

2) Proces řízení před FAČR

a) Řízení se zahajuje na návrh navrhovatele

b) Návrh je nepřipustný, jestliže

- spor nenáleží do působnosti arbitra
- ve věci samé již rozhodl soud nebo řízení ve věci samé bylo před soudem zahájeno
- spor je nebo již byl předmětem řízení před arbitrem
- spor je nebo již byl předmětem rozhodčího řízení

c) Návrh obsahuje

- označení účastníků řízení
- doklad o tom, že instituce byla neúspěšně vyzvána k nápravě
- úplné a srozumitelné vylíčení rozhodných skutečností
- důkazní prostředky nebo označení důkazů
- označení, čeho se navrhovatel domáhá
- prohlášení, že navrhovatel nepodal v téže věci žalobu k soudu nebo k rozhodčímu soudu anebo rozhodci a že neuzavřel s institucí dohodu o mimosoudním vyrovnání a je si vědom závaznosti nálezu
- plnou moc, je-li navrhovatel zastoupen na základě plné moci
- datum a podpis navrhovatele

d) Arbitr vyzve po podání návrhu instituci, aby k návrhu se vyjádřila (do 15 dnů)

e) Zastavení řízení

Arbitr řízení zastaví usnesením jestliže,

- arbitr následně zjistil, že návrh je nepřipustný
- navrhovatel neposkytl přes výzvu arbitra potřebnou součinnost; o tom musí být navrhovatel arbitrem poučen
- navrhovatel vzal svůj návrh zpět

f) Nález

- arbitr rozhoduje nálezem. (30 dnů ode dne zahájení řízení; ve zvlášť složitých případech nejdéle do 60 dnů)
- písemné vyhotovení nálezů se doručuje účastníkům řízení bez zbytečného odkladu do vlastních rukou
- nález obsahuje výrok, odůvodnění a poučení o námitkách

Kontaktní údaje:

Finanční arbitr ČR:

Tel.: + 420 221 674 600
Web: www.finarbitr.cz
Email: arbitr@finarbitr.cz

Sdružení bankovních karet:

Tel.: + 420 731 00 34 34
Web: www.bankovnikarty.cz
Email: bankovnikarty@bankovnikarty.cz

Sdružení českých spotřebitelů!

Tel.: +420 261 263 574
Web: www.konzument.cz
Email: spotrebitel@regio.cz

Sdružení českých spotřebitelů:

Tel.: +420 224 239 940
Web: www.spotrebitele.info
Email: spotrebitel@sos.cz

Máte problém s platební kartou?

V dnešní době se nabízí několik možností...



...aneb několik rad, jak si chránit svoje peníze.

Platební karta

- Je zpravidla opatřena magnetickým proužkem (tj. médium, na kterém jsou zaznamenány identifikační údaje o držiteli karty) nebo čipem (tj. Mikroprocesor, ve kterém jsou uloženy informace, potřebné k ověření osobního kódu držitele, tato technologie je mnohem bezpečnější)

!!!MAXIMÁLNÍ OCHRANA pouze za předpokladu že čipová technologie je použita jak na kartě tak v akceptačním zařízení(ATM, POS)!!!

Jak chránit svoji platební kartu?

- využijte informačních SMS zpráv o realizovaných pohybech na svém účtu
- nikdy nenechávejte PIN v blízkosti karty
- v obchodě nesmí personál odnést kartu z Vašeho dohledu
- nikdy nereagovat na emaily od banky - banky takto nekomunikují
- používejte dobře zabezpečený počítač, e-banking je bezpečný natolik, jak dobře je zabezpečený Váš počítač
- při platbě přes internet používejte tzv. Zabezpečených platebních bran, používejte k těmto platbám virtuální platební kartu nebo si zřídte dodatečný běžný účet a k těmto platbám virtuální kartu a tuto používejte k platbám přes internet, tento účet „nadotujete“ pouze nezbytně nutným množstvím finančních prostředků
- kartu nepoškozují jen mechanické vlivy, může jí zničit také mobil nebo počítač, u hybridních chipových karet (mají jak magnetický proužek tak i bezpečnější chip) dochází k znehodnocení čipu i krátkodobým hluboko-zmrazením čipu, poté karta funguje pouze jako magnetická
- využijte pojištění platební karty proti jejímu zneužití

Řešení sporů

A) Kontaktování banky

- pochybnosti o oprávněnosti provedené transakce - Neprodleně kontaktovat svou banku a informujte ji o této skutečnosti
- došlo-li ke ztrátě nebo zneužití Vaší platební karty - okamžitě tuto zablokujte (současně toto nahláste Policii ČR)
- jste-li přesvědčeni, že transakce uskutečněna na Vašem účtu jsou neoprávněné, reklamujte písemně tyto u své instituce
- budete-li s reklamací neúspěšní a bude-li daná reklamáce náležet do působnosti FA, zašlete návrh na zahájení

Tabulka telefonních čísel pro blokaci platebních karet

Název banky	Blokace z ČR	Blokace ze zahraničí	Poplatky za blokaci	Poplatek za stoplistaci
ČSOB	495 800 111	00 420 495 800 111	200 Kč	2 000 Kč
Česká spořitelna	800 207 207	00 420 267 201 889	200 Kč	500 Kč
Komerční banka	222 412 230	00 420 222 412 230	150 Kč	2 000 Kč
Raiffeisenbank	800 900 000	00 420 417 941 446	200 Kč	2 000 Kč
Živnobanka	800 122 412	00 420 224 222 412	zdarma	zdarma

V případě finanční nouze je klient oprávněn žádat těchto služeb:

- **Emergency cash** - dodání nouzové hotovosti do zahraničí, v případě odcizení platební karty
- **Emergency card** - namísto hotovosti je zaslána zcela nová karta, s kterou můžete platit více než s omezenou výší hotovosti

B) Finanční arbitr České republiky

FAČR rozhoduje spory mezi tzv. Převádějícími institucemi a jejich klienty

- Hlavní poslání** - zajištění rychlého a efektivního vyřizování sporů klientů s institucemi mimosoudní cestou
- Hlavní přínos** - rychlost rozhodování, nezaplatněné řízení a vysoká znalost problematiky

Institut finančního arbitra je nedílnou součástí systému ochrany spotřebitele na finančním trhu v České republice

1) Kompetence

a) Spory mezi převádějícími institucemi a jejich klienty:

- při provádění převodů peněžních prostředků
- z opravného zúčtování
- z inkasní formy placení na území České republiky

b) Spory mezi vydavateli EPP a držiteli EPP při jejich vydávání a užívání

- výše částky, která je předmětem sporu bez omezení!
- při ztrátě a odcizení karty odpovídá plátce do 150EUR

c) Typickým sporem:

- neoprávněný tuzemský převod finančních prostředků z účtu
- neoprávněné použití platební karty při výběru z ATM tuzemsko
- neoprávněné použití platební karty při platbě u Obchodníka

d) Do kompetencí finančního arbitra naopak nepatří spory např. z oblasti:

- úvěrů,
- poplatků,
- pojištění,
- stavebního spoření,
- penzijní připojištění
- spory vzniklé mimo členské státy EHP