



## Inštitút alternatívneho riešenia sporov

### Výročná správa Inštitútu alternatívneho riešenia sporov Slovenskej bankovej asociácie za rok 2023

**Slovenská banková asociácia** (ďalej len „**SBA**“) je dňom 7. apríla 2016 zapísaná do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov vedeného Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky<sup>1</sup> (ďalej len „**MH SR**“) s oprávnením na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov<sup>2</sup> 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 2023 sme formou alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov riešili celkovo **75 prípadov** z toho 4 prípady sa týkali roku 2022 a 71<sup>3</sup> prípadov sa týkalo roku 2023. Ku dňu 31.12.2023 nebolo ukončených 5 prípadov<sup>4</sup>.

Okrem toho sme vybavili množstvo neformálnych podaní doručených e-mailom<sup>5</sup>, telefonátov<sup>6</sup>, ako aj osobných konzultácií.

#### **Spotrebiteľia sa najčastejšie domáhajú nasledovných nárokov:**

- na kompenzáciu:

---

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

<sup>2</sup> 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**“)

<sup>3</sup> Oproti roku 2022 došlo k nárastu nápadov vecí

<sup>4</sup> Ide o prípady, kedy spotrebiteľom plynula zákonná lehota na doplnenie neúplných návrhov na začatie alternatívneho riešenia sporu do roku 2024

<sup>5</sup> Tieto sa týkali prevažne rôznych druhov žiadostí napríklad o poskytnutie poradenstva, informácií a/alebo pomoci pri riešení vecí, a to nielen voči príslušným finančným subjektom, ale aj voči nepríslušným subjektom

<sup>6</sup> Tieto sa zväčša týkali rôznych druhov:

- žiadostí** napríklad o:
  - poskytnutie právneho poradenstva a všeobecného poradenstva najmä aj keď nielen týkajúceho sa oblasti podvodov, reklamácií, či investičných služieb
  - zastupovanie v civilnom sporovom konaní
  - pomoc pri riešení otázok platobnej neschopnosti vrátane procesu vymáhania pohľadávok v rôznych štádiách mimosúdneho, súdneho ako aj exekučného konania
- sťažností**, ktoré sa týkali napríklad:
  - námietok voči vybaveniu reklamácie prevažne súvisiacich s nestotožnením sa sťažovateľa s výsledkom reklamačného preskúmania vecí
  - poplatkovej alebo obchodnej politiky finančnej inštitúcie
  - poskytovania finančných služieb v rámci obchodného miesta finančnej inštitúcie



## Inštitút alternatívneho riešenia sporov

- platobných operácií/kurzových rozdielov,
- zúčtovaných poplatkov/úrokov,
- na vyplatenie peňažných prostriedkov z vkladnej knižky/termínovaného vkladu,
- na zrušenie účtu,
- na zmenu/preskúmanie zmluvných podmienok,
- na odklad splátok úverov,
- na poskytnutie informácií,
- na prešetrenie postupov banky,
- na odblokovanie účtu,
- na udelenie sankcie,
- na riešenie sporov v nepríslušných oblastiach<sup>7</sup>.

## 2. Najčastejšie skutočnosti, ktoré vedú k sporom

V roku 2023 možno za najpočetnejší nápad vecí označiť spory súvisiace s poskytovaním platobných služieb. Išlo najmä o kompenzačné nároky spotrebiteľov uplatňované titulom vykonaných platobných operácií spravidla súvisiacich so zneužitím platobných prostriedkov<sup>8</sup> a internetového bankovníctva. Medzi najčastejšie skutočnosti vedúce k týmto sporom možno zaradiť najmä aj keď nielen nedodržovanie bezpečnostných pravidiel pri používaní platobných služieb<sup>9</sup> na strane používateľov platobných služieb<sup>10</sup>, a to najmä poskytnutie údajov o platobnom prostriedku či prístupových kódov do elektronického bankovníctva zo strany používateľa platobných služieb (spotrebiteľa) k dispozícii tretej osobe, nedôslednosť pri autorizácii platobných operácií<sup>11</sup> či absencia obozretného správania<sup>12</sup>. Spory z platobných služieb sú rôznorodé<sup>13</sup>, vyžadujú dôkladné posúdenie veľkého množstva informácií za účelom vyhodnotenia skutkových a právnych okolností toho ktorého prípadu z ktorého dôvodu ich možno označiť za najzložitejšie spory čo do riadneho zistenia skutkového stavu ako aj právneho posúdenia veci.

---

<sup>7</sup> o.i. z oblastí poisťovníctva, dôchodkového sporenia, investovania, súkromnoprávných nárokov vyplývajúcich z individuálnych vzťahov spotrebiteľov, nárokov spadajúcich pod príslušnosť súdov (náhrada škody, vydanie bezdôvodného obohatenia atď.)

<sup>8</sup> Platobných kariet

<sup>9</sup> Platobného prostriedku a služieb elektronického bankovníctva

<sup>10</sup> Spotrebiteľov

<sup>11</sup> Spotrebiteľia nevenujú dostatočnú pozornosť obsahu doručených autorizačných správ a tieto bez ďalšieho potvrdzujú

<sup>12</sup> Napríklad spotrebiteľia nevenujú pozornosť obsahu doručených správ (podvodných správ) od neznámych osôb na podklade ktorých učinia rôzne úkony, ktorým konaním nielenže porušujú bezpečnostné pravidlá pri používaní platobných služieb, ale ktoré konanie vedie v konečnom dôsledku k vzniku škody resp. zaťaženiu účtu či platobnej karty spotrebiteľa

<sup>13</sup> Spadajú sem o.i. spory chybné vykonaných platobných operácií (napr. v súvislosti s použitím bankomatu a vkladomatu, vykonanie platobnej operácie v rozpore s pokynom platiteľa – napr. chybné označenie variabilného symbolu, viacnásobné zúčtovanie platobnej operácie apod.), spory chybné/oneskorene vykonaných inkás, spory o výšku kurzového rozdielu pri bezhotovostnom prevode z platobného účtu do zahraničia alebo pri použití konverzie pri platbe či výbere peňažnej hotovosti v zahraničí, spory o správnosť zúčtovaného poplatku za poskytnutie platobných služieb



## Inštitút alternatívneho riešenia sporov

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

V sledovanom období bolo **celkovo ukončených 17% sporov odložením z dôvodu, že nebolo preukázané porušenie práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa** (z toho 1% sporov bolo ukončených s dobrovoľným plnením finančných inštitúcií).

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

**Fakultatívne** bolo v sledovanom období **odmietnuté 1% sporov**. **Obligatórne** bolo **odmietnutých 75% sporov** (z toho 3% sporov bolo s dobrovoľným plnením finančných inštitúcií a 16% sporov bolo **odstúpených na priame konanie finančným inštitúciám**<sup>14</sup>), a to najmä z dôvodov, že návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podala neoprávnená osoba, právnická osoba alebo tento smeroval voči subjektu<sup>15</sup> neposkytujúcem platobné a/alebo bankové služby a nečlenovi ALS SR, neboli splnené obligatórne podmienky podľa Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov na uplatnenie návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporov, nedostatku právomocí a taktiež z dôvodu, že spotrebiteľ nedoplnil neúplný návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu na základe výzvy a/alebo tento doplnil v nedostatočnom rozsahu. Odmietnuté návrhy boli riadne odôvodnené<sup>16</sup>, pričom v mnohých prípadoch bolo poskytnuté právne posúdenie veci<sup>17</sup> a/alebo bolo dané odporúčanie na postup riešenia tej ktorej veci.

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

Celkový podiel prípadov uzavretých v **prospech spotrebiteľa** predstavuje **4%**<sup>18</sup>.

### 6. Priemerná dĺžka trvania alternatívneho riešenia sporu

Priemerná dĺžka konania za sledované obdobie je 19 dní, pričom oproti roku 2022 došlo k skráteniu dĺžky konania približne o 1 deň<sup>19</sup>.

<sup>14</sup> V snahe napomôcť spotrebiteľovi v riešení ním vymedzeného problému resp. v prepojení strán sporu

<sup>15</sup> Poisťovní, Dôchodcovskej správcovskej spoločnosti, Obchodných spoločností zaoberajúcich sa poskytovaním investičných služieb atď.

<sup>16</sup> Ozrejmienie dôvodov vedúcich k odmietnutiu návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu

<sup>17</sup> Podrobné právne posúdenie problematiky, ktorej sa návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu týkal

<sup>18</sup> Z toho 1% odložené s dobrovoľným plnením a 3% odmietnuté s dobrovoľným plnením

<sup>19</sup> Na dĺžku konaní mali vplyv rôzne faktory ako napríklad zdĺhavá súčinnosť spotrebiteľa, finančnej inštitúcie pri podaní kvalifikovaného stanoviska, čo bolo spôsobené predovšetkým právnou náročnosťou sporov, kedy 15 dňová lehota na podanie kvalifikovaného stanoviska nebola postačujúca, a to 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 poverenými osobami a spotrebiteľom, ako aj početná komunikácia medzi stranami sporu v rámci zmierovacieho konania



## Inštitút alternatívneho riešenia sporov

### 7. Opatrenia na zabezpečenie ďalšieho vzdelávania poverených fyzických osôb

Poverené fyzické osoby sa zúčastnili **vzdelávacích podujatí zameraných najmä aj keď nielen na oblasť občianskeho práva, spotrebiteľského práva a platobných služieb**. Okrem toho je vzdelávanie zabezpečované formou samoštúdia legislatívy, odbornej literatúry a judikatúry.

### 8. Zvyšovanie spotrebiteľského povedomia

V roku 2023 sme pokračovali v proaktívnej mediálnej a publikačnej činnosti s cieľom osloviť čo najširšiu skupinu spotrebiteľov za účelom zvyšovania spotrebiteľského povedomia. V tomto smere sme upozorňovali na aktuálne riziká a problematické oblasti s ktorými sa spotrebiteľia najčastejšie stretávali.

**Komunikácia bola zameraná predovšetkým na problematiku podvodov** v rámci ktorej sme upozorňovali na jednotlivé typy podvodov<sup>20</sup>, ako ich rozpoznať, ako im predchádzať a ako postupovať v prípade, že sa stanete obeťou podvodu.

Dôraz bol kladený na predchádzanie podvodov na strane používateľov platobných služieb z ktorého dôvodu sme sa zameriavali na komunikáciu bezpečného používania platobných služieb.

Cieľom komunikácie bolo naučiť spotrebiteľov včas a správne reagovať na podvodné konanie a predchádzať prípadným reklamáciám a/alebo sporom.

Osobitne bola komunikácia zacielená na zraniteľnú skupinu obyvateľov, a to seniorov.

Ďalej sme komunikovali o.i. témy ako: chargeback, platenie v zahraničí, bezpečné platenie, refinancovanie úverov, fixácia hypoték a prepočtová kalkulačka, ako sa nezadlžovať, ako ušetriť na bankových poplatkoch, sporenie pre deti a zdravý finančný rozpočet.

Vydali sme niekoľko tlačových správ<sup>21</sup>.

Publikačná činnosť výrazne rezonovala v médiách, čo sa nám vo väčšine prípadov darí z dôvodu dlhodobu budovanej spolupráce s médiami<sup>22</sup>, pričom je potrebné dodať, že ani jeden z mediálnych výstupov nebol platený.

---

<sup>20</sup> napríklad: e-mailové podvody, podvody na inzertných portáloch, investičné podvody, podvody s láskou, podvody na senioroch, podvodné útoky zneužívajúce mená spoločností (z IT sektora, kuriérske a doručovateľské spoločnosti a iné.)

<sup>21</sup> So zameraním na **bezpečnosť pred útokmi v online prostredí** pod názvami „Pri dobíjaní kreditu buďte ostražití!“, „Nepozornosť vás môže vyjsť draho!“, **bezpečnosť pri platení** pod názvom „Ako čo najvýhodnejšie platiť a vybrať hotovosť v zahraničí“, **refinancovanie hypoték** pod názvom „Chcete vedieť, ako sa môže zmeniť výška splátky hypotéky pri obnove úrokovej sadzby“ a **hospodárne nakupovanie** pod názvom „Pozor na mimoriadne výhodné ponuky“



## Inštitút alternatívneho riešenia sporov

Problematické oblasti s ktorými sa na nás spotrebiteľia najčastejšie obrátili boli koncepčne a systematicky spracované v rámci spotrebiteľskej poradne vedenej na webovom sídle Inštitútu ARS SBA<sup>23</sup> vo forme otázok a odpovedí.

### 9. Spolupráca s finančnými inštitúciami

**Finančné inštitúcie poskytovali v rámci alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov plnú súčinnosť.**

### 10. Efektívnosť alternatívneho riešenia sporov a návrhy na zlepšenie alternatívneho riešenia sporov

Alternatívne riešenie sporov má bezpochyby pre spotrebiteľov svoje výhody, oproti súdnemu konaniu je jednoduchšie<sup>24</sup>, menej nákladnejšie<sup>25</sup>, flexibilnejšie<sup>26</sup> a rýchlejšie<sup>27</sup>, a to aj napriek tomu, že ide o konanie, ktoré je vo svojej podstate rigidné. Azda najvýznamnejším benefitom pre spotrebiteľa je možnosť domáhať sa ochrany svojich práv na mimosúdnej úrovni pred na to určeným kvalifikovaným subjektom. Alternatívne riešenie sporov je účinným nástrojom ako predchádzať civilným sporom, čo vo výsledku znamená úsporu nákladov<sup>28</sup> nielen pre samotného spotrebiteľa, ale aj pre predávajúceho. Spätná väzba zo strany spotrebiteľov nám zároveň potvrdzuje, že hoci spotrebiteľ nemusí byť so svojim nárokom v konaní úspešný, jeho alternatívnym úspechom môže byť aj vzájomné komunikačné prepojenie strán sporu<sup>29</sup>, či skutočnosť, že v konaní nadobudol bližšie ozrejenie skutočností, ktoré mu pred alternatívnym riešením sporu neboli dostatočne zrejmé<sup>30</sup>. Z pohľadu aplikačnej praxe má alternatívne riešenie sporov aj svoje nedostatky<sup>31</sup>, ktoré návrhy na zlepšenie systému alternatívneho riešenia sporov sme komunikovali na úrovni MH SR<sup>32</sup>.

---

<sup>22</sup> najmä sme publikovali pre televízie: TV Markíza, TV JOJ, RTVS, TV Pravda, agentúry: TASR, SITA, rádiá: Regina (Západ, Stred), Slovensko, Expres, denníky: Hospodárske noviny, Pravda, Plus JEDEN DEŇ, týždenník: Bájecná žena, mesačník: Forbes, webové portály: teraz.sk, forbes.sk, trend.sk, pravda.sk, banky.sk, dnes24.sk, info.sk, pluska.sk, zena.pluska.sk

<sup>23</sup> <http://institutars.sk/najcastejsieotazky/>

<sup>24</sup> Spotrebiteľ podáva návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu na formulárovom tlačíve

<sup>25</sup> Za podanie návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu sa neplatí žiadny poplatok

<sup>26</sup> Konanie prebieha bez fyzickej prítomnosti strán sporu

<sup>27</sup> Konanie by malo byť ukončené do 90 dní odo dňa jeho začatia, pričom lehota môže byť predĺžená o 30 dní, a to aj opakovane

<sup>28</sup> Na civilno-sporové konanie v podobe náhrady trov konania a/alebo náhrady trov právneho zastúpenia

<sup>29</sup> Komunikácia strán sporu pred nezávislým a nestranným subjektom, možnosť opätovného preskúmania veci

<sup>30</sup> Posúdenie veci tretou stranou (subjektom alternatívneho riešenia sporov)

<sup>31</sup> Napríklad týkajúce sa procesných lehôt určených pre subjekty alternatívneho riešenia sporov, rozšírenia dôvodov odmietnutia návrhov, riešenia otázky šikanózneho spotrebiteľa, či špecifikovania postupov konania v aktuálne platnej legislatívnej úprave resp. ich zosúladenie s aplikačnou praxou (napr. možnosť doručovať oznámenie o začatí konania stranám sporu v elektronickej podobe, odstránenie dvojstupňovej fázy riešenia sporu na úrovni spotrebiteľ a predávajúci /reklamačné konanie a nápravnosťné konanie/)

<sup>32</sup> Na pracovnom stretnutí subjektov alternatívneho riešenia sporov