



BEZPLATNÉ MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ NA FINANČNÍM TRHU

Většinu sporů spotřebitele s finančními institucemi může pomoci vyřešit finanční arbitr v bezplatném mimosoudním řízení, ve kterém nemusí být spotřebitel právně zastoupen. Finančního arbitra jmenuje vláda a jeho činnost organizačně zajišťuje Kancelář finančního arbitra, organizační složka státu (zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů).

PŮSOBNOST FINANČNÍHO ARBITRA

Finanční arbitr **je příslušný** k rozhodování zejména sporů z

- a) **platebního styku** – např. o nevydání hotovosti bankomatem, vícenásobné zaúčtování platební transakce, nezaúčtování hotovosti při vkladu prostřednictvím bankomatu nebo na pokladně, opožděné provedení platební transakce, odmítnutí provedení platební transakce, o neautorizovanou platební transakci při zneužití platební karty, internetového bankovníctví, spor o výpověď platebního účtu, spor o poplatek za platební službu;
- b) **spotřebitelského úvěru** – s věřitelem úvěru, zápůjčky nebo obdobné finanční služby o určení výše dluhu, o posouzení úvěruschopnosti dlužníka před uzavřením smlouvy, o správnosti údajů vedených v registrech dlužníků, platnosti odstoupení od úvěrové smlouvy nebo spor o výši poplatku za předčasné splacení úvěru nebo nečerpání úvěru;
- d) **kolektivního investování** – např. s investiční společností nebo investičním fondem o vypořádání realizovaného pokynu k nákupu/prodeji/výměně podílového listu, o hodnotu podílového listu;
- e) **životního pojištění** – např. o platnost pojistné smlouvy nebo její části nebo spor o vyplacení vyššího pojistného plnění nebo odkupného;
- f) **směnářského obchodu** – např. o výši směnného kurzu, o odstoupení od smlouvy o směnářském obchodu, nebo spor o poplatek za provedení směnářského obchodu;
- g) **stavebního spoření** – např. o platnost výpovědi nebo ukončení smlouvy o stavebním spoření, o platnost jednostranné změny smlouvy o stavebním spoření spočívající ve snížení úrokové sazby z vkladů nebo ve zvýšení poplatku za vedení účtu stavebního spoření, o účtování poplatků, výši vyplacené státní podpory;
- h) **investičních služeb** – např. o náhradu škody způsobené obchodníkem s cennými papíry nebo investičním zprostředkovatelem při poskytování investičního poradenství, o poplatek účtovaný v souvislosti s nákupem/prodejem investičního nástroje, o platnost nebo ukončení smlouvy o poskytování investiční služby.

ŘÍZENÍ PŘED FINANČNÍM ARBITREM

Máte-li zájem řešit svůj spor před finančním arbitrem, pak

1. musíte podat návrh na zahájení řízení, pro jeho podání lze využít **formulář na www.finarbitr.cz**, je jednoduchý a obsahuje návod na podání účinného návrhu na zahájení řízení, nezapomeňte návrh **vlastnoručně podepsat** a poslat poštou, jinak nebude řízení zahájeno (návrh můžete podepsat také uznávaným elektronickým podpisem anebo jej zaslat ze své datové schránky);
2. měli byste přiložit veškerou smluvní dokumentaci, písemnou reklamaci a její odmítnutí, i komunikaci s institucí, které máte k dispozici;
3. můžete použít aplikaci na našem webu www.finarbitr.cz **Návrh na zahájení řízení – Průvodce**, kam vložíte přílohy, které pak již nemusíte zasílat spolu s podepsaným návrhem poštou;
4. pokud vás finanční arbitr vyzve k doplnění podkladů, můžete je zaslat e-mailem (do limitu 14 MB) nebo přes webový formulář na www.finarbitr.cz **Doplnění návrhu – Průvodce**;
5. stačí jen pozorně číst výzvy a sdělení finančního arbitra a v případě potřeby můžete finančního arbitra požádat o vysvětlení (uplatněného nároku, vznesené námítky instituce nebo i návrhu na smírné řešení sporu).

KONTAKT: www.finarbitr.cz, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, tel.: +420 257 042 070, e-mail: arbitr@finarbitr.cz, datová schránka: qr9ab9x

KDY POMOCI NEMŮŽEME

Finanční arbitr **bohužel nemůže řešit** spory

- z neživotního pojištění majetku, havarijního pojištění, povinného ručení, nemoci, úrazu. Finanční arbitr také není příslušný ani k řešení sporu např. ze soukromého pojištění věci a jiného majetku, z pojištění odpovědnosti za škodu, (obraťte se na Českou obchodní inspekci adr.coi.cz nebo Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven www.ombudsmancap.cz);
- z koupě zboží nebo služeb, z penzijního připojištění a doplňkového penzijního spoření (Česká obchodní inspekce adr.coi.cz);
- s mobilními operátory (Český telekomunikační úřad www.ctu.cz);
- s dodavateli energií (Energetický regulační úřad www.eru.cz);
- mezi klientem a advokátem (Česká advokátní komora <https://www.cak.cz/scripts/detail.php?id=15607>).