



FINANČNÍ ARBITR – BEZPLATNÉ MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ NA FINANČNÍM TRHU

Většinu sporů spotřebitele s finanční institucí může 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 provedení platební transakce bez souhlasu majitele účtu (např. při zneužití platební karty nebo internetového bankovníctví, nevydání hotovosti bankomatem, nezaúčtování hotovosti při vkladu prostřednictvím bankomatu nebo na pokladně, opožděné provedení platební transakce, odmítnutí provedení platební transakce, 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;
- **kolektivního 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 poplatků 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, o poplatek účtovaném v souvislosti s nákupem/prodejem investičního nástroje, o určení neplatnosti smlouvy nebo smluvního ujednání nebo výpovědi smlouvy;
- **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 platnosti výpovědi smlouvy;
- **dlouhodobého investičního produktu** – např. o platnosti ujednání o poplatek nebo jeho výši, o vydání potvrzení pro daňové účely nebo o jeho obsah;
- **kryptoaktiv** – např. o přijímání, předávání, provádění pokynů ke kryptoaktivům jménem zákazníků, poskytování poradenství týkajícího se kryptoaktiv nebo o směně kryptoaktiv za peněžní prostředky nebo za jiná kryptoaktiva.

Zda může finanční arbitr spor řešit, lze zjistit v **Odpovědích na časté dotazy, které jsou k dispozici na <https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/caste-otazky.html>** nebo <https://finarbitr.cz/cs/ptejte-se-arbitra.html>, případně na adrese arbitr@finarbitr.cz nebo tel. +420 257 042 070 (po-pá 9-11).

Při podání návrhu na zahájení řízení musí spotřebitel dodržet postup:

1. Nejprve vyzvat finanční instituci k nápravě;

Vzory jsou k dispozici na <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/formulare.html>.

2. Zpracovat návrh na zahájení řízení;

Návrh lze zpracovat v **Průvodci podáním návrhu** na <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/pruvodce-podanim-navrhu.html>, kam je možné vložit elektronické přílohy, které již pak není zapotřebí zasílat spolu s podepsaným návrhem; nebo je formulář návrhu k dispozici na <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/formulare.html>.

3. K zahájení řízení je nezbytné návrh:

- a) **vlastnoručně podepsat** a poslat **poštou** na adresu Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1;
- b) podepsat **uznávaným elektronickým podpisem (podepisovací certifikát)**, a poslat **e-mailem** na adresu arbitr@finarbitr.cz, max. velikost zprávy je 14 MB;
- c) podepsat a poslat **vlastní datovou schránkou** do schránky Kanceláře finančního arbitra (qr9ab9x), max. velikost zprávy je 100 MB.

4. K návrhu je nezbytné připojit úplnou smluvní dokumentaci, je-li k dispozici, **vždy písemnou výzvu k nápravě**, a případně i její odmítnutí, **komunikaci s finanční institucí** a jiné podklady související se sporem.

5. K doplnění návrhu na zahájení řízení lze využít **Průvodce doplněním návrhu** na <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/pruvodce-doplnenim-navrhu.html> nebo lze podklady zaslat poštou, e-mailem nebo do datové schránky Kanceláře finančního arbitra.

Finanční arbitr určitě nemůže řešit spory

- **z poskytování služeb elektronických komunikací a z poštovních služeb** (ty řeší Český telekomunikační úřad <https://www.ctu.cz>);
- **s dodavateli energií** (ty řeší Energetický regulační úřad <https://www.eru.cz>);
- **z koupě zboží nebo poskytování jiných než výše uvedených finančních služeb**, (ty řeší Česká obchodní inspekce <https://www.coi.cz/informace-o-adr/>);
- **z neživotního pojištění (zejména spory z havarijního pojištění, pojištění pro případ nemoci, úrazového pojištění, pojištění majetku, pojištění právní ochrany)**, ty může vedle Česká obchodní inspekce řešit též Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven <https://www.ombudsmanca.cz/>).