

**Některé spory s bankou, záložnou, poskytovatelem nebo zprostředkovatelem spotřebitelského úvěru, investiční společností lze řešit u státem zřízeného mimosoudního orgánu - finančního arbitra.**

**Řízení před finančním arbitrem je bezplatné.**

**Co finanční arbitr dělá?**

Finanční arbitr je orgán příslušný k mimosoudnímu rozhodování sporů, pokud je jinak k rozhodování těchto sporů příslušný český soud, mezi:

- poskytovateli platebních služeb a uživateli platebních služeb při poskytování platebních služeb<sup>i</sup> – **například spor zákazníka s bankou o správnost zaúčtované platby nebo spor zákazníka s bankou při zneužití platební karty neoprávněnou osobou,**
- vydavateli elektronických peněz a držiteli elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz – **například spor držitele předplacené karty jízdného s některými provozovateli veřejné dopravy,**
- věřiteli nebo zprostředkovateli a spotřebiteli při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru<sup>ii</sup> - **například spor zákazníka s věřitelem o odstoupení od úvěrové smlouvy nebo spor o výši poplatku za předčasné splacení úvěru,**
- investičními fondy, investičními společnostmi nebo zahraničními investičními společnostmi a spotřebiteli ze standardních fondů kolektivního investování a speciálních fondů kolektivního investování, které shromažďují peněžní prostředky od veřejnosti<sup>iii</sup> - **například spor zákazníka s investiční společností o správnost účtovaných poplatků.**

Finanční arbitr usiluje zejména o smírné vyřešení sporů.

**Kdo je finanční arbitr ?**

Institut finančního arbitra jako mimosoudního orgánu pro řešení sporů byl zřízen již v roce 2003<sup>iv</sup> pro spory z platebního styku. Od července 2011 byla jeho příslušnost rozšířena na spory ze spotřebitelských úvěrů a kolektivního investování. Současně byla zřízena také Kancelář finančního arbitra, organizační složka státu<sup>v</sup>, která plní úkoly spojené se zabezpečením činnosti finančního arbitra. Za výkon své funkce odpovídá finanční arbitr vládě, která ho jmenuje na návrh ministra financí.

**Jak mohu služeb finančního arbitra využít?**

Řízení před finančním arbitrem je bezplatné a zahajuje se na návrh zákazníka (spotřebitele) (**viz vzor návrhu**). Návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem lze podat písemně poštou, v elektronické podobě (e-mailem opatřeným zaručeným podpisem nebo prostřednictvím datové schránky) nebo osobně, resp. ústně do protokolu v sídle Kanceláře finančního arbitra.

K usnadnění podání návrhu je na stránkách finančního arbitra k dispozici formulář - <http://www.finarbitr.cz/cs/financni-arbitr-formulare-ke-stazeni.html>.

## Kdy finanční arbitr nemůže rozhodnout?

Finanční arbitr nemůže rozhodnout zejména tehdy, nemá-li návrh na zahájení řízení veškeré náležitosti. Finanční arbitr dále nemůže rozhodnout, pokud:

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

## Jak finanční arbitr v řízení postupuje?

Finanční arbitr je povinen rozhodovat podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a bez průtahů, nehájí tedy zájmy pouze jedné ze stran. V řízení postupuje arbitr podle zákona o finančním arbitrovi s přiměřeným použitím správního řádu<sup>vi</sup>.

Ve věci finanční arbitr rozhoduje nálezem. Proti nálezu finančního arbitra lze uplatnit opravné prostředky – námitky. Pravomocný nález finančního arbitra je soudně vykonatelný a má tedy účinky srovnatelné se soudním rozhodnutím. V případě nesouhlasu s konečným rozhodnutím finančního arbitra je možné podat k obecnému soudu žalobu o přezkum rozhodnutí.

## Kde se dozvím více?

### Kontakt

Kancelář finančního arbitra, organizační složka státu  
sídlo: Praha 1, Legerova 1581/69, 110 00  
telefon : 257 042 094  
fax : 257 042 089  
e-mail : [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz)  
internetová stránka : <http://www.financniarbitr.cz>  
facebook: <https://www.facebook.com/FinArbitr>  
datová schránka : qr9ab9x

### Úřední hodiny

Pondělí – 08:30 – 15:30 hod.  
Úterý – 08:30 – 15:30 hod.  
Středa – 08:30 – 15:30 hod.  
Čtvrtek – 08:30 – 15:30 hod.  
Pátek – 08:30 – 14:30 hod.

V případě jakýchkoli dotazů souvisejících s činností finančního arbitra nás neváhejte kdykoli kontaktovat.

V Praze dne 10. 2. 2012

**Mgr. Monika Nedelková v. r.**  
finanční arbitr

<sup>i</sup> např. zákon č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech (zákon o platebním styku), který byl nahrazen zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů

<sup>ii</sup> např. zákon č. 321/2001 Sb., o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru a o změně zákona č. 64/1986 Sb. nebo zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů

<sup>iii</sup> např. zákon č. 189/2004 Sb., o kolektivním investování, ve znění pozdějších předpisů

<sup>iv</sup> zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů

<sup>v</sup> zákon č. 180/2011 Sb., kterým se mění zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony

<sup>vi</sup> zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů

# N á v r h

## na zahájení řízení před finančním arbitrem

### A. Označení účastníků řízení

#### 1. Navrhovatel – fyzická osoba

<b>Jméno a příjmení</b>	
<b>Datum narození</b>	
<b>Místo trvalého pobytu</b> (ulice, číslo orientační/číslo popisné, město, PSČ)	
<b>Adresa pro doručování v rámci řízení, je-li odlišná od místa trvalého pobytu</b> (ulice, číslo orientační/číslo popisné, město, PSČ)	
<b>Telefon*</b>	
<b>Mobil*</b>	
<b>E-mail*</b>	
<b>Datová schránka</b>	
<b>Zástupce pro řízení před finančním arbitrem, je-li navrhovatel zastoupen</b> (jméno, příjmení, kontaktní adresa, na základě čeho zastupuje a v jakém rozsahu)	

\* 05, 06 a 07 - nepovinné údaje, jejich uvedení však může napomoci zrychlit řízení.

#### 2. Instituce, proti které návrh směřuje

<b>Název / obchodní firma / jméno a příjmení<sup>1</sup></b>	
<b>Identifikační číslo</b>	
<b>Sídlo / místo podnikání</b> (ulice, číslo orientační/číslo popisné, město, PSČ)	

### B. Úplné a srozumitelné vylíčení rozhodných skutečností

<i>Uvedení, v čem navrhovatel spatřuje předmět sporu mezi ním a institucí, proti které návrh směřuje s odkazem na důkazy, které navrhovatel předkládá; v případě nedostatku místa můžete popis uvést v samostatné příloze</i>
---

### C. Důkazní prostředky nebo označení důkazů

<i>Důkazními prostředky jsou zejména listiny, svědecké výpovědi, znalecké posudky. Důkazní prostředky, které má navrhovatel k dispozici, je na místě zde označit a jako přílohu k tomuto</i>
--

<sup>1</sup> Jméno a příjmení se uvádí pouze u podnikatelů fyzických osob.

návrhu připojit. Ostatní důkazní prostředky, které jsou navrhovateli známy, ale nemá je k dispozici, je zapotřebí označit např. názvem, datem jejich vzniku, jejich držitelem apod.

#### D. Označení, čeho se navrhovatel domáhá

V řízení před finančním arbitrem se lze domáhat splnění povinnosti, která vyplývá ze zákona, z právního vztahu nebo z porušení práva (náhrada škody), pokud je tato povinností strany sporu, který finanční arbitr je příslušný rozhodovat.

#### E. Prohlášení navrhovatele

Podle § 10 odst. 1 písm. f) zákona o finančním arbitrovi prohlašuji, že jsem nepodal(a) v téže věci žalobu u soudu nebo k rozhodčímu soudu anebo rozhodci a že jsem neuzavřel(a) s institucí dohodu o mimosoudním vyrovnání. Jsem si vědom(a) závaznosti nálezu finančního arbitra.

#### F. Přílohy návrhu:

25

1. povinné:

a. plná moc, je-li navrhovatel zastoupen na základě plné moci nebo prohlášení zákonného zástupce, je-li zástupcem zákonný zástupce nebo rozhodnutí příslušného orgánu, je-li zástupcem opatrovník

b. doklad o tom, že instituce byla neúspěšně vyzvána k nápravě

c. důkazy, na které se navrhovatel odvolává v textu návrhu, pokud jimi disponuje

2. nepovinné:

a. jakékoli důkazy, které mohou přispět k rozhodnutí ve věci.

#### G. Upozornění

Ujistěte se, že jste si přečetli poučení na úvodní stránce návrhu a domníváte se, že je finanční arbitr příslušný k rozhodování vašeho sporu, že jste formulář návrhu řádně vyplnili a připojili všechny povinné i nepovinné přílohy.

#### H. Datum a podpis navrhovatele nebo jeho zástupce, souhlas se zpracováním osobních údajů

Souhlasím se zpracováním osobních údajů uvedených v návrhu nebo v souvislosti s ním, které jsou nezbytné pro řízení před finančním arbitrem.

26

V

Dne

#### 27 Podpis navrhovatele nebo jeho zástupce

vlastnoruční podpis nebo zaručený elektronický podpis