KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA
ORGANIZAČNÍ SLOŽKA STÁTU

adresováno všem starostkám a starostům měst a obcí České republiky
prostřednictvím datových schránek nebo e-mailových adres úřadů

Evidenční číslo:
247/2012
Vyřizuje:
Dana Klofáčová
tel. 257 042 094

V Praze dne 10. 2. 2012

Věc: Informace pro občany o možnosti bezplatného řešení sporů s finančními institucemi před státem zřízeným finančním arbitrem

Vážená paní starostko, vážený pane starosto,

dovolte mi, abych Vás podrobněji informovala o existenci finančního arbitra jako orgánu příslušného k mimosoudnímu řešení sporů z oblasti platebního styku, spotřebitelského úvěru nebo kolektivního investování. Finanční arbitr je zákonem zřízený orgán, který bezplatně rozhoduje spory mezi zákazníky (spotřebiteli) a finančními institucemi, a to výlučně na návrh zákazníka (spotřebitele).

Vzhledem k tomu, že v dnešní době finanční produkty a služby (např. bankovní účty, platební karty, spotřebitelské úvěry) využívá většina obyvatel, narůstá také počet sporů s poskytovateli těchto produktů a služeb. Mnoho spotřebitelů však nemá dostatečné informace o svých právech a možnostech jejich ochrany a prosazování. **Hlavním posláním finančního arbitra, a tedy i hlavním důvodem založení tohoto orgánu, je zajištění rychlého, bezplatného a efektivního vyřizování sporů mezi občany a finančními institucemi.**

Podle zákona o finančním arbitrovi[i] je finanční arbitr je příslušný k rozhodování sporů mezi

a) poskytovateli platebních služeb a uživateli platebních služeb při poskytování platebních služeb[ii] – **například spor zákazníka s bankou o správnost zaúčtované platby nebo spor zákazníka s bankou při zneužití platební karty neoprávněnou osobou,**
b) vydavateli elektronických peněz a držiteli elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz – **například spor držitele předplacené karty jízdného s s některými provozovateli veřejné dopravy,**
c) věřiteli nebo zprostředkovateli a spotřebiteli při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru[iii] - **například spor zákazníka s věřitelem o odstoupení od úvěrové smlouvy nebo spor o výši poplatku za předčasné splacení úvěru,**
d) 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[iv] - **například spor zákazníka s investiční společností o správnost účtovaných poplatků.**

Institut finančního arbitra byl v České republice zřízen již k 1. 1. 2003, a to v rámci harmonizace práva České republiky se zeměmi Evropské unie, pro řešení sporů z platebního styku. Od 1. 7. 2011 je finanční arbitr příslušný k rozhodování dalších, výše uvedených sporů, tedy sporů ze spotřebitelského úvěru a kolektivního investování. Finančního arbitra jmenuje vláda na návrh ministra financí a za výkon své funkce odpovídá finanční arbitr vládě. Úkoly spojené se zabezpečením činnosti finančního arbitra plní Kancelář finančního arbitra, která je organizační složkou státu, v jejímž čele finanční arbitr stojí.

Řízení před finančním arbitrem se zahajuje na návrh zákazníka (uživatele platebních služeb, držitele elektronických peněz, spotřebitele ze spotřebitelského úvěru a spotřebitele z fondu kolektivního investování). Návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem lze podat písemně poštou, v elektronické podobě (e-mailem opatřeným zaručeným podpisem nebo prostřednictvím datové schránky), 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, včetně vzorově vyplněného formuláře návrhu.

Občané se mohou na finančního arbitra obracet také s dotazy, které se týkají jeho činnosti.

Pokud zvážíte, že by shora uvedené informace byly pro občany Vašeho města nebo obce užitečné, ráda bych Vás tímto požádala o jejich předání občanům, ať už zpřístupněním na internetových stránkách města nebo obce, na úřední desce nebo jiným vhodným způsobem. Pro tyto účely k tomuto dopisu připojuji informační leták se stručným popisem činnosti finančního arbitra a návodem, v jakých případech a jakým způsobem podat k finančnímu arbitrovi návrh na zahájení řízení. Do budoucna bych Vám ráda nabídla také možnost zasílání Bulletinu finančního arbitra s informacemi pro veřejnost - zejména informacemi o typech případů, které finanční arbitr řešil.

S pozdravem a přáním dobré budoucí spolupráce

Mgr. Monika Nedelková v. r.
finanční arbitr

Za správnost: Ing. Běla Fialová

Ing. Běla Fialová

[i] zákon č. 292/2009 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů
[ii] 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
[iii] 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
[iv] např. zákon č. 189/2004 Sb., o kolektivním investování, ve znění pozdějších předpisů

FA | KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA
ORGANIZAČNÍ SLOŽKA STÁTU

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:

a) poskytovateli platebních služeb a uživateli platebních služeb při poskytování platebních služeb[i] – **například spor zákazníka s bankou o správnost zaúčtované platby nebo spor zákazníka s bankou při zneužití platební karty neoprávněnou osobou,**
b) 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,**
c) věřiteli nebo zprostředkovateli a spotřebiteli při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru[ii] - **například spor zákazníka s věřitelem o odstoupení od úvěrové smlouvy nebo spor o výši poplatku za předčasné splacení úvěru,**
d) 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[iii] - **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[iv] 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[v], 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 rozhodnut 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[vi].

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
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

---

[i] 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
[ii] 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
[iii] např. zákon č. 189/2004 Sb., o kolektivním investování, ve znění pozdějších předpisů
[iv] zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů
[v] zákon č. 180/2011 Sb., kterým se mění zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony
[vi] 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

Jméno a příjmení	
Datum narození	
Místo trvalého pobytu (ulice, číslo orientační/číslo popisné, město, PSČ)	
Adresa pro doručování v rámci řízení, je-li odlišná od místa trvalého pobytu (ulice, číslo orientační/číslo popisné, město, PSČ)	
Telefon*	
Mobil*	
E-mail*	
Datová schránka	
Zástupce pro řízení před finančním arbitrem, je-li navrhovatel zastoupen (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

Název / obchodní firma / jméno a příjmení[1]	
Identifikační číslo	
Sídlo / místo podnikání (ulice, číslo orientační/číslo popisné, město, PSČ)	

B. Úplné a srozumitelné vylíčení rozhodných skutečností

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

C. Důkazní prostředky nebo označení důkazů

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

[1] Jméno a příjemní 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