

V souladu s ustanovením § 5 zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, zveřejňuji v zastoupení Kanceláře 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**

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:

- poskytovatelem platebních služeb a uživatelem platebních služeb při poskytování platebních služeb - *například spor zákazníka s bankou o správnost záúčtované platby nebo spor zákazníka s bankou při zneužití platební karty neoprávněnou osobou,*
- 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,*
- 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 předčasně splacení úvěru,*
- 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,*
- pojišťovnou nebo pojišťovací zprostředkovatelem a zájemcem o pojištění, pojistníkem, pojištěným, oprávněnou osobou nebo obmyšleným při nabízení, poskytování nebo zprostředkování životního pojištění,
- provozovatelem směnárenské činnosti a zájemcem o provedení směnárenského obchodu nebo osobou, se kterou byl směnárenský obchod proveden.

Arbitr usiluje zejména o smírné vyřešení sporu.

Řízení před finančním arbitrem se zahajuje na návrh navrhovatele (zejména uživatel platebních služeb, držitel elektronických peněz, spotřebitel ze spotřebitelského úvěru a 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 25 pracovníků, resp. 35 pracovníků, z toho 11 systemizovaných míst je vytvořeno dočasně do konce roku 2014.

4. Kontaktní spojení:

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

5. IČO: 725 46 522

6. DIČ: CZ72546522

7. 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

8. Žádosti o informace

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

9. Příjem žádostí a 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>.

10. 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 nabyt 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.

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

12. Návody pro řešení různých životních situací: <http://www.finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/co-mam-delat-kdyz.html>

13. Nejdůležitější předpisy:

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• 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 Sb., 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 | <ul style="list-style-type: none">• 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 |
|--|--|

14. Sazebník úhrad za poskytování informací

Sazebník úhrad je stanoven na základě zákona o svobodném přístupu k informacím a vychází z vnitřního Předpisu finančního arbitra o poskytování informací s tím, že sazebník úhrad je k dispozici na <http://www.finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/informace-podle-zakona-106-1999-sb.html>

15. Výroční zpráva podle zákona č. 106/1999 Sb.

Výroční zprávy za předchozí dva kalendářní roky o činnosti Kanceláře finančního arbitra v oblasti poskytování informací jsou k dispozici na: <http://www.finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/vyrocnizpravy.html>.

16. Úřední hodiny:

Pondělí – 08:30 – 15:30 hod.
Úterý – 08:30 – 15:30 hod.
Středa – 08:30 – 15:30 hod.
Čtvrtek – 08:30 – 15:30 hod.
Pátek – 08:30 – 14:30 hod.