

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 uživatelé platebních služeb při poskytování platebních služeb¹ – **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 úvěru² - **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 veřejnosti³ - **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 2003⁴ 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 státu⁵, 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 arbitř nemůžer rozhodnout?

Finanční arbitř nemůžer rozhodnut zejména tehdy, nemá-li návrh na zahájení řízení veškeré náležitosti. Finanční arbitř dále nemůžer rozhodnout, pokud:

- a) spor nenáleží do působnosti arbitřa,
- 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 arbitřem,
- d) ve věci samé již bylo rozhodnuto v rozhodčím řízení nebo ve věci samé bylo rozhodčí řízení zahájeno.

Jak finanční arbitř v řízení postupuje?

Finanční arbitř je povinen rozhodovat podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a bez průtahů, nehájí tedy zájmy pouze jedné ze stran. V řízení postupuje arbitř podle zákona o finančním arbitřovi s přiměřeným použitím správního řádu^{VI}.

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

Kde se dozvíím více?

Kontakt

Kancelář finančního arbitřa, 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.finaneniarbitr.cz>
facebook: <https://www.facebook.com/FinArbitr>
datová schránka : qr9ab9x

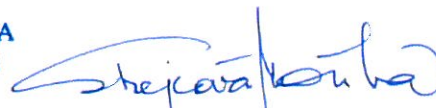
Úřední hodiny

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 arbitřa nás neváhejte kdykoli kontaktovat.

V Praze dne 1. 2. 2012

KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITŘA
organizační složka státu
Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1
IČ: 72546522



Mgr. Monika Strejcová
finanční arbitř

^I např. zákon č. 124/2002 Sb., o převezech 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 arbitřovi, ve znění pozdějších předpisů

^V zákon č. 180/2011 Sb., kterým se mění zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitřovi, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony

^{VI} zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů