



## 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 (zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů).

### Finanční arbitr je příslušný k rozhodování sporů z

- **platebního styku** – např. sporu 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, neautorizovanou platební transakci při zneužití platební karty, internetového bankovníctví, platnost výpovědi platebního 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;
- **spotřebitelského úvěru** – např. sporu z úvěru, zápůjčky nebo obdobné finanční služby o určení výše dluhu, posouzení úvěruschopnosti dlužníka před uzavřením smlouvy, 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 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 platebních služeb.

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

1. musíte **podat návrh** na zahájení řízení, pro jeho podání lze využít **formulář** dostupný ke stažení na adrese <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/formulare.html>, je jednoduchý a obsahuje návod na podání účinného návrhu na zahájení řízení;
2. nezapomeňte návrh **vlastnoručně podepsat** a poslat poštou, jinak nebude řízení zahájeno (návrh můžete podepsat také uznávaným elektronickým podpisem a poslat mailem anebo jej zaslat ze své datové schránky);
3. **předložte** úplnou smluvní dokumentaci (pokud nemáte, v návrhu to sdělte), písemnou reklamaci (musí být učiněna vždy) a případně i její odmítnutí, i komunikaci s institucí, které máte k dispozici;
4. pro vytvoření návrhu na zahájení řízení můžete použít také webový formulář **Průvodce podáním návrhu** na našem webu <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/pruvodce-podanim-navrhu.html>, kam vložíte přílohy, které pak již nemusíte zasílat spolu s podepsaným návrhem poštou;
5. pokud vás finanční arbitr vyzve k doplnění podkladů, můžete je zaslat e-mailem (do limitu 14 MB) nebo přes webový formulář **Průvodce doplněním návrhu** dostupný na adrese na <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/pruvodce-doplnenim-navrhu.html>;
6. 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).

**Kde mohu podat návrh na zahájení řízení:** Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1  
e-mail: [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz) (nutné opatřit uznávaným elektronickým podpisem) nebo datová schránka: qr9ab9x  
tel.: +420 257 042 070 nebo <https://finarbitr.cz>

**Kde se mohu zeptat:**

### Finanční arbitr bohužel nemůže řešit spory

- z neživotního pojištění, tedy spory z havarijního pojištění, povinného ručení, pojištění pro případ nemoci, úrazového pojištění, pojištění majetku, pojištění právní ochrany, pojištění odpovědnosti za škodu, aj. (obratte se na Českou obchodní inspekci <https://www.coi.cz/informace-o-adr/> nebo Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven <https://www.ombudsmancap.cz/>);
- z koupě zboží nebo služeb, z penzijního připojištění a doplňkového penzijního spoření (obratte se na Českou obchodní inspekci <https://www.coi.cz/informace-o-adr/>);
- s mobilními operátory v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb (obratte se na Český telekomunikační úřad <https://www.ctu.cz/>);
- s dodavateli energií (obratte se na Energetický regulační úřad <https://www.eru.cz/>).