Z BLOGU IUSTORIA

Podvodník vybral účet. Co udělat v prvních hodinách a kdy banka musí peníze vrátit

> *Volal „bezpečnostní oddělení banky“ a z účtu zmizely peníze. Co udělat hned, kdy banka musí neautorizovanou platbu vrátit do konce dalšího pracovního dne a kdy nemusí, a co zmůže finanční arbitr.*

TÝM IUSTORIA

5. 11. 2026 · 10 min čtení

Telefon ukazuje číslo banky. Hlas na druhé straně se představí jako bezpečnostní oddělení, zná vaše jméno a ví, u které banky máte účet. Prý někdo právě zkouší vaše bankovnictví zneužít a je potřeba rychle jednat: potvrdit v aplikaci „zrušení podezřelé platby“, nadiktovat kód z SMS, nebo peníze převést na „bezpečný účet“. Za hodinu je účet prázdný.

Lidé, kteří s tím pak přijdou k nám, mívají jednu ze dvou opačných představ. Jedni věří, že banka jim musí vrátit všechno, protože za bezpečnost odpovídá ona. Druzí se stydí a myslí si, že nemají nárok na nic, protože kód nadiktovali sami. Skutečnost leží mezi nimi a hodně záleží na tom, co člověk udělá v prvních hodinách a jak přesně podvod proběhl.

Vysvětlíme, co udělat hned, kdy musí banka peníze vrátit a kolik ztráty můžete nést sami, a kdy se vyplatí obrátit na finančního arbitra.

Prvních 24 hodin: co udělat hned

Čas tu hraje proti vám. Peníze z účtu, na který odešly, obvykle mizí během hodin a podvodníci, kteří mají přístup do bankovnictví, mohou dál zadávat platby, měnit limity nebo žádat o úvěr. Doporučujeme tento postup:

1. **Zavěste, ať se volající představí jakkoli, a volejte banku sami.** Použijte číslo z webu banky nebo z platební karty, nikdy číslo, které vám dal volající. Nahlaste zneužití a žádejte zablokování karty i internetového a mobilního bankovnictví. Zákon vám ukládá oznámit zneužití platebního prostředku bez zbytečného odkladu (§ 165 písm. b) zákona o platebním styku) a banka vám k tomu musí dát prostředek, který je k dispozici kdykoli (§ 166 odst. 1 písm. c). Po oznámení musí zabránit dalšímu použití karty nebo bankovnictví (§ 166 odst. 1 písm. e) a ztrátu, která vznikne až potom, nesete jen při vlastním podvodném jednání (§ 182 odst. 3 písm. a).
2. **Trvejte na blokaci, ne na radě.** Finanční arbitr ve výroční zprávě za rok 2025 uvádí, že banky někdy místo zablokování jen doporučily změnit heslo, a takový postup považuje za nedostatek na straně banky. Požádejte také o doklad, že jste zneužití oznámili; banka ho musí na žádost vydat a vy jím oznámení můžete prokázat po dobu 18 měsíců (§ 166 odst. 1 písm. d).
3. **Požádejte banku, aby kontaktovala banku příjemce.** Ať zkusí zablokovat účet, na který peníze odešly. Úspěch není jistý, ale každá hodina zpoždění šance snižuje.
4. **Odpojte zařízení.** Pokud jste podvodníkovi nainstalovali aplikaci pro vzdálenou správu počítače nebo telefonu, zařízení hned odpojte od internetu a aplikaci si vyfoťte. Odinstalujte ji, až zařízení zkontroluje odborník nebo policie; je to stopa, že platby zadával útočník.
5. **Zkontrolujte, co všechno se v bankovnictví stalo.** Útočníci podle finančního arbitra často nečerpají jen zůstatek, ale sjednávají jménem klienta spotřebitelské úvěry v řádu statisíců korun, mění limity a zakládají nové karty. Projděte i další účty, ke kterým máte přístup, včetně firemních. Sjednal-li podvodník vaším jménem úvěr, napište bance, že jste smlouvu neuzavřeli, a peníze z úvěru, které ještě leží na účtu, nečerpejte. Arbitr v takových sporech zkoumá, zda vůbec šlo o vaše jednání a zda banka před poskytnutím úvěru řádně posoudila vaši schopnost splácet.

6. **Podejte trestní oznámení**, i když je škoda menší; jak čin posoudit, je věc policie. Jak oznámení sepsat, popisuje průvodce Trestní oznámení.
7. **Zajistěte důkazy.** Snímek obrazovky s výpisem hovorů (čas a číslo), SMS s kódy a jejich text, odkazy, na které jste klikli, a výpis z účtu. Podvodníkovi už nepište ani nevolejte.

Lhůta 13 měsíců neznamená, že máte čas. Nápravu neautorizované platby můžete uplatnit, jen pokud ji bance oznámíte bez zbytečného odkladu poté, co jste se o ní dozvěděli, a nejpozději do 13 měsíců od odepsání peněz z účtu (§ 188 odst. 1 zákona o platebním styku). Pokud oznámení opozdíte a banka to namítne, soud ani finanční arbitr vám nápravu nepřizná (§ 188 odst. 4). Volejte banku hned, jakmile si podvodu všimnete, a do týdne pošlete i písemnou reklamaci.

Autorizovaná, nebo neautorizovaná platba: na tom stojí všechno

Zákon dělí platby na dvě skupiny a podle toho se řídí celý další spor. Platba je autorizovaná, jestliže k ní plátce dal souhlas (§ 156 odst. 1 zákona o platebním styku). U autorizované platby banka jen splnila váš příkaz a povinnost vrátit peníze podle § 181 se na ni nevztahuje.

Neautorizovaná je typicky platba, kterou zadal a potvrdil podvodník. Vylákal z vás přihlašovací údaje na falešné stránce nebo kód z SMS a platbu odeslal sám, z vašeho bankovnictví, ale bez vašeho souhlasu.

Autorizovaná je platba, kterou jste zadali a odeslali sami, i když jste to udělali v omylu, do kterého vás podvodník uvedl. Typický je převod na „bezpečný účet“ nebo „investice“, kterou doporučil falešný poradce. Finanční arbitr do stejné skupiny řadí i případy, kdy klient podvodníkovi sám umožnil vzdálený přístup do počítače nebo telefonu.

U převodů, které jste odeslali sami, je namístě střízlivost. Arbitr zkoumá, zda omyl klienta byl omluvitelný a zda se na něm podílela banka. Ve výroční zprávě za rok 2025 uvádí, že v těchto případech ze shromážděných podkladů nezjistil, že by banka na omylu klienta měla podíl. U autorizovaných plateb proto zbývá hlavně otázka, zda banka nezanedbala povinnost podvodné platby odhalovat: zda mohla zachytit podezřelou aktivitu, zda reagovala dost rychle a zda požádala jiné banky o zablokování cílového účtu. Kde arbitr takové nedostatky zjistil, vedl strany ke smíru.

Sporný je případ, kdy jste v aplikaci potvrdili úkon, o kterém vám volající tvrdil, že je něco jiného, třeba zrušení podezřelé platby. Banka může tvrdit, že jste platbu autorizovali. Finanční arbitr v takových případech zkoumá, kdo skutečně jednal a zda omyl mohl ovlivnit platnost souhlasu. V reklamaci proto přesně popište, co aplikace ukazovala a co jste podle volajícího potvrzovali, a žádejte nápravu neautorizované platby.

Po podvodníkovi nebo majiteli účtu, na který peníze odešly, můžete žádat vydání bezdůvodného obohacení (§ 2991 občanského zákoníku), v trestním řízení i jako poškozený. Majitelem účtu ale často bývá nastrčená osoba bez majetku.

Kdy banka musí peníze vrátit a kolik ponesete sami

U neautorizované platby musí banka neprodleně, nejpozději do konce následujícího pracovního dne poté, co ji zjistila nebo jste jí ji oznámili, uvést účet do stavu, jako by k platbě nedošlo, nebo vám vrátit částku i s poplatky a ušlými úroky (§ 181 odst. 1). Lhůta nezačne běžet, dokud má banka důvod domnívat se, že jste jednali podvodně, a písemně to s odůvodněním oznámí orgánu dohledu (§ 181 odst. 3). Banky se navíc odvolávají na § 181 odst. 4, podle kterého se povinnost vrátit peníze nepoužije, nese-li ztrátu plátce. Jak toto ustanovení číst po rozsudku Soudního dvora EU, vysvětlujeme níže.

Kolik ztráty nakonec nesete vy, určuje § 182:

- **do 50 eur**, byla-li ztráta způsobena ztracenou, odcizenou nebo zneužitou kartou či bankovnictvím (§ 182 odst. 1 písm. a). Ani to neplatí, pokud jste zneužití nemohli před platbou zjistit nebo ho způsobila banka (§ 182 odst. 2);
- **v plném rozsahu**, jednali-li jste podvodně nebo jste úmyslně či z hrubé nedbalosti porušili povinnost chránit své bezpečnostní údaje nebo ohlásit zneužití (§ 182 odst. 1 písm. b) a § 165);
- **nic**, pokud ztráta vznikla až po vašem oznámení, banka vám nedala možnost zneužití kdykoli ohlásit, nebo nepožadovala silné ověření tam, kde ho zákon vyžaduje (§ 182 odst. 3). Silné ověření stojí na nejméně dvou vzájemně nezávislých prvcích, třeba heslu a telefonu (§ 223 odst. 3 a 4).

Tvrdíte-li, že jste platbu neautorizovali, musí banka doložit, že byla ověřena, správně zaznamenána a zaúčtována a neovlivnila ji technická porucha; jinak se platba považuje za neautorizovanou (§ 187 odst. 1).

Pojem hrubé nedbalosti zákon nedefinuje a právě o něj se vede většina sporů. Banky podle finančního arbitra nejčastěji namítají, že bez jednání klienta by útok nebyl možný. Arbitr ve většině případů neautorizovaných plateb zjistil, že klient porušil smluvní povinnost chránit své bezpečnostní údaje, typicky když je zadal na podvodné stránce nebo předal volajícímu. Zároveň vždy zkoumá, zda banka použila silné ověření u všech kroků, které útok umožnily: přihlášení, aktivace aplikace na novém telefonu, změna limitů nebo přidání karty do mobilní peněženky. Kde chybělo, musí banka platbu napravit.

S podnikatelem se banka může dohodnout odchylně mimo jiné od § 182, § 187 odst. 1 i od lhůt podle § 188 (§ 128 odst. 6). U firemního účtu proto rozhodují i obchodní podmínky banky.

Banka tvrdí hrubou nedbalost? Nejdřív musí vrátit peníze

Když banka namítla hrubou nedbalost klienta a peníze nevrátila, musel klient žalovat nebo jít k arbitrovi. Soudní dvůr EU v rozsudku ze dne 15. 10. 2026 ve věci C-70/25, Tukowiecka, rozhodl, že banka nemůže odmítnout okamžité vrácení částky neautorizované platby jen proto, že podle ní klient platbu umožnil hrubou nedbalostí. Náhradu po něm může žádat až potom. Český § 181 odst. 4 zní jinak; podle nás ho lze vyložit v souladu se směrnicí tak, že dokud banka hrubou nedbalost neprokáže, peníze vrací. Podrobně to rozebíráme v článku Banka musí peníze z neautorizované platby vrátit hned.

Pro první kroky z toho plyne jediné: v reklamaci neautorizované platby žádejte vrácení podle § 181 odst. 1 a odvolejte se na rozsudek C-70/25. Odmítne-li banka s odkazem na vaši nedbalost, je to důvod k návrhu u finančního arbitra. Na převody, které jste odeslali sami, se rozsudek nevztahuje.

Banku volejte z čísla na její webové stránce nebo na kartě, chtějte zablokovat kartu i bankovnictví a vyžádejte si doklad o oznámení. Telefonát ještě týž den nebo nejpozději do týdne potvrďte písemnou reklamací.
V reklamaci popište, kdo platbu zadal a potvrdil. Zadal-li ji podvodník, jde o neautorizovanou transakci a banka ji má vrátit do konce následujícího pracovního dne (§ 181 odst. 1 zákona o platebním styku a rozsudek C-70/25).
Projděte celé bankovnictví, nejen zůstatek: úvěry sjednané vaším jménem, nové karty, změny limitů a telefonního čísla. Každou takovou operaci reklamujte zvlášť.

Když banka odmítne: finanční arbitr

Spor spotřebitele s bankou o platební služby může vedle soudu rozhodnout finanční arbitr (§ 1 odst. 1 písm. a) zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi). Podmínkou je, že jste banku předtím neúspěšně vyzvali k nápravě a doložíte to (§ 10 odst. 1 písm. b). Výzvu pošlete písemně, podle arbitra nejlépe doporučeným dopisem, a dejte bance přiměřenou lhůtu k odpovědi. K návrhu pak přiložíte kopii výzvy, podací lístek a odpověď banky, pokud přišla.

Řízení je bezplatné a každá strana nese své náklady (§ 18). Podání návrhu má na promlčení stejné účinky jako žaloba (§ 8 odst. 2). Arbitr si sám opatřuje důkazy a banka mu musí do 15 dnů předložit požadované doklady a záznamy (§ 12 odst. 3 a 6). To je ve sporech o podvody zásadní, protože kdo a z jakého zařízení platbu potvrdil, ukážou jen systémy banky. Nález vydá do 90 dnů od shromáždění podkladů, ve složitých případech nejvýše o 90 dnů později (§ 15 odst. 1). Proti nálezu lze do 15 dnů podat námitky (§ 16 odst. 1) a pravomocný nález je vykonatelný jako rozsudek (§ 17). Vyhoví-li arbitr spotřebiteli, uloží bance navíc sankci 10 % z přiznané částky, nejméně 15 000 Kč, která jde státu (§ 17a). Spor, o kterém už rozhodl soud nebo který u soudu běží, arbitr neprojedná (§ 9).

Arbitr má dost práce. V roce 2025 u něj bylo zahájeno 12 050 řízení, z toho 294 v oblasti platebního styku. Spory o platební služby skončené v tom roce trvaly v průměru 384 dní, víc než dvojnásobek celkového průměru 167 dní. Spory o neautorizované platby po phishingu a podvodných telefonátech sám řadí mezi nejsložitější. Proti jeho rozhodnutí může kterákoli strana podat žalobu k soudu.

Finanční arbitr rozhoduje jen spory spotřebitelů. Firma, které podvodník vybral firemní účet, musí jít k soudu.

Přehled

Otázka	Odpověď	Ustanovení
Kdy hlásit zneužití bance?	Bez zbytečného odkladu, nejpozději do 13 měsíců od odepsání	§ 165 písm. b), § 188 zákona č. 370/2017 Sb.
Kdy je platba autorizovaná?	Když k ní plátce dal souhlas, i když ho k němu přiměl podvodník	§ 156 zákona č. 370/2017 Sb.
Do kdy musí banka vrátit neautorizovanou platbu?	Do konce následujícího pracovního dne po zjištění nebo oznámení	§ 181 odst. 1 zákona č. 370/2017 Sb.
Kolik ztráty nese klient?	Do 50 eur; celou při podvodu, úmyslu nebo hrubé nedbalosti; nic po oznámení nebo bez silného ověření	§ 182 zákona č. 370/2017 Sb.
Smí banka odmítnout vrácení kvůli hrubé nedbalosti?	Okamžité vrácení ne; náhradu může žádat dodatečně a hrubou nedbalost musí prokázat	Rozsudek SDEU ze dne 15. 10. 2026, C-70/25, body 34, 40 a 46
Kdo prokazuje, že platba byla řádně ověřena?	Banka	§ 187 odst. 1 zákona č. 370/2017 Sb.
Co stojí řízení u finančního arbitra?	Nic, nutná je předchozí výzva bance k nápravě	§ 10 a § 18 zákona č. 229/2002 Sb.

Banka odmítla vrátit peníze, které vám vybral podvodník? Projdeme výpisy a průběh útoku, posoudíme, zda šlo o neautorizovanou platbu, a připravíme reklamaci, návrh finančnímu arbitrovi nebo žalobu. Spory s bankami vedeme v rámci specializace na soudní spory. Napište nám.

Závěr

Výsledek sporu s bankou se často rozhoduje v první hodině po podvodu. Rozhoduje, jak rychle jste banku informovali, zda opravdu zablokovala kartu a bankovnictví a jestli máte uložené stopy. Druhou rozhodující otázkou je, kdo platbu zadal. Peníze, které odeslal podvodník z vašeho bankovnictví, má banka podle rozsudku Tukowiecka nejdřív vrátit a teprve potom se přít o vaši nedbalost; s odkazem na rozsudek to po ní žádejte hned v reklamaci. Peníze, které jste odeslali sami, se vracejí výrazně hůř.

O podvodech při nákupu z inzerátu, kde peníze posílá oběť sama, jsme psali v článku Anatomie jednoho podvodu. Co dělat po podání trestního oznámení, popisuje průvodce Po trestním oznámení.

Prameny

- Zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku, § 128 odst. 6, § 156, § 165, § 166, § 181, § 182, § 187, § 188 a § 223 (znění od 1. 10. 2025).
- Zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, § 1, § 8 až 10, § 12, § 15 až 18.
- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, § 554 a § 2991.
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2366 o platebních službách na vnitřním trhu, čl. 72, 73 a 74.
- Rozsudek Soudního dvora EU ze dne 15. 10. 2026 ve věci C-70/25, Tukowiecka.
- Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2025 (květen 2026), s. 3–4, 15, 25, 28 a 33–37.
- Finanční arbitr, Časté otázky (výzva k nápravě), finarbitr.gov.cz.

Tento článek má informativní charakter a nepředstavuje právní poradenství. Vychází z právního stavu ke dni publikace; zda platbu soud nebo finanční arbitr posoudí jako autorizovanou a zda jste jednali s hrubou nedbalostí, záleží vždy na konkrétním průběhu útoku a záznamech banky.

Podvodník vybral účet. Co udělat v prvních hodinách a kdy banka musí peníze vrátit

Tým IUSTORIA · Publikováno 5. 11. 2026

https://www.iustoria.cz/blog/podvodnik-vybral-ucet/

Text je dílem chráněným autorským právem. Sdílení celého dokumentu bez úprav je vítáno; přebírání částí do jiných textů jen s uvedením zdroje. © IUSTORIA, advokátní kancelář, s.r.o.