

<b>FA</b>   KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA ORGANIZAČNÍ SLOŽKA STÁTU	OBECNÍ ÚŘAD SLAPY nad Vltavou		Čís. dopor. JS
	Došlo: 17 -02- 12	Zpracoval	Ukládací znak S
	OÚSL - Č.j. 66/2012	Přílohy 3x	S

adresováno všem starostkám a starostům měst a obcí České republiky prostřednictvím datových schránek nebo e-mailových adres úřadů

Evidenční číslo: 247/2012
Vyřizuje: Dana Klofáčová tel. 257 042 094

V Praze dne 10. 2. 2012

**Věc: Informace pro občany o možnosti bezplatného řešení sporů s finančními institucemi před státem zřízeným finančním arbitrem**

Vážená paní starostko, vážený pane starosto,

dovolte mi, abych Vás podrobněji informovala o existenci finančního arbitra jako orgánu příslušného k mimosoudnímu řešení sporů z oblasti platebního styku, spotřebitelského úvěru nebo kolektivního investování. Finanční arbitr je zákonem zřízený orgán, který bezplatně rozhoduje spory mezi zákazníky (spotřebiteli) a finančními institucemi, a to výlučně na návrh zákazníka (spotřebitele).

Vzhledem k tomu, že v dnešní době finanční produkty a služby (např. bankovní účty, platební karty, spotřebitelské úvěry) využívá většina obyvatel, narůstá také počet sporů s poskytovateli těchto produktů a služeb. Mnoho spotřebitelů však nemá dostatečné informace o svých právech a možnostech jejich ochrany a prosazování. **Hlavním posláním finančního arbitra, a tedy i hlavním důvodem založení tohoto orgánu, je zajištění rychlého, bezplatného a efektivního vyřizování sporů mezi občany a finančními institucemi.**

- Podle zákona o finančním arbitrovi<sup>i</sup> je finanční arbitr je příslušný k rozhodování sporů mezi
- poskytovateli platebních služeb a uživateli platebních služeb při poskytování platebních služeb<sup>ii</sup> – **například spor zákazníka s bankou o správnost zaúčtované platby nebo spor zákazníka s bankou při zneužití platební karty neoprávněnou osobou,**
  - vydavateli elektronických peněz a držiteli elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz – **například spor držitele předplacené karty jízdného s některými provozovateli veřejné dopravy,**
  - věřiteli nebo zprostředkovateli a spotřebiteli při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru<sup>iii</sup> - **například spor zákazníka s věřitelem o odstoupení od úvěrové smlouvy nebo spor o výši poplatku za předčasné splacení úvěru,**
  - investičními fondy, investičními společnostmi nebo zahraničními investičními společnostmi a spotřebiteli ze standardních fondů kolektivního investování a speciálních

fondů kolektivního investování, které shromažďují peněžní prostředky od veřejnosti<sup>iv</sup> -  
**například spor zákazníka s investiční společností o správnost účtovaných poplatků.**

Institut finančního arbitra byl v České republice zřízen již k 1. 1. 2003, a to v rámci harmonizace práva České republiky se zeměmi Evropské unie, pro řešení sporů z platebního styku. Od 1. 7. 2011 je finanční arbitr příslušný k rozhodování dalších, výše uvedených sporů, tedy sporů ze spotřebitelského úvěru a kolektivního investování. Finančního arbitra jmenuje vláda na návrh ministra financí a za výkon své funkce odpovídá finanční arbitr vládě. Úkoly spojené se zabezpečením činnosti finančního arbitra plní Kancelář finančního arbitra, která je organizační složkou státu, v jejímž čele finanční arbitr stojí.

Řízení před finančním arbitrem se zahajuje na návrh zákazníka (uživatele platebních služeb, držitele elektronických peněz, spotřebitele ze spotřebitelského úvěru a spotřebitele z fondu kolektivního investování). Návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem lze podat písemně poštou, v elektronické podobě (e-mailem opatřeným zaručeným podpisem nebo prostřednictvím datové schránky), osobně, resp. ústně do protokolu v sídle Kanceláře finančního arbitra. K usnadnění podání návrhu je na stránkách finančního arbitra k dispozici formulář - <http://www.finarbitr.cz/cs/financni-arbitr-formulare-ke-stazeni.html>, včetně vzorově vyplněného formuláře návrhu.

Občané se mohou na finančního arbitra obracet také s dotazy, které se týkají jeho činnosti.

Pokud zvážíte, že by shora uvedené informace byly pro občany Vašeho města nebo obce užitečné, ráda bych Vás tímto požádala o jejich předání občanům, ať už zpřístupněním na internetových stránkách města nebo obce, na úřední desce nebo jiným vhodným způsobem. Pro tyto účely k tomuto dopisu připojuji informační leták se stručným popisem činnosti finančního arbitra a návodem, v jakých případech a jakým způsobem podat k finančnímu arbitrovi návrh na zahájení řízení. Do budoucna bych Vám ráda nabídla také možnost zasílání Bulletinu finančního arbitra s informacemi pro veřejnost - zejména informacemi o typech případů, které finanční arbitr řeší.

S pozdravem a přáním dobré budoucí spolupráce

**Mgr. Monika Nedelková v. r.**  
finanční arbitr

Za správnost: Ing. Běla Fialová

Ing. Běla  
Fialová

Digitalně podepsaný Ing. Běla Fialová  
DN: c=cz, o=ing. Běla Fialová  
ou=Česká republika, ou=Kancelář  
finančního arbitra, ou=1,  
ou=Kancelář finančního arbitra,  
ou=Ing. Běla Fialová, ou=110 00,  
ou=Praha, ou=cs,  
serialNumber=CN=10229142,  
email=20120214100000000000

<sup>i</sup> zákon č. 292/2009 Sb., o finančních arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů

<sup>ii</sup> např. zákon č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech (zákon o platebním styku), který byl nahrazen zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů

<sup>iii</sup> např. zákon č. 321/2001 Sb., o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru a o změně zákona č. 64/1986 Sb. nebo zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů

<sup>iv</sup> např. zákon č. 189/2004 Sb., o kolektivním investování, ve znění pozdějších předpisů



**Některé spory s bankou, záložnou, poskytovatelem nebo zprostředkovatelem spotřebitelského úvěru, investiční společností lze řešit u státem zřízeného mimosoudního orgánu - finančního arbitra.**

**Řízení před finančním arbitrem je bezplatné.**

#### **Co finanční arbitr dělá?**

Finanční arbitr je orgán příslušný k mimosoudnímu rozhodování sporů, pokud je jinak k rozhodování těchto sporů příslušný český soud, mezi:

- a) poskytovateli platebních služeb a uživateli platebních služeb při poskytování platebních služeb<sup>i</sup> – **například spor zákazníka s bankou o správnost zaúčtované platby nebo spor zákazníka s bankou při zneužití platební karty neoprávněnou osobou,**
- b) vydavateli elektronických peněz a držiteli elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz – **například spor držitele předplacené karty jízdného s některými provozovateli veřejné dopravy,**
- c) věřiteli nebo zprostředkovateli a spotřebiteli při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru<sup>ii</sup> - **například spor zákazníka s věřitelem o odstoupení od úvěrové smlouvy nebo spor o výši poplatku za předčasné splacení úvěru,**
- d) investičními fondy, investičními společnostmi nebo zahraničními investičními společnostmi a spotřebiteli ze standardních fondů kolektivního investování a speciálních fondů kolektivního investování, které shromažďují peněžní prostředky od veřejnosti<sup>iii</sup> - **například spor zákazníka s investiční společností o správnost účtovaných poplatků.**

Finanční arbitr usiluje zejména o smírné vyřešení sporů.

#### **Kdo je finanční arbitr ?**

Institut finančního arbitra jako mimosoudního orgánu pro řešení sporů byl zřízen již v roce 2003<sup>iv</sup> pro spory z platebního styku. Od července 2011 byla jeho příslušnost rozšířena na spory ze spotřebitelských úvěrů a kolektivního investování. Současně byla zřízena také Kancelář finančního arbitra, organizační složka státu<sup>v</sup>, která plní úkoly spojené se zabezpečením činnosti finančního arbitra. Za výkon své funkce odpovídá finanční arbitr vládě, která ho jmenuje na návrh ministra financí.

#### **Jak mohu služeb finančního arbitra využít?**

Řízení před finančním arbitrem je bezplatné a zahajuje se na návrh zákazníka (spotřebitele) (**viz vzor návrhu**). Návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem lze podat písemně poštou, v elektronické podobě (e-mailem opatřeným zaručeným podpisem nebo prostřednictvím datové schránky) nebo osobně, resp. ústně do protokolu v sídle Kanceláře finančního arbitra.

K usnadnění podání návrhu je na stránkách finančního arbitra k dispozici formulář - <http://www.finarbitr.cz/cs/financni-arbitr-formulare-ke-stazeni.html>.

### Kdy finanční arbitr nemůže rozhodnout?

Finanční arbitr nemůže rozhodnout zejména tehdy, nemá-li návrh na zahájení řízení veškeré náležitosti. Finanční arbitr dále nemůže rozhodnout, pokud:

- a) spor nenáleží do působnosti arbitra,
- b) ve věci samé již rozhodl soud nebo řízení ve věci samé bylo před soudem zahájeno,
- c) spor je nebo již byl předmětem řízení před arbitrem,
- d) ve věci samé již bylo rozhodnuto v rozhodčím řízení nebo ve věci samé bylo rozhodčí řízení zahájeno.

### Jak finanční arbitr v řízení postupuje?

Finanční arbitr je povinen rozhodovat podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a bez průtahů, nehájí tedy zájmy pouze jedné ze stran. V řízení postupuje arbitr podle zákona o finančním arbitrovi s přiměřeným použitím správního řádu<sup>vi</sup>.

Ve věci finanční arbitr rozhoduje nálezem. Proti nálezu finančního arbitra lze uplatnit opravné prostředky – námitky. Pravomocný nálezn finančního arbitra je soudně vykonatelný a má tedy účinky srovnatelné se soudním rozhodnutím. V případě nesouhlasu s konečným rozhodnutím finančního arbitra je možné podat k obecnému soudu žalobu o přezkum rozhodnutí.

### Kde se dozvím více?

#### Kontakt

Kancelář finančního arbitra, organizační složka státu  
sídlo: Praha 1, Legerova 1581/69, 110 00  
telefon : 257 042 094  
fax : 257 042 089  
e-mail : [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz)  
internetová stránka : <http://www.financniarbitr.cz>  
facebook: <https://www.facebook.com/FinArbitr>  
datová schránka : qr9ab9x

#### Úřední hodiny

Pondělí – 08:30 – 15:30 hod.  
Úterý – 08:30 – 15:30 hod.  
Středa – 08:30 – 15:30 hod.  
Čtvrtek – 08:30 – 15:30 hod.  
Pátek – 08:30 – 14:30 hod.

V případě jakýchkoli dotazů souvisejících s činností finančního arbitra nás neváhejte kdykoli kontaktovat.

V Praze dne 10. 2. 2012

**Mgr. Monika Nedelková v. r.**  
finanční arbitr

<sup>i</sup> např. zákon č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech (zákon o platebním styku), který byl nahrazen zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů

<sup>ii</sup> např. zákon č. 321/2001 Sb., o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru a o změně zákona č. 64/1986 Sb. nebo zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů

<sup>iii</sup> např. zákon č. 189/2004 Sb., o kolektivním investování, ve znění pozdějších předpisů

<sup>iv</sup> zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů

<sup>v</sup> zákon č. 180/2011 Sb., kterým se mění zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony

<sup>vi</sup> zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů