

## Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

V případě, že dojde mezi společností Prosperity FS a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu v souvislosti s nabízením, poskytováním či zprostředkováním finančních produktů, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Finanční arbitr ČR nebo Česká obchodní inspekce.

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů týkající se

- zprostředkovatele při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru nebo jiného úvěru, zápůjčky, či obdobné finanční služby, pojišťovacího zprostředkovatele při nabízení, poskytování nebo zprostředkování životního pojištění
- zprostředkovatele při nabízení, poskytování nebo zprostředkování stavebního spoření
- investičního zprostředkovatele při poskytování investičních služeb nebo při výkonu činností podle § 11 odst. 1 písm. c) až f) zákona o investičních společnostech a investičních fondech

řeší Finanční arbitr ČR na základě § 1 odst. 1 písm. c), e), g) a h) zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi.

V případech, kdy se jedná o poskytování neživotního pojištění je za řešení mimosoudních řešení spotřebitelských sporů zodpovědná Česká obchodní inspekce dle § 20e písm. d) ZOS.

Finanční arbitr je mimosoudní orgán řešení sporů, který rozhoduje spory mezi spotřebiteli a finančními institucemi.

Řízení se zahajuje na návrh spotřebitele; finanční instituce není oprávněna podat k finančnímu arbitrovi návrh na zahájení řízení proti svému zákazníkovi.

Řízení před finančním arbitrem je bezplatné.

Podání návrhu na zahájení řízení má na promlčení a prekluzi tytéž právní účinky, jako kdyby byla v téže věci podána žaloba u soudu.

Více informací naleznete na webových stránkách Finančního arbitra ČR <http://www.finarbitr.cz/>, popřípadě na webových stránkách České obchodní inspekce <http://www.coi.cz/>

