

Návrh na zahájení řízení

podáváte finančnímu arbitrovi jako bezplatnému státem zřízenému orgánu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu, příslušnému k rozhodování sporů podle § 1 odst. 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, doručujete ho do Kanceláře finančního arbitra, organizační složky státu , Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, tel. 257 042 094, e-mail: arbitr@finarbitr.cz , https://finarbitr.cz , datová schránka qr9ab9x	NEVYPLŇUJTE:
	Prezentační razítko
	Počet příloh
	Číslo jednacích

I. Pravidla řízení před finančním arbitrem a poučení o přezkoumatelnosti rozhodnutí

Řízení lze zahájit pouze na návrh spotřebitele; řízení je zahájeno doručením návrhu na zahájení řízení. Řízení je pro Vás jako spotřebitele bez ohledu na výsledek sporu bezplatné a nemusíte v něm být právně zastoupen/a.

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 odstraní případné vady návrhu, které brání projednání sporu, vyzve instituci, proti které návrh směřujete, aby se k návrhu vyjádřila a předložila potřebné podklady. Není vyloučeno, aby finanční arbitr v řízení vyzýval Vás jako navrhovatele i instituci opakovaně nebo k doplnění předložených vyjádření nebo podkladů, případně aby vyzýval třetí instituce nebo osoby. Současně není vyloučeno, aby kterákoli strana sporu požádala v řízení o prodloužení stanovené lhůty, a to i opakovaně.

Finanční arbitr vždy usiluje o smírné řešení sporu. Pokud se smírného vyřešení sporu nepodaří dosáhnout, finanční arbitr je povinen rozhodnout bez zbytečného odkladu nálezem, nejdéle však do 90 dnů od shromáždění všech podkladů nutných pro rozhodnutí (nikoli od zahájení řízení). Nelze-li ve zvláště složitých případech vzhledem k povaze věci rozhodnout ani v této lhůtě, lhůta se přiměřeně prodlouží, nejvýše o dalších 90 dnů.

Proti nálezu můžete Vy jako navrhovatel i instituce podat odůvodněné námitky, o kterých znovu rozhoduje finanční arbitr. Rozhodnutí finančního arbitra o námitkách proti nálezu je konečné. Doručením rozhodnutí o námitkách stranám sporu nabývá jak nález, tak rozhodnutí o námitkách právní moci, a stává se vykonatelným.

V případě nesouhlasu s konečným rozhodnutím finančního arbitra o námitkách můžete Vy i instituce do dvou měsíců od doručení rozhodnutí finančního arbitra o námitkách podat žalobu k obecnému soudu. Účastníky soudního řízení budete Vy a instituce, a pokud soud spor posoudí stejně jako finanční arbitr, žalobu zamítne jako nedůvodnou a rozhodnutí finančního arbitra zůstane nedotčeno, tedy v právní moci a vykonatelné. Jinak platí, že soudní řízení je ovládáno zásadou úspěchu ve věci, tj. ten účastník řízení, který měl v řízení úspěch, má právo na náhradu nákladů řízení od účastníka, který spor prohrál.

II. Označení účastníků řízení

Dbejte na správné uvedení svého jména a příjmení, data narození, místa trvalého pobytu a adresy pro doručování, bez těchto údajů nelze vést řádné řízení před finančním arbitrem.

Doporučujeme uvést telefonní kontakt a e-mailovou adresu, na kterých Vás lze zastihnout pro případ snadnější komunikace (vysvětlení výzvy finančního arbitra, vysvětlení případného předběžného právního posouzení apod.) osoby pověřené shromažďováním podkladů pro Vaše řízení.

Označení instituce s největší pravděpodobností najdete na uzavřené smlouvě s institucí, proti které svůj návrh podáváte. Vždy opište celý název (firmu) instituce, případně i identifikační číslo a sídlo, aby nemohlo dojít k záměně.

Máte-li uzavřených více smluv s různými institucemi, podávejte návrh na zahájení řízení proti každé instituci samostatně.

Navrhovatel (spotřebitel)

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

* nepovinné údaje, jejich uvedení však může napomoci zrychlit řízení

** navrhovatel nemusí být v řízení zastoupen

Instituce, proti které Váš návrh směřuje (právnícká nebo fyzická osoba)

Název / obchodní firma nebo jméno a příjmení	
Identifikační číslo	
Sídlo (ulice, číslo popisné/číslo orientační, město, PSČ)	

III. Přípustnost návrhu (podmínky řízení)

<p>Potvrzuji, že jsem</p> <ol style="list-style-type: none">spotřebitel (tj. ve sporu nevystupuji jako podnikatel);instituci písemně vyzval/a k nápravě;v téže věci nepodal/a žalobu k soudu;v téže věci nepodal/a žalobu k rozhodčímu soudu nebo rozhodci;s institucí neuzavřel/a v téže věci dohodu o mimosoudním narovnání;si vědom/a závaznosti nálezu finančního arbitra.
--

IV. Úplné a srozumitelné vyličení rozhodných skutečností

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

Vlastními slovy popište, kdy, kde a jak se to stalo.

Pokuste se napsat, jaké povinnosti ze smlouvy nebo ze zákona ve vztahu k Vám instituce porušila, v čem spatřujete újmu, která vám porušením smlouvy nebo smluvního ujednání způsobila.

Způsobenou majetkovou nebo nemajetkovou újmu zkuste vyčíslit a napište, čím tuto újmu a její výši můžete doložit.

V. 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 (smlouva nebo smluvní ujednání jsou neplatné), aby Vám vydala peněžní prostředky, na které Vám vznikl nárok a případně i zaplatila úroky z prodlení nebo nahradila škodu, kterou Vám způsobila apod.

Finanční arbitr může rozhodnout, že smlouva, kterou jste s institucí uzavřel/a nebo její některé ustanovení, případně výpověď smlouvy, jsou neplatné.

VI. 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 (např. smlouva o účtu, o platební kartě, o spotřebitelském úvěru, o hypotéčním úvěru, pojistná smlouva, smlouva o zprostředkování, smlouva o nákupu a prodeji podílových listů, smlouva o obhospodařování atd.), včetně dodatků ke smlouvě, obchodní nebo pojistné podmínky, sazebník nebo ceník, modelace, výpověď smlouvy, zesplatnění úvěru, výzva k úhradě, jakákoli 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).

VII. Povinné přílohy návrhu

Určitě nezapomeňte k návrhu na zahájení řízení připojit jako přílohu

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

VIII. Působnost finančního arbitra

Mějte na paměti, že finanční arbitr může řešit pouze spor spotřebitele s finanční institucí, konkrétně s

- a) poskytovatelem platebních služeb při nabízení a poskytování platebních služeb,
- 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,
- 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,
- f) osobou provozující směnářenskou činnost při provádění směnářského obchodu,
- g) stavební spořitelnou nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování stavebního spoření,
- 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 plátcí 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.

IX. Podepsání a podání návrhu na zahájení řízení

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

Jste-li držitelem datové schránky, návrh můžete odeslat jako datovou zprávu do datové schránky Kanceláře finančního arbitra qr9ab9x.

Jste-li držitelem kvalifikovaného certifikátu pro elektronický podpis, návrh podepsaný uznávaným elektronickým podpisem můžete zaslat na e-mailovou adresu arbitr@finarbitr.cz.

NESKENUJTE vlastnoručně podepsaný návrh a **NEPOSÍLEJTE** vyplněný návrh e-mailem, ani **NEPOUŽÍVEJTE** k odeslání návrhu cizí nebo firemní datovou schránku, pokud současně nepodepíšete návrh uznávaným elektronickým podpisem; takové podání návrhu na zahájení řízení není účinné.

V _____

Dne _____

podpis navrhovatele nebo jeho zástupce

Nepodceňujte vyplnění formuláře návrhu na zahájení řízení a jeho účinné podání, tím se vyhnete zbytečnému zdržení řešení svého případu.