Souhrnné informace o finančním arbitrovi

Podle § 21 odst. 7 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, je finanční arbitr povinen provozovat aktualizované internetové stránky, na kterých poskytuje jasné a srozumitelné informace o

a) svých kontaktních údajích, včetně poštovní a e-mailové adresy,
b) tom, že je jako orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů uveden v seznamu vedeném Ministerstvem průmyslu a obchodu,
c) arbitrovi a jeho zástupci a o způsobu jejich jmenování a délce jejich mandátu,
d) členství arbitra v mezinárodních organizacích sdružujících orgány mimosoudního řešení spotřebitelských sporů,
e) druzích sporů, které je arbitr příslušný rozhodovat,
f) procesních pravidlech, jimiž se řešení sporu řídí,
g) jazycích, v nichž může být arbitrovi předložen návrh na zahájení řízení a v nichž je řízení vedeno,
h) právních předpisech, které upravují předměty sporů, k jejichž řešení je arbitr příslušný,
i) předběžných požadavcích, které musí strany před zahájením řízení splňovat, včetně požadavku na předložení dokladu o tom, že instituce byla neúspěšně vyzvána k nápravě,
j) tom, zda účastnící řízení mohou ukončit svoji účast v řízení před arbitrem,
k) tom, že každý účastník nese své náklady řízení sám, s výjimkou nákladů na tlumočení, a že řízení není zpoplatněno,
l) průměrné délce řízení před arbitrem,
m) právním účinku usnesení nebo nálezu a vykonatelnosti nálezu.

Podle § 21 odst. 8 zákona o finančním arbitrovi na žádost poskytne finanční arbitr tyto informace na trvalém nosiči dat.

§ 21 odst. 7 písm. a)	**Sídlo** Kancelář finančního arbitra Legerova 1581/69 110 00 Praha 1 Tel.: + 420 257 042 070 E-mail: arbitr@finarbitr.cz ID datové schránky: qr9ab9x Dotaz můžete položit zde. Tisková mluvčí: Bc. Gabriela Dufková tiskove@finarbitr.gov.cz	**Úřední hodiny:** Pondělí - 8:30 hod. až 15:30 hod. Úterý - 8:30 hod. až 15:30 hod. Středa - 8:30 hod. až 15:30 hod. Čtvrtek - 8:30 hod. až 15:30 hod. Pátek - 8:30 hod. až 13:00 hod. Protikorupční linka: +420 257 042 094 Protikorupční email: korupce@finarbitr.gov.cz Linka pro oznamovatele: (evropská směrnice 2019/1937 o ochraně osob) linka pro oznamovatele: +420 257 042 993 e-mail pro oznamovatele: oznamovatel@finarbitr.gov.cz Pověřenec GDPR: e-mail: dpo@finarbitr.gov.cz
§ 21 odst. 7 písm. b)	Finanční arbitr je jako orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů uveden v seznamu vedeném **Ministerstvem průmyslu a obchodu.**	
§ 21 odst. 7	**Finanční arbitr**	

písm. c)	Od 1. 7. 2011 finančního arbitra jmenuje vláda na návrh ministra financí na funkční období 5 let. Finanční arbitr za výkon své funkce odpovídá vládě. Finančním arbitrem a jeho zástupcem mohou být jmenovány pouze osoby, které jsou bezúhonné, plně svéprávné, mají dobrou pověst a jejichž zkušenosti dávají záruku, že budou svou funkci řádně zastávat. Mgr. Monika Nedelková byla jmenována vládou do funkce finančního arbitra dne 16. 11. 2011 na základě usnesení č. 1157, a to s účinností od 16. 11. 2011. Usnesením vlády č. 675 ze dne 27. 7. 2016 byla Mgr. Monika Nedelková jmenována do funkce finančního arbitra na další funkční období 5 let, a to s účinností od 17. 11. 2016. Vláda České republiky usnesením č. 790 ze dne 13. září 2021 jmenovala Mgr. Moniku Nedelkovou do funkce finančního arbitra s účinností od 18. 11. 2021 na další funkční období 5 let. **Zástupce finančního arbitra** Finančního arbitra v době jeho nepřítomnosti zastupuje v plném rozsahu jeho pravomoci a odpovědnosti zástupce finančního arbitra jmenovaný vládou na návrh ministra financí za stejných podmínek, jako finanční arbitr. Finanční arbitr může svého zástupce trvale pověřit výkonem části své rozhodovací pravomoci. JUDr. Jana Lix Andraščiková, LL.M. byla jmenována vládou do funkce zástupce finančního arbitra dne 5. března 2025 na základě usnesení č. 147, a to s účinností ode dne 10. března 2025, na funkční období 5 let. Od 2. 8. 2025 není k dispozici pro své pracovní záležitosti.
§ 21 odst. 7 písm. d)	**FIN-NET** Finanční arbitr je členem evropské sítě institucí zaměřených na mimosoudní řešení sporů na finančním trhu FIN-NET. Tato síť vznikla z iniciativy Evropské komise v roce 2001. Jejím posláním je zejména sdílet poznatky z každodenní rozhodovací praxe a pomáhat při řešení přeshraničních stížností. Spotřebitel, jehož stížnost směřuje vůči poskytovateli finančních služeb z jiného členského státu má možnost využít služeb FIN-NET následujícím způsobem: • s využitím seznamu členů na internetových stránkách FIN-NET sám určit, která instituce je příslušná pro řešení jeho sporu/stížnosti a podat u této instituce návrh na zahájení řízení/stížnost; • kontaktovat instituci pověřenou mimosoudním řešením sporů na finančním trhu v místě pobytu spotřebitele s žádostí o pomoc při určení kompetentní instituce v zahraničí; • návrh na zahájení řízení nebo stížnost také přímo prostřednictvím své domovské instituce pro mimosoudní řešení sporů, která tento návrh/stížnost dále postoupí příslušné institucí v zahraničí. **INFO Network** Finanční arbitr je členem mezinárodní sítě institucí zaměřených na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu zvané INFO Network (celým jménem International Network of Financial Services Ombudsman Schemes). Tato síť vznikla v roce 2007. Spotřebitel, jehož stížnost směřuje vůči poskytovateli finančních služeb z jiného státu než z členských zemí Evropského hospodářského prostoru, má možnost využít INFO Network následujícím způsobem: • s využitím seznamu členů na internetových stránkách INFO Network sám určit, která instituce je příslušná pro řešení jeho sporu/stížnosti a podat u této instituce návrh na zahájení řízení/stížnost; • kontaktovat instituci pověřenou mimosoudním řešením sporů na finančním trhu v místě pobytu spotřebitele s žádostí o pomoc při určení kompetentní instituce v zahraničí.
§ 21 odst. 7	**Finanční arbitr** je při splnění dalších podmínek příslušný k rozhodování sporu jinak spadajícího do pravomoci českých soudů mezi spotřebitelem a:

písm. e)	a) poskytovatelem platebních služeb při nabízení a poskytování platebních služeb – *například spor o nesprávně provedenou platební transakci (nevydání hotovosti bankomatem, vícenásobné zaúčtování platební transakce provedené prostřednictvím bankomatu, nezaúčtování hotovosti při vkladu prostřednictvím vkladového bankomatu nebo na pokladně, opožděné provedení platební transakce, odmítnutí provedení platební transakce), spor o neautorizovanou platební transakci při zneužití platebního prostředku (platební karty, internetového bankovnictví), spor o výpověď platebního účtu, spor o poplatek za platební službu,* 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 – *například spor spotřebitele s věřitelem o určení výše dluhu, o platnosti odstoupení od úvěrové smlouvy nebo spor o výši poplatku za předčasné splacení úvěru nebo nečerpání úvěru,* 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 – *například spor o platnost smlouvy nebo její části nebo spor o vyplacení vyššího pojistného plnění nebo odkupného,* f) osobou provozující směnárenskou činnost při provádění směnárenského obchodu – *například spor o výši směnného kurzu nebo spor o poplatek za provedení směnárenského obchodu,* g) stavební spořitelnou nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování stavebního spoření – *například spor o platnost výpovědi nebo ukončení smlouvy o stavebním spoření ze strany stavební spořitelny, spor o platnost jednostranné změny smlouvy o stavebním spoření učiněné stavební spořitelnou (spočívající např. ve snížení úrokové sazby, kterou se úročí peněžní prostředky na účtu stavebního spoření nebo ve zvýšení poplatku za vedení účtu stavebního spoření), spor o účtování poplatků, spor o výši vyplacené státní podpory,* 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 vrácení 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. Sjednání rozhodčí smlouvy nevylučuje pravomoc finančního arbitra.
§ 21 odst. 7 písm. f)	V řízení postupuje finanční arbitr podle zákona o finančním arbitrovi a správního řádu, pokud zákon o finančním arbitrovi nestanoví jinak.
§ 21 odst. 7 písm. g)	Navrhovatel má právo na vedení řízení v jazyce, ve kterém je sepsána jeho smlouva s institucí nebo ve kterém s institucí obvykle písemně jednal.
§ 21 odst. 7 písm. h)	• zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů • zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů • zákon č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů• zákon č. 321/2001 Sb., o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru a o změně zákona č. 64/1986 Sb. • zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů • zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru • zákon č. 189/2004 Sb., o kolektivním investování, ve znění pozdějších předpisů • zákon č. 240/2013 Sb., o investičních společnostech a investičních fondech, který s účinností od 19. 8. 2013 nahradil zákon č. 189/2004 Sb. • zákon č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů• zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů • zákon č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví, ve znění pozdějších předpisů • zákon č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona, ve znění pozdějších předpisů • zákon č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, ve znění pozdějších předpisů • zákon č. 277/2013 Sb., o směnárenské činnosti • zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů • zákon č. 591/1992 Sb., o cenných papírech, ve znění pozdějších předpisů • zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů • zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů • zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník • zákon č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů • zákon č. 87/1995 Sb., o spořitelních a úvěrních družstvech a některých opatřeních s tím souvisejících a o doplnění zákona ČNR č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, ve znění pozdějších předpisů, ve znění pozdějších předpisů • zákon č. 6/1993 Sb., o České národní bance, ve znění pozdějších předpisů • zákon č. 136/2011 Sb., o oběhu bankovek a mincí a o změně zákona č.6/1993 Sb., o České národní bance, ve znění pozdějších předpisů • zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, ve znění pozdějších předpisů • zákon č. 191/1950 Sb., zákon směnečný a šekový, ve znění pozdějších předpisů • zákon č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů • zákon č. 96/1993 Sb., o stavebním spoření a státní podpoře stavebního spoření a o doplnění zákona České národní rady č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, ve znění zákona České národní rady č. 35/1993 Sb., ve znění pozdějších předpisů• zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů

	• zákon č. 91/2012 Sb., o mezinárodním právu soukromém, ve znění pozdějších předpisů • zákon č. 42/1994 Sb., o penzijním připojištění se státním příspěvkem a o změnách některých zákonů souvisejících s jeho zavedením, ve znění pozdějších předpisů • zákon č. 427/2011 Sb., o doplňkovém penzijním spoření, ve znění pozdějších předpisů • zákon č. 91/2022 Sb., o panevropském osobním penzijním produktu a o změně souvisejících zákonů (zákon o panevropském osobním penzijním produktu)
§ 21 odst. 7 písm. i)	Návrh je nepřípustný, jestliže a) spor nenáleží do působnosti arbitra, b) ve věci samé již rozhodl soud nebo v téže věci probíhá řízení před soudem, c) ve věci samé již rozhodl arbitr nebo v téže věci probíhá řízení před arbitrem, d) ve věci samé již bylo rozhodnuto v rozhodčím řízení nebo v téže věci probíhá rozhodčí řízení. Návrh na zahájení řízení musí obsahovat a) označení účastníků řízení, b) doklad o tom, že instituce byla neúspěšně vyzvána k nápravě, c) úplné a srozumitelné vylíčení rozhodných skutečností, d) důkazní prostředky nebo označení důkazů, e) označení, čeho se navrhovatel domáhá, f) prohlášení, že navrhovatel nepodal v téže věci žalobu k soudu nebo k rozhodčímu soudu anebo rozhodci, a že neuzavřel s institucí dohodu o mimosoudním vyrovnání a je si vědom závaznosti nálezu, g) plnou moc, je-li navrhovatel zastoupen na základě plné moci, h) datum a podpis navrhovatele. Návrh lze podat též na formuláři vydaném arbitrem, který je k dispozici na internetových stránkách.
§ 21 odst. 7 písm. j)	Navrhovatel může kdykoli v průběhu řízení vzít svůj návrh zpět. Finanční arbitr na základě zpětvzetí vydá usnesení o zastavení řízení.
§ 21 odst. 7 písm. k)	Řízení před finančním arbitrem je bezplatné. Každý účastník řízení (navrhovatel i instituce) si nese své náklady řízení sám, s výjimkou nákladů tlumočení, které nese instituce.
§ 21 odst. 7 písm. l)	Průměrná délka všech řízení skončených v roce 2022 činila 263 dní, tato délka však zahrnuje i řízení (téměř 70 řízení), která byla formálně nebo neformálně přerušená i na několik let, kdy spotřebitelé nebo i finanční instituce čekali na výsledek soudního přezkumu rozhodnutí finančního arbitra ve sporech s obdobným předmětem a ve sledovaném období došlo k jejich smírnému vyřešení. Bez těchto dlouhých řízení se průměrná délka řízení skončených v roce 2022 pohybuje těsně pod 200 dny, průměrná délka řízení zahájených i skončených v roce 2022 činila dokonce jen 104 dní.
§ 21 odst. 7 písm. m)	Doručený nález, který již nelze napadnout námitkami, je v právní moci. Nález je soudně vykonatelný podle občanského soudního řádu, jakmile uplyne lhůta k plnění. Není-li v nálezu stanovena lhůta k plnění, je nález vykonatelný, jakmile nabyl právní moci.
§ 21 odst. 10	Navrhovatel nemusí být v řízení právně ani jinak zastoupen (výjimkou je zastoupení pro případ řízení vedeného na návrh osoby, která není plně svéprávná). Arbitr poskytuje navrhovatelům na jejich žádost pomoc v souvislosti se zahájením řízení, zejména při sepsání, podání nebo doplnění návrhu, a kdykoli v průběhu řízení.