výbor.⁴³ *"Hlavním cílem řídicího výboru je snaha o rozvoj mimosoudních systémů řešení sporů mezi spotřebiteli a institucemi na jednotlivých finančních trzích a dále pak i organizační aktivity spojené s pořádáním pravidelných setkání jednotlivých členů FIN-NET pořádané Evropskou komisí."*⁴⁴ Výbor se dále zabývá problematikou zviditelnění této organizace, aby tak vstoupila to povědomí většímu počtu spotřebitelů.

V současné době má FIN-NET 57 členů z 25 evropských zemí.⁴⁵ Těmito zeměmi jsou: Belgie, Česká republika, Dánsko, Německo, Estonsko, Finsko, Francie, Chorvatsko, Irsko, Island, Itálie, Lichtenštejnsko, Litva, Lucembursko, Maďarsko, Malta, Německo, Nizozemí, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Řecko, Španělsko, Švédsko a Velká Británie. Některé země, jako např. Česká republika nebo Velká Británie, jsou zastoupeny jedinou institucí, která vykonává funkci finančního arbitra. Naproti tomu jiné země jsou zastoupeny hned několika institucemi (např. v případě Německa dokonce deseti), jejichž pravomoci jsou rozděleny jen na určité části finančního trhu (např. rozhodování sporů pouze v oblasti životního a neživotního pojištění).

Jedním z potencionálních problémů spojených s efektivním řešením přeshraničních sporů jsou rozdílné pravomoci jednotlivých členů FIN-NET v různých evropských zemích. Jak jde vidět z následující tabulky, některé druhy sporů lze efektivně řešit mimosoudní cestou ve všech členských zemích - jedná se zejména o problematiku platebních služeb. Naproti tomu spory v oblasti hypotečních úvěrů, pojištění nebo penzí jsou touto cestou řešitelné jenom v některých zemích.

⁴³ Steering Committee

⁴⁴ článek Finanční arbitr ČR se zúčastnil zasedání FIN-NET Steering Committee.
<http://www.finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/aktuality/financni-arbitr-cr-se-zucastnil-zasedani-fin-net-steering-committee-148.html>

⁴⁵ Aktuální seznam členských organizací je dostupný zde: http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/members_en.htm

Tab. 4.1: Působnost členů FIN-NET⁴⁶

Problematika	Ano	Částečně	Ne
Platby	25	0	0
Vklady	23	2	0
Úvěry	22	3	0
Hypotéky	20	4	1
Investice	16	7	2
Cenné papíry	18	4	3
Životní a neživ. pojištění	18	2	5
Penze	9	8	8

Zdroj: Vlastní tvorba na základě informací zveřejněných na stránkách FIN-NET

Odlíšný rozsah kompetencí v jednotlivých zemích je problematický zejména proto, že zvyšuje nejistotu spotřebitele, který si jen těžko může být vědom různých výjimek, které se do působnosti konkrétního finančního arbitra nevztahují. Pro větší efektivitu fungování FIN-NET by bylo vhodné, aby došlo k postupnému sjednocování právního postavení finančních arbitrů a zároveň aby došlo k odstraňování výjimek z jejich působnosti. Dle mého názoru by bylo lepší, aby bylo jasně stanoveno, jakou problematikou se zabývat mohou (např. úvěrová činnost), a jakou nikoli (např. penze), než aby mohli rozhodovat pouze o některých typech úvěrů (spotřebitelské) a jiných ne (úvěr ze stavebního spoření), jak je tomu např. v ČR.

Dalším problémem, kterému FIN-NET čelí, je dosud nízké povědomí o jeho existenci. Nutno ale konstatovat, že k této problematice nepřístupuje nejlépe. Na internetových stránkách FIN-NET jsou obsaženy pouze velice strohé informace o jeho činnosti. Pod záložkou Členové je uvedeno, že FIN-NET má aktuálně 56 členů, přitom na téže stránce v seznamu níže je jich vyjmenováno 57⁴⁷. Sekce Aktuality obsahuje pouze strohé informace o dvou nových členech přijatých v roce 2014. Informace o konferencích nebo případné publikační činnosti nejsou nikde k dohledání. Dokumenty ke stažení nejsou aktuální (poslední zpráva o činnosti FIN-NET⁴⁸ je z roku 2012). Celkový počet přeshraničních sporů řešených v roce 2012 činil 2 727.⁴⁹ Pro srovnání, finanční arbit

⁴⁶ Data čerpána ze stránky FIN-NET, stav k 12/2014, http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/members_en.htm; pro detailnější přehled po jednotlivých členských zemích viz Příloha č. 2.

⁴⁷ Stav k 12/2014

⁴⁸ Activity report

⁴⁹ Toto číslo vychází z dat poskytnutých pouze 42 členy FIN-NET, a to ačkoli FIN-NET měl ke konci roku 2012 47 členů, z nichž pouze 2 byly nově přijaty v 2012. Lze tedy konstatovat, že aktivita některých členů je velice nízká, pokud nejsou ochotni ani zasílat jednoduchý statistický údaj na roční bázi.

ve Velké Británii v období 3/2012 - 3/2013 obdržel 509 tisíc nových stížností a vyřešil 223 tisíc stížností. V tomto období tedy celkový počet případů, které FIN-NET řešil, představoval pouze 0,5%⁵⁰ případů, které vyřešil finanční arbitr ve Velké Británii. Lze tedy konstatovat, že co do počtu případů je prozatím činnost FIN-NET v rámci Evropy poměrně zanedbatelná.

Nutno ovšem konstatovat, že relativně malý počet stížností, které FIN-NET řeší, je z velké části daný právě charakterem služby, kterou poskytuje. Finanční služby jsou druhem služby, kterou si spotřebitelé obvykle sjednávají na řadu let a z toho důvodu není obvyklé, aby si takovou službu sjednávali např. na dovolené v zahraničí. A pokud se přeci rozhodnou zahraniční finanční služby používat, děje se tak zejména proto, že mají k dané zemi nějaký specifický vztah, a v takovém případě lze předpokládat, že mají alespoň základní povědomí o tamní právní úpravě a institucích, a proto pro ně není nutné, aby případné spory řešili přes FIN-NET.

Navzdory relativně nízkému počtu řešených stížností se domnívám, že činnost FIN-NET je rozhodně činností přínosnou, a to zejména ze tří důvodů. Za prvé, pokud se přece jenom na ni spotřebitelé obrátí s žádostí o pomoc, může jim efektivně poradit a tak předejít mnohem problematičtější alternativně přeshraničního soudního sporu. Za druhé, svou činností napomáhá k harmonizaci úpravy právního postavení finančních arbitrů/ombudsmanů v Evropě. V neposlední řadě FIN-NET využívá již existujících institucí a je prakticky postaven na sdílení informací a vzájemné pomoci, a tedy s jeho existencí nejsou spojeny žádné významné dodatečné administrativní náklady.

4.2. INF-SOS

Obdobně jako FIN-NET sdružuje finanční arbitry a orgány pro mimosoudní řešení sporů v rámci EU a EHP, INF-SOS⁵¹ (celým názvem International Network of Financial Services Ombudsman Scheme) sdružuje finanční arbitry a orgány pro mimosoudní řešení sporů z celého světa. Tato síť byla zřízena v roce 2007. Jejím hlavním cílem je zajistit spolupráci mezi jednotlivými finančními arbitry, aby společně zdokonalili svoji odbornost v oblasti řešení sporů, a to zejména sdílením následujících informací a

⁵⁰ Jelikož FIN-NET stížnosti neřeší, ale pouze předává příslušnému orgánu v zahraničí, je počet přijatých stížností lepším kritériem pro porovnání.

⁵¹ Webové stránky: <http://www.networkfso.org/>

zkušeností: systémové nastavení a fungování instituce, modely správy, kodexy chování, využívání informační technologie, zvládání systémových problémů, přeshraniční předávání stížností a průběžné vzdělávání zaměstnanců.⁵²

Na rozdíl od FIN-NET je tedy INF-SOS zaměřena pouze na podporu a spolupráci svých členů, přímo se ale nikterak nepodílí na řešení spotřebitelských stížností. Na svých stránkách explicitně uvádí, že nenabízí služby související s řešením sporů a nemůže poskytnout spotřebitelům právní poradenství. Zároveň však na svých stránkách zveřejňuje seznam institucí v jednotlivých státech, čímž může spotřebitelům pomoci s hledáním konkrétního arbitra, na kterého se mohou obrátit.

Řízením této organizace je pověřena komise⁵³, kterou má podporovat sekretariát.⁵⁴ Členové komise jsou každý rok voleni členy sítě INF-SOS. V současné době má INF-SOS 56 členů z 36 zemí, kteří jsou rozděleni do čtyř oblastí - Eurasie, Asie-Pacifik, Afrika, Severní a Jižní Amerika.⁵⁵

Všichni členové INF-SOS se musí snažit o dodržování základních principů, kterými jsou: nezávislost zajišťující nestrannost, jasně definovaná působnost a pravomoci, přístupnost, efektivita, spravedlivost, transparentnost a zodpovědnost.⁵⁶ Jedna ze základních úloh této sítě spočívá právě v pomoci jednotlivým institucím, aby navzdory možným systémovým omezením co možná nejvíce naplňovaly zmíněné základní principy.

INF-SOS podporuje své členy mimo jiné následujícími aktivitami: Umožňuje jim přístup do intranetu, kde mají k dispozici online knihovnu s nejrůznějšími zdroji, které souvisí s výkonem činnosti arbitra. Pravidelně pořádá konference⁵⁷, které umožňují vzájemné prohlubování znalostí a navazování nových kontaktů. Publikuje měsíční

⁵² About us - Aims, bližší informace dostupny zde: <http://www.networkfso.org/about-us.html>

⁵³ network committee

⁵⁴ secretariat

⁵⁵ Pro více informací o jednotlivých oblastech viz <http://www.networkfso.org/links.html>

⁵⁶ Pro více informací o jednotlivých principech viz <http://www.networkfso.org/principles.html>

⁵⁷ Poslední konference se konala v září 2014 ve státě Trinidad a Tobago. Další konference je plánována na září 2015 a bude se konat ve Finsku.

věstník,⁵⁸ jehož prostřednictvím informuje svoje členy o relevantních novinkách jak v oblasti mimosoudního řešení sporů, tak finančních služeb.

Český finanční arbitr je členem INF-SOS od roku 2008 a účastnil se na dosud poslední výroční konferenci v roce 2013 v Tchaj-wanu.

5. Finanční arbitr v ČR

Orgán finančního arbitra byl zřízen zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi (dále jen ZoFA), s účinností od 1. ledna 2003.

*"Jedním ze základních motivů pro zřízení institutu finančního arbitra byla harmonizace českého právního řádu s právem Evropské unie v období před přijetím České republiky za členský stát. Požadavek na harmonizaci českého práva s právem komunitárním vyplýval zejména z (i) čl. 10 směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/5/ES ze dne 27. 1. 1997, o přeshraničních převodech (zrušena Směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2007/64/ES), (ii) doporučení Evropské komise 98/257/ES ze dne 30. 3. 1998, o principech uplatňovaných pro osoby odpovědné za mimosoudní urovnání spotřebitelských sporů, (iii) doporučení Evropské komise 2001/310/ES ze dne 4. 4. 2001 o zásadách, jež se týkají mimosoudních orgánů při konsensuálním řešení spotřebitelských sporů, nebo (iv) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2560/2001 ze dne 19. 12. 2001 o přeshraničních platbách v eurech."*⁵⁹

Původně byl tento orgán příslušný pouze k rozhodování sporů mezi spotřebiteli a finančními institucemi v oblasti platebního styku⁶⁰. K zajištění výkonu jeho činnosti byla povinna Česká národní banka (dále jen ČNB), z jejíž rozpočtu byla činnost arbitra financována. Arbitr byl volen Poslaneckou sněmovnou, které rovněž odpovídal.

Zákon o finančním arbitrovi byl již osmkrát novelizován. Působnost finančního arbitra byla rozšířena dosud dvakrát a to v roce 2011, od kdy může finanční arbitr rozhodovat

⁵⁸ e-bulletin

⁵⁹ Výroční zpráva 2013, str. 5

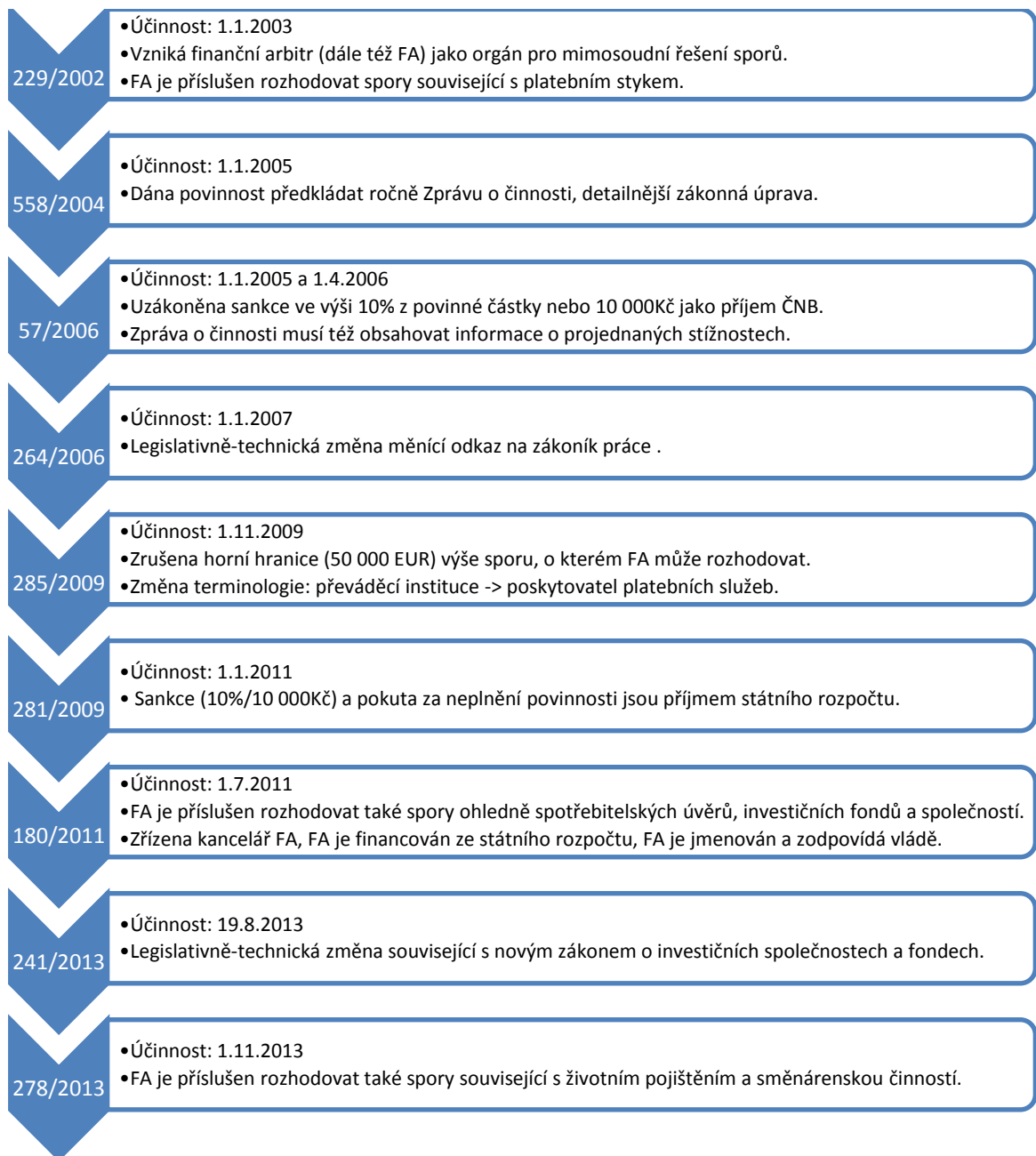
⁶⁰ Konkrétně se jednalo o

a) spory mezi osobami, které provádějí převody peněžních prostředků a jejich klienty při provádění převodů peněžních prostředků, jestliže výše částky převodu nepřesáhla 50 000 EUR,

b) spory mezi osobami, které vydávají elektronické platební prostředky a držitelé elektronických platebních prostředků při vydání a užívání elektronických platebních prostředků.

rovněž spory související se spotřebitelskými úvěry a investováním prostřednictvím investičních fondů a investičních společností a v roce 2013, od kdy je příslušný k rozhodování sporů ze životního pojištění a směnářenské činnosti. Historický exkurz právní úpravou finančního arbitra v ČR a nejdůležitější změny obsažené v jednotlivých novelách ZoFA jsou shrnuty na následující časové ose.

5.1. Novelizace ZoFA a přehled významných změn



Nyní bych se rád v krátkosti zaměřil na poslední tři novelizace a blíže popsal, co vedlo k uzákoněným změnám.

5.1.1. 180/2011 Sb.

Jedná se o naprosto klíčovou změnu právní úpravy finančního arbitra. Nejenom že podstatně rozšířila příslušnost finančního arbitra k rozhodování sporů, ale rovněž změnila jeho institucionální zakotvení. Primárním důvodem pro přijetí tohoto zákona byla soustavná kritika finančního propojení arbitra s ČNB ze strany Evropské komise a

Evropské centrální banky.⁶¹ S touto problematikou souvisela potřeba zvolit alternativní systém financování tohoto orgánu. Sekundárním důvodem pak byla snaha o sladění české právní úpravy působnosti finančního arbitra s evropským trendem⁶², který klade stále větší důraz na rozšiřování mimosoudního řešení sporů. V případě, že by působnost finančního arbitra nebyla rozšířena, vystavovala by se Česká republika riziku sankcí ze strany EU.⁶³

Jak již bylo zmíněno v přehledu významných změn, do působnosti finančního arbitra nově spadají i spory mezi pojišťovnou nebo pojišťovacím zprostředkovatelem a zájemcem o pojištění, pojistníkem, pojištěným, oprávněnou osobou nebo obmyšleným při nabízení, poskytování nebo zprostředkování životního pojištění a provozovatelem směnářské činnosti a zájemcem o provedení směnářského obchodu nebo osobou, se kterou byl směnářský obchod proveden.

Jako odůvodnění nutnosti těchto změn lze uvést, že *"členské státy mají podle článku 24 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES ze dne 23. dubna 2008 o smlouvách o spotřebitelském úvěru a o zrušení směrnice Rady 87/102/EHS povinnost zajistit vhodné a účinné postupy pro mimosoudní řešení sporů ze spotřebitelských úvěrů. Podle článku 100 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/65/ES ze dne 13. července 2009 o koordinaci právních a správních předpisů týkajících se subjektů kolektivního investování do převoditelných cenných papírů (SKIPCP) pak mají členské státy povinnost zajistit účelné a účinné postupy pro vyřizování stížností a zjednávání nápravy pro účely mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v souvislosti s činností SKIPCP, a to za využití existujících subjektů, je-li to vhodné."*⁶⁴

Další stěžejní změnou je zřízení kanceláře finančního arbitra, která je organizační složkou státu, čímž dochází k institucionálnímu zakotvení tohoto orgánu. Kancelář finančního arbitra *"má nadále plnit úkoly spojené s odborným, organizačním a technickým zabezpečením činnosti arbitra."*⁶⁵ Bližší vymezení činnosti a organizace Kanceláře finančního arbitra je upraveno v Statutu vydaným arbitrem,⁶⁶ který je v čele

⁶¹ Financování činnosti FA z rozpočtu ČNB představuje hrubé porušení komunitárního práva. Poznámka uvedena v důvodové zprávě k tomuto zákonu: *"Viz čl. 123 Smlouvy o fungování Evropské unie ve znění Lisabonské smlouvy zakotvující princip zákazu měnového financování a čl. 130 upravující požadavek na zajištění nezávislosti národních centrálních bank. Zákaz měnového financování vychází též např. z nařízení Rady (ES) č. 3603/93 a čl. 7 a 14 Statutu ESCB a ECB."*

⁶² Např. směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES ze dne 23. dubna 2008 o smlouvách o spotřebitelském úvěru a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/65/ES ze dne 13. července 2009 o koordinaci právních a správních předpisů týkajících se subjektů kolektivního investování do převoditelných cenných papírů.

⁶³ Jedná se o riziko zahájení infringementu ze strany Evropské komise, neboli řízení o porušení Smlouvy podle čl. 258 Smlouvy o fungování Evropské unie.

⁶⁴ Důvodová zpráva k zákonu č. 180/2011 Sb., str. 29

⁶⁵ Důvodová zpráva k zákonu č. 180/2011 Sb., str. 29

⁶⁶ Jedná se o obdobnou úpravu jako v případě Veřejného ochránce práv - viz ustanovení § 25 odst. 2 zákona č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv.

kanceláře finančního arbitra. Pracovní poměr a odměňování arbitra, zástupce arbitra a zaměstnanců v Kanceláři finančního arbitra se řídí zákoníkem práce.

Příjmy a výdaje kanceláře finančního arbitra jsou součástí rozpočtové kapitoly Ministerstva financí. Tímto ustanovením se vyřešil dlouhou dobu trvající nepříznivá situace, kdy byla arbitrova činnost financována z rozpočtu ČNB.

Při příležitosti změny financování byly rovněž se zástupci odborné veřejnosti diskutovány následující alternativy:

1) Úplné začlenění finančního arbitra do organizační struktury ČNB a plné financování z rozpočtu ČNB.

Z finančního arbitra by se de facto stal *"standardní útvar ČNB, do něhož by ČNB mohla zasahovat a o němž by měla pravomoc rozhodovat."*⁶⁷ Takovýto model je ale poměrně neobvyklý a u odborné veřejnosti se nesetkal s přílišnou podporou.

2) Financování finančního arbitra z rozpočtu státu a to ve formě

a) organizační složky státu

Tato úprava byla považována za nejvhodnější v případě, že bude činnost finančního arbitra plně financována ze státního rozpočtu. Financování by probíhalo standardním postupem prostřednictvím rozpočtové kapitoly Ministerstva financí. Tato varianta byla nakonec přijata zákonem 180/2011 Sb.

b) právnické osoby svého druhu (sui generis)

Takováto úpravy se jeví jako nejvhodnější v případě, že by *"prostředky státního rozpočtu měly sloužit výhradně jako dočasný zdroj financování FA, přičemž cílovým stavem by bylo plné financování ze zdrojů poskytovatelů FS."*⁶⁸ Bylo by ale třeba stanovit přesný postup toho, jak bude financování ze státního rozpočtu probíhat, stejně tak jako doby a způsobu přejítí na plné financování z prostředků poskytovatelů finančních služeb.

Společným pozitivem těchto variant je nezatěžování ČNB, uživatelů ani poskytovatelů finančních služeb. Naopak za hlavní nevýhodu bylo označeno možné negativní vnímání navyšování výdajů státního rozpočtu a faktické financování činnosti prostřednictvím daní.

3) Financování ze zdrojů poskytovatelů finančních služeb a to formou:

a) paušálního poplatku za subjekt (flat-fee)

V případě použití flat-fee je třeba zohlednit některé parametry, jako např. relativní velikost konkrétních poskytovatelů finančních služeb (např. podle bilanční sumy). Mezi

⁶⁷ Důvodová zpráva k zákonu č. 180/2011 Sb., str. 16

⁶⁸ Důvodová zpráva k zákonu č. 180/2011 Sb., str. 18

nevýhody této varianty patří omezení principu spravedlivosti, neboť výše poplatku obvykle nezohledňuje počet sporů vedených s konkrétní institucí, a jistá míra rigidity, neboť výše poplatku by se pravděpodobně dala upravovat pouze jednou ročně⁶⁹ a tak by tento model financování měl pouze omezenou schopnost přizpůsobení se aktuálním potřebám financování.

b) poplatku za účast v řízení nebo v případě, že je poskytovatel FS na straně žalovaného (case-fee)

Tento model se jeví výhodnější jak co se týče spravedlivosti, tak co do schopnosti reagovat na výkyvy v množství podaných a řešených stížností. Tento způsob rovněž představuje model průběžného financování, který by bylo, v případě potřeby, možné snáze doladit.

Financování činnosti finančního arbitra zcela z prostředků finančních institucí je běžné v některých zemích EU⁷⁰. Jedním z negativ této úpravy jsou vyšší náklady spojené s výběrem poplatků a přenesení poplatků na uživatele finančních služeb. Jak lze ale snadno předpokládat, byla tato alternativa jednoznačně odmítnuta částí odborné veřejnosti reprezentující zájmy finančních institucí.

4) Kombinací výše uvedených možností.

Nejlépe byla hodnocena možnost kombinace financování ze státního rozpočtu a prostředky od finančních institucí. Tato alternativa by představovala nejvyšší míru flexibility co do budoucí podoby financování činnosti arbitra. *"Jestliže by poplatky poskytovatelů FS nepostačovaly ke krytí rozpočtu FA, poskytl by potřebné prostředky stát ve formě návratné finanční výpomoci, přičemž by došlo ke zvýšení paušálního poplatku poskytovatelů FS v dalším roce."*⁷¹ Jistou nevýhodou by naopak představovala komplexnost takto nastaveného systému.

5) Financování výše uvedených variant se spoluúčastí klienta.

Poplatky od klientů by představovaly pouze vedlejší část příjmů. Lze uvažovat o dvojí podobě poplatků - návratných v případě úspěšné stížnosti a nenávratných, kde by rozhodnutí sporu nemělo vliv na jeho placení, resp. vrácení.

Zavedením klientských poplatků by se snížil počet bagatelních sporů a tak by se snížily i celkové náklady této instituce. S touto alternativou se ale pojí několik nevýhod. Předně, výše poplatku by musela být správně stanovena, neboť příliš nízký poplatek by byl neefektivní (náklady na výběr by převýšily celkovou výši příjmů z těchto poplatků a navíc by nutně nevedl k eliminaci bagatelních sporů), zatímco příliš vysoký by mohl vést k odrazení klientů od řešení svých sporů prostřednictvím finančního arbitra.

⁶⁹ Pokud by byl poplatek vybírán jednou ročně, jako je tomu ve Velké Británii.

⁷⁰ Např. ve Velké Británii a Irsku. Pro srovnání viz kapitola 4.1 Finanční arbitr ve Velké Británii.

⁷¹ Důvodová zpráva k zákonu č. 180/2011 Sb., str. 22

Se změnou financování činnosti finančního arbitra a novým institucionálním zakotvením souvisí i změna v jmenování arbitra a jeho odpovědnost. Dle nové úpravy je arbitr jmenován vládou, které rovněž zodpovídá.

V neposlední řadě došlo také k navýšení minimální výše sankce a to z 10 000 Kč na 15 000 Kč. Vzhledem k zvolenému způsobu financování zůstala zachována úprava, že tato sankce je příjmem státního rozpočtu.

5.1.2. 241/2013 Sb.

Tato novela nepřinesla žádnou faktickou změnu. Jedná se pouze o *"legislativně technickou změnu ustanovení v návaznosti na nový ZISIF (zákon č. 240/2013 Sb., o investičních společnostech a investičních fondech), tak aby materiálně byla zachována působnost finančního arbitra při řešení sporů mezi veřejností a investičními fondy či zprostředkovateli."*⁷²

5.1.3. 278/2013 Sb.

*"S účinností od 1. listopadu 2013 pak byla zákonem č. 278/2013 Sb. prozatím naposledy rozšířena pravomoc finančního arbitra k rozhodování sporů mezi (i) pojišťovnou nebo pojišťovacím zprostředkovatelem a zájemcem o pojištění, pojistníkem, pojištěným, oprávněnou osobou nebo obmyšleným při nabízení, poskytování nebo zprostředkování životního pojištění, a (ii) provozovatelem směnářenské činnosti a zájemcem o provedení směnářského obchodu nebo osobou, se kterou byl směnářský obchod proveden."*⁷³

Jako důvod této úpravy bylo v důvodové zprávě uvedeno, že je *"zapotřebí reagovat na negativní jevy v sektoru obchodu s cizí měnou. Zejména klienti směnárny se často cítí poškozeni na svých právech, proto je jim nově dána možnost obrátit se nejen na soud či orgán dohledu nad osobami provozujícími směnářskou činnost, ale též na finančního arbitra."*⁷⁴

Důvody rozšíření působnosti i na spory související s životním pojištěním důvodová zpráva nezmiňovala. Lze se však domnívat, že jednou z příčin je snaha o přiblížení české právní úpravy řešení mimosoudních sporů evropskému standardu. Tímto krokem se tak působnost finančního arbitra přiblíží působnosti obdobných orgánů v řadě zemí EU⁷⁵ a dojde k posílení postavení spotřebitelů.⁷⁶

⁷² Důvodová zpráva k zákonu č. 241/2013 Sb., str. 36

⁷³ Výroční zpráva 2013, str. 6

⁷⁴ Důvodová zpráva k zákonu č. 278/2013 Sb., str. 9

⁷⁵ Pro srovnání viz kapitola FIN-NET.

Osobně se domnívám, že rozšíření působnosti i na spory z životního pojištění do značné míry souvisí s charakterem tohoto finančního produktu, který v sobě spojuje pojistnou a investiční složku. Na jednu stranu je pojištěný pojištěn pro případ smrti, na druhou stranu však životní pojištění rovněž obsahují pojištění pro případ dožití, které se často velice blíží přímé investici do akciových či dluhopisových fondů. V praxi pak není neobvyklá situace, kdy je pojistná částka pro případ smrti stanovena v minimální výši několika desítek tisíc korun (čímž fakticky ani nesplňuje smysl pojištění⁷⁷), a značná část z měsíčně placeného pojistného je investována do fondů, z čehož je klientovi slibován značný výnos do budoucna. V takovéto podobě se tento produkt značně blíží kolektivnímu investování, které spadá do působnosti finančního arbitra. Je tedy pouze logické, že by pod jeho působnost měly spadat i spory ze životního pojištění.

Obdobná argumentace by se dala použít i v případě sporů z důchodového spoření nebo penzijního připojištění, které ale v současné době do působnosti arbitra nespádají. Domnívám se však, že by bylo vhodné do budoucna zahrnutí těchto sporů alespoň zvážit.

5.2. Finanční arbitr a jeho zástupce

Dle §4 (1) ZoFA jmenuje finančního arbitra a jeho zástupce do funkce vlada a to na návrh ministra financí. Tato úprava byla zakotvena novelou ZoFA 180/2011 Sb. a nahradila předcházející úpravu, podle které finančního arbitra do funkce volila Poslanecká sněmovna, přičemž návrhy na volbu podávaly instituce⁷⁸, profesní sdružení a profesní sdružení na ochranu spotřebitele. Volební období 5 let zůstalo nezměněno.

⁷⁶ Pro porovnání článek Nepatrná novela zákona o finančním arbitrovi umožňuje snadný přístup k odškodnění klientů poškozených investičním životním pojištěním dostupný zde: <http://www.ceska-justice.cz/2014/11/nepatrna-novela-zakona-o-financnim-arbitrovi-umoznuje-snadny-pristup-k-odskodneni-klientu-poskozenych-investicnim-zivotnim-pojistenim/>

⁷⁷ Primárním smyslem pojištění pro případ smrti je zajistit náhradní příjem osobám žijícím ve společné domácnosti, které jsou do značné míry závislé na příjmu pojištěného. Jako typický příklad lze uvést pojištění zaměstnaného rodiče, jehož plat je hlavním zdrojem příjmů domácnosti. Smrtí "živitele" rodiny pak rodina o tento příjem přichází, je však místo něj kompenzována vyplacením pojistné částky. V případě, že ale rodina splácí např. hypoteční úvěr nebo spotřebitelský úvěr na koupi auta, tak několik desítek tisíc v žádném případě nemůže nahradit takto vzniklý výpadek příjmu. Při takovémto nastavení produktu se tedy z ekonomického pohledu nejedná o produkt pojištění, ale spíše o pravidelné investování části příjmu. Další častou alternativou je spojení tohoto produktu s doplňkovým úrazovým pojištěním. Bližší analýza této problematiky avšak překračuje hranice a cíl této práce.

⁷⁸ Poskytovatelé platebních služeb a vydavatelé elektronických platebních prostředků

Tato změna souvisí se širší změnou této instituce, zejména pak s přerušením finančních vztahů s ČNB a zařazením do rozpočtu Ministerstva financí, ze kterého je nově jako organizační složka státu financována. *"Pro ustanovení do funkce finančního arbitra a jeho zástupce je tak zvolena úprava obdobná jako u vedoucích osob některých dalších organizačních složek státu (jako příklad lze uvést Český telekomunikační úřad, Správa státních hmotných rezerv, Český báňský úřad apod.)."*⁷⁹ Dalším z argumentů je fakt, že by ze systémového hlediska bylo výhodnější, aby se finanční arbitr stal součástí moci výkonné a organizační složkou státu, odpovídal vládě a byl placen tak jako organizační složka státu.⁸⁰

Současná úprava jmenování do funkce odpovídá skutečnosti, že veškerá činnost finančního arbitra je financována z prostředků ministerstva financí. Na druhou stranu ale hrozí případné zpolitizování této funkce a výběru osoby finančního arbitra primárně na základě kvalit politických, než relevancích zkušeností z oboru. Minulá úprava, kdy experty z praxe navrhovaly přímo finanční instituce, se v tomto ohledu zdá být výhodnější.

Podmínky pro jmenování jsou bezúhonnost, plná způsobilost k právním úkonům, dobrá pověst, dostatečná kvalifikace a zkušenosti. Podmínka bezúhonnosti byla přidána až novelou ZoFA 180/2011 Sb. a to *"s ohledem na postavení finančního arbitra jako orgánu mimosoudního řešení sporů, který musí ve vztahu ke stranám sporu vystupovat důvěryhodně, nestranně a nezávisle."*⁸¹ Definice bezúhonnosti je obsažena v §4 (5) ZoFA.

Toto rozšíření podmínek pro jmenování hodnotím jednoznačně pozitivně. Zároveň se ale domnívám, že by bylo vhodné připojit ještě další podmínku a to konkrétně nutnost dosažení minimálně magisterského stupně vzdělání v oboru práva nebo financí. Díky specifitě činnosti, kterou finanční arbitr vykonává a faktu, že proti jeho konečnému⁸² rozhodnutí již nejsou dostupné řádné opravné prostředky, se domnívám, že tato podmínka by vhodně doplnila podmínku dostatečné kvalifikace a zkušenosti, kterou

⁷⁹ Důvodová zpráva k zákonu č. 180/211 Sb.

⁸⁰ Pro srovnání článek Finanční arbitr by měl být podřízen vládě, dostupný zde: <http://www.parlamentnilisty.cz/arena/politici-volicum/Kalousek-Financni-arbitr-by-mel-byt-podrizen-vlade-196415>

⁸¹ Důvodová zpráva k zákonu č. 180/2011, str. 31

⁸² Myšleno rozhodnutí o námitkách

chápu spíše ve vztahu k nabytým profesním zkušenostem ve funkcích, které kandidát na finančního arbitra dosud zastával.

Na zástupce arbitra se vztahují stejné požadavky jako na finančního arbitra, což je vzhledem k ustanovení §4 (3) ZoFA vhodné. Zástupce arbitra totiž arbitra v jeho nepřítomnosti plně zastupuje a navíc může být arbitrem trvale pověřen k výkonu části jeho rozhodovací pravomoci.

Kromě podmínky bezúhonnosti musí arbitr vykonávat svoji funkci nezávisle a nestranně a rovněž se musí zdržet všeho, co by mohlo budit pochybnosti o jeho nepodjatosti. Jelikož je finanční arbitr a jeho zástupce do své funkce jmenován, je rovněž logické, aby finanční arbitr *"odpovídal za chod Kanceláře a za řádný výkon své funkce vládě. Povinnost finančního arbitra předkládat výroční zprávu o své činnosti Poslanecké sněmovně je zachována, nově je pak tato povinnost v souladu se změnou financování a institucionalizací činnosti finančního arbitra rozšířena též na předkládání výroční zprávy vládě."*⁸³

Neslučitelnost funkce arbitra s jinými funkcemi je popsána v §6 ZoFA. Výkon funkce finančního arbitra a zástupce arbitra je neslučitelný s funkcí prezidenta republiky, poslance nebo senátora Parlamentu, člena Nejvyššího kontrolního úřadu nebo bankovní rady České národní banky a soudce, jakož i s jakoukoliv další činností ve veřejné správě a s činností v řídicích, dozorčích a kontrolních orgánech podnikatelských subjektů. Arbitrovi a jeho zástupci je rovněž zakázáno vykonávat jinou výdělečnou činnost, s výjimkou správy vlastního majetku a některých jiných činností⁸⁴, které nejsou na újmu důstojnosti této funkce a neohrožují důvěru v nezávislost a nestrannost arbitrovi činnosti.

Tato úprava v posledních letech nedoznala žádných změn. Vzhledem k výše uvedeným úvahám o možném zpolitizování této funkce by mohla v rovině de lege ferenda vzejít otázka, jestli by nebylo vhodné přidat neslučitelnost výkonu funkce arbitra s členstvím v politických stranách či hnutích. Dle mého názoru by taková úprava ale byla přemrštěná, a to z následujících důvodů. Za prvé, současná úprava se podobá úpravě platné pro

⁸³ Důvodová zpráva k zákonu č. 180/211 Sb., str. 31

⁸⁴ Jedná se o činnost vědeckou, pedagogickou, publicistickou, literární a uměleckou.

členy bankovní rady ČNB⁸⁵ a její zpřísnění by tedy mělo být podloženo pádnou argumentací vysvětlující její nezbytnost. Za druhé, podstata činnosti arbitra spočívá v rozhodování jednotlivých stížností spotřebitelů. Finanční arbitr ani netvoří regulační požadavky, ani nevykonává dohled nad finančními institucemi. Finanční trh ovlivňuje pouze nepřímo svojí rozhodovací činností. Proto jeho případné členství v určité politické straně a příklon k její politice by na výkon činnosti arbitra měl jen nepatrný dopad, pokud vůbec nějaký.

O případném odvolání arbitra rozhoduje vláda, což je v souladu s jeho jmenováním. ZoFN rozlišuje situace, kdy vláda arbitra odvolat musí a kdy může. Arbitr odvolán být musí, pokud přestal být způsobilý vykonávat svou funkci. Vláda může arbitra odvolat, pokud při výkonu své funkce závažným způsobem nebo opakovaně porušil povinnosti vyplývající pro výkon jeho funkce z tohoto zákona a ze zvláštních právních předpisů. Touto úpravou *"je vyjádřen záměr postihovat v zájmu principu právní jistoty pouze kvalifikované porušení povinností finančním arbitrem nebo jeho zástupcem, nikoli jakékoli porušení."*⁸⁶

Výkon funkce arbitra rovněž končí uplynutím jeho pětiletého funkčního období, pravomocným odsouzením pro úmyslný trestný čin, trestný čin proti majetku, hospodářský trestný čin nebo pro trestný čin spáchaný v souvislosti s financováním terorismu, vzdáním se funkce do rukou předsedy vlády, popřípadě smrtí či prohlášením za mrtvého.

Podle § 127 (1) h) zákona č. 40/2009 Sb., trestního zákoníku je finanční arbitr v rámci své činnosti považován za úřední osobu. S tím se pojí jednak zvýšená ochrana před vnějšími zásahy do jeho činnosti, na druhou stranu je s tímto statutem spojena přísnější trestněprávní odpovědnost v případě zneužití pravomoci.⁸⁷

⁸⁵ Pro porovnání §6 (5) zákona č. 6/1993, Zákon České národní rady o České národní bance:

S členstvím v bankovní radě je neslučitelná funkce poslance zákonodárného sboru, člena vlády a členství v řídicích, dozorcích a kontrolních orgánech jiných bank a podnikatelských subjektů a výkon samostatně výdělečné činnosti s výjimkou činnosti vědecké, literární, publicistické, umělecké a pedagogické a s výjimkou správy vlastního majetku. Členství v bankovní radě je dále neslučitelné s jakoukoliv činností, která může způsobit střet zájmů mezi prováděním této činnosti a členstvím v bankovní radě.

⁸⁶ Důvodová zpráva k zákonu č. 180/211 Sb., str 32

⁸⁷ Viz samostatný trestní čin zneužití pravomoci úřední osoby, § 329 trestního zákoníku.

5.3. Působnost finančního arbitra

Primární činností, ke které byl orgán finančního arbitra vytvořen, je rozhodování určitých druhů sporů, ke kterým je jinak příslušný český soud. Jedná se o následující taxativně vymezené spory:

- mezi poskytovatelem a uživatelem platebních služeb při jejich poskytování,
- mezi vydavatelem a držitelem elektronických peněz při jejich vydávání zpětné výměně,
- mezi věřitelem nebo zprostředkovatelem a spotřebitelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru,
- 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,
- pojišťovnou nebo pojišťovacím zprostředkovatelem a zájemcem o pojištění, pojistníkem, pojištěným, oprávněnou osobou nebo obmyšleným při nabízení, poskytování nebo zprostředkování životního pojištění,
- provozovatelem směnářské činnosti a zájemcem o provedení směnářského obchodu nebo osobou, se kterou byl směnářský obchod proveden.⁸⁸

⁸⁸ Srov. § 1 ZoFA

6. Řízení před finančním arbitrem

Řízení před finančním arbitrem je primárně upraveno v ZoFA. Tato úprava ale není komplexní, a proto ZoFA v ustanovení § 24 stanoví subsidiární použití zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu.

*"Z hlediska procesních prostředků jde o řízení fakultativní a návrhové, z hlediska postavení finančního arbitra se jedná o rozhodování orgánu veřejné moci (který však není součástí soudního systému České republiky), přičemž předmětem rozhodování jsou individuální práva sporných stran a výsledkem rozhodování je individuální správní akt, který je závazný a nuceně vykonatelný."*⁸⁹

Řízení se zahajuje na návrh navrhovatele, který je pro účely tohoto zákona definován v § 3 ZoFA. Navrhovatelem se pro účely tohoto zákona rozumí uživatel platebních služeb v případě sporů uvedených v § 1 odst. 1 písm. a), držitel elektronických peněz v případě sporů uvedených v § 1 odst. 1 písm. b), spotřebitel v případě sporů uvedených v § 1 odst. 1 písm. c) a d), zákazník v případě sporů uvedených v § 1 odst. 1 písm. e), zájemce o provedení směnářského obchodu nebo osoba, se kterou byl proveden směnářský obchod v případě sporů uvedených v § 1 odst. 1 písm. f). Za spotřebitele ZoFA považuje fyzickou osobu, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání. Tato definice je shodná s definicí spotřebitele obsaženou v Zákoně č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (NOZ).⁹⁰

V návrhu musí navrhovatel uvést, proti jaké instituci spor směřuje. ZoFA za instituci považuje poskytovatele platebních služeb, vydavatele elektronických peněz, věřitele nebo zprostředkovatele při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru, investiční fond, investiční společnost, zahraniční investiční společnost, obchodníka s cennými papíry nebo investičního zprostředkovatele při kolektivním investování prostřednictvím standardního fondu nebo speciálního fondu, který shromažďuje peněžní prostředky od veřejnosti, pojišťovnu nebo pojišťovací zprostředkovatele při nabízení, poskytování nebo zprostředkování životního pojištění a provozovatele směnářské činnosti.⁹¹

⁸⁹ Výroční zpráva 2013, str. 5

⁹⁰ § 419 NOZ: *Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.*

⁹¹ § 3 (1) ZoFA

Specifičností řízení před finančním arbitrem je to, že řízení může být zahájeno jedině na návrh klienta finanční instituce, nikoli však instituce samotné. Dalším charakteristickým znakem je zákonná povinnost finančního arbitra primárně usilovat o vyřešení sporu smírem.⁹² Z hlediska promlčení má podání návrhu stejné právní účinky jako podání žaloby u soudu.

Sjednaná rozhodčí smlouva nebo doložka nevylučuje možnost, aby ve věci mohl finanční arbitr rozhodovat. Naopak spor, o kterém již bylo rozhodnuto v soudním nebo v rozhodčím řízení, nebo takové řízení již bylo zahájeno, není přípustný. Nepřípustné jsou rovněž spory, které nenáleží do působnosti arbitra nebo spory, které jsou nebo již byly předmětem řízení před arbitrem.

6.1. Návrh na zahájení řízení

Návrh musí obsahovat zákonem specifikované náležitosti, které jsou uvedeny v §10 ZoFA. Jedná se o označení účastníků řízení (Tzn. jak instituce, proti které je veden, tak klienta, což je relevantní zejména pokud je návrh podáván v zastoupení na základě plné moci. V takovém případě je nutné uvést i plnou moc.), doklad o neúspěšné snaze vyřešit situaci přímo s institucí, vyličení relevantních skutečností případu a jejich podložení důkazy (nebo tyto důkazy alespoň označit) a označení, čeho se navrhovatel domáhá. Nestačí tedy např. uvést, že se navrhovatel cítí poškozen vzhledem k vyšším nákladům spotřebitelského úvěru z důvodů špatné kalkulace RPSN ve smlouvě, zároveň je třeba uvést, že se domáhá snížení úrokové sazby a vrácení zaplacených úroků, vypočtených jako rozdíl mezi použitou úrokovou sazbou a diskontní sazbou ČNB dle ustanovení §8 zákona č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů. Návrh musí rovněž obsahovat prohlášení o tom, že navrhovatel nepodal v téže věci žalobu k soudu nebo k rozhodčímu soudu a ani nedošlo uzavření dohody o mimosoudním vyrovnání. Žádost musí být podepsána a obsahovat datum. Kromě náležitostí, které na návrh klade ZoFA, je třeba zajistit i splnění podmínek uvedených v ustanovení § 37 Zákona č. 500/2004 Sb., správní řád (dále také SŘ). Z návrhu musí být tedy patrné, kdo jej činí, které věci se týká a co se navrhuje. Obecně lze říci, že zákonem požadované

⁹² Více viz kapitola 6.2 Smírné řešení sporu

náležitosti návrhu podaného finančnímu arbitrovi jsou obdobné jako v případě podání žaloby.⁹³

Vzhledem k hlavní myšlence ochrany spotřebitelů, resp. klientů finančních institucí, jako fakticky slabší smluvní strany, má finanční arbitr zákonnou povinnost uvědomit navrhovatele o případných vadách návrhu a poradit mu, jak je odstranit. K odstranění má navrhovatel lhůtu 15 dnů, kterou ale může arbitr i opakovaně prodloužit.

Pro předejití případným problémům připravil finanční arbitr návodný formulář⁹⁴ a průvodce podáním návrhu⁹⁵, které jsou k dispozici na jeho internetových stránkách. Formulář je k dispozici jak v českém, tak anglickém jazyce a je přehledně rozdělený do několika sekcí, aby tak navrhovateli usnadnil jeho vyplnění. Úplným vyplněním tohoto formuláře je zajištěno splnění veškerých zákonných náležitostí návrhu. Alternativou k použití tohoto formuláře je vyplnění návrhu pomocí průvodce podání návrhu přímo prostřednictvím webových stránek arbitra. Tento proces se sestává ze sedmi kroků a je završen samotným odesláním návrhu.

Po obdržení návrhu, který splňuje všechny zákonné požadavky, vyzve arbitr instituci, aby se k návrhu vyjádřila. K tomu má instituce zákonnou lhůtu 15 dnů, kterou však může arbitr v odůvodněných případech i opakovaně prodloužit.

6.2. Smírné řešení sporu

Jak již bylo zmíněno, má arbitr zákonnou povinnost usilovat zejména o smírné vyřešení sporu. Činí tak zejména tím, že daný spor s oběma stranami diskutuje a snaží se navrhnout spravedlivé řešení, které by bylo pro obě strany akceptovatelné. Z důvodu rychlosti řízení ústní jednání, na kterém by byly přítomny obě strany sporu, prakticky nikdy nenařizuje. Místo toho spor diskutuje s každou stranou odděleně. Dopředu je realisticky informuje o tom, do jaké míry je pravděpodobné, že by finanční arbitr spor rozhodl v jejich prospěch. Obě strany si tak mohou udělat lepší představu o tom, zda a za jakých podmínek by byly ochotny akceptovat smírné řešení.

⁹³ Pro srovnání viz ustanovení § 79 OSŘ

⁹⁴ Formulář návrhu na zahájení řízení je dostupný zde: <http://www.finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/formulare.html>

⁹⁵ Průvodce podáním návrhu je dostupný zde: <http://www.finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/pruvodce-podanim-navrhu.html>

Smírné řešení sporu však nemá stejnou povahu jako uzavření smíru podle § 141 (8) SŘ. Stěžejním rozdílem je fakt, že uzavřený smír podle § 141 (8) SŘ schvaluje správní orgán, a takto schválený smír se po nabytí vykonatelnosti stává exekučním titulem.⁹⁶ Naproti tomu finanční arbitr smír neschvaluje, nestvrzuje, ani se k němu jinak nevyjadřuje. Následkem uzavření smíru pak v praxi dojde k zpětvzetí návrhu klienta, popřípadě k zastavení řízení usnesením pro bezpředmětnost návrhu. Uzavřený smír má povahu čistě soukromoprávní dohody zúčastněných stran a není exekučním titulem.

6.3. Zásady řízení

Arbitr je povinen rozhodovat podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a bez průtahů. Arbitr není vázán návrhem a aktivně opatřuje důkazy. Při svém rozhodování vychází arbitr ze skutkového stavu věci a volně hodnotí důkazy. Arbitr je oprávněn požadovat od účastníků řízení dodání potřebných důkazů, popřípadě podat ústní vysvětlení nebo se účastnit ústního jednání.

Vždy je ideální, aby navrhovatel společně se svým návrhem arbitrovi poskytl veškerou relevantní dokumentaci, jako například kopii smlouvy nebo potvrzení o čerpání úvěru. V případě, že tak navrhovatel učinit nemůže, protože např. dokumentaci nemůže dohledat, obrátí se arbitr na instituci s žádostí, aby tyto dokumenty dodala. Arbitr se může obrátit i na instituce, které nejsou účastníky řízení, a ty mají rovněž povinnost mu požadované informace bez nároku na náhradu nákladů poskytnout. Důkazní břemeno, které by v případě soudního řízení spočívalo na navrhovateli, na sebe do značné míry přebírá arbitr.

Pro bližší demonstraci toho, jak arbitr obvykle při zajišťování důkazů a relevantní dokumentace postupuje, přikládám v Příloze č. 3 výčet požadovaných podkladů obsažených ve "Výzvě k poskytnutí vysvětlení a předložení dokumentace vztahující se k předmětu sporu" adresované instituci, proti které obdržena stížnost směřovala.⁹⁷

Instituce je povinna do 15 dnů dodat požadované doklady a dokumenty, účastnit se nařízených jednání, poskytnout arbitrovi vysvětlení a umožnit mu nahlédnout do svých

⁹⁶ § 104 SŘ

⁹⁷ Konkrétní použitý příklad se týká stížnosti na placení poplatku ("marketingová akce") související s předčasným splacením spotřebitelského úvěru.

záznamů a spisů souvisejícím s vedeným sporem. V odůvodněných případech může arbitr tuto lhůtu i opakovaně prodloužit.

V případě, že instituce nesplní tuto svoji zákonnou povinnost, může jí arbitr podle povahy a závažnosti porušení zákona uložit pokutu až do výše jednoho milionu Kč. V případě, že instituce ani po uložení pokuty svoji povinnost nesplní, může jí být pokuta uložena i opakovaně. Pokuta je příjmem státního rozpočtu.

Pokuta je uložena v rámci samostatného řízení o uložení pokuty, které lze zahájit do jednoho roku ode dne nesplnění povinnosti. Pokutu však nelze uložit po uplynutí dvou let od porušení povinnosti.

Rozhodnutí o uložení pokuty obsahuje výrok, odůvodnění a poučení o možnosti podat proti němu námitky. Ty lze však podat pouze ve lhůtě 15 dnů ode dne doručení rozhodnutí. O podaných námitkách rozhoduje opět arbitr a to ve lhůtě do 30 dnů (resp. 60 dnů v zvláště složitých případech) od jejich doručení. V odůvodněných případech lze lhůtu přiměřeně prodloužit.

Činnosti související s šetřením stížnosti nemusí arbitr vykonávat osobně, což by ani nebylo efektivní, ale může k jejich výkonu pověřit zaměstnance Kanceláře finančního arbitra, nebo i jiné fyzické osoby. Tyto osoby jsou poté povinny jednat v souladu s ustanovením § 303 zákoníku práce, zejména pak jednat a rozhodovat nestranně, zachovávat mlčenlivost, nepřijímat dary nebo jiné výhody a zdržet se jednání, které by mohlo vést ke střetu zájmů nebo jinak ohrozit důvěru v nestrannost arbitra.

Navrhovatel má právo na vedení řízení v jazyce, ve kterém je sepsána jeho smlouva s institucí nebo ve kterém s institucí obvykle písemně jednal. Případné náklady na tlumočení nese instituce. Veškeré ostatní náklady řízení nese každý účastník sám. Řízení před arbitrem není zpoplatněno. Fakticky to znamená, že navrhovatel může řešit i spory drobné hodnoty, u nichž soudní řízení není efektivní alternativou. Navíc se navrhovatel nemusí obávat, že by v případě neúspěchu nesl potencionálně vysoké náklady protistrany vynaložené na právní zastoupení.

Výhodou takovéto úpravy je faktické odstranění finančních bariér, které by klienty finančních institucí odrazovaly od řešení jejich sporů. I spory, které sami osobě mohou představovat pouze zanedbatelnou částku (např. spory o oprávněnosti nějakého

konkrétního poplatku), mohou často být v celkovém měřítku⁹⁸ značně významné. Rozhodováním takových sporů tak může arbitr vyslat finančním institucím jednoznačný signál o tom, jaké praktiky považuje za nezákonné, a tímto způsobem přispět ke kultivaci finančního trhu v ČR. Jinak řečeno, některé případy mohou být relevantní spíše z principiálního hlediska než pro výši stanovené kompenzace.

Naopak nevýhodou této úpravy je potencionálně velké množství bagatelních sporů, které mohou arbitra zahltit a zvyšovat náklady na jeho činnost. S tímto problémem se pojí problematika hromadně podávaných stížností, jejichž primárním účelem ani nemusí být ochrana práv klientů, ale obdržení finančního prospěchu určité poradenské společnosti.⁹⁹

Obecně platné důvody pro zastavení řízení jsou obsaženy v ustanovení § 66 Správního řádu. Nadto ZoFA obsahuje další specifické případy, kdy rovněž dojde k zastavení řízení. Arbitr řízení zastaví usnesením, pokud dodatečně zjistil, že návrh je nepřislusný, navrhovatel neposkytl přes výzvu arbitra potřebnou součinnost, o čemž byl navrhovatel arbitrem poučen nebo pokud navrhovatel vzal svůj návrh zpět.

6.4. Rozhodnutí finančního arbitra

Arbitr rozhoduje ve věci samé nálezem a to ve lhůtě do 30 dnů, ve zvlášť složitých případech do 60 dnů, ode dne zahájení řízení. Lhůtu lze přiměřeně prodloužit, pokud z povahy věci není možné rozhodnout ani ve lhůtě 60 dnů.¹⁰⁰ Do této lhůty se ale nepočítá doba, během které arbitr čeká na odstranění nedostatků návrhu, vyjádření instituce k návrhu a dodání požadovaných dokumentů, vyjádření či vysvětlení institucí. Nález se doručuje účastníkům řízení do vlastních rukou v písemné formě, přičemž musí obsahovat výrok, odůvodnění a poučení o námitkách, na jejichž podání mají účastníci řízení lhůtu 15 dnů. Nález nabývá právní moci, pokud ho již nelze napadnout námitkami. Soudně vykonatelným se nález stává v souladu s OSŘ ve chvíli, jakmile

⁹⁸ Takové spory se totiž pravděpodobně týkají i ostatních klientů dané finanční instituce, kteří využívají stejný finanční produkt. V některých případech by se dokonce mohlo jednat i o běžnou praxi na celém českém finančním trhu.

⁹⁹ Více o této problematice viz kapitola 7 Analýza činnosti finančního arbitra.

¹⁰⁰ Ačkoli by se z dikce zákona zdálo, že arbitr rozhoduje v delší lhůtě než 60 dní pouze výjimečně, jedná se o poměrně častou praxi. Důvodem je zejména komplikovanost a specifčnost jednotlivých případů. V neposlední řadě je nutné pamatovat i na snahu arbitra o nalezení smírného řešení.

uplyne lhůta k plnění.¹⁰¹ V případě, že arbitr lhůtu k plnění v nálezu neurčí, platí, že náleze je vykonatelný, jakmile nabyl právní moci. Takový soudně vykonatelný náleze pak může být titulem pro výkon rozhodnutí dle zákona č. 120/2001 Sb., o soudních exekutorech a exekuční činnosti a o změně dalších zákonů (exekuční řád) nebo dle části VI. OSŘ.

6.5. Povinná sankce

Pokud arbitr ve svém nálezu vyhoví návrhu navrhovatele, a to i pouze z části, uloží současně instituci povinnost zaplatit sankci ve výši 10 % z částky, kterou je instituce podle nálezu povinna zaplatit navrhovateli, nejméně však 15 000 Kč. Sankci v minimální výši uloží arbitr i v případě, že předmětem sporu nebylo peněžité plnění. Jelikož je sankce příjmem státního rozpočtu, nelze její existenci pojít s případnými hypotézami o podjatosti arbitra z důvodu střetu zájmů. V případě, že by sankce byly příjmem Kanceláře finančního arbitra, který by tímto způsobem přímo profitoval ze svého vlastního rozhodnutí, mohlo by potencionálně jít o rozpor s ustanovením § 5 (1) ZoFA, které explicitně ukládá arbitrovi povinnost zdržet se všeho, co by mohlo budit pochybnosti o jeho nepodjatosti. Vzhledem k současné právní úpravě se samozřejmě jedná pouze o hypotetické zamyšlení. V případě změny systému financování činnosti arbitra by ale jistě bylo vhodné tuto problematiku vzít v potaz.

Tato povinná sankce se na první pohled může jevit jako poměrně netypický nástroj, neboť i když vyplývá z neúspěchu finanční instituce v občanskoprávním sporu, tak je příjmem státního rozpočtu. Nemá tedy povahu náhrady škody či nákladů vynaložených na řízení ani jinou formu kompenzace nebo zadostiučinění. Rovněž se nejedná ani o poplatek placený instituci, u které řízení probíhalo.

Pokud však při úvahách o povaze této sankce přihlédneme k současné právní úpravě finančního arbitra, můžeme tvrdit, že se fakticky jedná o nepřímou formu náhrady nákladů řízení. Činnost finančního arbitra je zcela hrazena ze státního rozpočtu, tedy i náklady řízení. Pokud finanční instituce nedokázala obhájit svoje jednání a zároveň nedošlo k uzavření smíru, pak je touto formou penalizována. Povinná sankce plyne do státního rozpočtu, čímž částečně vyrovnává rozpočtové náklady související s činností finančního arbitra. Kromě funkce fiskální plní rovněž funkci motivační, neboť

¹⁰¹ Úprava v ZoFA je totožná s úpravou v ustanovení § 160 (4) OSŘ.

podněcuje finanční instituce k tomu, aby s finančním arbitrem komunikovaly a případně neignorovaly drobné či nefinanční spory. V neposlední řadě má i sankční funkci, neboť se pojí s předchozím porušením práv klienta.

Povinná sankce je stanovena buď fixně (pro menší spory), nebo jako procento ze sporné částky. Zákon 180/2011 zvýšil fixní výši poplatku s následujícím odůvodněním: *"Výše paušální složky sankce (tj. minimální úhrady) se oproti doposud platnému stavu, vycházejícímu z úpravy z roku 2006, navyšuje z 10 000,- Kč nově na 15 000,- Kč, a to zejména s ohledem na kontinuální růst cenové hladiny a zvyšování průměrné hodnoty projednávaného sporu (z necelých 40 tisíc Kč v roce 2007 na současných¹⁰² cca 270 tisíc Kč) a také s cílem posílení prevenční a stimulační funkce pokuty ve vztahu k poskytovatelům finančních služeb."*¹⁰³

Institut povinné pokuty byl podroben kritice odbornou veřejností. *„Stanovením pevné výše pokuty je vyloučeno správní uvážení, což ve svém důsledku může znamenat překážku pro přihlídnutí k faktické závažnosti konkrétního protiprávního jednání instituce, případného spoluzavinění navrhovatele, ale i ekonomické situaci instituce."*¹⁰⁴

V posledních několika letech sice průměrná výše sporu byla mnohem nižší (viz Tab. 7.3 níže), ale i přesto se domnívám, že aby byla sankce efektivní, je stanovena minimální výše sankce přijatelná.

6.6. Opravné prostředky

V souvislosti s řízením před finančním arbitrem lze uvažovat o použití opravných prostředků proti: a) nálezu a to ve věci rozhodnutí samotného sporu, b) nálezu a to ve věci uložení sankce v případě, kdy arbitr rozhodl ve prospěch navrhovatele, c) rozhodnutí o uložení pokuty pro nesplnění zákonné povinnosti a d) usnesení o zastavení řízení.

a) Proti nálezu mohou obě strany podat odůvodněné námítky a to ve lhůtě do 15 dnů od doručení písemného vyhotovení nálezu. Práva na podání námitek se obě strany mohou

¹⁰² Myšlen rok 2009.

¹⁰³ Důvodová zpráva k zákonu č. 180, str. 32

¹⁰⁴ FRIMMEL, Martin. Je právní úprava zákona o finančním arbitrovi protiústavní?. Bankovníctví. 2003, s. 36., ISSN 1212-4273., s. 36

vzdát, takový postup se v praxi ale příliš neaplikuje. Námitky, byly-li podány včas, mají odkladný účinek.

Arbitr rozhodnutím o námitkách nález potvrdí nebo změní. Arbitr rozhodne o námitkách do 30 dnů ode dne jejich doručení. Ve zvlášť složitých případech je tato lhůta prodloužena na 60 dnů, přičemž je možné ji přiměřeně prodloužit, je-li to nezbytné. Rozhodnutí o námitkách, které se v písemné podobě doručuje účastníkům řízení do vlastních rukou, je konečné a není již proti němu přípustný žádný další opravný prostředek. Tato úprava byla v odborné literatuře kritizována, neboť „*tento postup může vzbuzovat zejména u účastníka sporu, jehož námitky byly zamítnuty, pochybnosti o objektivním, nestranném a nezávislém rozhodování. Je jasné, že i když se finanční arbitr snaží rozhodovat o včas podaných námitkách nezávisle, nestranně a nepodjatě, může u neuspokojené strany sporu vyvstat názor, že mohl být ovlivněn svým vlastním názorem, který si na případ učinil již při rozhodování o nálezu ve věci samé.*“¹⁰⁵

V řízení o námitkách se nepoužije zásada koncentrace řízení. Jak instituce, tak i klient tedy mohou předkládat arbitrovi další důkazy na podporu jejich tvrzení. Navzdory tomu, že podané námitky nemají devolutivní účinek, tak se již stalo, že arbitr na základě nově podaných důkazů změnil svoje původní rozhodnutí.¹⁰⁶

b) Jelikož sankce je instituci uložena ve stejném nálezu, ve kterém arbitr rozhoduje projednávaný spor, je úprava opravného prostředku až na několik odchylek totožná jako v případě a). Jelikož sankce může být uložena pouze instituci a nijak nezasahuje do práv navrhovatele, je logické, že námitky proti ní podává pouze instituce. Uložení sankce a její výše je přesně dána přímo ZoFA. Finanční arbitr zde fakticky nemá žádný prostor pro uvážení, neboť výši sankce stanoví buď jako 10% z částky, kterou je instituce povinna zaplatit navrhovateli, nebo ve fixní hodnotě 15 000 Kč. Fakticky tedy instituce může namítat buď to, že sankci není povinná platit vůbec, protože arbitr ve svém

¹⁰⁵ SCHOLZ, Petr. Zákon o finančním arbitrovi: Komentář. 1. vydání. Praha: C.H.Beck, 2009. 110 s. ISBN 978-80-7400-091-1., str. 44

¹⁰⁶ Jako příklad lze uvést nález č. 181/SU/2012 v řízení o úvěrovém poplatkovém, kde finanční arbitr rozhodl v neprospěch banky, neboť neunesla důkazní břemeno, že za poplatek poskytuje navrhovateli nějakou službu. V řízení o námitkách (181/SU/2012) banka existenci poskytovaných služeb prokázala a arbitr své původní rozhodnutí změnil a návrh zamítl (zdroj: Zborník príspevkov z odbornej konferencie "Neprijateľné obchodné podmienky vo finančných službách")

rozhodnutí pochybil (v tomto případě podává námitky dle bodu a)), nebo namítá vyšší sankce a to z důvodu špatného výpočtu (což je ale nepravděpodobné).

c) Úprava námitek proti rozhodnutí o uložení pokuty je obsažena v ustanovení § 23 ZoFA. Úprava je obdobná jako v případě a).

d) ZoFA explicitně žádný opravný prostředek proti usnesení o zastavení řízení nezmiňuje. Ze subsidiární úpravy v ustanovení § 81 (1) SŘ ale vyplývá, že je možné proti usnesení o zastavení řízení podat odvolání.¹⁰⁷

6.7. Soudní přezkum

*"V případě nesouhlasu s konečným rozhodnutím finančního arbitra může kterákoli strana sporu podat k obecnému soudu žalobu o přezkum rozhodnutí podle § 244 odst. 1 zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů. Soud žalobu zamítne nebo rozhodnutí finančního arbitra svým rozsudkem nahradí."*¹⁰⁸

Možnost bránit se proti rozhodnutí finančního arbitra pomocí soudního přezkumu vyplývá mimo jiné z Úmluva o ochraně lidských práv a základních svobod, kde je v článku 6 (1) uvedeno: *"Každý má právo na to, aby jeho záležitost byla spravedlivě, veřejně a v přiměřené lhůtě projednána nezávislým a nestranným soudem zřízeným zákonem, který rozhodne o jeho občanských právech nebo závazcích nebo o oprávněnosti jakéhokoli trestního obvinění proti němu."* Tento princip rovněž správně dovodila česká judikatura, např. viz Rozsudek Nejvyššího správního soudu sp.zn. 2 Afs 176/2006 - 96 ze dne 19. dubna 2007, publikováno ve Sbírce rozhodnutí Nejvyššího soudu pod č. 1258/2007.

Lze uvažovat o dvou variantách soudního přezkumu rozhodnutí finančního arbitra - přezkum podle části páté OSŘ nebo podle § 65 a násl. SŘS. Rozhodnutí finančního arbitra *"mají povahu správních rozhodnutí přezkoumatelných podle části páté OSŘ, neboť se jedná o rozhodnutí orgánu výkonné moci v oblasti soukromého práva a zákon přezkoumatelnost jeho rozhodnutí nevyklučuje."*¹⁰⁹ Kromě rozhodování sporů mezi navrhovateli a institucemi (v tomto případě se bezesporu jedná o rozhodování v oblasti

¹⁰⁷ Účastník může proti rozhodnutí podat odvolání, pokud zákon nestanoví jinak.

¹⁰⁸ Výroční zpráva 2013, str. 12

¹⁰⁹ DVOŘÁK, Jan a Alena WINTEROVÁ. Pocta Jiřímu Švestkovi k 75. narozeninám. Praha: ASPI Publishing, 2005, 386 s. ISBN 80-7357-057-2, str. 293

soukromého práva) arbitr vydává i rozhodnutí veřejnoprávní povahy. Na mysli mám zejména rozhodování o ukládání pokut podle ustanovení §23 ZoFA. V takovémto případě pak lze uvažovat o soudním přezkumu podle § 65 a násl. SŘS.

V případě přezkoumávání rozhodnutí finančního arbitra soudem není finanční arbitr účastníkem takového řízení. Není tedy povinností soudu o probíhajícím sporu finančního arbitra informovat. Protože však finanční arbitr disponuje spisovým materiálem, kterým nedisponují strany sporu, obrací se soudy na finančního arbitra s oznámením, že jeho rozhodnutí je předmětem soudního přezkumu a se žádostí o zapůjčení spisového materiálu.¹¹⁰

Možnost soudního přezkumu v neposlední řadě částečně eliminuje výše zmiňovaný problém, který spočívá v tom, že o podaných námitkách rozhoduje v druhé instanci opět finanční arbitr. Pakliže se totiž kterákoliv ze stran cítí pravomocným rozhodnutím finančního arbitra poškozena, může se v rámci soudního přezkumu obrátit na soud.

6.8. Shrnutí průběhu řízení

1. Finanční arbitr (FA) obdrží návrh na zahájení řízení od navrhovatele.
2. FA přiřadí návrh jednomu ze tří oddělení (oddělení platebních služeb a směnářenské činnosti, oddělení spotřebitelských úvěrů, oddělení kolektivního investování a životního pojištění) podle toho, jaké problematiky se stížnost dotýká. FA pověří v souladu s §12 (7) zaměstnance v Kanceláři finančního arbitra, aby prováděl šetření ve věci. V komplikovanějších případech může dojít i k tomu, že se spor v průběhu řízení převede z jednoho oddělení do jiného.¹¹¹
3. FA zkontroluje, že návrh je přípustný a splňuje zákonné požadavky.
4. Navrhovatel je informován o zahájení řízení nebo o nepřipustnosti návrhu, případně je vyzván k odstranění vad návrhu. Ve velké většině případů totiž není prvotní návrh kompletní. Navrhovatelé často zapomínají označit či poskytnout potřebné podklady nebo vůbec sdělit, čeho se vlastně domáhají. Rovněž se stává, že se na FA obrací bez toho, aby se primárně pokusili svoji stížnost řešit přímo s finanční institucí.

¹¹⁰ Výroční zpráva 2013, str. 23

¹¹¹ Např. spor, který se zprvu jeví jako spor z platebního styku, se může po poskytnutí dodatečných podkladů přeměnit na spor z poskytnutí spotřebitelského úvěru apd.

5. FA je v kontaktu s navrhovatelem a zkontroluje, že případné vady návrhu byly odstraněny. Pokud k tomu nedojde, FA zastaví řízení usnesením.
6. FA informuje instituci o zahájení řízení a vyzve ji, aby se k návrhu vyjádřila a aby předložila požadované dokumenty. (viz Příloha č. 3)
7. FA situaci důkladně analyzuje. Zjišťuje skutečný stav věci, informace čerpá z dokumentace, kterou mu poskytl navrhovatel a instituce. Případně shromažďuje další důkazy tak, jak mu umožňuje ZoFA.
8. V návaznosti na nově zjištěná fakta FA dle potřeby kontaktuje navrhovatele a instituci, aby s nimi zmíněný spor projednal. V případě potřeby (zejména v případě, že se FA domnívá, že instituce ve svém jednání pochybila) si FA pozve zástupce finanční instituce k ústnímu projednání případu. S navrhovatelem FA obvykle ústní jednání nevede (zejména z důvodu časových úspor pro navrhovatele). S navrhovatelem FA komunikuje neformálně, např. telefonicky.
9. FA vyzve obě strany k smírnému řešení sporu. FA neprovádí mediaci za současné přítomnosti obou stran sporu, ale oběma stranám objektivně vylíčí jejich situaci a dle možnosti zhodnotí, jak by FA spor nejspíše rozhodl. Tímto jim umožní získat objektivnější náhled na věc, v důsledku čehož může dojít k nalezení kompromisu.
10. FA vyzve obě strany, aby se seznámily s podklady a dá jim čas na vyjádření.
11. V případě ujednání smíru vezme navrhovatel svůj návrh zpět a FA zastaví řízení usnesením. FA ujednaný smír, dohodu či kompromis žádným způsobem ani nepodepisuje, ani neschvaluje či potvrzuje.¹¹² Jakékoli smírné vyřešení sporu je čistě v kompetenci navrhovatele a instituce. Je-li navrhovatel uspokojen (např. připsáním domluvené finanční částky na účet), vezme svůj návrh zpět.
12. Pokud i přes uzavření smíru a poskytnutí případné kompenzace navrhovateli nedojde k zpět vzetí návrhu, FA řízení zastaví usnesením pro bezpředmětnost.¹¹³ V tomto případě ale FA požaduje, aby instituce průkazně dokázala, že skutečně plnila tak, jak bylo domluveno (např. poskytnutím výpisu z účtu, který potvrzuje odchozí platbu ve prospěch navrhovatele).

¹¹² Nejedná se tedy o smír podle § 141 SŘ, který by potencionálně mohl být exekučním titulem.

¹¹³ Může se totiž stát, že navrhovatel poté, co je jeho stížnost uspokojena, přestane s FA komunikovat.

13. Nelze-li ve sporu rozhodnout meritorně (např. pro dodatečně zjištěnou nepřípustnost návrhu nebo neposkytnutí součinnosti navrhovatelem), zastaví FA v zákonem definovaných situacích řízení usnesením.
14. V případě, že se strany nedohodnou, vydá FA ve věci nález. Pokud alespoň částečně vyhoví návrhu, uloží v rámci nálezu instituci povinnost zaplatit povinnou sankci. Pokud instituce tuto povinnost dobrovolně nesplní, předloží FA nezaplacenou sankci věcně a místně příslušnému celnímu úřadu k vymáhání.
15. Navrhovatel i instituce mají 15 dní na podání námitek proti nálezu.
16. O podaných námitkách rozhodne FA ve lhůtě 30, resp. 60 dní.
17. Nález, který již nelze napadnout námitkami, nabývá právní moci. Vykonatelným se stává marným uplynutím lhůty k plnění, nebo společně s nabytím právní moci, pokud žádná lhůta k plnění nebyla stanovena.
18. Nález lze přezkoumat soudním přezkumem. Podmínkou soudního přezkumu je, že strana uplatnila proti rozhodnutí FA řádné opravné prostředky - tzn. námitky.

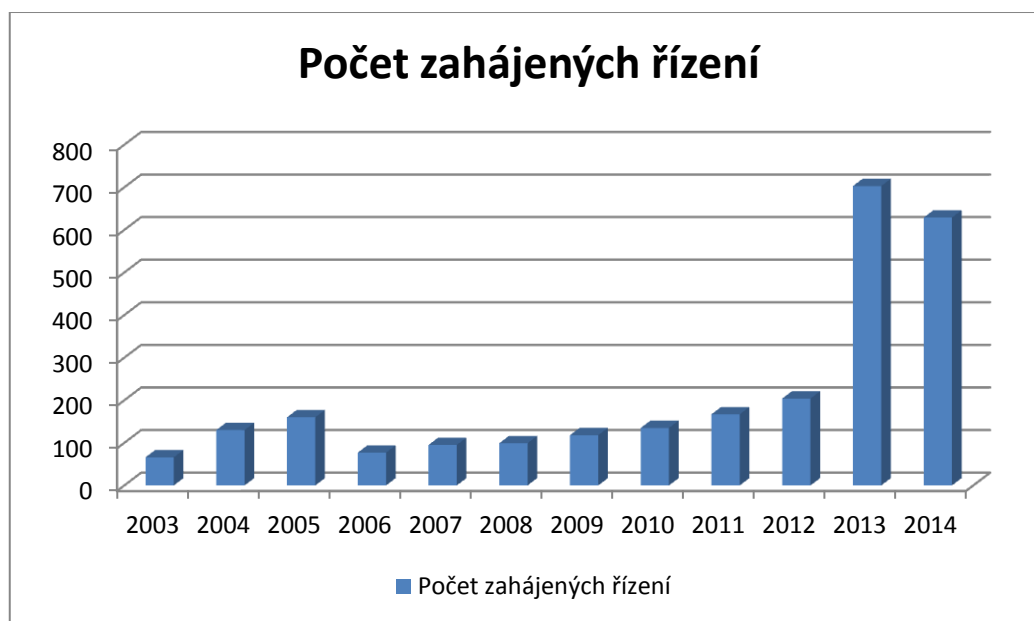
7. Analýza činnosti finančního arbitra

Za účelem lepšího pochopení toho, jaký vliv měly legislativní změny na činnost finančního arbitra, bych se chtěl v této kapitole krátce věnovat analýze dat, které jsou zveřejňovány ve výroční zprávě. Primárním cílem této analýzy je demonstrovat na skutečných číslech faktické dopady, které legislativní změny přinesly, a rovněž se pokusit o určitou predikci budoucího vývoje. Oblasti, na které se zaměřím, jsou zejména počet stížností, způsob a doba jejich řešení a rostoucí nároky na personální obsazení a financování.

Na úvod této kapitoly bych chtěl uvést, že koncem roku 2013 finanční arbitr obdržel více než 93 tisíc hromadně podaných návrhů na zahájení řízení ve věcech poplatků za správu úvěru/úvěrového účtu. Jelikož řada stížností měla stejného navrhovatele, arbitr postupoval v souladu se zásadou hospodárnosti řízení a stížnosti stejného navrhovatele směřující proti stejné úvěrové smlouvě spojil. Celkem tak zahájil 2 339 spojených řízení. Téměř všechna tato řízení byla pravomocně ukončena v roce 2014 vydáním nálezu, ve kterém arbitr tyto návrhy zamítl. Díky specifitě těchto hromadně podaných stížností jsem je nezahrnul do porovnání statistik řízení, čímž ovšem došlo k částečnému zkreslení určitých ukazatelů a to zejména v roce 2014.

"Ukazuje se, že se finanční arbitr dostává do podvědomí stále širšího okruhu veřejnosti, ať už vlastní osvětou nebo osvětou spolupracujících neziskových organizací... Počet více než 700 řízení zahájených v roce 2013 trojnásobně převýšil počet sporů zahájených v roce 2012, počet vyřízených dotazů se téměř zdvojnásobil téměř až na 2 300 dotazů. Mezi projednávanými spory i přijatými dotazy opět jednoznačně vedla oblast spotřebitelských úvěrů."¹¹⁴

Graf 7.1: Počet zahájených řízení



Zdroj: Vlastní tvorba na základě dat z Výročních zpráv finančního arbitra

Působnost finančního arbitra bylo rozšířena dvěma novelami, které se staly účinnými v červenci 2011 (180/2011) a listopadu 2013 (278/2013). Lze formulovat hypotézu, že počet zahájených řízení se odvíjí od šíře působnosti arbitra, a tudíž by nárůst počtu sporů měl korelovat s působností novel, které arbitrovu působnost rozšiřují.

V případě novely 180/2011 ale můžeme říci, že se její efekt plně projevil až s určitým časovým odstupem. Touto novelou bylo mimo jiné umožněno arbitrovi řešit i spory související se spotřebitelskými úvěry. V roce 2011 tyto spory představovaly 22 % všech řízení, které byly v daném roce zahájeny. V roce 2012 tento druh sporů představoval již 57 %, zatímco v roce 2013 dokonce 71 % všech zahájených řízení. V roce 2014 jejich

¹¹⁴ Výroční zpráva 2013, str. 3

podíl poklesl na 50%, což bylo způsobeno výrazným nárůstem počtu sporů v oblasti životního pojištění, které v tomto roce představovali 36%.¹¹⁵

Předložená hypotéza tedy není přesná. Je sice pravda, že působnost arbitra je nejdůležitější prerekvizitou pro zahájení řízení, jak ale graf naznačuje, je pro zvýšení počtu řízení nejdříve nutné zvýšit povědomí spotřebitelů o možnosti takový spor prostřednictvím arbitra řešit. Z tohoto důvodu je nárůst v počtu nově zahájených řízení o jeden až dva roky zpožděn. Na základě dat z výročních zpráv se lze domnívat, že k rozšíření povědomí skutečně dochází. Koneckonců to konstatuje i sám finanční arbitr ve výroční zprávě za rok 2013.

Upravená hypotéza tedy zní následovně: Kromě rozšiřování působnosti arbitra má na počet zahájených řízení stěžejní vliv povědomí spotřebitelů o existenci a činnosti této instituce. Na počet zahájených řízení má ale zcela jistě vliv i řada dalších faktorů, předně pak samotná činnost finančních institucí a mediální publicita (jako např. nedávná kauza špatného stanovení RPSN v případě spotřebitelských půjček na auta nebo spory o poplatek za správu úvěru). V neposlední řadě se domnívám, že nepřímo mělo vliv na vzrůst povědomí o tomto orgánu i přijetí nového občanského zákoníku a zákona o obchodních korporacích. Tyto zákony sice přímo do činnosti finančního arbitra nezasahují, ale v jejich důsledku došlo k zvýšení diskuze na právní témata u laické veřejnosti, s čímž se neodmyslitelně pojí i práva na ochranu spotřebitele. Domnívám se, že jednou ze sekundárních efektů této novelizace byl i zvýšený zájem průměrných spotřebitelů o svá práva, s čímž souvisí i větší pokrytí této problematiky v médiích. Ověření této hypotézy by ale bylo značně komplikované.

Vyjdeme-li z předpokladu, že skutečně povědomí klientů finančních institucí hraje primární roli, pak je na místě otázka, jak lze toto povědomí rozšířit. Dle mého názoru mají v tomto smyslu publikace v odborných časopisech, prezentace, konference nebo i zveřejňování informací na internetových stránkách popřípadě sociálních sítích¹¹⁶ pouze omezený efekt. Takto poskytnuté informace se totiž ke klientovi dostanou pouze tehdy, pokud sám tuto problematiku vyhledává. Pro aktivní klienty je jistě informací k dispozici dostatek, většina spotřebitelů ale, a to zejména ve vztahu k produktům

¹¹⁵ Viz příloha č. 4 - Rozdělení řízení dle oblastí v letech 2013 a 2014

¹¹⁶ Finanční arbitr má dle informací na svých webových stránkách účet na sociální síti Facebook a Twitter.

finančního trhu, tuto problematiku považuje za příliš komplikovanou a dobrovolně by sami žádné dodatečné informace nehledali. Domnívám se tedy, že průměrný "pasivní" spotřebitel se o existenci a činnosti finančního arbitra dozví spíše z novinových zpráv, internetových článků či televizních reportáží. Zjevnou nevýhodou těchto zdrojů informací je mnohdy zavádějící nebo dokonce chybné vyložení faktů, které vede k dezinformování veřejnosti.

Rovněž je nutné uvažovat o informování prostřednictvím právního či jiného poradce. Vezmeme-li ale v potaz, že na rozdíl od soudního řízení je řízení před arbitrem bezplatné a nastaveno tak, aby spotřebitel nepotřeboval odbornou pomoc, většina právních poradců profesionálů tak nejspíše tuto alternativu svým klientům na prvním místě doporučovat nebude, protože by to pro ně nebylo finančně lukrativní. A pokud přece svým klientům řízení před finančním arbitrem doporučí, mohou svými nerealistickými požadavky v některých případech komplikovat průběh řízení a snižovat klientovu šanci na smírné urovnání sporu.¹¹⁷ Realističtější je získání informací o činnosti finančního arbitra od hnutí nebo spolku na ochranu spotřebitelů, např. prostřednictvím internetu. To ovšem již vyžaduje, aby byl klient při řešení své situace sám aktivní.

Na základě zkušeností z praxe finančního arbitra lze však konstatovat, že se orientace klientů v této problematice pomalu zlepšuje. Dle informací od pana Mrg. Vacka, který v současné době působí jako zástupce finančního arbitra, je řada klientů schopná a ochotná si v případě sporu pročíst smluvní dokumentaci, ze které se dozvědí o možnosti řešení sporu před arbitrem.¹¹⁸

Za bližší zmínku jistě stojí i mediální kampaně. Velký nárůst nových stížností v roce 2013 z velké části souvisel právě s výše zmiňovanými "RPSN a poplatkovými spory". Z těchto důvodů se domnívám, že vývoj počtu sporů rok od roku se nedá jednoduše predikovat.

¹¹⁷ Zejména mám na mysli situace, kdy poradce uzavřel s klientem dohodu, na základě které se jeho odměna přímo odvíjí od "vysouzeného" plnění. V důsledku snahy o maximalizaci své provize pak může ve finále svého klienta i poškodit a to zejména zbytečnými průtahy v situacích, kdy by byla instituce ochotná se dohodnout.

¹¹⁸ V řadě zákonů je totiž obsažena povinnost instituce informovat své klienty o možnosti alternativního řešení sporů - např. Příloha č. 3 (1), r) k zákonu č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru.

Co se týče vývoje počtu sporů, který v minulých letech arbitr řešil, je tento vývoj srovnatelný s vývojem počtu nově započatých sporů. Rozdíly jsou způsobeny tím, že některá řízení jsou zahájena v jednom roce, ale řízení je ukončeno až v letech následujících. Přesun řízení do dalšího roku souvisí s datem zahájení řízení a s průměrnou délkou řízení, která v minulých letech vlivem zvyšujícího se počtu řízení vzrostla.

Tab. 7.2: Vývoj řízení

Rok	Počet vedených řízení	Průměrná délka řízení
2011	167	60
2012	247	110
2013	838	137
2014	1055	neuveдено

Zdroj: Vlastní tvorba na základě dat z Výročních zpráv finančního arbitra

Průměrná výše sporu v posledních letech poměrně fluktovala. Nejedná se ovšem o směrodatné kritérium, neboť jeho výše nijak neovlivní činnost arbitra ani jeho náklady či výnosy. Navíc je průměrná výše sporu závislá na náhodném seskupení sporů, které zrovna spadají do určitého roku. Počty vedených sporů byly v minulých letech poměrně nízké, což ze statistického pohledu znamená, že i veliké výkyvy mohly být způsobeny přítomností několika velkých sporů a z tohoto důvodu analýza průměrné výše sporu nemá přílišnou vypovídající hodnotu. V neposlední řadě s rozšířením působnosti finančního arbitra souvisí fakt, že se řeší nové typy sporů, které dříve arbitr řešit nemohl, což znamená, že struktura řešených sporů se v posledních letech výrazně změnila. I tento fakt snižuje vypovídající hodnotu této analýzy.

Přesto však je možné konstatovat, že je v této oblasti patrný jasný trend. Zatímco v minulosti se na arbitra obraceli navrhovatelé s převážně velkými spory, v poslední době se průměrná výše sporu značně snížila. Lze tedy říci, že navrhovatelé jsou ochotni aktivně řešit i spory nižší hodnoty¹¹⁹, což byl jeden z důvodů, pro který byl tento orgán zřízen.

¹¹⁹ U těchto sporů představují náklady spojené se soudním řízením relativně významnější část v porovnání s možnou kompenzací, což odrazuje klienty od jejich řešení soudní cestou.

Tab. 7.3: Vývoj průměrné výše sporu

Rok	Průměrná výše sporu
2009	266 528
2010	127 100
2011	72 676
2012	41 894
2013	66 815

Zdroj: Vlastní tvorba na základě dat z Výročních zpráv finančního arbitra

I přes její omezenou vypovídající schopnost byla průměrná výše sporu zmíněna jako jeden z důvodů pro navýšení povinné sankce z 10 000 na 15 000Kč. *"Výše paušální složky sankce (tj. minimální úhrady) se oproti doposud platnému stavu, vycházejícímu z úpravy z roku 2006, navyšuje z 10 000,- Kč nově na 15 000,- Kč, a to zejména s ohledem na kontinuální růst cenové hladiny a zvyšování průměrné hodnoty projednávaného sporu (z necelých 40 tisíc Kč v roce 2007 na současných (2009) cca 270 tisíc Kč) a také s cílem posílení prevenční a stimulační funkce pokuty ve vztahu k poskytovatelům finančních služeb."*¹²⁰

Dalším parametrem, u kterého je třeba očekávat v současných podmínkách fluktuaci, je procento sporů, které jsou vyřešeny ve prospěch navrhovatele.¹²¹ Relativně nízké procento není způsobeno tím, že by finanční arbitr často rozhodoval ve prospěch finančních institucí. Mnohem větší podíl má na této statistice počet řízení, která musel arbitr v průběhu řízení zastavit pro nepříslušnost. Tato skutečnost je rovněž primárním důvodem fluktuace. Jelikož se úprava působnosti stále vyvíjí, nebyla ještě v minulých letech v řadě případů působnost pevně stanovena a v řadě řízení muselo dojít k jejich zastavení. Lze předpokládat, že tato statistika by se ustálila v případě, až bude úprava působnosti více zažitá a méně fragmentární.

¹²⁰ Důvodová zpráva k zákonu č. 180, str. 32

¹²¹ Do této kategorie spadají řízení, která finanční arbitr rozhodne ve prospěch navrhovatele a řízení, která jsou zastavena z důvodu uzavření smíru/zpět vzetí návrhu pro uzavření smírného řešení.

Tab. 7.4: Podíl řízení ukončených ve prospěch navrhovatele

Rok	Podíl řízení ukončených ve prospěch navrhovatele
2011	26%
2012	48%
2013	40%
2014	46%

Zdroj: Vlastní tvorba na základě dat z Výročních zpráv finančního arbitra

V neposlední řadě by bylo rovněž vhodné porovnat vývoj nákladovosti činnosti arbitra a posoudit, jestli při zvětšování počtu řízení efektivně uplatňuje úspory z rozsahu, nebo naopak jestli se jeho činnost prodražuje.

Tab. 7.5: Vývoj nákladovosti činnosti finančního arbitra

	2011	2012	2013	2014
Rozpočet	14 280 000	18 000 000	15 965 000	38 184 000
Skutečné náklady	12 948 935	13 963 000	16 017 000	26 041 488
Náklady na platy a povinné pojistné	-	11 394 000	13 195 000	23 441 000
Počet zaměstnanců ¹²²	11	13	16	31
Náklady na 1 nové řízení	77 539	68 446	22 784	41 401
Náklady na 1 vedené řízení	77 539	56 530	19 113	24 684
Počet řízení na 1 zaměstnance	15	19	52	34

Zdroj: Vlastní tvorba na základě dat z Výročních zpráv finančního arbitra

Z dostupných informací lze dovodit několik závěrů. Za prvé, ve všech obdobích se arbitrovi podařilo vyjít s rozpočtem, který mu byl přidělen. V případě, že jej celý nespotřeboval, má možnost využít nespotřebované finanční prostředky v následujících letech v podobě nároku z nespotřebovaných výdajů. To mu poskytuje určitou flexibilitu.

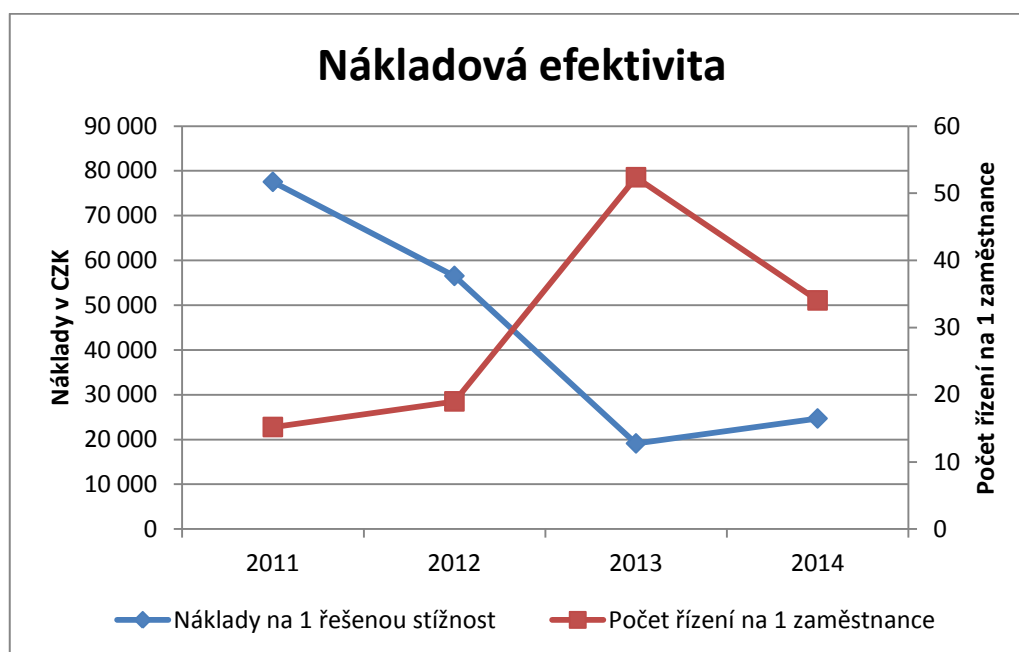
Z celkových nákladů tvořily náklady na platy a povinné pojistné v letech 2012 a 2013 82%, v roce 2014 90%. Tento údaj nebyl pro rok 2011 zveřejněn. Druhým nejvyšší nákladovou položkou jsou výdaje na nákup služeb.

¹²² Myšleno průměrný přepočtený počet zaměstnanců.

Rostoucí počet zaměstnanců odpovídá vyšším nákladům a většímu počtu řízení. Průměrný plat v roce 2012 činil 52 788 Kč, v roce 2013 47 589 a v roce 2014 pouze 46 277 Kč.¹²³ Tento pokles je primárně dán přijetím nových zaměstnanců na níže kvalifikované pozice, s kterými se rovněž pojí nižší plat, než např. plat arbitra. Z tohoto důvodu pak došlo k poklesu průměrného platu.

K posouzení nákladové efektivity arbitra slouží následné ukazatele - náklady na jedno řízení vedené v daném roce a počet řízení na jednoho zaměstnance. Jak jde vidět z tabulky, oba ukazatele vykazují silné úspory z rozsahu, a to zejména v roce 2013. V roce 2014 došlo k "zhoršení" těchto ukazatelů v souvislosti s řešením velkého počtu hromadně podaných návrhů v poplatkových sporech.¹²⁴ Pro lepší ilustraci vývoje viz následující graf.

Graf 7.6: Nákladová efektivita



Zdroj: Vlastní tvorba na základě dat z Výročních zpráv finančního arbitra

¹²³ Data čerpána z výročních zpráv.

¹²⁴ Jednalo se o více jak 93 tisíc návrhů na zahájení řízení, na jejichž základě bylo ve finále zahájeno 2 339 spojených řízení. Díky jejich specifitě jsem tato řízení vyloučil z vývojových tabulek, v důsledku čehož některé ukazatele mohou mylně vykazovat nepříznivý vývoj.

8. Ostatní činnosti finančního arbitra

Kromě rozhodování sporů finančnímu arbitrovi ZoFA ukládá i další povinnosti. Patří mezi ně zejména mezinárodní spolupráce a informační povinnost.

8.1. Mezinárodní spolupráce

V souladu s § 20 ZoFA musí arbitr spolupracovat s orgány EU (myšlena je zejména Evropská komise provozující FIN-NET) stejně tak jako s obdobnými orgány v ostatních členských státech EU a EHP. Zároveň je arbitr povinen vést a vhodným způsobem zveřejňovat informace o těchto orgánech.

Co se spolupráce týče, je český finanční arbitr aktivním členem ve dvou organizacích sdružující arbitry. Jedná se o síť FIN-NET, který sdružuje instituce mimosoudního řešení sporů (zejména pak finanční arbitry nebo obdobné instituce) ze zemí EU a EHP, a rovněž organizace INFO Network, která sdružuje orgány pro mimosoudní řešení sporů v celosvětovém měřítku. Na svých webových stránkách pak finanční arbitr uvádí seznam členů těchto organizací, základní informace o jejich činnosti a odkaz na jejich webové stránky. Arbitr rovněž této problematice dedikuje vlastní sekci ve výroční zprávě, kde mimo jiné uvádí seznam zahraničních cest a konferencí, kterých se v daném roce účastnil. Lze tedy konstatovat, že požadavky, které na arbitra v této oblasti klade ZoFA, svojí činností plní.

8.2. Informační povinnost finančního arbitra

Kromě toho, že finanční instituce jsou povinny pod hrozbou sankce s finančním arbitrem spolupracovat, a to zejména tak, že mu musí poskytovat podklady a informace, nese i sám finanční arbitr informační povinnost vůči různým subjektům. Arbitr každý rok předkládá vládě a poslanecké sněmovně zprávu o činnosti za uplynulý rok, ve které mimo jiné poskytuje informace o nákladech na svou činnost a informace o projednávaných sporech. Arbitr rovněž uveřejňuje jednou ročně výroční zprávu o své činnosti. Obdobně jako v případě zprávy o činnosti je součástí výroční zprávy i popis vybraných sporů.

Případné nedostatky v činnosti institucí, které finanční arbitr odhalí, musí arbitr oznamovat příslušnému orgánu vykonávajícímu dohled, zejména tedy ČNB. Zatímco zásadní zjištění FA uveřejňuje na svých stránkách např. formou tiskových zpráv a ve

výroční zprávě, které jsou veřejně přístupné - tedy i pro zaměstnance ČNB, vyvstává otázka, zda a jakou formou se tato povinnost váže na jednotlivé stížnosti. Je třeba si totiž uvědomit, že finanční arbitr se v první řadě snaží spor vyřešit smírem, v rámci čehož vystupuje jako prostředník mezi finanční institucí a jejím klientem. Aby mohl tuto roli efektivně vykonávat, musí dodržovat povinnost mlčenlivosti a zásady profesionality. Pokud by každé potencionální pochybení okamžitě předával ČNB jako podnět k vykonání kontroly, lze se domnívat, že by ochota finančních institucí s finančním arbitrem spolupracovat pravděpodobně poklesla.¹²⁵ V neposlední řadě považují za důležité podotknout, že velká většina podaných stížností končí zastavením řízení (zejména z důvodu uzavření smíru). V takovém případě finanční arbitr ve věci nevydal rozhodnutí a lze se tak důvodně domnívat, že daný spor nemusel stihnout důsledně prozkoumat, nemusel notně obdržet veškerou potřebnou dokumentaci nebo úplné vyjádření obou stran atd. Zkrátka, spor je často ukončen ještě před tím, než by finanční arbitr mohl získat průkazné informace o tom, zda finanční instituce pochybila či nikoli. V této fázi řízení by tedy finanční arbitr mohl informovat orgán dohledu maximálně o svých domněnkách ve vztahu k nedostatkům v činnosti instituce, nikoli však o průkazných zjištěních.

Jsem toho názoru, že zatímco pravidelné informování veřejnosti o výsledcích své činnosti a nevhodných praktikách finančních institucí je přínosné a přispívá ke kultivaci českého finančního trhu, tak není přímo slučitelné s povahou instituce finančního arbitra aby působil jako "informátor" pro orgán dohledu. Informování regulátora nad meze obecné informační povinnosti vůči veřejnosti by se mělo primárně vztahovat na nedostatky systémového rázu, nikoli na jednotlivá, specifická pochybení. Jelikož však finanční arbitr řeší konkrétní stížnosti a nikoli systémové nastavení procesů u finančních institucí, je v praxi jeho schopnost poskytovat takovéto informace poněkud omezena.

Za úvahu by ale jistě stálo pravidelné předávání statistických údajů, na základě kterých by si ČNB mohla vytvořit přehled o tom, jaké spory klienti nejčastěji vedou. Četné statistiky (např. počty stížností strukturovaných dle oblastí na platební služby, spotřebitelské úvěry atd.) jsou již obsaženy ve výroční zprávě. Nad jejich rámec by šlo uvažovat i o seznamu institucí, proti kterým bylo vedeno největší množství sporů, což

¹²⁵ Je sice pravda, že finanční arbitr má zákonné prostředky, jak si spolupráci v určitých oblastech vynutit (např. pokuta dle §23 (1)), avšak tyto donucovací prostředky by se dle mého názoru měly použít pouze v krajních případech.

by za určitých podmínek mohlo signalizovat závažnější nedostatky v činnosti dané instituce.

Arbitr je dále povinen poskytovat navrhovatelů pomoc související s řízením a o této možnosti veřejnosti informovat. Arbitr tak činí zejména prostřednictvím svých webových stránek, kde mimo jiné veřejnost informuje související s podáním a průběhem řízení.

V neposlední řadě je arbitr povinen informovat veřejnost o svém postupu a o projednávaných sporech. Činí tak prostřednictvím svých webových stránek, kde v sekci Sbírka rozhodnutí¹²⁶ publikuje svá vybraná, zásadní rozhodnutí. Přitom ve všech případech, kdy je arbitr povinen poskytovat informace o řešených sporech, tak je povinen dodržovat povinnost mlčenlivosti o skutečnostech, o kterých se dozvěděl v souvislosti s výkonem své činnosti. Této povinnosti ho může zprostit jediné vláda. Uveřejnění identifikačních údajů institucí se ovšem nepovažuje za porušení povinnosti mlčenlivosti. V praxi to tedy znamená, že arbitr poskytuje informace o konkrétních řešených sporech a o svých rozhodnutích, přičemž identifikuje instituci, proti které byl spor veden, zatímco informace o navrhovateli nezveřejňuje. Tato úprava, i když na první pohled může působit nerovně, má svoje opodstatnění. Předně, instituce, proti kterým jsou spory vedeny jsou rovněž povinny zveřejňovat o sobě informace prostřednictvím obchodního rejstříku. Stejně tak informace o nabízených produktech jsou k dispozici na webových stránkách institucí. Řada informací je tedy již stejně zveřejněna. Pokud arbitr dojde k názoru, že některé praktiky finančních institucí porušují práva klientů, je vhodné, aby arbitr o takovém zjištění mohl veřejnost informovat. Na jednu stranu tak dá klientům dané instituce možnost, lépe se domoci svých práv, na druhou stranu tak vyvíjí tlak na instituce, aby od takové praktiky upustila. Nutnost zaplatit kompenzaci navrhovateli a povinnou sankci v jednom konkrétním případě, který arbitr řeší, nemusí být pro instituci dostatečnou motivací k tomu, aby svůj dosavadní přístup změnila. Naproti tomu informování regulátora a veřejnosti o daném zjištění může mít v konečném důsledku pro instituci mnohem závažnější důsledky. V případě regulátora riskuje instituce udělení sankcí, v případě veřejnosti pak negativní vlnu publicity, která může být umocněna angažováním medií.

¹²⁶ Sbírka rozhodnutí dostupná zde: <http://www.finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/sbirka-rozhodnuti.html>

Aby oba tyto donucovací opravné mechanismy dobře fungovaly, je nezbytné, aby arbitr mohl sdělit, které instituce se daný spor týká.

Tato výjimka z povinnosti mlčenlivosti je příhodná i v případě sporů, ve kterých se finanční arbitr přiklonil na stranu instituce a žádné pochybení v její činnosti neshledal. Zveřejněním takových sporů pak informuje i ostatní klienty dané instituce o svém názoru na danou problematiku a může tak předejít případným sporům ostatních navrhovatelů. V neposlední řadě má zveřejňování informací o sporech a jejich rozřešení i čistě vzdělávací funkci, neboť se touto cestou může veřejnost naučit, jak identifikovat významná fakta a jak je interpretovat pro případ řešení budoucích sporů.

Finanční arbitr je rovněž povinen zveřejňovat informace podle § 5 Zákona č.106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím. Činí tak na svých webových stránkách,¹²⁷ kde jsou zveřejněny následující informace: oficiální název, důvod a způsob založení, organizační struktura, kontaktní spojení, bankovní spojení, IČO, DIČ, rozpočet, žádosti o informace, příjem žádostí a dalších podání, opravné prostředky, formuláře, návody pro veřejnost, nejdůležitější právní předpisy, sazebník úhrad pro poskytování informací, výroční zprávy a úřední hodiny. Ve výroční zprávě pak této problematice věnuje samostatnou sekci, kde zveřejňuje počet žádostí o informace a to, jak byly vyřízeny. Lze tedy konstatovat, že finanční arbitr plní i požadavky stanovení v ustanovení § 5 Zákona o svobodném přístupu k informacím.

8.3. Doplnkové aktivity finančního arbitra

Člen výboru pro finanční trh při ČNB

I po systémovém odloučení od ČNB působil finanční arbitr jako člen výboru pro finanční trh. "Výbor pro finanční trh byl v letech 2006-2013 poradním orgánem bankovní rady České národní banky, který se zaměřil na koncepční rozvoj dohledu nad finančním trhem. Novela zákona č. 6/1993 Sb. o ČNB účinná od 17. srpna 2013 tento poradní orgán bankovní rady zrušila."¹²⁸ Prostřednictvím tohoto členství mohl finanční arbitr, i když pouze omezeně, přispívat svými znalostmi a informacemi získanými při řešení sporů k zlepšení výkonu dohledu nad finančním trhem.

¹²⁷ Dostupné zde: <http://www.finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/informace-podle-zakona-106-1999-sb.html>

¹²⁸ Viz stránky ČNB, sekce Výkon dohledu: http://www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/vykon_dohledu/

Aliance proti dluhům

V rámci zlepšení finanční gramotnosti a prohloubení obecného povědomí o finančním trhu a institucích se finanční arbitr angažuje v nejrůznějších projektech. Za zmínku stojí např. členství zástupce arbitra v odborné platformě Aliance proti dluhům, jejímž primárním cílem je předcházet rizikům předlužení osob v obtížené sociálně-ekonomické situaci a také pachatelů trestných činů a působit tak preventivně proti jejich recidivě.¹²⁹ Tato platforma je rovněž zmiňovaná ve vládou schválené Strategie prevence kriminality v České republice na léta 2012 až 2015, a má působit za účelem *"koordinace a propojení odborných názorů a zkušeností na problematiku předluženosti."*¹³⁰

Platforma pro odpovědné finance

Kancelář finančního arbitra je jedním z členů Platformy pro odpovědné finance, jejíž snahou je podpora *"diskuse aktuálních témat z různých perspektiv a hledání optimálních řešení v podobě návrhů legislativních opatření, doporučení či metodických manuálů s maximálním důrazem na efektivitu."*¹³¹ Jedním z projednávaných témat je i problematika lichvy, která souvisí s existencí značného množství subjektů oprávněných poskytovat nebankovní úvěr. Za tímto účelem vypracovala platforma návrh na změnu zákona o trestní odpovědnosti právnických osob spočívající v zahrnutí lichvy mezi trestní činy, za které je možno právnické osoby stíhat.

Finanční arbitr jako partner projektů na podporu finanční gramotnosti

Finanční arbitr je partnerem projektů Finanční kompas¹³² a Abeceda rodinných financí¹³³. Zatímco Finanční kompas se zaměřuje zejména na proškolení pracovníků občanských poraden či neziskových organizací, aby tak mohli lépe radit svým klientům nejenom v sociální, ale také ve finanční problematice, Abeceda rodinných financí cílí zejména na zlepšení finanční vzdělanosti občanů.

¹²⁹ Webové stránky: <http://www.rozvojprogramu.cz/aliance-proti-dluhum>

¹³⁰ Ministerstvo Vnitra ČR - Program prevence kriminality: <http://www.mvcr.cz/clanek/programy-prevence-kriminality.aspx>

¹³¹ Webové stránky: <http://ppof.binboat.cz/zakladni-poslani>

¹³² Webové stránky: <http://www.financnikompas.cz/>

¹³³ Webové stránky: <http://www.abecedarodinnychfinanci.cz/>

9. Porovnání činnosti finančního arbitra s činností vybraných českých orgánů

Cílem této kapitoly není komplexní zhodnocení právní úpravy a činnosti níže uvedených institucí, ale jejich porovnání s finančním arbitrem a to zejména z pohledu klienta, který usiluje o mimosoudní řešení svých sporů.

Česká národní banka

Právní úprava ČNB je obsažena v hlavě šesté Ústavy České republiky a v zákoně č. 6/1993 Sb., o České národní bance. Hlavním úkolem ČNB je pečovat o cenovou stabilitu. Kromě toho vykonává i dohled nad finančním trhem, určuje měnovou politiku, vydává bankovky a mince a řídí peněžní oběh a platební styk.

"Podněty k prošetření jednání regulovaných subjektů v rozporu s právními předpisy podle § 42 správního řádu přijímá Sekce dohledu nad finančním trhem. ČNB však nemůže rozhodnout ve sporu mezi soukromými subjekty, ani právně závazně posoudit existenci práv či povinností vyplývajících ze soukromoprávního vztahu. Na základě přijatého podnětu je však ČNB oprávněna provést šetření a případně zahájit správní řízení o udělení veřejnoprávní sankce dohlíženému subjektu. O výsledku šetření, včetně případného zahájení správního řízení, informuje ČNB na jeho žádost stěžovatele do 30 dnů ode dne, kdy obdržela podnět."¹³⁴

Z výše uvedeného je zřejmé, že ačkoli ČNB přijímá podněty a stížnosti od klientů finančních institucí, nemá pravomoc v konkrétních sporech rozhodnout. Z pohledu spotřebitele tedy neslouží jako instituce, na kterou by se spotřebitel mohl obrátit za účelem vymožení svých práv. Z pohledu finanční instituce je však podaná stížnost pravděpodobně mnohem závažnější "problém" než stížnost podaná finančnímu arbitrovi, a to zejména díky hrozbě provedení důkladné kontroly a vysokých sankcí.

Česká obchodní inspekce

Česká obchodní inspekce byla zřízena zákonem č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci. Činnost ČOI je upravena v § 2 zákona následně: *"Česká obchodní inspekce kontroluje právnické a fyzické osoby prodávající nebo dodávající výrobky a zboží na vnitřní trh, poskytující služby nebo vyvíjející jinou podobnou činnost na vnitřním trhu,*

¹³⁴ Jak postupovat, když není finanční arbitr příslušný spor rozhodnout?:

<http://www.finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/priklady-sporu/kam-jinam-se-obratit.html>

poskytující spotřebitelský úvěr nebo provozující tržiště (tržnice), pokud podle zvláštních právních předpisů nevykonává dozor jiný správní úřad, pokud tento zákon nestanoví jinak."

"Stejně jako ČNB, také ČOI nemůže závazně rozhodnout váš spor se společností, může nicméně provést šetření, zda v uvedeném případě nedošlo k porušení zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, popřípadě některého ze zákonů upravujících spotřebitelský úvěr."¹³⁵

Můžeme tedy konstatovat, že obdobně jako v případě ČNB není ani ČOI příslušná k tomu, aby rozhodovala spotřebitelské spory. Navíc, oproti ČNB a finančnímu arbitrovi se nesespecializuje na oblast finančního trhu.

Veřejný ochránce práv

Právní postavení VOP upravuje zákon č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv, který v § 1 stanoví, že VOP *"působí k ochraně osob před jednáním úřadů a dalších institucí uvedených v tomto zákoně, pokud je v rozporu s právem, neodpovídá principům demokratického právního státu a dobré správy, jakož i před jejich nečinností, a tím přispívá k ochraně základních práv a svobod."*

VOP je v ČR rovněž nazýván ombudsman, v důsledku čehož se někdy plete s finančním arbitrem (v zahraničí často nazývaným ombudsman). V porovnání s finančním arbitrem ale nechrání osoby proti protiprávnímu jednání soukromých (finančních) institucí, ale proti postupu úřadů, které jsou v rozporu se zákonem nebo s principy dobré správy. Obdobně jako výše zmiňované instituce nemůže ani VOP závazně rozhodovat spory. Zákon mu ale ukládá řadu jiných pravomocí, jako např. právo navrhnout opatření k nápravě a právo doporučit vydání nebo změnu vnitřního předpisu.

10. Evropská legislativa a připravované novely zákonů

V souvislosti s budoucím vývojem právního postavení finančního arbitra bych na tomto místě chtěl krátce zmínit dvě směrnice a nařízení, které budou v blízké době implementovány do českého práva. Jedná se o směrnici Evropského parlamentu a Rady 2014/17/EU o smlouvách o spotřebitelském úvěru na nemovitosti určené k bydlení

¹³⁵ Jak postupovat, když není finanční arbitr příslušný spor rozhodnout?:
<http://www.finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/priklady-sporu/kam-jinam-se-obratit.html>

("Hypoteční směrnice" nebo "MCD")¹³⁶, směrnici Evropského parlamentu a Rady č. 2013/11/EU o alternativním řešení spotřebitelských sporů ("směrnice ADR")¹³⁷ a nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů online ("nařízení ODR").¹³⁸ Z podnětu evropského práva tak lze v blízké době očekávat další rozšíření působnosti finančního arbitra, tentokrát na oblast spotřebitelských úvěrů na bydlení.

10.1. Hypoteční směrnice

Tzv. hypoteční směrnice ve vztahu k alternativnímu řešení sporů v článku 39 stanoví, že: *"Členské státy zajistí zavedení odpovídajících a účinných postupů vyřizování stížností a zjednávání nápravy v rámci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů s věřiteli, zprostředkovateli úvěru a jmenovanými zástupci, které se týkají smluv o úvěru, přičemž se ve vhodných případech využijí stávající subjekty."* V případě ČR je stávajícím subjektem právě finanční arbitr, jehož působnost by se měla na základě implementace této směrnice rozšířit i na tzv. spotřebitelské úvěry na bydlení.

Tato směrnice ale pokrývá rozsáhlejší problematiku než jenom řešení sporů ze spotřebitelských úvěrů. Kromě jiného rovněž zavádí právo na předčasné splacení úvěru a reguluje stanovení výše poplatku za takové předčasné splacení. Dalšími oblastmi, kterých se tato směrnice dotýká, jsou např. informační povinnost předcházející uzavření smlouvy o úvěru, stanovení RPSN, posouzení úvěruschopnosti, poradenské služby, výkon činnosti zprostředkovatelů úvěru a dohled nad nimi.

Aby se zajistil jednotný a konzistentní výklad ustanovení této směrnice a aby se ustanovil konzistentní a efektivní výkon dozoru ve všech 28 členských zemích EU,

¹³⁶ Mortgage credit directive

¹³⁷ Alternative dispute resolution

¹³⁸ Online dispute resolution

vydala EBA¹³⁹ pokyny¹⁴⁰ a stanovisko¹⁴¹ blíže definující některé související pojmy a dobré obchodní praktiky¹⁴².

K implementaci této směrnice byl připraven návrh zákona o úvěru pro spotřebitele¹⁴³, který má nahradit dosavadní zákon o č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru. Možnosti řešit spory mimosoudní cestou prostřednictvím finančního arbitra zákon zmiňuje např. v § 107 (1) s). Tento zákon v mnoha ohledech zpřísňuje požadavky kladené na poskytovatele spotřebitelských úvěrů, s čímž se mimo jiné pojí i nová sankce - absolutní neplatnosti smlouvy obsažená v § 88 (1): "*Poskytne-li poskytovatel spotřebiteli spotřebitelský úvěr v rozporu s § 87 odst. 1 (Pozn.: zanedbání posouzení úvěruschopnosti spotřebitele), je smlouva neplatná; soud k tomu přihlédne i bez návrhu. Spotřebitel je povinen vrátit poskytnutou jistinu spotřebitelského úvěru podle svých možností.*" V případě, že se strany nedohodnou, tak splátkový kalendář pro vrácení jistiny určí soud.

Toto ustanovení svědčí o snaze zákonodárce omezit "lichvářské" praktiky některých poskytovatelů úvěrů, kteří využívají nízké finanční gramotnosti nebo tísně svých klientů a poskytují jim úvěry i v případě, že je velice pravděpodobné, že je dlužník nebude schopen splatit. Na druhou stranu lze na toto ustanovení nahlížet i jako na pokus o zlepšení kvality úvěrových portfolií bank a spořitelních a úvěrových družstev. Některé z těchto institucí poskytují svým klientům mnohdy i vysoké úvěry bez řádného prověření příjmů¹⁴⁴ (např. pouze na tzv. čestné prohlášení bez oficiálního doložení příjmů). Dle úpravy v § 87 bude nově třeba "*posoudit úvěruschopnost spotřebitele na základě nezbytných, spolehlivých, dostatečných a přiměřených informací získaných od spotřebitele.*" V důsledku přísnějšího posuzování bonity dlužníků a kvality úvěrů budou

¹³⁹ European Banking Authority, zřízená na základě Nařízení č. 1093/2010.

¹⁴⁰ Guidelines on creditworthiness assessment a Guidelines on arrears and foreclosure

¹⁴¹ Opinion of the European Banking Authority on good practices for mortgage creditworthiness assessments and arrears and foreclosure, including expected mortgage payment difficulties

¹⁴² EBA celkem popisuje 17 dobrých obchodních praktik - "good practices", jako např. ověřování bonity klienta z nezávislých zdrojů, definování rizikové strategie poskytovatelem úvěrů, stanovení prudentních LTV (loan to value) ukazatelů, které zajistí dostatečně velkou investici z dlužníkovu majetku a další.

¹⁴³ Návrh zákona dostupný zde: http://www.mfcr.cz/assets/cs/media/Spotrebitelsky-uver_2015-06_Navrh-zakona-Pravni-uprava-distribuce-uveru-pro-spotrebitele.pdf

¹⁴⁴ Jako příklad lze uvést nekvalitně nastavený systém poskytování úvěrů v případě Metropolitního spořitelního družstva, což značnou měrou přispělo k jeho úpadku.

finanční instituce lépe schopny řídit své úvěrové riziko, což může přispět k lepší stabilitě bankovního sektoru.

10.2. Směrnice ADR

V důsledku této směrnice je připravována novela zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Stěžejní změnou bude možnosti spotřebitelů mimosoudně řešit své spotřebitelské spory a to formou conciliace. Většinu řešení mimosoudních sporů povede Česká obchodní inspekce, která však spory nebude autoritativně rozhodovat, ale pouze se bude snažit vést obě strany s smírnému ujednání sporu.¹⁴⁵

10.3. Nařízení ODR

Na základě tohoto nařízení připravuje Evropská komise celoevropskou platforma pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů on-line. *"Nejpozději od 9. ledna 2016 pak bude finanční arbitr povinen řešit i spory zahájené online právě prostřednictvím této webové platformy Evropské komise."*¹⁴⁶

11. Zamyšlení de lege ferenda

V této kapitole bych se chtěl krátce zamyslet nad potencionální úpravou právního postavení finančního arbitra v rovině de lege ferenda. Úvodem bych chtěl sdělit, že mým cílem není představit komplexní podobu nové právní úpravy této instituce. Spíš bych se na tomto místě chtěl pokusit o zamyšlení nad tím, jakým způsobem jsou určité oblasti související s finančním arbitrem upraveny nyní, jaké jsou silné a slabé stránky současné úpravy a jaké možné výhody či nevýhody by plynuly z potencionální změny příslušných ustanovení.

11.1. Působnost finančního arbitra

Na základě kapitoly 5.3 Působnost finančního arbitra a Přílohy 2 Působnost finančních arbitrů EU lze konstatovat, že současná působnost finančního arbitra v ČR je poměrně úzká v porovnání s obdobnými institucemi v řadě jiných členských zemí EU. Za

¹⁴⁵ Pro aktuální informace o novele zákona viz informační systém vlády: <https://apps.odok.cz/kpl-detail?pid=KORN9MBCQHZO>

¹⁴⁶ Výroční zpráva 2014, str. 22

negativní stránku současné úpravy bych označil existencí velké míry výjimek z působnosti arbitra. Jsem si vědom toho, že evropské směrnice vždy upravují pouze určitou oblast finančního trhu, resp. konkrétní poskytované služby, a proto jejich implementací došlo k současnému stavu. Na druhou stranu si je však třeba uvědomit, že běžný spotřebitel se neorientuje v evropském právu nebo právu na ochranu spotřebitele, a že z jeho pohledu je jistě matoucí a poněkud nelogické, proč v některých případech může řešit spor prostřednictvím arbitra (např. spotřebitelské úvěry, kolektivní investování, platební účty), a v jiných "podobných" případech mu zákon tuto možnost nedává (např. "spotřebitelský" hypoteční úvěr, jiné investiční služby než kolektivní investování, termínované účty). Arbitr na svých stránkách¹⁴⁷ navrhovatele o těchto případech informuje, přesto se však domnívám, že současná fragmentární úprava působnosti může mít potencionálně negativní dopad na obecné povědomí a důvěru v tuto instituci.

Vlivem nové evropské legislativy dochází pozvolna k jejímu rozšiřování a unifikaci, což je jistě pro klienty finančních institucí přínosné. Jako potencionální negativum tohoto vývoje lze uvést vyšší finanční nároky (které jsou ovšem ponížovány v důsledku úspor z rozsahu) a případnou potřebu úpravy vnitřní organizace této instituce tak, aby byla lépe nastavena na řešení stížností a rozhodování řízení ve větším množství.

Za úvahu by jistě stálo rozšíření působnosti arbitra i na řešení dalších typů sporů, a to i nad míru toho, co momentálně požaduje evropské právo. Jako příklad takového přístupu lze uvést poslední novelizaci ZoFA, kterou došlo k rozšíření působnosti i na spory ze směnářenské činnosti. K tomuto rozšíření došlo čistě z vůle zákonodárce, nejednalo se o implementaci evropského práva. Takové rozšíření by přineslo a) komplexnější ochranu klientů finančních institucí jako fakticky slabší strany, b) odstranilo současný pro klienty částečně zmatečný stav a c) přiblížilo českou úpravu mimosoudního řešení sporů vyššímu evropskému standardu.

11.2. Financování

S otázkou působnosti se pojí i problematika financování činnosti arbitra. Jak lze dovodit ze skromného exkurzu do právní úpravy obdobných institucí v Evropě, tak financování

¹⁴⁷ Spory mimo působnost finančního arbitra: <http://www.finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/priklady-sporu/spory-mimo-pusobnost-financniho-arbitra.html>

z veřejného rozpočtu není jediný možný způsob. V řadě evropských zemích je běžné, že činnosti arbitra je financována z prostředků finančních institucí, které spadají do jeho působnosti. Pro úvahy o nejvhodnějším systému financování je ale nutné mít na paměti specifika konkrétní země, vyspělost jejího finančního trhu a šíři působnosti arbitra. Nebylo by správné slepě porovnávat způsob financování českého finančního arbitra s financováním FOS ve Velké Británii, neboť tyto instituce ze zásadně liší svojí velikostí a množstvím řešených sporů. Je naprosto logické, že systém, který může poměrně dobře fungovat v menším měřítku by se stal neudržitelným v případě zásadní expanze.¹⁴⁸

Nespornou výhodou současného systému financování je jeho jednoduchost a s tím související nízké administrativní náklady. Za nevýhody lze považovat zejména zatěžování státního rozpočtu, otázku (ne)spravedlnosti, potencionální zpolitizování v důsledku finančního navázání na státní rozpočet, problematickou predikci budoucích potřeb a s tím související omezenou míru flexibility.

V roce 2014 představoval rozpočet finančního arbitra přibližně 0,003% státního rozpočtu.¹⁴⁹ Argument zatěžování státního rozpočtu je tedy třeba brát s rezervou.

Argument nespravedlnosti spočívá v tom, že činnost arbitra je financována zejména z peněz daňových poplatníků vybíraných prostřednictvím daní (tj. hlavní příjem státního rozpočtu). Z činnosti finančního arbitra ale profitují uživatelé finančních služeb v závislosti na míře jejich využívání. Nebylo by tedy spravedlivější, aby ve stejné míře nesli i související náklady? V případě, že by činnost arbitra byla primárně financována poplatky finančních institucí, lze se domnívat, že by část těchto nákladů instituce přenesly na svoje klienty.

Otázku potencionálního zpolitizování finančního arbitra jsem již krátce zmiňoval v souvislosti se zamyšlením nad přidáním neslučitelnosti výkonu funkce arbitra s členstvím v politických stranách či hnutích. Domnívá se, že z povahy činnosti arbitra je riziko zpolitizování poměrně zanedbatelné.

Za nejvýznamnější negativum současné úpravy ale považuji problematičnost predikce budoucích výdajů a značnou rigiditu systému financování. Koncem roku 2013 arbitr

¹⁴⁸ Jedná se o problematiku "scalability" určitého systému nebo řešení.

¹⁴⁹ Počítáno jako rozpočet arbitra/skutečné výdaje roku 2014, viz <http://www.mfcr.cz/cs/aktualne/tiskove-zpravy/2015/pokladni-plneni-statniho-rozpocetu-cr-20131>

přijal velké množství hromadně podaných stížností, což vedlo k výraznému zvýšení počtu zaměstnanců a více jak zdvojnásobení přiděleného rozpočtu. Tento rozpočet nakonec nebyl plně vyčerpán, jelikož skutečné výdaje byly o 12 mil. CZK nižší než plánované, což představuje odchylku více jak 30%. Nevyužité výdaje sice bude moci arbitr čerpat v následujících letech, ale jaký by byl postup v situaci, kdyby došlo k odchýlení od rozpočtu v opačném směru?¹⁵⁰ Současný systém financování umožňuje pouze velice omezenou flexibilitu, a to zejména v porovnání se systémem financování ve Velké Británii, který má v sobě přímo zabudovanou pojistku na krytí variabilních nákladů souvisejících s větším množstvím stížností/řízení. S rozšiřující se působností finančního arbitra je dle mého názoru tento problém více a více urgentní. Pamatujme totiž, že finanční arbitr je ze zákona povinen rozhodovat spory ve lhůtě do 30, resp. 60 dní od zahájení řízení.

Jako potencionální alternativa k financování ze státního rozpočtu se mi jeví vhodný právě model implementovaný ve Velké Británii. Již v současné době odvádějí finanční instituce pravidelné příspěvky na krytí konkrétních nákladů, které jsou s jejich činností spojeny. Jedná se např. o příspěvky bank, stavebních spořitelů a družstevních záložnů do Fondu pojištění vkladů nebo příspěvky pojišťoven do garančního fondu ČKP. Zavedení příspěvku na činnost finančního arbitra by tedy nebyl z pohledu českého práva žádný precedent.

Dříve než dospějeme k závěru, že je třeba systém financování změnit, je nutné se zamyslet nad případnými negativními dopady takového kroku. Za prvé, finanční arbitr je příslušný rozhodovat o sporech s celou řadou institucí. Bylo by třeba ustanovit spravedlivý a efektivní model toho, kolik bude která instituce na činnost arbitra přispívat a jakým způsobem budou tyto příspěvky vybírány. Kromě velkých institucí jako bank či pojišťoven by se totiž takový příspěvek pravděpodobně vztahoval i na menší instituce (např. drobné poskytovatele spotřebitelských úvěrů či provozovatele směnářské činnosti), u nichž by efektivní způsob výběru mohl představovat problém. Druhou nevýhodou představují značně zvýšené administrativní náklady na vymáhání příspěvků. Pro představu o platební morálce institucí lze uvést, že v roce 2014 arbitr pravomocně uložil sankce v souhrnné výši 648 tis. CZK, z čehož instituce dobrovolně

¹⁵⁰ Uvažujme hypotetickou situaci, kdy by k již podaným 90 000 žádostem koncem roku 2013 přibila na jaře 2014 jiná kauza (např. kauza PPI jako ve Velké Británii), v souvislosti s níž by arbitr obdržel podobné množství dalších hromadných žádostí.

uhradily 90 tis. CZK¹⁵¹ (tj. 14%). Zbylou část předal arbitr na vymáhání příslušnému celnímu úřadu. Z výše uvedeného vyvstává otázka, jestli by bylo vůbec možné v současných podmínkách systém financování arbitra z prostředků finančních institucí zavést tak, aby nebyl v rozporu se zásadou hospodárnosti.

11.3. Podání návrhu institucí

Nerovné procesní postavení institucí a jejich klientů a je zakotveno v samotné podstatě fungování finančního arbitra. Nabízí se ale otázka, jestli by nebylo na místě alespoň částečně jejich postavení vyrovnat tím, že by návrhy na zahájení řízení mohly podávat i samy instituce. Na podporu této změny lze uvést, že pokud se klient *"rozhodne pro řízení před finančním arbitrem, současně svým jednostranným postupem zbavuje instituci možnosti domáhat se ochrany svých práv před soudem."*¹⁵²¹⁵³

Dle mého názoru by taková změna ale nebyla žádoucí a to z následujícího důvodu. Finanční arbitr nebyl zřízen jako zvláštní soudní orgán specializovaný na finanční problematiku. Arbitr není příslušný a ani nemá ambice rozhodovat vzájemné spory mezi institucemi nebo vzájemné spory klientů. Arbitr poskytuje alternativní způsob řešení sporů mezi institucí a jejím klientem a to z důvodu vyrovnání fakticky nerovného postavení. Na jedné straně sporu totiž stojí běžný spotřebitel, který má pouze značně omezené právní a ekonomické znalosti. Finanční instituci na druhé straně mnohdy disponují specializovaným právním oddělením, nebo mají právní služby zajištěny externě. Rovněž náklady na právní zastoupení a řešení sporu soudní cestou jsou, relativně k výši celkových aktiv, nepoměrně vyšší pro klienta než pro finanční instituci. Z těchto důvodů byl finanční arbitr zřízen, a ze stejného důvodu nevidím důvod, proč by měl napomáhat finančním institucím v řešení jejich sporů. Tyto instituce totiž mají dostatečné finanční prostředky a odborné znalosti k tomu, aby se v případě nutnosti mohly efektivně domáhat svých práv u soudu.

¹⁵¹ Výroční zpráva 2014, str. 14

¹⁵² FRIMMEL, Martin. Je právní úprava zákona o finančním arbitrovi protiústavní?. Bankovníctví. 2003, s. 36., ISSN 1212-4273., str. 36

¹⁵³ Zmíněná citace ale není plně vypovídající, protože v případě nesouhlasu s rozhodnutím arbitra má instituce možnost uplatnit právo na soudní přezkum.

11.4. Mediace

Finanční arbitr při řešení sporů usiluje o sjednání smíru. V rámci této činnosti mimo jiné komunikuje s oběma stranami sporu a snaží se je vést k uzavření dohody. Řízení před arbitrem ovšem běžně neumožňuje přímou konfrontaci klienta se zástupcem instituce, ve které by si, za přítomnosti arbitra, mohly obě strany přímo sdělit svoje názory a požadavky a tak potencionálně efektivněji dosáhnout nalezení kompromisu a uzavření smíru. Zavedení "přímé" mediace za přítomnosti obou stran sporu by s sebou neslo vyšší náklady (zejména časové) pro obě strany a zároveň by mohlo vést k prodloužení průměrné délky řízení. Co se efektivity týče, domnívám se, že zmíněná forma mediace by byla nejefektivnější v případě, kdy spolu jednání vedou dvě profesionální strany s více či méně srovnatelným postavením. V případě sporů, které řeší arbitr, je ale nutno vzít v potaz značnou informační nerovnost a případné emocionální zapojení na straně navrhovatele, což by dle mého názoru ve finále značně komplikovalo dosažení cíle, kterým je konstruktivní diskuze stran sporu završená uzavřením dohody. Z tohoto důvodu se domnívám, že současná úprava je dostačující.

11.5. Smír schválený finančním arbitrem jako exekuční titul

Dle současné právní úpravy finanční arbitr uzavřený smír neschvaluje a ani se nejedná o exekuční titul. Teoreticky by tak mohlo dojít k situaci, kdy finanční instituce slíbí, že požadavkům klienta vyhoví, ale po té, co klient vezme svoji stížnost zpět, tak svému slovu nedostojí. V takovém případě by měl klient pouze omezené prostředky, jak se bránit. Nebylo by tedy vhodné zavést oficiální institut "arbitrážního smíru" s podobnou úpravou jako v § 141 SŘ, který by po uplynutí lhůty k dobrovolnému plnění sloužil jako exekuční titul? Z teoretického úhlu pohledu bych tuto změnu považoval za pozitivní. Koneckonců i vykonatelný rozhodčí nález je podle § 40 Exekučního řádu exekučním titulem.

Jako protiargument lze říci, že smír uzavřený mezi finanční institucí a klientem se často neopírá pouze o právní nárok klienta na odškodnění, ale v některých případech jde i nad rámec toho, co dle platného práva klientovi náleží. Důvod je jednoduchý - podáním návrhu arbitrovi klient fakticky prokazuje, že má zájem daný konflikt aktivně řešit. Pro instituci odškodnění konkrétního klienta často představuje zanedbatelný náklad v porovnání s tím, jakou škodu by mohla způsobit negativní mediální kampaň, a to i v případě, že by právo stálo na straně instituce. Z tohoto čistě pragmatického důvodu se v

některých případech finanční instituce rozhodnou požadavky klienta akceptovat a uzavřít s ním smír, byť explicitně tvrdí, že s klientovy argumenty nesouhlasí. Pokud bychom trvali na schválení smíru arbitrem, měli bychom rovněž definovat podmínky, za kterých arbitr smír neschválí? A jak by měl arbitr postupovat, pokud by sjednaný smír šel za hranice toho, na co má navrhovatel právní nárok (tj. právo stojí na straně instituce, která přesto klientovi vyhoví). Pokud by tento smír arbitr oficiálně schválil, případně dokonce publikoval ve své sbírce rozhodnutí, nemohl by tak negativně ovlivnit očekávání ostatních klientů v obdobné situaci? De facto by se totiž podepisoval pod dohodu, jejíž obsah by mohl být podstatně odlišný od toho, jak by arbitr v daném případě sám rozhodl. Naproti tomu v případě současné právní úpravy se jedná o prostou soukromoprávní dohodu instituce s klientem, ve které, ať už z jakýchkoli důvodů, obě zúčastněné strany projevují shodnou vůli určitým způsobem upravit svá práva a povinnosti.

11.6. Devolutivní účinek námitek

V odborné literatuře bývá někdy kritizován fakt, že opravný prostředek proti nálezu finančního arbitra - námitky, nemají devolutivní účinek, ale rozhoduje o nich opět finanční arbitr. *"Tento postup může vzbuzovat zejména u účastníka sporu, jehož námitky byly zamítnuty, pochybnosti o objektivním, nestranném a nezávislém rozhodování."*¹⁵⁴ Za částečný argument proti této kritice lze považovat tvrzení, že jelikož neexistuje žádný orgán, který by byl finančnímu arbitrovi nadřizen, tak musí o námitkách rozhodovat arbitr sám. Pokud je kterákoli strana s rozhodnutím o námitkách nespokojena, může využít možnosti soudního přezkumu. Lze tedy konstatovat, že současná podoba právní úpravy dává účastníkům řízení dostatečná procesní práva na to, aby se proti nesprávnému rozhodnutí arbitra bránili a zároveň naplňuje i Listinou garantované právo *"domáhat se svého práva u nezávislého a nestranného soudu"*.

Na druhou stranu ale není od věci uvažovat i o alternativním způsobu rozhodování o námitkách. Dle ZoFA arbitr odpovídá vládě, což z ní svým způsobem činí "nadřizený orgán". Řešení, aby o námitkách rozhodovala vláda, by ale bylo velice nestandardní, nesystémové a neefektivní. Jako další alternativu lze uvažovat o vytvoření odvolací komise, ve které by byl zastoupen jak finanční arbitr, tak např. zástupci hájící zájmy

¹⁵⁴ SCHOLZ, Petr. Zákon o finančním arbitrovi: Komentář. 1. vydání. Praha: C.H.Beck, 2009. 110 s. ISBN 978-80-7400-091-1., str. 44

finančních institucí a spotřebitelů. Tato varianta by sice přinesla vyšší záruku nestrannosti, na druhou stranu by ale vedla k dalším průtahům a vyšším nákladům, čímž by se řízení před arbitrem přiblížilo řízení před soudem. V případě, že klient nebo instituce nemá v rozhodování arbitra důvěru, nebo že s jeho posouzením nesouhlasí, vždy mají možnost (po splnění zákonných podmínek) soudního přezkumu. Z toho důvodu se domnívám, že nevýhody tohoto navrženého řešení by předčily jeho výhody a současná právní úprava je uspokojivá.

11.7. Organizace Kanceláře finančního arbitra

V souvislosti s rozšiřující se působností finančního arbitra, rostoucím počtem stížností a řešených řízení, a v neposlední řadě i ve vztahu k výše zmiňované změně rozhodování o námitkách, bych si na tomto místě dovolil navrhnout potencionální úpravu organizace Kanceláře finančního arbitra. V době, kdy byla instituce finančního arbitra založena, byla působnost arbitra velice úzce definovaná. Finanční arbitr byl odborník na problematiku platebních služeb, který rovněž spory související s platebními službami rozhodoval. Od té doby byl ZoFA několikrát novelizován a mimo jiné byla vytvořena i Kancelář finančního arbitra. Přesto však zůstal způsob řešení stížností a rozhodování sporů výrazněji nezměněn. Výsledkem širší působnosti arbitra jsou mimo jiné i výraznější nároky na znalosti a odbornost osoby finančního arbitra. Tyto nároky jsou o to větší, že *"řada případů, které v nedávné minulosti řešil, nebyla soudy doposud řešena, případně neprošla hierarchií soudů až k Nejvyššímu soudu nebo Nejvyššímu správnímu soudu, takže není k dispozici relevantní judikatura, již by se mohl finanční arbitr inspirovat. Relevantní judikaturu tak finanční arbitr svou rozhodovací činností a publikací rozhodnutí na svých webových stránkách sám vytváří."*¹⁵⁵

Ve světle těchto poznatků je na místě otázka, jestli by nebylo vhodnější upravit organizaci tak, aby v prvním stupni rozhodovali spory vedoucí jednotlivých oddělení (s případnou možností konzultace s arbitrem), a o případných námitkách by potom rozhodoval sám finanční arbitr. Takovéto řešení by nemělo negativní dopad na řízení, neboť se s ním nepojí ani vyšší náklady, ani časové prodlevy. Navíc by umožnilo, aby ve sporech rozhodovaly osoby, které se plně specializují na konkrétní problematiku. Finanční arbitr by do řízení vstupoval jako odvolací instance a případně i v pozici

¹⁵⁵ Zborník príspevkov z odbornej konferencie "Neprijateľné obchodné podmienky vo finančných službách", str. 62.

interního poradního orgánu (v případě složitých případů). Tím by se vyřešila i kritika současného potencionálně méně objektivního rozhodování o námitkách. Za jistou nevýhodu lze považovat zvýšené nároky na kvalifikaci osob v čele jednotlivých oddělení, ale vzhledem k rostoucímu významu této instituce takovýto požadavek nevidím jako negativum. Co se týče dělby pravomocí a odpovědnosti, domnívám se, že dříve či později bude k tomuto kroku stejně nutné přistoupit, pokud dosavadní trend rozšiřování působnosti a počtu stížností bude pokračovat.

12. Závěr

Cílem této práce bylo zhodnocení právní úpravy finančního arbitra v ČR a jeho srovnání s některými institucemi v ČR a obdobnými orgány v EU. Rovněž jsem se pokusil přiblížit řízení před finančním arbitrem a srovnat jej s řízením před soudem. Pro zodpovězení otázky, jak se fakticky vyvíjela činnost finančního arbitra, jsem analyzoval informace publikované ve výročních zprávách od roku 2009. V neposlední řadě jsem se rovněž zabýval připravovanými změnami právní úpravy a úvahami v rovině de lege ferenda.

V úvodní kapitole jsem nastínil teoretické pojetí finančního arbitra jako orgánu moci výkonné sui generis. Finanční arbitr je považován za správní orgán, důsledkem čehož jsou jeho rozhodnutí přezkoumatelná soudem podle část páté OSŘ.

Po teoretickém úvodu do problematiky jsem se blíže seznámil s právní úpravou obdobných institucí v zemích EU s vyspělým finančním trhem - konkrétně s fungováním FOS ve Velké Británii a GSOK v Rakousku. Cílem této kapitoly je stručně popsat jejich institucionální zakotvení, právní postavení a činnost, v důsledku čehož jsem získal rámcovou představu o tom, jakými různými způsoby může instituce na mimosoudní řešení finančních sporů fungovat. V případě FOS je zřejmé, že institut mimosoudního řešení sporů je ve Velké Británii pevně zakotven a široce rozšířen. To je mimo jiné patrné i z široce definované působnosti FOS a velkého počtu řešených stížností. Naproti tomu v Rakousku je tomuto způsobu řešení sporů věnována pouze okrajová pozornost, v důsledku čehož je působnost GSOK ještě užší než působnost arbitra v ČR. Zajímavostí je i to, že obě instituce jsou financovány výhradně ze zdrojů finančních institucí, čímž se od našeho arbitra liší. Naproti tomu ve všech třech zemích je řízení před arbitrem iniciováno pouze na žádost klienta a je pro něj bezplatné.

V další kapitole jsem se věnoval institucím, které zajišťují mezinárodní spolupráci mezi finančními arbitry a ombudsmany z různých zemí. Na úrovni členských zemí EU je takovým orgánem FIN-NET, v celosvětovém měřítku pak INF-SOS. Kromě sdílení relevantních informací, pořádání konferencí a zajišťování komunikace mezi arbitry z různých zemí FIN-NET rovněž přímo pomáhá spotřebitelům s mimosoudním řešením jejich finančních sporů s přeshraničním prvkem. Sám ovšem žádné spory neřeší, pouze poskytuje spotřebitelům informace a pomáhá s podáním návrhu. Finanční arbitr ČR je členem obou zmiňovaných organizací.

Následující část této práce jsem věnoval přímo právní úpravě finančního arbitra, konkrétně jejímu vývoji v posledních několika letech a její aktuální podobě. Mezi zásadní změny právního postavení bych označil odloučení od ČNB a zřízení Kanceláře finančního arbitra, která je organizační složkou státu. Dosavadní vývoj právní úpravy finančního arbitra byl v duchu postupného rozšiřování jeho působnosti, a to zejména v reakci na evropskou legislativu.

S úpravou právního postavení arbitra přímo souvisí právní úprava řízení před arbitrem. Klienti finančních institucí si mohou zvolit, jestli budou své spory s institucí řešit soudní cestou nebo prostřednictvím řízení před finančním arbitrem. Existence této alternativy je odrazem fakticky nerovného postavení klienta a finanční instituce, v důsledku čehož by pro klienty mohlo být obtížné účinně se domoci svého práva u soudu. Řízení před arbitrem se zahajuje pouze na žádost klienta, je pro něj bezplatné a v porovnání se soudním řízením nese klient důkazní břemeno pouze v omezené míře. Finanční arbitr aktivně usiluje o smírné řešení sporu, samotný smír ovšem neschvaluje ani nepotvrzuje - nejedná se tedy o exekuční titul. Proti rozhodnutí arbitra mohou obě strany podat námitky, popřípadě následně využít i práva na soudní přezkum rozhodnutí.

Pro lepší pochopení činnosti finančního arbitra a pro zhodnocení praktického dopadu legislativních změn jsem se rovněž zabýval analýzou dat zveřejněných ve výročních zprávách arbitra. Na základě této analýzy jsem došel k závěru, že vývoj počtu stížností skutečně reflektuje měnící se právní úpravu, ovšem až s drobným zpožděním. Kromě toho je však vývoj ovlivněn i řadou dalších faktorů, které ani zákonodárce ani finanční arbitr nemohou ovlivnit. Z tohoto důvodu je obtížné dopředu předpovědět počet stížností, což klade důraz na určitou míru (zejména finanční) flexibility finančního arbitra, která je v případě současné úpravy poměrně omezená. Rovněž lze konstatovat,

že arbitr skutečně plní zákonem stanovenou povinnost usilovat o smírné vyřešení sporu. Činnost arbitra vykazuje úspory z rozsahu, i když průměrná délka řízení se od roku 2011 podstatně zvýšila.

Od ČNB, jež vykonává dohled nad finančního trhu, se finanční arbitr rozlišuje zejména tím, že rozhoduje konkrétní klientské spory, a tak může přímo rozhodovat o náhradě škody nebo kompenzaci, která klientovi náleží v souvislosti s porušením jeho konkrétních práv. Naproti tomu ČNB přistupuje k dohledu v podstatně obecnější podobě a nepřísluší jí rozhodovat konkrétní klientské spory, byť by v rámci své kontrolní činnosti shledala, že finanční instituce postupovala v rozporu s právem.

V brzké době lze očekávat další rozšíření působnosti finančního arbitra a to v důsledku evropské legislativy, konkrétně hypoteční směrnice, směrnice ADR a nařízení ODR.

V rovině de lege ferenda jsem se zaměřil zejména na problematiku financování, rozšiřující se působnosti, využití mediace, schvalování smíru a řešení námitek. V neposlední řadě jsem se pokusil nastínit možnou úpravu organizace finančního arbitra, která by byla lépe přizpůsobená současnému trendu rozšiřující se působnosti a rostoucího počtu stížností.

V průběhu psaní této práce jsem se potýkal s nedostatkem odborné literatury. Řada publikací, které se mi podařilo nalézt, nereflektovala aktuální právní úpravu, což je velkou měrou způsobeno poměrně častou novelizací ZoFA. Z tohoto důvodu jsem jako primární zdroj informací používal ZoFA, důvodové zprávy k jednotlivým novelám ZoFA a výroční zprávy finančního arbitra a jeho zahraničních protějšků. Z odborných publikací jsem pak primárně čerpal teoretický rámec vztahující se k této problematice.

Závěrem mohu konstatovat, že v průběhu posledních několika let se právní úprava finančního arbitra částečně přiblížila evropským standardům (a to jak co do působnosti, tak oddělením od ČNB). Přesto je však jeho působnost ve srovnání s řadou arbitrů v zahraničí stále poměrně limitovaná. Pro budoucí vývoj této instituce bych za klíčové považoval další rozšíření působnosti arbitra a přizpůsobení systému financování a organizace tak, aby byl potenciálně schopen řešit i výrazně větší množství sporů.

Přílohy

Příloha č. 1: Finanční výkazy FOS

Income and expenditure account for the year ended 31 March 2014

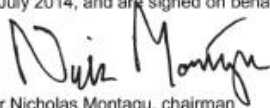
	Notes	2014 £'000	2013* £'000
Continuing operations			
Revenue	3/20	332,968	138,734
Other operating income	4	222	326
		333,190	139,060
Administrative costs	5	(220,957)	(162,566)
Operating surplus / (deficit)		112,233	(23,506)
Interest receivable and similar income	6	350	130
Surplus / (deficit) on ordinary activities before taxation		112,583	(23,376)
Tax charge on surplus / (deficit) on ordinary activities	7	(84)	(55)
Surplus / (deficit) on ordinary activities after taxation		112,499	(23,431)

Balance sheet as at 31 March 2014

	Notes	2014 £'000	2013* £'000
Fixed assets			
Tangible assets	11/20	13,337	7,918
Intangible assets	11/20	2,561	2,252
		15,898	10,170
Current assets			
Debtors	12/20	58,121	80,467
Cash at bank and in hand		230,558	84,563
		288,679	165,030
Current liabilities			
Creditors: amounts falling due within one year	13/20	(117,602)	(94,815)
Net current assets		171,077	70,215
Total assets less current liabilities		186,975	80,385
Non-current liabilities			
Provisions for liabilities	15	(595)	(2,971)
Creditors: amounts falling due after one year	16/20	(40,248)	(43,527)
Net pension liability	22(d)	(5,888)	(4,445)
		(46,731)	(50,943)
Net assets		140,244	29,442
Capital and reserves	20/21	140,244	29,442

*2013 revenue figures have been restated to reflect a change in the policy for recognising income in respect of standard case fees and supplementary case fees. 2013 balance sheet figures have been restated to reflect changed classification of fixed assets, current assets, current liabilities and non-current liabilities and the change in the policy for recognising income in respect of standard case fees and supplementary case fees. See note 20 for details.

The financial statements on pages 69 to 88 were approved and authorised for issue by the board of directors on 3 July 2014, and are signed on behalf of the board of directors by:



Sir Nicholas Montagu, chairman
3 July 2014
Company number: 03725015

Zdroj: Directors' report and financial statements; dokument je dostupný na internetových stránkách FOS:

<http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/annual-reviews.htm>

Příloha č. 2: Působnost finančních arbitrů v EU

Země	Platby	Vklady	Úvěry	Hypotéky	Investice	Cenné papíry	Životní a neživ. pojištění	Penze
Belgie	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Částečně	Částečně
ČR	Ano	Ano	Částečně	Částečně	Částečně	Částečně	Částečně	Ne
Dánsko	Ano	Ano	Ano	Ano	Částečně	Ano	Ano	Částečně
Německo	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Estonsko	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne	Ne	Ano	Ano
Irsko	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Částečně
Řecko	Ano	Ano	Ano	Ne	Částečně	Ano	Ano	Částečně
Španělsko	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Francie	Ano	Částečně	Částečně	Částečně	Částečně	Částečně	Ano	Částečně
Chorvatsko	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Itálie	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne	Ano	Ne
Litva	Ano	Ano	Ano	Částečně	Částečně	Částečně	Ne	Částečně
Lucembursko	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne	Ne
Maďarsko	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Částečně
Malta	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne
Nizozemsko	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Rakousko	Ano	Částečně	Částečně	Částečně	Částečně	Ne	Ne	Ne
Polsko	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Portugalsko	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne
Finsko	Ano	Ano	Ano	Ano	Částečně	Částečně	Ano	Částečně
Švédsko	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
VB	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Island	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne	Ano	Ne	Ne
Lichtenštejnsko	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne	Ne
Norsko	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano

Zdroj: Vlastní tvorba na základě informací zveřejněných na stránkách FIN-NET ve stavu k 12/2014, viz http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/members_en.htm

Pozn.: Do kategorie částečné pravomoci finančního arbitra v dané problematice byly zahrnuty finanční produkty pokryté z části (some) a převážně (mostly).

Příloha č. 3: Výňatek z žádosti o informace

Aby bylo možno vydat objektivní nález, finanční arbitr vyzývá podle § 11 zákona o finančním arbitrovi Instituci, aby se ve lhůtě 15 dnů ode dne doručení této výzvy vyjádřila k návrhu na zahájení řízení a podle § 12 odst. 6 písm. a) až c) zákona o finančním arbitrovi podala vysvětlení a předložila kompletní dokumentaci vztahující se k předmětu sporu, zejména aby:

1. předložila veškeré smluvní dokumenty vázící se k úvěrovému vztahu s Institucí založeného smlouvou o úvěru č. [REDAKCE] (dále jen „Smlouva o úvěru“), mj. i ty, které jsou zmíněny v jejím čl. 10 odst. 3;
2. sdělila a prokázala, jakým způsobem splnila s dostatečným předstihem před uzavřením smlouvy, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr, svou zákonnou povinnost podle ustanovení § 5 zákona č. 145/2010, o spotřebitelském úvěru a změně některých zákonů, poskytnout Navrhovateli tzv. předšmluvní informace a tyto informace mu vysvětlit;
3. předložila veškeré záznamy o komunikaci s Navrhovatelem, která se vztahuje k předmětu sporu;
4. sdělila s odkazem na příslušnou část smluvní dokumentace číslo úvěrového nebo jiného účtu ke Smlouvě o úvěru, přes který byl úvěr splácen, a předložila z něj výpis za celé období trvání úvěrového vztahu;
5. sdělila, kdy byla Navrhovateli odeslána a doručena kalkulace předčasného ukončení Smlouvy o úvěru ze dne 31. 12. 2013 a uvedla, kdy byla Instituci doručena jeho žádost o předčasné splacení;
6. předložila podrobný výpočet částky určené k úplnému předčasnému splacení úvěru, ze kterého budou patrné veškeré veličiny, jejich hodnoty a provedené matematické operace ke dni 31. 12. 2013, tj. ke dni zmíněné kalkulace;
7. sdělila a řádně odůvodnila, zda Instituce ke dni, kdy jí byl znám záměr Navrhovatele provést předčasné splacení a současně byla na příslušný účet připsána předčasná splátka, započítala tuto částku jako úplné nebo částečné předčasné splacení úvěru ze Smlouvy o úvěru;
8. uvedla, jaká všechna plnění, z jakého titulu a v jaké výši poskytla Instituce prodeji v souvislosti s návrhem dotčenou úvěrovou smlouvou;
9. předložila výpočet zbytku marketingové akce ve výši 34.775,10 Kč, který po Navrhovateli při předčasném splacení požaduje, a tento výpočet řádně vysvětlila, včetně uvedení zákonných či smluvních ustanovení, na jejichž základě postupovala.

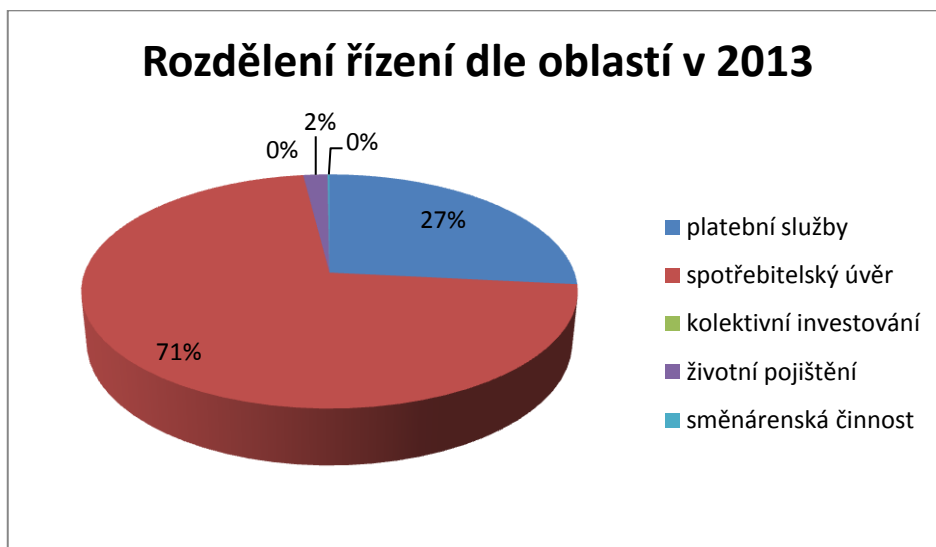
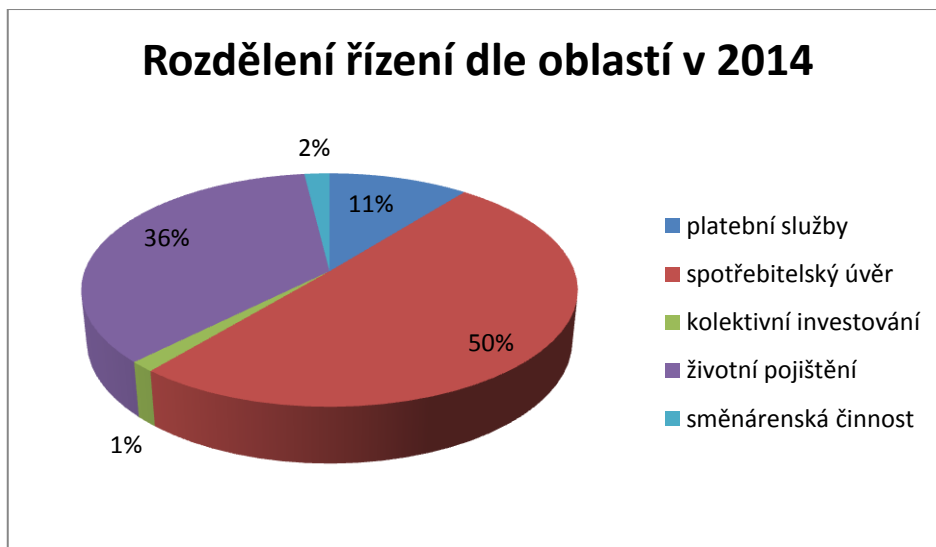
Současně finanční arbitr v souladu s poslední větou § 1 zákona o finančním arbitrovi vyzývá Instituci, aby jej informovala, zda se pokusila o smírné řešení sporu s Navrhovatelem, případně, zda považuje smír ve věci za možný a za jakých podmínek.

Za nesplnění povinnosti uložené podle § 11 nebo § 12 odst. 6 zákona o finančním arbitrovi může finanční arbitr podle § 23 odst. 1 téhož zákona uložit Instituci pokutu.

Podle § 15 zákona o finančním arbitrovi rozhoduje finanční arbitr ve věci samé bez zbytečného odkladu nálezem. Finanční arbitr rozhodne ve věci do 30 dnů ode dne zahájení řízení; 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. Lhůta pro vydání se staví po dobu, kdy běží lhůta podle § 10 odst. 4 zákona o finančním arbitrovi (lhůta poskytnutá navrhovateli pro odstranění vad návrhu), lhůta podle § 11 a § 12 odst. 6 zákona o finančním arbitrovi (lhůta poskytnutá instituci k vyjádření k návrhu a lhůta pro poskytnutí součinnosti finančnímu arbitrovi).

Zdroj: Žádost o informace zaslaná arbitrem finanční instituci

Příloha 4: Rozdělení řízení dle oblastí



Zdroj: Vlastní tvorba na základě dat z Výročních zpráv finančního arbitra

Seznam citované a použité literatury a dalších zdrojů

Právní předpisy

- Zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 558/2004 Sb., kterým se mění zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, zákon č. 353/2003 Sb., o spotřebních daních, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 57/2006 Sb., o změně zákonů v souvislosti se sjednocením dohledu nad finančním trhem, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 264/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákoníku práce, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 285/2009 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o platebním styku
- Zákon č. 281/2009 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím daňového řádu
- Zákon č. 180/2011 Sb., kterým se mění zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony
- Zákon č. 241/2013 Sb., o změně některých zákonů v souvislosti s přijetím zákona o investičních společnostech a investičních fondech a s přijetím přímo použitelného předpisu Evropské unie upravujícího vypořádání některých derivátů
- Zákon č. 278/2013 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o směnářské činnosti
- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
- Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 150/2002 Sb., soudní řád správní, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech (zákon o platebním styku)

- Evropská úmluva o ochraně lidských práv a základních svobod
- Smlouva o fungování Evropské unie
- Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů
- Zákon č. 6/1993 Sb., o České národní bance, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci
- Směrnici Evropského parlamentu a Rady 2014/17/EU o smlouvách o spotřebitelském úvěru na nemovitosti určené k bydlení
- Směrnici Evropského parlamentu a Rady č. 2013/11/EU o alternativním řešení spotřebitelských sporů
- Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line
- Návrh zákona o úvěru pro spotřebitele
- Návrh zákona, kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony
- Financial Services and Markets Act 2000

Důvodové zprávy (dostupné na stránkách poslanecké sněmovny, sněmovní tisk)

- Důvodová zpráva k návrhu zákona, kterým se mění zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony.
- Důvodová zpráva k zákonu č. 180/2011 Sb.
- Důvodová zpráva k zákonu č. 241/2013 Sb.
- Důvodová zpráva k zákonu č. 278/2013 Sb.

Knižní publikace

- DVOŘÁK, Jan a Alena WINTEROVÁ. Pocta Jiřímu Švestkovi k 75. narozeninám. Praha: ASPI Publishing, 2005, 386 s. ISBN 80-7357-057-2.
- BAKEŠ, Milan, Marie KARFÍKOVÁ, Petr KOTÁB, Hana MARKOVÁ, Radim BOHÁČ, Petr NOVOTNÝ, Michal KOHAJDA a Pavlína VONDRÁČKOVÁ.

Finanční právo. 6. upr. vyd. Praha: C. H. Beck, 2012, xxx, 519 s. ISBN 978-80-7400-440-7.

- SCHLOSSBERGER, Otakar. Platební služby. Vyd. 1. Praha: Management Press, 2012, 325 s. ISBN 978-80-7261-238-3.
- SCHOLZ, Petr. Zákon o finančním arbitrovi: komentář. Vyd. 1. Praha: C.H. Beck, 2009, xx, 110 s. ISBN 978-80-7400-091-1.

Články

- FRIMMEL, Martin. Je právní úprava zákona o finančním arbitrovi protiústavní?. Bankovníctví. 2003, s. 36., ISSN 1212-4273.
- Zborník príspevkov z odbornej konferencie "Neprijateľné obchodné podmienky vo finančných službách", Bratislava 10. listopadu 2014

Elektronické zdroje

- Memorandum of Understanding on a Cross-Border Outof-Court Complaints Network for Financial Services in the European Economic Area; http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/docs/mou/en.pdf
- FSA Handbook of Rules and Guidance; <http://fshandbook.info/FS/html/handbook/DISP/3/6>
- Finančního arbitra; <http://www.finarbitr.cz/>
- Česká národní banka; <http://www.cnb.cz/>
- Česká obchodní inspekce; <http://www.coi.cz/>
- Veřejný ochránce práv; <http://www.ochrance.cz/>
- Financial Ombudsman Service ; <http://www.financial-ombudsman.org.uk/>
- Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft; <http://www.bankenschlichtung.at/>
- Financial Dispute Resolution Network of national out-of-court complaint schemes; <http://ec.europa.eu/finance/fin-net/>
- International Network of Financial Services Ombudsman Scheme; <http://www.networkfso.org/>
- Aliance proti dluhům; <http://www.rozvojprogramu.cz/aliance-proti-dluhum>

- Platforma pro odpovědné finance; <http://ppof.binboat.cz/zakladni-poslani>
- Finanční kompas; <http://www.financnikompas.cz/>
- Abeceda rodinných financí; <http://www.abecedarodinnychfinanci.cz/>
- "Financial Ombudsman decisions - beyond challenge?" Practicallaw.com, 2005-07-22.
- Finanční arbitr by měl být podřízen vládě;
<http://www.parlamentnilisty.cz/arena/politici-volicum/Kalousek-Financni-arbitr-by-mel-byt-podrizen-vlade-196415>
- Nepatrná novela zákona o finančním arbitrovi umožňuje snadný přístup k odškodnění klientů poškozených investičním životním pojištěním;
<http://www.ceska-justice.cz/2014/11/nepatrna-novela-zakona-o-financnim-arbitrovi-umoznuje-snadny-pristup-k-odskodneni-klientu-poskozenych-investicnim-zivotnim-pojistenim/>

Výroční zprávy

- Výroční zprávy finančního arbitra ČR od roku 2009; dostupné na <http://www.finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/vyrocní-zpravy.html>
- FOS - Directors' report and financial statements 2013/2014;
<http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/annual-reviews.htm>
- Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft - Jahresbericht 2013

Další zdroje

- Nález finančního arbitra č. 181/SU/2012
- Rozsudek Nejvyššího správního soudu sp.zn. 2 Afs 176/2006 - 96 ze dne 19. dubna 2007, publikováno ve Sbírce rozhodnutí Nejvyššího soudu pod č. 1258/2007
- England and Wales High Court (Administrative Court) Decisions; <http://www.bailii.org/ew/cases/EWHC/Admin/2014/3972.html>, Westscott Financial Services Limited CBHC LLP, DTE Risk and Financial Management Limited v Financial Ombudsman Service [2014] EWHC 3972 (Admin).
- Konzultace s Mgr. Lukášem Vacekem, zástupce finančního arbitra
- Konzultace s JUDr. Ing. Otakarem Schlossbergerem, Ph.D, bývalý finanční arbitr

- Emailová komunikace s Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft
- Emailová komunikace s Financial Ombudsman Service

Abstrakt

Právní postavení finančního arbitra v porovnání s vybranými regulačními a kontrolními institucemi v České republice a EU

Tématem mojí diplomové práce je právní postavení finančního arbitra v České republice. Jedná se o zvláštní orgán pro mimosoudní řešení sporů mezi poskytovateli některých finančních služeb a jejich klienty. Finanční arbitr nenahrazuje funkci soudů, ale existuje paralelně vedle soudní soustavy, přičemž klientům finančních institucí nabízí rychlou a bezplatnou alternativu k soudnímu řízení s důrazem na smírné řešení sporů.

V úvodní kapitole této práce jsem se zabýval teoretickým pojetím této instituce a charakterizoval jsem finančního arbitra jako správní orgán sui generis. Finančního arbitra jsem dále porovnal s obdobnými orgány v ČR a EU, abych tak získal lepší představu o jeho systémovém zařazení.

Za zásadní změnu právního postavení finančního arbitra bych označil odloučení od ČNB a zřízení Kanceláře finančního arbitra, která je organizační složkou státu.

Řízení před arbitrem představuje alternativu k soudnímu řízení. Zahajuje se pouze na žádost klienta, pro kterého je bezplatné. Charakteristickým rysem řízení je snaha o smírné vyřešení sporu.

Činnost finančního arbitra byla v posledních letech ve znamení rozšiřující se působnosti, což vyústilo ve větší počet řešených stížností. S ohledem na pravděpodobný budoucí vývoj jsem v závěru této práce nastínil několik úprav, které by mohly pozitivně ovlivnit další fungování finančního arbitra.

Abstract

Legal Status of the Financial Arbiter in Comparison with Selected Regulatory and Control Institutions in the Czech Republic and EU

The topic of my thesis is legal status of the Financial arbiter in the Czech Republic. It represent a specific institution for out-of-court settlement of financial disputes between providers of some financial services and their clients. The Financial arbiter does not substitute the role of courts; instead it operates alongside the judicial system and offers to the clients of financial institutions swift and free of charge alternative to the legal proceedings, which emphasizes reconciliation.

In the opening chapter of this thesis I looked into the theoretical concept of this institution and characterized it as an administrative authority *sui generis*. In order to obtain better understanding of the institutional status of the Financial arbiter, I further compared the Financial arbiter with similar institutions in the Czech Republic and the EU.

I consider the separation from the Czech National Bank and the creation of the Financial arbiter bureau, which is a government department, as a major change in the legal status of the Financial arbiter.

The arbitration proceeding represents an alternative to the legal proceedings. It can be initiated only by a client`s complaint, for whom the proceeding is free of charge. A distinctive feature of such proceeding is an emphasis on reconciliation.

The activity of the Financial arbiter has been recently shaped by increasing scope of his authority, which resulted in a greater number of addressed complaints. With respect to the probable future development, I outlined a few possible adjustments in the end of my thesis, which could positively affect the further activity of the Financial arbiter.

Klíčová slova

Finanční arbitr, ochrana spotřebitele na finančním trhu, mimosoudní řešení finančních sporů

Key words

Financial arbiter, consumer protection on the financial market, out-of-court settlement of financial disputes