



FINANČNÍ ARBITR - 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.

Řízení před finančním arbitrem upravuje zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.

Finanční arbitr je příslušný k rozhodování sporů spotřebitele s finanční institucí z

- **platebního styku** – např. sporu o nevydání hotovosti bankomatem, nezaúčtování hotovosti při vkladu prostřednictvím bankomatu nebo na pokladně, opožděné provedení platební transakce, odmítnutí provedení platební transakce, provedení neautorizované platební transakce např. při zneužití platební karty nebo internetového bankovníctví, o platnost výpovědi smlouvy o účtu, výši poplatku za platební službu, i sporu při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz, při vedení jiného než platebního účtu nebo při přijímání nebo vracení jednorázového vkladu, z dynamické směny měn;
- **spotřebitelského úvěru** – např. sporu z úvěru, zápůjčky nebo obdobné finanční služby o určení výše dluhu, posouzení platnosti smlouvy pro neposouzení úvěruschopnosti dlužníka nebo nepřiměřenou odměnu, správnosti údajů vedených v registrech dlužníků, platnosti odstoupení od úvěrové smlouvy nebo výši poplatku za předčasné splacení úvěru nebo nečerpání úvěru;
- **kolectivního investování** – např. o vypořádání realizovaného pokynu k nákupu/prodeji/výměně podílového listu, o hodnotu podílového listu;
- **životního pojištění** – např. o platnost pojistné smlouvy nebo o vyplacení pojistného plnění nebo odkupného v jiné výši;
- **směnárenského obchodu** – např. o výši směnného kurzu, odstoupení od smlouvy o směnárenském obchodu nebo poplatek za provedení směnárenského obchodu;
- **stavebního spoření** – např. o platnost výpovědi nebo jednostranného ukončení smlouvy o stavebním spoření, platnost jednostranné změny úrokové sazby z vkladů nebo změny poplatku za vedení účtu stavebního spoření, výši vyplacené státní podpory;
- **investičních služeb** – např. o náhradu škody při poskytování investičního poradenství, poplatek účtovaný v souvislosti s nákupem/prodejem investičního nástroje, platnost smlouvy o poskytování investiční služby nebo platnost výpovědi smlouvy o poskytování investičních služeb;
- **penzijních produktů** – penzijního připojištění se státním příspěvkem, doplňkového penzijního připojištění a panevropského osobního penzijního produktu, např. o platnost smlouvy, vyplacení plnění v jiné výši, o poplatek, o platnost výpovědi smlouvy.

Má-li spotřebitel zájem řešit svůj spor před finančním arbitrem, pak

1. **je nejdříve zapotřebí písemně vyzvat finanční instituci k nápravě**, vzory naleznete na <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/formulare.html>;
2. **zpracovat návrh** na zahájení řízení, lze využít **formulář** dostupný ke stažení na adrese <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/formulare.html>;
pro zpracování návrhu na zahájení řízení lze využít formulář a **Průvodce podáním návrhu** na webu <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/pruvodce-podanim-navrhu.html>, kam lze vložit elektronické přílohy, které již pak není zapotřebí zasílat spolu s podepsaným návrhem;
3. aby bylo řízení zahájeno, je návrh zapotřebí **vlastnoručně podepsat** a poslat **poštou**, nebo podepsat **uznávaným elektronickým podpisem**, pokud ho spotřebitel podává **e-mailem** anebo zaslat prostřednictvím **vlastní datové schránky**;
4. **k návrhu je zapotřebí předložit úplnou smluvní dokumentaci**, je-li k dispozici, **písemnou výzvu k nápravě** a případně i její odmítnutí, jakoukoli **komunikaci s institucí** a jiné podklady které má spotřebitel k dispozici a souvisejí se sporem;
5. k doplnění návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem lze využít Průvodce doplněním návrhu na <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/pruvodce-doplnenim-navrhu.html> nebo lze podklady zaslat do schránky elektronické pošty arbitr@finarbitr.cz (max. velikost zprávy je 14Mb), jinak samozřejmě poštou.

Kde lze podat návrh na zahájení řízení:

Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, e-mail: arbitr@finarbitr.cz (nutné opatřit uznávaným elektronickým podpisem) nebo datová schránka: qr9ab9x

Kde se lze zeptat: tel.: +420 257 042 070 nebo <https://finarbitr.cz/cs/ptejte-se-arbitra.html>, určitě odpověď najdete i na <https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/caste-otazky.html>.

Finanční arbitr nemůže řešit spory

- z neživotního pojištění (zejména spory z havarijního pojištění, povinného ručení, pojištění pro případ nemoci, úrazového pojištění, pojištění majetku, pojištění právní ochrany, pojištění odpovědnosti za škodu), ty může řešit **Česká obchodní inspekce** <https://www.coi.cz/informace-o-adr/> nebo **Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven** <https://www.ombudsmancap.cz/>;
- z koupě zboží nebo služeb (ty řeší **Česká obchodní inspekce** <https://www.coi.cz/informace-o-adr/>);
- s mobilními operátory (ty řeší **Český telekomunikační úřad** <https://www.ctu.cz/>);
- s dodavateli energií (ty řeší **Energetický regulační úřad** <https://www.eru.cz/>).