

TRH FINANČNÍCH SLUŽEB V ČR - KAM SE OBRÁTIT PRO POMOC?

SPOTŘEBITELSKÁ SDRUŽENÍ

- Sdružení českých spotřebitelů nabízí své služby v širokém spektru ochrany zájmů spotřebitele. Sdružení českých spotřebitelů, z.ú. (SČS) si klade za cíl hájit oprávněné zájmy a práva spotřebitelů na vnitřním trhu EU a ČR, přičemž zdůrazňuje preventivní stránku ochrany zájmů spotřebitelů: „Jen poučený spotřebitel se dokáže účinně hájit“. SČS působí v řadě oblastí - pokrývají odbornosti ve vztahu ke kvalitě a bezpečnosti výrobků včetně potravin, technické normalizaci a standardizaci, kvalitě a bezpečnosti služeb včetně služeb finančního trhu aj.
Pod Altánem 99/103; 100 00 Praha 10 – Strašnice; +420 261263574, spotrebitel@regio.cz; www.konzument.cz.
- Své služby nabízejí i další spotřebitelská sdružení. Kontakty jsou k dispozici na adrese MPO - <http://www.mpo.cz/dokument5724.html>.

Dále v abecedním řazení

ASOCIACE FINANČNÍCH ZPROSTŘEDKOVATELŮ A FINANČNÍCH PORADCŮ České republiky (AFIZ)

- Členy asociace jsou všechny právnické a fyzické osoby, které působí na finančním trhu jako zprostředkovatelé či poradci.
- Cílem AFIZ je stávajícím i budoucím klientům poskytnout informace z oblasti zprostředkování finančních produktů i o produktech samých.
- AFIZ se snaží o zvyšování informovanosti klientů, a podporuje projekty zaměřené na finanční gramotnost, včetně televizních seriálů jako Osobní finance a Krotitelé dluhů.
- Pokud se setkáte s neetickým jednáním zprostředkovatele či poradce z řad členů AFIZ, můžete zaslat podnět Etickému výboru AFIZ prostřednictvím webového [formuláře](#).
- Díky tomu máte možnost si stěžovat na jednání, které by jinak orgány státního dohledu neřešily, neboť se nejedná o porušení zákona, ale „pouze“ o porušení etických pravidel.
- Sankce udělená zprostředkovateli Etickým výborem ovšem neřeší věc samou – nevede tedy k narovnání mezi zprostředkovatelem a klientem, k tomu slouží služba AFIZ SMÍR.
- AFIZ nabízí službu SMÍR, v rámci které je možné dosáhnout věcného řešení formou mimosoudního vyrovnání – tedy uzavřením smíru spojeného s dohodnutým narovnáním věci.
- Více informací naleznete [zde](#).
- **Kontakt**
 - **Adresa:** Krakovská 25, 110 00 Praha 1
 - **Tel.:** 222 515 568
 - **E-mail:** sekretariat@afiz.cz

EXEKUTORSKÁ KOMORA ČESKÉ REPUBLIKY (EK ČR)

- Exekutorská komora je organizací profesní samosprávy sdružující soudní exekutory.
- Členství v ní je pro všechny exekutory povinné ze zákona. Exekutor se stává jejím členem okamžikem jmenování exekutorem.
- Komora publikuje aktuální seznamy registrovaných [exekutorů](#).
- EK ČR vykonává dohled nad činností exekutora a nad řízením činnosti exekutorského úřadu.
- Podání dotazu, podnětu nebo stížnosti můžete dosáhnout prostřednictvím webového [formuláře](#).
- EK ČR rovněž nabízí možnost bezplatné právní poradny, jejímž cílem je zpřístupnit nezbytnou právní pomoc i sociálně slabším vrstvám obyvatelstva a jednak přispívat k informovanosti veřejnosti o problematice exekučního řízení.
- Smyslem bezplatné právní poradny je poskytnout krátkou informativní poradou týkající se exekučního řízení.
- Na konzultaci do bezplatných právních raden, které se nacházejí v Praze, Brně a Plzni **je nutné se telefonicky objednat** na číslech **515 917 586** a **210 311 000**.
- Více informací o činnosti komory lze nalézt na webových stránkách: www.ekcr.cz.

Kontakt:

- **PRAHA:**

Adresa: Na Pankráci 1062/58, 140 00 Praha 4

Tel.: + 420 210 311 000

E-mail: paha@ekcr.cz

Úřední hodiny: 8.00 - 16.00

- **BRNO:**

Adresa: Radnická 14/16, 602 00 Brno

Tel.: + 420 515 917 586

E-mail: komora@ekcr.cz

Úřední hodiny: 8.00 - 16.00

FINANČNÍ ARBITR ČR

- Kancelář finančního arbitra ČR je organizační složkou státu.
- Finanční arbitr slouží jako mimosoudní rozhodovací orgán.
- Finanční arbitr je jmenován vládou ČR na funkční období 5 let.

- Hlavním posláním finančního arbitra je zajištění rychlého, bezplatného a efektivního vyřizování sporů mezi občany a vybranými finančními institucemi, a to výlučně na návrh zákazníka (spotřebitele).
- Finanční arbitr je příslušný k rozhodování sporů mezi spotřebitelem a poskytovateli platebních služeb, vydavateli elektronických peněz, zprostředkovateli spotřebitelských úvěrů, investičními společnostmi, pojišťovnami, a provozovateli směnářských činností.
- Příklady sporů, ve kterých se na finančního arbitra lze obrátit:
 - v případě nevydání peněz bankomatem
 - spor o několikanásobné zaúčtování transakce při nákupu
 - spor o správnost výše náhrady nákladů za předčasné splacení,
 - spor o platnost odstoupení od smlouvy o spotřebitelském úvěru
 - spor s investiční společností o hodnotu podílového listu
 - spor o řádné provedení pokynu k nákupu / prodeji / výměně podílového listu obchodníkem s cennými papíry
- Více informací naleznete na webových stránkách: www.finarbitr.cz
- Návrh na zahájení řízení můžete podat prostřednictvím webového [formuláře](#).

Kontakt:

Adresa: Legerova 69/1581, 110 00 Praha 1

Tel.: + 420 257 042 070

E-mail: arbitr@finarbitr.cz

PORADNA PŘI FINANČNÍ TÍSNĚ

- Nezisková organizace, která poskytuje všechny své služby zdarma.
- Specializuje se na rady spotřebitelům, kteří se vlivem své životní situace ocitli ve finanční tísně a nejsou schopni splácet své dluhy, nebo jim hrozí insolvence.
- Odborníci v poradně rádi poradí i v případě, že o úvěru teprve uvažujete.
- Konzultace jsou možné elektronicky, telefonicky i osobně.
- V případě kontaktování poradny je vhodné mít přehled o veškerých svých závazcích (věřitelé a výše jednotlivých závazků, kolik zbývá doplatit, jaké je RPSN) a sečtenou celkovou výši všech svých závazků (dluhů).
- Poradna má stálé kanceláře v Praze, Ostravě a Ústí nad Labem
- Její odborníci dojíždějí za klienty i do Plzně, Hradce Králové, Šumperka, Litvínova, České Lípy, a Prostějova. Do těchto dojezdových poraden je však nutné se předem objednat.
- Více informací o otvírací době jednotlivých poboček naleznete [zde](#).

Kontakt: (Pro všechny pobočky společný)

Email: poradna@financnitisen.cz

Zelená linka: 800 722 722 - v provozu každé pracovní pondělí od 8.30h do 12h a od 13h do 17.30h.

Tel: (+420) 222 922 240

Fax: (+420) 222 524 198

UNIE SPOLEČNOSTÍ FINANČNÍHO ZPROSTŘEDKOVÁNÍ A PORADENSTVÍ

- Unie společností finančního zprostředkování a poradenství (USF) vznikla v červnu roku 2006.
- USF je neziskové profesní sdružení právnických a fyzických osob podnikajících na území České republiky v oblasti finančního zprostředkování a poradenství.
- Cílem Unie je zlepšit kvalitu služeb v oblasti finančního poradenství a zprostředkování na českém trhu pomocí jasně deklarovaných standardů finančního poradenství a dohledu nad jejich dodržováním ze strany členů.
- V případě, že se setkáte s nekalým jednáním finančních zprostředkovatelů, můžete podat [stížnost](#) Etické komisi Unie.
- Stížnost Etické komisi USF lze podat pouze na činnost některého z členů USF, případně na závažný systémový problém na trhu finančního zprostředkování a poradenství.
- Po přijetí stížnosti si Etická komise vyžádá stanovisko stěžované společnosti a eventuálně doplnění podkladů od stěžovatele. Následně podání analyzuje, přičemž v této fázi může iniciovat nezávazné smířčí jednání mezi stěžovanou společností a klientem. Pakliže toto jednání nebylo úspěšné, přijme komise závěrečné rozhodnutí.
- Celý proces by měl trvat maximálně 60 dnů.

Kontakt

Adresa: Španělská 2, 120 00, Praha 2

Tel.: (+420) 221 628 507-8

E-mail: info@usfcr.cz

VEŘEJNÝ OCHRÁNCE PRÁV

- Veřejný ochránce práv v České republice působí k ochraně osob před jednáním úřadů a dalších institucí státní správy, které jsou nečinné anebo jednají v rozporu s právem, principy dobré správy a demokratického právního státu.
- Více informací o činnosti ombudsmana naleznete na webových stránkách: www.ochrance.cz

Kontakt:

Adresa: Údolní 39, Brno, 602 00

E-mail: podatelna@ochrance.cz

Telefonická informační linka: (+420) 542 542 888

Telefon – ústředna: (+420) 542 542 111