

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. 1. 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 držiteli 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. 7. 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. 2. 2016 příslušný k rozhodování sporu spadajícího jinak do pravomoci českých soudů mezi spotřebitelem a:

- a) poskytovatelem platebních služeb při 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 bankovníctví), 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 odstoupení od úvěrové smlouvy nebo spor o výši poplatku za předčasné splacení 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 nabízení, poskytování nebo zprostředkování životního pojištění;

- f) osobou provozující směnářenskou činnost při provádění směnářenského obchodu – *například spor o výši směnného kurzu nebo spor o poplatek za provedení směnářenského 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) obchodníkem s cennými papíry, vázaným zástupcem, obhospodařovatelem investičního fondu nebo zahraničního investičního fondu nebo investičním zprostředkovatelem při poskytování investičních služeb nebo při výkonu činností podle § 11 odst. 1 písm. c) až f) zákona o investičních společnostech a investičních fondech (obhospodařování majetku zákazníka, jehož součástí je investiční nástroj, na základě volné úvahy v rámci smluvního ujednání [portfolio management], úschova a správa investičních nástrojů včetně souvisejících služeb, avšak pouze ve vztahu k cenným papírům a zaknihovaným cenným papírům vydávaným investičním fondem nebo zahraničním investičním fondem, přijímání a předávání pokynů týkající se investičních nástrojů a poskytování investičního poradenství týkající se investičních nástrojů).

Sjednání rozhodčí smlouvy nevylučuje 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 směnářenský obchod); řízení je bezplatné; v řízení postupuje finanční arbitr podle zákona o finančním arbitrovi se subsidiárním 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. V souvislosti s postupným rozšiřováním působnosti finančního arbitra docházelo i k postupnému zvyšování počtu pracovníků Kanceláře finančního arbitra. Od 1. 1. 2016 je počet systemizovaných míst 45.

4. Kontaktní spojení:

název:	Kancelář finančního arbitra nebo Finanční arbitr
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

rok 2015 – 34 250 713 Kč

rok 2016 – 43 197 941 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. 10. 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, ve znění pozdějších předpisů
- 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, 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
- vyhláška č. 303/2010 Sb., o podrobnější úpravě některých pravidel při poskytování investičních služeb
- 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
- 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

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 2014](#)

[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