

# N á v r h na zahájení řízení

|   |                     |
|---|---------------------|
| <b>Finančnímu arbitrovi</b> , jako osobě příslušné k rozhodování sporů podle § 1 odst. 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, prostřednictvím<br><br><b>Kanceláře finančního arbitra, organizační složka státu</b> , Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, tel. 257 042 094, e-mail: <a href="mailto:arbitr@finarbitr.cz">arbitr@finarbitr.cz</a> , <a href="http://www.finarbitr.cz">http://www.finarbitr.cz</a> , datová schránka qr9ab9x | <b>NEVYPLŇUJTE:</b> |
|   | Presentační razítko |
|   | Počet příloh        |
|   | Evidenční číslo     |
|   | Spisová značka      |

Finanční arbitr může řešit spor spotřebitele s finanční institucí

- při nabízení a poskytování platebních služeb;
- při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz;
- při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru nebo jiného úvěru, zápůjčky, či obdobné finanční služby;
- při obhospodařování nebo provádění administrace fondu kolektivního investování nebo nabízení investic do fondu kolektivního investování nebo srovnatelného zahraničního investičního fondu;
- při nabízení, poskytování nebo zprostředkování životního pojištění;
- při provádění směnářského obchodu;
- při nabízení, poskytování nebo zprostředkování stavebního spoření;
- při poskytování investičních služeb nebo při obhospodařování majetku zákazníka, jehož součástí je investiční nástroj;
- při vedení jiného než platebního účtu;
- při přijímání nebo vracení jednorázového vkladu.

## A. Označení účastníků řízení

### 1. Navrhovatel (spotřebitel)

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

\* nepovinné údaje, jejich uvedení však může napomoci zrychlit řízení

\*\* navrhovatel nemusí být v řízení zastoupen

### 2. Instituce, proti které návrh směřuje (právnícká nebo fyzická osoba)

|  |  |
|--|--|
| <b>Název / obchodní firma nebo jméno a příjmení</b>              |  |
| <b>Identifikační číslo</b>                                       |  |
| <b>Sídlo</b> (ulice, číslo popisné/číslo orientační, město, PSČ) |  |

## **B. Úplné a srozumitelné vylíčení rozhodných skutečností**

**Napište, čeho se instituce, proti které tento návrh podáváte, dopustila.**

Vlastními slovy popište, kdy, kde a jak se to stalo, např. jaké povinnosti ve vztahu k vám instituce porušila, v čem spatřujete neplatnost smlouvy nebo jejího ujednání, jakou újmu (škodu) vám tím případně způsobila. Způsobenou majetkovou nebo nemajetkovou újmu vyčíslete v Kč a napište, čím tuto újmu a její výši můžete doložit.

### **C. Označení, čeho se navrhovatel domáhá**

**Napište, jak chcete, aby finanční arbitr rozhodl.**

Finanční arbitr může uložit instituci povinnost, např. aby vám vrátila peněžní prostředky, na které jí nevznikl nárok, aby vám zaplatila úroky z prodlení nebo nahradila škodu, kterou vám způsobila apod. Nebo může finanční arbitr rozhodnout, že smlouva, kterou jste s institucí uzavřel/a nebo její některé ustanovení, případně výpověď smlouvy, jsou neplatné.

### **D. 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, včetně dodatků, obchodní nebo pojistné podmínky, sazebník nebo ceník, modelace, korespondence s institucí. 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).

## E. Přípustnost návrhu (podmínky řízení)

**Abyste mohl/a podat návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem, musí platit, že jste**

- a. spotřebitel (tj. ve sporu nevystupujete jako podnikatel);
- b. v téže věci nepodal/a žalobu k soudu;
- c. v téže věci nepodal/a žalobu k rozhodčímu soudu nebo rozhodci;
- d. s institucí neuzavřel/a v téže věci dohodu o mimosoudním narovnání;
- e. si vědom/a závaznosti nálezu finančního arbitra.

## F. Povinné přílohy návrhu

**Určitě nezapomeňte připojit přílohy**

- a. doklad o tom, že jste instituci vyzval/a k nápravě a že vám instituce reklamaci zamítla (v případě, že instituce nereagovala, předložte pouze výzvu k nápravě (reklamaci) a doklad o jejím odeslání);
- b. podklady, na které se odvoláváte v bodu D. a které máte k dispozici;
- c. plnou moc, pokud vás zastupuje v řízení zástupce.

## G. Poučení o průběhu řízení před finančním arbitrem

Řízení lze zahájit pouze na návrh spotřebitele. Řízení je pro spotřebitele bez ohledu na výsledek sporu bezplatné a spotřebitel v něm nemusí být zastoupen. Finanční arbitr usiluje vždy o smírné řešení sporu.

Finanční arbitr v řízení postupuje podle zákona o finančním arbitrovi a podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, a 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 vady návrhu, které brání projednání sporu, vyzve instituci, proti které návrh směřuje, 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. Finanční arbitr je povinen rozhodnout bez zbytečného odkladu nálezem, nejdéle však do 90 dnů od shromáždění všech podkladů nutných pro rozhodnutí; 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 rozhodnutí finančního arbitra je možné podat námitky, o kterých rozhoduje znovu finanční arbitr. Rozhodnutí finančního arbitra lze v případě nesouhlasu napadnout i u soudu.

## H. Pokyny k podání návrhu, podepsání návrhu

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

**Jste-li držitelem zaručeného elektronického podpisu nebo datové schránky, podepište elektronicky a vložte do emailové zprávy a pošlete na [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz) nebo vložte do vlastní datové schránky a pošlete do schránky Kanceláře finančního arbitra qr9ab9x.**

**Neskenujte vlastnoručně podepsaný návrh a nepošlete ho emailem, ani nepoužívejte k odeslání návrhu cizí nebo firemní datovou schránku, takové podání návrhu na zahájení řízení není účinné!**

V \_\_\_\_\_

Dne \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
podpis navrhovatele nebo jeho zástupce