

V souladu s ustanovením § 5 zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, zveřejňuje Kancelář finančního arbitra podle § 1a a § 4 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, v zájmu informování veřejnosti informace, týkající se institutu finančního arbitra.

Informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších informací

V souladu s ustanovením § 5 zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, zveřejňuje finanční arbitr a Kancelář finančního arbitra podle § 1a a § 4 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, v zájmu informování veřejnosti níže uvedené informace:

1. Oficiální název:

Kancelář finančního arbitra
Finanční arbitr

2. Důvod a způsob založení:

Institut finančního arbitra byl zřízen k 1. lednu 2003 v rámci harmonizace práva České republiky s právem Evropské unie, a to na základě zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi. Finanční arbitr byl příslušný k rozhodování sporů mezi osobami, které provádějí převody peněžních prostředků, a jejich klienty při provádění převodů peněžních prostředků a sporů mezi osobami, které vydávají elektronické platební prostředky, a držitelé elektronických platebních prostředků při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků. Hlavním posláním finančního arbitra a tedy i hlavním důvodem založení tohoto orgánu, je zajištění rychlého, bezplatného a efektivního vyřizování sporů klientů s institucemi. Za výkon své práce odpovídal Poslanecké sněmovně.

S účinností od 1. července 2011 byla nabytím účinnosti zákona č. 180/2011 Sb. zřízena Kancelář finančního arbitra, organizační složka státu, jako samostatná účetní jednotka, jejíž příjmy a výdaje jsou součástí rozpočtové kapitoly Ministerstva financí a v jejímž čele je finanční arbitr. Za výkon své funkce odpovídá finanční arbitr vládě. Příslušnost finančního arbitra k rozhodování sporů byla postupně rozšiřována tak, že finanční arbitr je ode dne 1. listopadu 2013 příslušný k rozhodování sporů spadajícího jinak do pravomoci českých soudů mezi:

- a) poskytovatelem platebních služeb a uživatelem platebních služeb při poskytování platebních služeb - *například spor zákazníka s bankou o správnost zúčtované platby nebo spor zákazníka s bankou při zneužití platební karty neoprávněnou osobou,*
- b) vydavatelem elektronických peněz a držitelem elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz - *například spor držitele předplacené karty jízdného s některými provozovateli veřejné dopravy,*
- c) věřitelem nebo zprostředkovatelem a spotřebitelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru - *například spor zákazníka s věřitelem o odstoupení od úvěrové smlouvy nebo spor o výši poplatku za předčasné splacení úvěru,*
- d) investičním fondem, investiční společností nebo zahraniční investiční společností, obchodníkem s cennými papíry nebo investičním zprostředkovatelem a spotřebitelem při kolektivním investování prostřednictvím standardního fondu nebo speciálního fondu, který shromažďuje peněžní prostředky od veřejnosti - *například spor zákazníka s investiční společností o správnost účtovaných poplatků,*
- e) pojišťovnou nebo pojišťovacím zprostředkovatelem a zájemcem o pojištění, pojistníkem, pojištěným, oprávněnou osobou nebo obmyšleným při nabízení, poskytování nebo zprostředkování životního pojištění,

f) provozovatelem směnárenské činnosti a zájemcem o provedení směnárenského obchodu nebo osobou, se kterou byl směnárenský obchod proveden.

Sjednání rozhodčí smlouvy nevyklučuje pravomoc finančního arbitra.

Řízení před finančním arbitrem se zahajuje na návrh navrhovatele (např. uživatel platebních služeb, držitel elektronických peněz, spotřebitel ze spotřebitelského úvěru, spotřebitel z fondu kolektivního investování, pojistník, pojištěný, osoba, s níž byl proveden směnárenský obchod); řízení je bezplatné; v řízení postupuje finanční arbitr podle zákona o finančním arbitrovi s přiměřeným použitím správního řádu.

3. Organizační struktura:

Kancelář finančního arbitra plní úkoly spojené s odborným, organizačním a technickým zabezpečením činnosti finančního arbitra; v čele Kanceláře finančního arbitra stojí finanční arbitr, v době jeho nepřítomnosti zastupuje finančního arbitra v plném rozsahu jeho pravomoci a odpovědnosti zástupce finančního arbitra. Od zřízení Kanceláře finančního arbitra pracovalo pro úřad celkem 14 pracovníků, včetně finančního arbitra a jeho zástupce. Od 1. 1. 2014 se zvýšil počet systemizovaných míst na 35 pracovníků.

4. Kontaktní spojení:

sídlo: Praha 1, Legerova 1581/69, PSČ 110 00
telefon: 257 042 094
e-mail: arbitr@finarbitr.cz
datová schránka: qr9ab9x
domény: <http://www.financniarbitr.cz>; <http://www.finarbitr.cz>;
<http://www.financniombudsman.cz>;
facebook: <https://www.facebook.com/FinArbitr>
twitter: @Finarbitr

5. Bankovní spojení

účet č. 19-3520001/0710 vedený u České národní banky

6. IČO

725 46 522

7. DIČ

CZ72546522

8. Rozpočet:

od 1.7. 2011 – 8 815 000 Kč

rok 2012 - 18 000 000 Kč

rok 2013 - 15 965 000 Kč

rok 2014 - 33 431 739 Kč

9. Žádosti o informace:

Informace jsou poskytovány podle zákona č.106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a podle samostatného Předpisu finančního arbitra o poskytování informací ze dne 26. října 2011, ve znění pozdějších změn.

10. Příjem dalších podání:

Návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem lze podat písemně, v elektronické podobě opatřený zaručeným podpisem, prostřednictvím datové schránky, osobně, resp. ústně

do protokolu v sídle Kanceláře finančního arbitra, prostřednictvím formuláře <http://www.finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/formulare.html>, popřípadě prostřednictvím on-line průvodce pro podání návrhu dostupného na adrese <http://www.finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/pruvodce-podanim-navrhu.html>.

Obdobným způsobem lze podat dotazy týkající se působnosti finančního arbitra, k čemuž lze využít také on-line formulář dostupný na adrese <http://www.finarbitr.cz/cs/ptejte-se-arbitra.html>.

11. Opravné prostředky:

Proti rozhodnutí (nález, usnesení, rozhodnutí o pokutě) finančního arbitra lze uplatnit opravné prostředky – námitky podle § 16 nebo 23 zákona o finančním arbitrovi. Nález je soudně vykonatelný podle občanského soudního řádu, jakmile uplyne lhůta k plnění; není-li stanovena lhůta k plnění, tak jakmile nabyl právní moci. V případě nesouhlasu je možné podat proti rozhodnutí finančního arbitra – nálezu ve smyslu § 15 ve spojení s § 17a zákona o finančním arbitrovi žalobu o přezkum nálezu soudem podle části V. zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů. Rozhodnutí finančního arbitra – rozhodnutí o pokutě podle § 23 zákona o finančním arbitrovi je přezkoumatelné soudem podle zákona č. 150/2002 Sb., soudní řád správní, ve znění pozdějších předpisů. Proti rozhodnutí finančního arbitra o odmítnutí poskytnutí informace lze podle § 16 zákona o svobodném přístupu k informacím podat odvolání.

12. Formuláře:

<http://www.finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/formulare.html>

13. Návod pro řešení různých životních situací:

<http://www.finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/co-mam-delat-kdyz.html>

14. Nejdůležitější předpisy:

- **zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi; ve znění pozdějších předpisů**
- zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku, 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. 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. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů
- zákon č. 277/2009 Sb., zákon o pojišťovnictví
- zákon č. 38/2004, o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona
- zákon č. 277/2013 Sb., o směnářské 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

- 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
- zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu
- zákon č. 191/1950 Sb., zákon směnečný a šekový
- zákon č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu
- vyhláška č. 140/2011 Sb., o platebních systémech s neodvolatelností zúčtování
- vyhláška č. 141/2011 Sb., o výkonu činnosti platebních institucí, institucí elektronických peněz, poskytovatelů platebních služeb malého rozsahu a vydavatelů elektronických peněz malého rozsahu
- vyhláška č. 315/2013 Sb., o směnářské činnosti

15. Sazebník úhrad za poskytování informací:

Sazebník úhrad v souvislosti s poskytováním informací podle § 17 odst. 1 zákona o svobodném přístupu k informacím vychází z vnitřního Předpisu finančního arbitra o poskytování informací:

Kancelář finančního arbitra je oprávněna požadovat úhradu za poskytnutí těch informací, na něž se vztahuje informační povinnost. Výše úhrady nepřesahuje věcné náklady povinného subjektu. Věcné náklady spojené s vytištěním informace, pořízením kopie nebo záznamu informace a zasláním informace žadateli zahrnují:

- **2,00 Kč** za pořízení jedné strany výtisku formátu A 4 nebo kopie,
- **3,00 Kč** za pořízení oboustranného výtisku (kopie) formátu A 4,
- **3,50 Kč** za pořízení jedné strany výtisku (kopie) formátu A 3,
- **4,50 Kč** za pořízení oboustranného výtisku (kopie) formátu A 3,
- **6,00 Kč** za 1 ks nenahrané diskety 3,5",
- **7,00 Kč** za 1 ks nenahraného CD ROM,
- náklady na poštovní služby uplatňované podle ceníku České pošty, s.p.,
- publikace a tiskoviny případně vydávané prostřednictvím Kanceláře finančního arbitra za cenu uvedenou na výtisku.

Pokud se jedná o informaci, která si vyžádá mimořádně rozsáhlé vyhledávání a zpracování, zaplatí žadatel náklady ve výši **300,00 Kč** za každou započatou hodinu práce zaměstnance Kanceláře finančního arbitra.

Informace bude vydána až po prokazatelné úhradě požadovaných nákladů ze strany žadatele, kterému bude v souvislosti se zasláním samotné výzvy k úhradě nákladů sděleno i příslušné bankovní spojení.

16. Výroční zpráva o poskytování informací:

[Výroční zpráva o poskytování informací za rok 2013](#)

[Výroční zpráva o poskytování informací za rok 2012](#)

[Výroční zpráva o poskytování informací za rok 2011](#)

17. Úřední hodiny:

Den	Úřední hodiny
Pondělí – Čtvrtek	08:30 – 15:30
Pátek	08:30 – 14:30