


## INFORMACE O MIMOSOUDNÍM ŘEŠENÍ SPORŮ

V otázkách platebního styku a spotřebitelských úvěrů se můžete za účelem mimosoudního řešení našeho případného vzájemného sporu obrátit na Kancelář Finančního arbitra. Na jeho internetových stránkách [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz) a přiloženém letáku níže najdete bližší informace včetně potřebných kontaktů.

 <b>FA</b> KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA ORGANIZAČNÍ SLOŽKA STÁTU	
<b>FINANČNÍ ARBITR – BEZPLATNÉ MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ NA FINANČNÍM TRHU</b>	<b>Má-li spotřebitel zájem řešit svůj spor před finančním arbitrem, pak</b>
Většinu sporů spotřebitele s finančními institucemi může pomoci vyřešit finanční arbitr v bezplatném mimosoudním řízení, ve kterém nemusí být spotřebitel právně zastoupen.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. je nejdříve zapotřebí písemně vyzvat finanční instituci k nápravě, vzory naleznete na <a href="https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/formulare.html">https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/formulare.html</a>;</li> </ol>
Řízení před finančním arbitrem upravuje zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. zpracovat návrh na zahájení řízení, lze využít formulář dostupný ke stažení na adrese <a href="https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/formulare.html">https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/formulare.html</a>; pro zpracování návrhu na zahájení řízení lze využít formulář a Průvodce podáním návrhu na webu <a href="https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/pruvodce-podanim-navrhu.html">https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/pruvodce-podanim-navrhu.html</a>, kam lze vložit elektronické přílohy, které již pak není zapotřebí zasílat spolu s podepsaným návrhem;</li> </ol>
<b>Finanční arbitr je příslušný k rozhodování sporů spotřebitele s finanční institucí z</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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;</li> </ol>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>platebního styku</b> – např. sporu o provedení platební transakce bez souhlasu majitele účtu např. při zneužití platební karty nebo internetového bankovníctví, nevzdání 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;</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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 finanční institucí a jiné podklady které má spotřebitel k dispozici a souvisejí se sporem;</li> </ol>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>spotřebitelského úvěru</b> – 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;</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. k doplnění návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem lze využít Průvodce doplněním návrhu na <a href="https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/pruvodce-doplnenim-navrhu.html">https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/pruvodce-doplnenim-navrhu.html</a> nebo lze podklady zaslat do schránky elektronické pošty <a href="mailto:arbitr@finarbitr.cz">arbitr@finarbitr.cz</a> (max. velikost zprávy je 14MB), jinak poštou do datové schránky (max. velikost zprávy je 100MB).</li> </ol>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>kolktivního investování</b> – např. o vypořádání realizovaného pokynu k nákupu/prodeji/výměně podílového listu, o hodnotu podílového listu;</li> </ul>	<p><b>Kde lze podat návrh na zahájení řízení:</b> Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69 (vlastnoručně podepsaný), 110 00 Praha 1, e-mail: <a href="mailto:arbitr@finarbitr.cz">arbitr@finarbitr.cz</a> (nutné opatřit uznávaným elektronickým podpisem) nebo datová schránka: qr9ab9x</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>životního pojištění</b> – např. o platnost pojistné smlouvy nebo o vyplacení pojistného plnění nebo odkupného v jiné výši;</li> </ul>	<p><b>Kde se lze zeptat:</b> tel.: +420 257 042 070 (po-pá 9-11 a 14-15 hod), e-mail: <a href="mailto:arbitr@finarbitr.cz">arbitr@finarbitr.cz</a> nebo <a href="https://finarbitr.cz/cs/ptejte-se-arbitra.html">https://finarbitr.cz/cs/ptejte-se-arbitra.html</a>, určitě odpověď najdete i na <a href="https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/caste-otazky.html">https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/caste-otazky.html</a>.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>směnárenského obchodu</b> – např. o výši směnného kurzu, odstoupení od smlouvy o směnárenském obchodu nebo poplatek za provedení směnárenského obchodu;</li> </ul>	<p><b>Finanční arbitr nemůže řešit spory</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- z poskytování služeb elektronických komunikací a z poštovních služeb (ty řeší Český telekomunikační úřad <a href="https://www.ctu.cz">https://www.ctu.cz</a>);</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>stavebního spoření</b> – 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;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- s dodavateli energií (ty řeší Energetický regulační úřad <a href="https://www.eru.cz">https://www.eru.cz</a>);</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>investičních služeb</b> – např. o náhradu škody, o poplatek účtovaný v souvislosti s nákupem/prodejem investičního nástroje, o určení neplatnosti smlouvy nebo smluvního ujednání nebo výpovědi smlouvy;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- z koupě zboží nebo poskytování jiných než výše uvedených finančních služeb, (všechny ostatní spory, které nespadají do působnosti finančního arbitra nebo uvedených státních orgánů mimosoudního řešení sporů řeší Česká obchodní inspekce <a href="https://www.coi.cz/informace-o-adri">https://www.coi.cz/informace-o-adri</a>);</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>penzijních produktů</b> – 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- z neživotního pojištění (zejména spory z havarijního pojištění, pojištění pro případ nemoci, úrazového pojištění, pojištění majetku, pojištění právní ochrany), ty může vedle ČOI řešit též Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven <a href="https://www.ombudsmancap.cz/">https://www.ombudsmancap.cz/</a>).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>dlouhodobého investičního produktu</b> – např. o platnosti ujednání o poplatek nebo jeho výši, o vydání potvrzení pro daňové účely nebo o jeho obsah.</li> </ul>	