Návrh na zahájení řízení

podáváte **finančnímu arbitrovi** jako bezplatnému státem zřízenému orgánu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu, příslušnému k rozhodování sporů podle § 1 odst. 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, doručujete ho do **Kanceláře finančního arbitra, organizační složky státu,** Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, tel. 257 042 094, e-mail:arbitr@finarbitr.gov.cz, https://finarbitr.gov.cz, datová schránka qr9ab9x	**NEVYPLŇUJTE:**

I. Označení účastníků řízení

Máte-li uzavřených více smluv s různými institucemi, je zapotřebí návrh na zahájení řízení podat proti každé instituci samostatně.

Navrhovatel (spotřebitel)

Jméno a příjmení	
Datum narození	
Místo trvalého pobytu (ulice, číslo orientační/číslo popisné, město, PSČ)	
Adresa pro doručování v řízení (ulice, číslo popisné/číslo orientační, město, PSČ)	
Telefon*	
E-mail*	
Datová schránka	
Zástupce navrhovatele pro řízení (jméno, příjmení, kontaktní adresa)**	

* nepovinné údaje, jejich uvedení však může napomoci zrychlit řízení
** navrhovatel nemusí být v řízení zastoupen

Instituce, proti které Váš návrh směřuje (právnická nebo fyzická osoba)

Název / obchodní firma nebo jméno a příjmení	
Identifikační číslo	
Sídlo (ulice, číslo popisné/číslo orientační, město, PSČ)	

II. Přípustnost návrhu (podmínky řízení)

Potvrzuji, že jsem:

spotřebitel (tj. ve sporu nevystupuji jako podnikatel);
instituci písemně vyzval/a k nápravě;
v téže věci nepodal/a žalobu k soudu;
v téže věci nepodal/a žalobu k rozhodčímu soudu nebo rozhodci;
s institucí neuzavřel/a v téže věci dohodu o mimosoudním narovnání;
si vědom/a závaznosti nálezu finančního arbitra.

III. Úplné a srozumitelné vylíčení rozhodných skutečností

Vlastními slovy popište, kdy, kde a jak se to stalo.

Pokuste se napsat, jaké povinnosti ze smlouvy nebo ze zákona ve vztahu k Vám instituce porušila, v čem spatřujete újmu.

IV. Označení, čeho se navrhovatel domáhá

Finanční arbitr může například uložit instituci povinnost zaplatit Vám peněžní prostředky, na které Vám z různých důvodů vznikl nárok (smlouva nebo smluvní ujednání jsou neplatné, rozpor se zákonem, náhrada škody apod.), a to včetně úroků z prodlení, popř. může rozhodnout, že smlouva, kterou jste s institucí uzavřel/a nebo její některé ustanovení, včetně různých způsobů ukončení smlouvy, jsou neplatné.

Finanční arbitr může uložit Instituci povinnost uvést účet do správného stavu.

V. Smírné řešení sporu

Finanční arbitr je povinen usilovat o smírné řešení sporu.

Smírné řešení sporu nemusí být shodné s požadavkem, jak má finanční arbitr rozhodnout.

Může odrážet ochotu spotřebitele se dohodnout rychleji a bez rozhodnutí ve věci a případného soudního přezkumu. Například může smírné řešení sporu spočívat v požadavku na plnění ve výši x% atd.

VI. Důkazní prostředky nebo označení důkazů

Označte a předložte všechny podklady, které ke sporu máte. O těch, které nemáte, ale víte, že existovaly nebo existují, napište, že je nemáte, protože je nemůžete najít nebo je má někdo jiný.

Důkazními prostředky by měla být zejména smlouva (např. smlouva, včetně dodatků ke smlouvě, obchodní nebo pojistné podmínky, sazebník nebo ceník, výpověď smlouvy, zesplatnění úvěru, výzva k úhradě, jakákoli korespondence s institucí, výpisy z účtu o zaplacení, doklady o splácení, nahrávky hovorů atd. Mohou to však být i svědecké výpovědi nebo znalecké posudky (svědka musíte označit jménem a bydlištěm, nejlépe i datem narození a vztahem k Vám jako navrhovateli).

Vždy je zapotřebí předložit doklad o tom, že spotřebitel instituci vyzval k nápravě a že instituce nápravu odmítla (v případě, že instituce nereagovala, se předkládá pouze výzva k nápravě a doklad o jejím odeslání)

Je-li spotřebitel v řízení zastoupený, je zapotřebí předložit písemnou plnou moc; podpisy na plné moci nemusí být úředně ověřené.

VII. Působnost finančního arbitra

Mějte na paměti, že finanční arbitr může řešit pouze spor spotřebitele s finanční institucí, konkrétně s

a) poskytovatelem platebních služeb při nabízení a poskytování platebních služeb,
b) vydavatelem elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz,
c) věřitelem nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru nebo jiného úvěru, zápůjčky, či obdobné finanční služby,
d) osobou obhospodařující nebo provádějící administraci fondu kolektivního investování nebo nabízející investice do fondu kolektivního investování nebo srovnatelného zahraničního investičního fondu při obhospodařování nebo provádění administrace fondu kolektivního investování nebo nabízení investic do fondu kolektivního investování nebo srovnatelného zahraničního investičního fondu,
e) pojistitelem nebo pojišťovacím zprostředkovatelem při distribuci životního pojištění nebo při výkonu práv a plnění povinností ze životního pojištění,
f) osobou provozující směnárenskou činnost při provádění směnárenského obchodu,
g) stavební spořitelnou nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování stavebního spoření,
h) osobou poskytující investiční služby při poskytování investičních služeb,
i) osobou, která vede jiný než platební účet, při vedení tohoto účtu,
j) příjemcem jednorázového vkladu při přijímání nebo vracení tohoto vkladu,
k) penzijní společností nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování penzijního připojištění se státním příspěvkem,
l) penzijní společností nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování doplňkového penzijního spoření,
m) osobou, která poskytuje nebo distribuuje panevropský osobní penzijní produkt, při poskytování nebo distribuci panevropského osobního penzijního produktu,
n) osobou poskytující službu směny měn, která je před zahájením platební transakce nabízena plátci prostřednictvím bankomatu nebo v místě prodeje zboží nebo poskytování služeb, při poskytování této služby směny měn,

o) poskytovatelem dlouhodobého investičního produktu při poskytování tohoto produktu,
p) osobou poskytující služby související s kryptoaktivy v rozsahu působnosti přímo použitelného předpisu Evropské unie upravujícího trhy kryptoaktiv při poskytování služeb souvisejících s těmito kryptoaktivy.

VIII. Pravidla řízení před finančním arbitrem a poučení o přezkoumatelnosti rozhodnutí

Finanční arbitr v řízení postupuje podle zákona o finančním arbitrovi a podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

Řízení lze zahájit pouze na návrh spotřebitele. Řízení je zahájeno doručením návrhu na zahájení řízení. Řízení je pro spotřebitele jako navrhovatele bez ohledu na výsledek sporu bezplatné a spotřebitel v něm nemusí v něm být právně zastoupen.

Finanční arbitr vždy usiluje o smírné řešení sporu. Pokud se smírného vyřešení sporu nepodaří dosáhnout, finanční arbitr rozhodne ve věci nálezem. Finanční arbitr je povinen rozhodovat podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a bez průtahů a pouze na základě skutečností zjištěných v souladu se zákonem o finančním arbitrovi a zvláštními předpisy. Finanční arbitr je povinen postupovat tak, aby byl zjištěn skutkový stav věci, o němž nejsou důvodné pochybnosti, a mohlo být vydáno objektivní rozhodnutí ve věci.

V řízení finanční arbitr poté, co navrhovatel odstraní případné vady návrhu, které brání projednání sporu, vyzve instituci, proti které návrh směřujete, aby se k návrhu vyjádřila a předložila potřebné podklady. Není vyloučeno, aby finanční arbitr v řízení vyzýval navrhovatele i instituci opakovaně nebo k doplnění předložených vyjádření nebo podkladů, případně aby vyzýval třetí instituce nebo osoby. Současně není vyloučeno, aby kterákoli strana sporu požádala v řízení o prodloužení stanovené lhůty, a to i opakovaně.

Rozhoduje-li finanční arbitr ve věci, vydá nález do 90 dnů od shromáždění všech podkladů nutných pro rozhodnutí (tedy nikoli od zahájení řízení). Nelze-li ve zvlášť složitých případech vzhledem k povaze věci rozhodnout ani v této lhůtě, lhůta se přiměřeně prodlouží, nejvýše o dalších 90 dnů. Proti nálezu může navrhovatel i instituce podat odůvodněné námitky, o kterých znovu rozhoduje finanční arbitr. Rozhodnutí finančního arbitra o námitkách proti nálezu je konečné. Doručením rozhodnutí o námitkách stranám sporu nabývá jak nález, tak rozhodnutí o námitkách právní moci, a stává se vykonatelným. V případě nesouhlasu s konečným rozhodnutím finančního arbitra o námitkách může navrhovatel i instituce do dvou měsíců od doručení rozhodnutí finančního arbitra o námitkách podat žalobu k obecnému soudu. Účastníky soudního řízení je navrhovatel a instituce, a pokud soud spor posoudí stejně jako finanční arbitr, žalobu zamítne jako nedůvodnou a rozhodnutí finančního arbitra zůstane nedotčeno, tedy v právní moci a vykonatelné. Jinak platí, že soudní řízení je ovládáno zásadou úspěchu ve věci, tj. ten účastník řízení, který měl v řízení úspěch, má právo na náhradu nákladů řízení od účastníka, který spor prohrál.

IX. Podepsání a podání návrhu na zahájení řízení

Vyplněný návrh vytiskněte, vlastnoručně podepište a zašlete poštou nebo doručte osobně do Kanceláře finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1.

Návrh můžete odeslat také jako datovou zprávu ze své datové schránky fyzické osoby do datové schránky Kanceláře finančního arbitra gr9ab9x.

Jste-li držitelem kvalifikovaného certifikátu pro elektronický podpis, návrh podepsaný uznávaným elektronickým podpisem můžete zaslat i na e-mailovou adresu arbitr@finarbitr.gov.cz.

NESKENUJTE vlastnoručně podepsaný návrh a bez podpisu uznávaným elektronickým podpisem NEPOSÍLEJTE vyplněný návrh e-mailem, ani NEPOUŽÍVEJTE k odeslání návrhu cizí nebo firemní datovou schránku.

V _____ Dne _____

_____

podpis navrhovatele nebo jeho zástupce