



Inštitút alternatívneho riešenia sporov

Výročná správa Inštitútu alternatívneho riešenia sporov Slovenskej bankovej asociácie za rok 2018

Slovenská banková asociácia (ďalej len „**SBA**“) bola dňa 07.04.2016 zapísaná do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov vedeného Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky¹ (ďalej len „**MH SR**“) a počnúc týmto dňom je oprávnená na alternatívne riešenie sporov² vzniknutých pri poskytovaní bankových produktov a služieb medzi spotrebiteľmi a jej členskými bankami. SBA pre tento účel zriadila Inštitút alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „**Inštitút ARS SBA**“). Okrem toho je SBA členom medzinárodnej organizácie FIN-NET.

V roku 2018 sme riešili celkovo 156 sporov, z toho 22 sporov sa týkalo roku 2017 a 134 sporov sa týkalo roku 2018.

1. Počet riešených sporov a najčastejších nárokov, ktorých sa spotrebiteľia domáhajú

V roku 2018 sme formou alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov riešili celkovo **128 sporov** z toho ku dňu 31.12.2018 bolo neukončených 8 sporov³.

Okrem toho sme vybavili množstvo neformálnych podaní doručených e-mailom⁴, telefonátov⁵, ako aj osobných konzultácií.

Spotrebiteľia sa najčastejšie domáhajú nasledovných nárokov:

- na kompenzáciu zúčtovaných poplatkov,
- na kompenzáciu platobných transakcií,
- na kompenzáciu sumy titulom neúspešného výberu z bankomatu,
- na kompenzáciu zúčtovaných úrokov,
- na zvýhodnenie/odpustenie poplatku,
- na zrušenie účtov,
- na predčasné splatenie úveru,
- na výmaz záložného práva,
- na opravu/výmaz údajov zo Spoločného registra bankových informácií,

¹<https://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternatívne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>

² Podľa Zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o alternatívnom riešení sporov“)

³ Ide o prípady, kedy boli úplné návrhy na začatie alternatívneho riešenia sporu doručené na prelome rokov 2018/2019

⁴ V počte 797

⁵ Tieto sa zväčša týkali žiadostí o poskytnutie právneho poradenstva v rôznych oblastiach práva, o zastupovanie v súdnom konaní, o riešenie otázok platobnej neschopnosti, o pomoc pri vymáhaní pohľadávky zo strany banky voči dlžníkovi (spotrebiteľ/nepotrebitel) v štádiách mimosúdneho, súdneho ako aj exekučného konania, o riešenie otázok dedičského konania či exekučného konania, o riešenie pracovnoprávných sporov a uplatnení reklamácií prostredníctvom SBA ako subjektu alternatívneho riešenia sporov.



Inštitút alternatívneho riešenia sporov

- na náhradu škody,
- na objasnenie informácií,
- na prešetrenie postupu banky,
- na prešetrenie podozrenie zo zneužitia osobných údajov,
- na prešetrenie poskytnutého bankového poradenstva.

Neformálne podania spotrebiteľov sa týkali predovšetkým žiadostí:

- o splátkový kalendár,
- o odklad splátok,
- o zrušenie dražby,
- o vyhlásenie konkurzu,
- o poskytnutie/refinancovanie úveru,
- o pomoc pri riešení výkonu zrážok zo mzdy,
- o pomoc pri výkone záložného práva,
- o poskytnutie poistného plnenia,
- o prešetrenie výkonu exekučného rozhodnutia,
- o vypustenie zo zmluvného vzťahu,
- o poskytnutie právneho poradenstva.

2. Najčastejšie skutočnosti, ktoré vedú k sporom

Medzi najčastejšie skutočnosti vedúce k sporom možno zaradiť najmä nedostatočnú informovanosť zo strany spotrebiteľov vo vzťahu k jednotlivým bankovým produktom a nedodržiavanie bezpečnostných pokynov a pravidiel pri používaní platobných kariet zo strany spotrebiteľov, pričom za najviac opakujúce sa možno označiť napr. spornosť výšky poplatku, vykonanej platobnej transakcie, okamihu bezplatného predčasného splatenia úveru a pod.

3. Podiel, v akom boli alternatívne riešenia sporov ukončené a z akého dôvodu

V sledovanom období bolo **celkovo ukončených 44% sporov**, z toho **8% sporov bolo ukončených uzatvorením dohody o vyriešení sporu**, ide o prípady dobrovoľného plnenia členských bánk, **35% sporov bolo ukončených odložením z dôvodu, že nebolo preukázané porušenie práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa** a **1% sporov bolo odložených z dôvodu, že sa spotrebiteľ rozhodol ukončiť svoju účasť na alternatívnom riešení sporu.**

4. Podiel, v akom subjekt alternatívneho riešenia sporov odmietol riešiť spor a z akého dôvodu

Fakultatívne bolo v sledovanom období **odmietnuté 1%** z celkového počtu prijatých návrhov na začatie alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „návrh“) podľa Zákona o



Inštitút alternatívneho riešenia sporov

alternatívnom riešení sporov. Dôvodom odmietnutia bola skutočnosť, že alternatívne riešenie sporu by v danom prípade bolo možné viesť len s vyvinutím neprimeraného úsilia⁶. **Obligatórne bolo odmietnutých 55%** návrhov, a to najmä z dôvodu, že návrh podala neoprávnená osoba alebo tento smeroval voči banke, ktorá nie je členom SBA alebo inej inštitúcie⁷, nedostatku právomocí alebo z dôvodu, že spotrebiteľ nedoplnil neúplný návrh na základe výzvy.

5. Podiel, v akom sú výsledky alternatívneho riešenia sporov dobrovoľne plnené

Celkový podiel sporov uzavretých v **prospech spotrebiteľa** predstavuje **16%**⁸.

6. Priemerná dĺžka trvania alternatívneho riešenia sporu

Priemerné dĺžka konania za sledované obdobie je 34 dní, pričom oproti roku 2017 došlo k skráteniu dĺžky konania približne o 8 dní⁹.

7. Opatrenia na zabezpečenie ďalšieho vzdelávania poverených fyzických osôb

Poverené fyzické osoby sa zúčastnili viacerých **vzdelávacích podujatí a konferencií zameraných najmä na oblasť spotrebiteľského práva**. Okrem toho je vzdelávanie zabezpečované formou samoštúdia legislatívy, odbornej literatúry a judikatúry.

8. Zvyšovanie spotrebiteľského povedomia

V roku 2018 sme sa zamerali na **proaktívnu mediálnu¹⁰ a publikačnú činnosť¹¹ s cieľom osloviť čo najširšiu skupinu spotrebiteľov za účelom zvyšovania finančnej gramotnosti**. Pripravili a vydali sme niekoľko tlačových správ zameraných na spotrebiteľské témy. Okrem toho sme vytipovali najproblematickejšie otázky s ktorými sa spotrebiteľia na nás obrátili

⁶ Predmetom sporu bol spotrebiteľom uplatnený nárok na náhradu škody

⁷ Poisťovne, Nebankové subjekty

⁸ Z toho 8% uzavreté dohody o vyriešení sporu, 6% odložené s dobrovoľným plnením a 2% odmietnuté s dobrovoľným plnením

⁹ Na dĺžku konaní mali vplyv rôzne faktory, najmä zdĺhavá súčinnosť spotrebiteľa, banky pri podaní kvalifikovaného stanoviska, kedy 15 dňová lehota na podanie kvalifikovaného stanoviska nebola postačujúca alebo prípadné odstraňovanie spornosti v právnych alebo skutkových otázkach medzi poverenými fyzickými osobami a bankou, či spotrebiteľom

¹⁰ Poskytnuté vyjadrenia sa týkali najmä týchto tém, čo robiť, ak zistíte nesprávnosť v úverovej správe, ako správne postupovať pri výbere finančnej hotovosti a čo robiť v prípade, ak dôjde k podvodnému konaniu, ako postupovať pri strate alebo odcudzení platobnej karty, používanie internetbankingu na Slovensku v porovnaní s inými európskymi krajinami, bezpečné platenie počas Vianoc alebo nedajte šancu zlodejovi, ako postupovať pri neschopnosti splácať záväzky z úverov, desať dobrých rád ako uchrániť svoje financie

¹¹ Poradenstvo bolo zamerané napríklad aj na tieto témy, finančná gramotnosť u detí, chargeback, bezpečné používanie internetbankingu, bezpečnosť pri platení a používaní platobných kariet, efektívne hospodárenie, finančný rozpočet tému pozostalosť v bankách, presuny medzi platobnými účtami, bezpečné nakupovanie na internete



Inštitút alternatívneho riešenia sporov

a tieto sme spracovali formou otázok a odpovedí na webovej stránke Inštitútu ARS SBA¹². Tento spôsob proaktívnej komunikácie spotrebiteľských tém hodnotíme mimoriadne pozitívne, o čom svedčí nielen pozitívna spätná väzba zo strany spotrebiteľov, ale aj úroveň kvality podaných návrhov a právna náročnosť riešených prípadov. O fungovaní alternatívneho riešenia sporov na Slovensku a pôsobnosti Inštitútu ARS SBA sme prednášali na seminári o kolektívnom odškodňovaní.

9. Efektivita alternatívneho riešenia sporov a návrhy na zlepšenie alternatívneho riešenia sporov

Alternatívne riešenie sporov má bezpochyby pre spotrebiteľov svoje výhody, oproti súdnemu konaniu je jednoduchšie¹³, menej nákladnejšie¹⁴, flexibilnejšie¹⁵ a rýchlejšie¹⁶. Inštitút ARS SBA návrhy na zlepšenie alternatívneho riešenia sporov pravidelne komunikuje na úrovni MH SR.

10. Podnety riešené podľa Etického kódexu bánk v oblasti ochrany spotrebiteľa

V roku 2018 sme riešili podľa Etického kódexu bánk v oblasti ochrany spotrebiteľa **celkovo 28 sporov** z toho **3 spory boli vybavené v prospech spotrebiteľa**, 15 sporov bolo ukončených so záverom, že nedošlo k pochybeniu zo strany banky, 1 spor bol odmietnutý z dôvodu nedostatku právomocí a 9 sporov bolo postúpených na priame vybavenie banke.

¹² <http://institutar.s.sk/najcastejsieotazky/>

¹³ Spotrebiteľ podáva návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu v zjednodušenej podobe

¹⁴ Za podanie návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu sa neplatí žiadny poplatok

¹⁵ Konanie prebieha bez fyzickej prítomnosti strán sporu.

¹⁶ Konanie by malo byť ukončené do 90 dní odo dňa jeho začatia, pričom lehota môže byť predĺžená o 30 dní, a to aj opakovane