

# TRINITY BANK

## Finanční arbitr

**Klientům dotčených na svých právech v platebním styku (např. reklamace, právo na náhradu škody) nezbývalo v minulosti jiné východisko, než se žalobou obrátit na soud a často dlouho čekat na rozhodnutí.**

Novou alternativou pro nespokojené klienty je finanční arbitr, který může mj. rozhodovat spory mezi spotřebitelem a poskytovatelem platebních služeb při poskytování platebních služeb, mezi spotřebitelem a vydavatelem elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz, anebo spotřebitelem a věřitelem při poskytování spotřebitelského úvěru nebo jiného úvěru, zápůjčky, či obdobné finanční služby.

Řízení před finančním arbitrem se zahajuje na návrh, navrhovatelem je vždy spotřebitel. Pro zjednodušení lze návrh podat pomocí formuláře. Výhodou řízení je jeho rychlost, arbitr má povinnost rozhodnout ve věci do 30 dnů od zahájení řízení, ve zvlášť složitých případech ve lhůtě dvojnásobné.

Motivace finančních institucí ke spolupráci je dána mj. možností ukládání vysokých pokut. Instituce může být při arbitráži pouze v pozici napadeného, z čehož vyplývá smysl tohoto orgánu – tedy ochrana spotřebitele. Institut finančního arbitra je vybaven legislativními nástroji pro rychlé, bezplatné a efektivní vyřizování sporů klientů s finančními institucemi mimosoudní cestou.

Finančním arbitrem ČR je

**Mgr. Monika Nedelková,**

Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1,

**E:** arbitr@finarbitr.cz | **T:** 257 042 070 | <http://www.finarbitr.cz>