

**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

- a) 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,**
- b) vydavateli elektronických peněz a držiteli elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz – **například spor držitele předplacené karty jízdného s s některými provozovateli veřejné dopravy,**
- c) 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,**
- 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>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

---

<sup>i</sup> zákon č. 292/2009 Sb., o finančním 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