KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA
ORGANIZAČNÍ SLOŽKA STÁTU

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 z:

- platebního styku – zejména sporu o provedení platební transakce bez souhlasu majitele účtu (např. při zneužití platební karty nebo internetového bankovnictví, 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 z elektronických peněz, jiného než platebního účtu nebo jednorázového vkladu, z dynamické směny měn;
- spotřebitelského úvěru – zejména 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;
- životního pojištění – pouze investiční nebo kapitálové životní pojištění, nikoli riziková připojištění sjednaná ve smlouvě o životním pojištění (např. úraz, nemoc, pracovní neschopnost, majetek, havarijní pojištění, povinné ručení);
- směnárenského obchodu;
- stavebního spoření;
- investičních služeb – služby spojené s investičními nástroji (zejména akcie, podílové listy, dluhopisy, deriváty);
- penzijních produktů – zejména penzijní připojištění a penzijní doplňkové spoření;
- dlouhodobého investičního produktu;
- kryptoaktiv – pouze kryptoaktiva spadající do působnosti nařízení MiCA.

Finanční arbitr nemůže řešit spory:

- **z poskytování služeb elektronických komunikací a z poštovních služeb** (ty řeší Český telekomunikační úřad https://ctu.gov.cz/);
- **s dodavateli energií** (ty řeší Energetický regulační úřad https://eru.gov.cz/);
- **z koupě zboží nebo poskytování jiných než výše uvedených finančních služeb**, (ty řeší Česká obchodní inspekce https://coi.gov.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.ombudsmancap.cz/).

Základní informace ke sporům a kontakty:

Odpovědi na nejčastější dotazy k příslušnosti finančního arbitra a pravidlům řízení před finančním arbitrem: Časté otázky

Zeptat se lze i položením dotazu zde**,** na e-mailové adrese arbitr@finarbitr.gov.cz nebo na telefonním čísle: +420 257 042 094 (po - pá 10 – 11 hod. a 14 – 15 hod.).

Jak zahájit řízení před finančním arbitrem:

Pro řádné zahájení řízení před finančním arbitrem musí spotřebitel dodržet postup:

1. **Před zahájením řízení je zapotřebí vyzvat finanční instituci k nápravě:** lze využít vzory zde.
2. **Shromáždit potřebné dokumenty, nejlépe mít:**
   a) výzvu k nápravě;
   b) doklad o odeslání výzvy k nápravě;
   c) smluvní dokumentaci, která se týká sporu;
   d) vše, co lze považovat za důležité pro posouzení sporu.
3. **Zpracovat návrh** na zahájení řízení;
   Návrh lze zpracovat v Průvodci podáním návrhu, kam je možné vložit elektronické přílohy, které již pak není zapotřebí zasílat spolu s podepsaným návrhem; nebo je k dispozici ke stažení formulář návrhu.
4. **Jak návrh podat**:
   a) **vlastnoručně podepsat** a poslat **poštou** společně s přílohami na adresu Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, nebo
   b) podepsat **uznávaným elektronickým podpisem (podepisovací kvalifikovaný certifikát)**, a poslat **e-mailem** na adresu arbitr@finarbitr.gov.cz, max. velikost zprávy je 30 MB, nebo
   c) **vlastní datovou schránkou** do schránky Kanceláře finančního arbitra (qr9ab9x), max. velikost zprávy je 100 MB.

Již vedete řízení před finančním arbitrem a chcete doplnit návrh:

K doplnění návrhu na zahájení řízení lze využít Průvodce doplněním návrhu nebo lze podklady zaslat poštou, e-mailem nebo do datové schránky Kanceláře finančního arbitra.

Při komunikaci je nezbytné vždy uvádět spisovou značku řízení.