



Inštitút alternatívneho riešenia sporov

Výročná správa Inštitútu alternatívneho riešenia sporov Slovenskej bankovej asociácie za rok 2019

Slovenská banková asociácia (ďalej len „**SBA**“) je dňom 7. apríla 2016 zapísaná do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov vedeného Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky¹ (ďalej len „**MH SR**“) s oprávnením na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov² súvisiacich s poskytovaním platobných služieb, vyplývajúcich z bankových obchodov a s účinnosťou od 1. júna 2019 aj sporov súvisiacich s poskytovaním spotrebiteľských úverov podľa Zákona o spotrebiteľských úveroch, ktoré vznikli medzi spotrebiteľmi a nebankovými veriteľmi združenými v Asociácii leasingových spoločností Slovenskej republiky (ďalej len „**ALS SR**“). SBA pre tento účel zriadila Inštitút alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „**Inštitút ARS SBA**“). Okrem toho je SBA členom medzinárodnej organizácie FIN-NET.

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

V roku 2019 sme formou alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov riešili celkovo **64 prípadov** z toho 8 prípadov sa týkalo roku 2018 a 56 prípadov sa týkalo roku 2019. Ku dňu 31.12.2019 nebolo ukončených 9 prípadov³.

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 zúčtovaných úrokov,
- na zvýhodnenie/odpustenie poplatku,
- na zrušenie účtov,
- na ukončenie zmluvného vzťahu,
- na odstúpenie od úverovej zmluvy,

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 spotrebiteľských sporov**“)

³ Ide o prípady, kedy boli úplné návrhy na začatie alternatívneho riešenia sporu doručené na prelome rokov 2019/2020

⁴ V počte 275

⁵ Tieto sa zväčša týkali sťažností na poplatkovú či obchodnú politiku jednotlivých finančných inštitúcií, poskytovanie poradenstva v rámci klientskych centier týchto finančných inštitúcií, ale aj žiadostí o poskytnutie právneho poradenstva v rôznych oblastiach práva, o zastupovanie v súdnom konaní, o riešenie otázok platobnej neschopnosti, o pomoc pri vymáhaní pohľadávky v štádiách mimosúdneho, súdneho ako aj exekučného konania, o riešenie otázok dedičského konania či exekučného konania a uplatnení reklamácií prostredníctvom SBA ako subjektu alternatívneho riešenia sporov



Inštitút alternatívneho riešenia sporov

- na predčasné splatenie úveru,
- na opravu/výmaz údajov zo Spoločného registra bankových informácií,
- na náhradu škody,
- na prešetrenie postupu banky.

Neformálne podania s ktorými sa na nás spotrebitelia obrátili sa týkali predovšetkým žiadostí:

- o splátkový kalendár,
- o odklad splátok,
- o zníženie splátok,
- o vyhlásenie konkurzu,
- o poskytnutie/refinancovanie úveru,
- 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 aj keď nielen nedodriavanie bezpečnostných pravidiel pri používaní platobných kariet a elektronického bankovníctva zo strany spotrebiteľov, pričom v tejto súvislosti za najviac opakujúce možno označiť napríklad spornosť vykonanej platobnej transakcie či výšky zúčtovaného poplatku.

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

V sledovanom období bolo **celkovo ukončených 38% sporov**, z toho **8% sporov bolo ukončených uzatvorením dohody o vyriešení sporu**, ide o prípady dobrovoľného plnenia finančných inštitúcií a **30% sporov bolo ukončených odložením z dôvodu, že nebolo preukázané porušenie práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa** (z toho **3% sporov bolo ukončených s dobrovoľným plnením finančných inštitúcií**).

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

Fakultatívne nebol v sledovanom období **odmietnutý žiadny spor**. **Obligatórne** bolo **odmietnutých 48% sporov (z toho 5% s dobrovoľným plnením)**, a to najmä z dôvodov, že návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podala neoprávnená osoba, právnická osoba



Inštitút alternatívneho riešenia sporov

alebo tento smeroval voči subjektu⁶ neposkytujúcemu platobné, bankové služby a nečlenovi ALS SR, nedostatku právomocí a taktiež z dôvodu, že spotrebiteľ nedoplnil neúplný návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu na základe výzvy.

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

Celkový podiel prípadov uzavretých v **prospech spotrebiteľa** predstavuje **16%**⁷.

6. Priemerná dĺžka trvania alternatívneho riešenia sporu

Priemerná dĺžka konania za sledované obdobie je 32 dní, pričom oproti roku 2018 došlo k skráteniu dĺžky konania približne o 2 dni⁸.

7. Opatrenia na zabezpečenie ďalšieho vzdelávania poverených fyzických osôb

Poverené fyzické osoby sa zúčastnili viacerých **vzdelávacích podujatí a konferencií zameraných najmä aj keď nielen na oblasť spotrebiteľského práva, či komunikačné techniky**, ktoré si upevnili na seminári realizovanom MH SR pod názvom Asertivita v komunikácii a v medziľudských vzťahoch. Okrem toho je vzdelávanie zabezpečované formou samoštúdia legislatívy, odbornej literatúry a judikatúry.

8. Zvyšovanie spotrebiteľského povedomia

V roku 2019 sme pokračovali v **proaktívnej mediálnej⁹ a publikačnej činnosti¹⁰ s cieľom osloviť čo najširšiu skupinu spotrebiteľov za účelom zvyšovania finančnej gramotnosti**. Vydali sme niekoľko tlačových správ. Problematické oblasti s ktorými sa na nás spotrebiteľia

⁶ Poistovní, Inkasnej spoločnosti

⁷ Z toho 8% uzavretá dohoda o vyriešení sporu, 3% odložené s dobrovoľným plnením a 5% odmietnuté s dobrovoľným plnením

⁸ Na dĺžku konaní mali vplyv rôzne faktory, najmä zdĺhavá súčinnosť spotrebiteľa, finančnej inštitúcie pri podaní kvalifikovaného stanoviska, kedy 15 dňová lehota na podanie kvalifikovaného stanoviska nebola postačujúca z dôvodu potreby súčinnosti viacerých odborných útvarov finančnej inštitúcie či tretích strán, prípadné odstraňovanie sporností v právnych alebo skutkových otázkach medzi poverenými osobami a finančnou inštitúciou, či spotrebiteľom, ako aj komunikácia medzi stranami sporu v rámci samotného zmierovacieho procesu

⁹ Poskytnuté vyjadrenia sa týkali predovšetkým týchto tém, bezpečnosť pri platení, ako postupovať ak poukázate peňažné prostriedky na nesprávny účet, právne následky ručiteľského vzťahu a spoludlžníctva, zmeny v platobných službách, zmeny v úverovom vzťahu, zadlženie a možnosti riešenia finančnej situácie, poistenie schopnosti splácať úver, ako si vybrať sporenie

¹⁰ Poradenstvo bolo zamerané najmä na nasledovné témy: chargeback, bezpečnosť pri používaní platobných kariet (PSD2), bezpečné platenie a postup pri reklamácii platby, bezpečnosť platenia v online prostredí (phishing), presun platobného účtu, ako postupovať pri poukázaní peňažných prostriedkov na nesprávne číslo účtu, ako ušetriť na bankových poplatkoch, porovnanie výhod a nevýhod pri použití debetnej a kreditnej platobnej karty, alternatívne riešenie sporov, povinnosti spoludlžníka pri úvere, ako postupovať v prípade problémov so splácaním záväzku z úveru, ako riešiť dlhy z úveru po rozvoze, ako si zostaviť rodinný rozpočet, vreckové – spôsob ako viesť deti k finančnej gramotnosti



Inštitút alternatívneho riešenia sporov

najčastejšie obrátili sme koncepcne a systematicky riešili o.i. aj formou spotrebiteľskej poradne, tak aby boli pokryté všetky vytipované oblasti (napr. finančná gramotnosť, platobné služby).¹¹ Tento spôsob komunikácie spotrebiteľských tém hodnotíme mimoriadne pozitívne, o čom svedčí nielen pozitívna spätná väzba zo strany spotrebiteľov, ale aj zvyšujúca sa úroveň kvality podaných návrhov na začatie alternatívneho riešenia sporu a taktiež neustále rastúca právna náročnosť jednotlivých riešených sporov.

9. Vzdelávanie finančných inštitúcií

V sledovanom období sme sa **zamerali aj na vzdelávanie finančných inštitúcií** súčinných pri alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Za týmto účelom sme usporiadali **viaceré vzdelávacie workshopy so zameraním najmä na oblasť ochrany finančného spotrebiteľa a alternatívneho riešenie spotrebiteľských sporov**. Finančné inštitúcie sme informovali aj o legislatívnych zmenách najmä v oblasti spotrebiteľskej agendy ako aj o novinkách v oblasti judikatúry.

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

Alternatívne riešenie sporov má bezpochyby pre spotrebiteľov svoje výhody, oproti súdnemu konaniu je jednoduchšie¹², menej nákladnejšie¹³, flexibilnejšie¹⁴ a rýchlejšie.¹⁵ Inštitút ARS návrhy na zlepšenie alternatívne riešenia sporov pravidelne komunikuje na úrovni MH SR.

¹¹ <http://institutars.sk/najcastejsieotazky/>

¹² Spotrebiteľ podáva návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu v zjednodušenej podobe

¹³ Za podanie návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu sa neplatí žiadny poplatok

¹⁴ Konanie prebieha bez fyzickej prítomnosti strán sporu

¹⁵ Konanie by malo byť ukončené do 90 dní odo dňa jeho začatia, pričom lehota môže byť predĺžená o 30 dní, a to aj opakovane