

Pravidlá Slovenskej bankovej asociácie pri alternatívnom riešení sporov¹

Čl.1

Predmet úpravy

- (1) Slovenská banková asociácia (ďalej len „**SBA**“) je v oblasti ochrany spotrebiteľa subjektom alternatívneho riešenia sporov (ďalej aj ako „**ARS**“) oprávnená riešiť spory:
- a) súvisiace s poskytovaním platobných služieb, ktoré vznikli medzi používateľmi platobných služieb, ktorými sú spotrebiteľia, a poskytovateľmi platobných služieb²; to sa rovnako vzťahuje na spory súvisiace s presunom platobného účtu podľa § 44d Zákona o platobných službách (ďalej len „**spory z platobných služieb**“),
 - b) vyplývajúce z bankových obchodov podľa § 5 písm. i) Zákona o bankách medzi bankami alebo pobočkami zahraničných bánk³ a spotrebiteľmi (ďalej len „**spory z bankových obchodov**“),
 - c) súvisiace s poskytovaním spotrebiteľských úverov podľa Zákona o spotrebiteľských úveroch, ktoré vznikli medzi spotrebiteľmi a nebankovými veriteľmi, ktorí sú členmi Asociácie leasingových spoločností Slovenskej republiky (ďalej len „**leasingové spory**“).
- (2) Na tento účel SBA zriaďuje samostatný inštitút ARS (ďalej len „**inštitút**“).
- (3) Na inštitút ARS SBA sa môže obrátiť spotrebiteľ, ak banka a pobočka zahraničnej banky⁴ (ďalej len „**banka**“) alebo poskytovateľ platobných služieb⁵ združený v SBA (ďalej len „**poskytovateľ platobných služieb**“) alebo člen Asociácie leasingových spoločností Slovenskej republiky (ďalej len „**člen ALS SR**“) (banka, poskytovateľ platobných služieb a člen ALS SR ďalej spolu ako „**finančná inštitúcia**“) odpovedali zamietavo na žiadosť o nápravu alebo na túto neodpovedali do 30 dní odo dňa jej odoslania.
- (4) Spotrebiteľom sa na účely ARS rozumie fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania (§ 52 ods. (4) Zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník); pričom ak ide o spory súvisiace s presunom platobného účtu podľa § 44d Zákona o platobných službách za spotrebiteľa sa vždy považuje aj osoba, ktorá v čase uzatvorenia rámcovej zmluvy o poskytovaní platobných

¹ (ďalej aj ako „**Pravidlá**“)

² § 2 ods. (3) Zákona č. 492/2009 Z. z. o platobných službách v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o platobných službách**“)

³ § 2 ods. (1) Zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**Zákon o bankách**“)

⁴ Platí pre spory podľa Čl.1 ods. (1) písm. b) Pravidiel

⁵ Platí pre spory podľa Čl.1 ods. (1) písm. a) Pravidiel

služieb zamestnáva menej ako desať osôb a ktorej ročný obrat alebo celková ročná bilančná hodnota nepresahuje 2 000 000 EUR⁶ (ďalej len „spotrebiteľ“).

Čl.2

Osoby konajúce v mene inštitútu ARS SBA

- (1) Inštitút ARS SBA vykonáva svoju činnosť prostredníctvom poverenej fyzickej osoby/ poverených fyzických osôb, ktoré sú v pracovnoprávnom vzťahu so SBA.
- (2) Poverená fyzická osoba musí spĺňať tieto predpoklady:
 - a) spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu,
 - b) bezúhonnosť,
 - c) dôveryhodnosť,
 - d) vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v študijnom odbore právo a odborná prax v oblasti riešenia sporov v trvaní aspoň jedného roka alebo vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa a odborná prax v oblasti riešenia sporov v trvaní aspoň dvoch rokov.
- (3) Poverená fyzická osoba je povinná vykonávať svoju činnosť nezávisle, nestranne a s náležitou odbornou starostlivosťou, s cieľom urovnania sporu a prihliadať pritom na ochranu práv a oprávnených záujmov strán sporu.
- (4) Poverená fyzická osoba je povinná počas ako aj po skončení riešenia sporu v mene inštitútu ARS SBA zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvie pri riešení sporu. Tejto povinnosti ju môže zbaviť len strana sporu, v ktorej záujme je viazaná povinnosťou zachovávať mlčanlivosť.

Čl.3

Predloženie návrhu na alternatívne riešenie sporu

- (1) Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „návrh“) podáva spotrebiteľ; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.
- (2) Návrh možno podať v:
 - a) listinnej podobe
 - alebo
 - b) elektronickej podobe.
- (3) Návrh možno podať v slovenskom alebo v anglickom jazyku za stavu, že tento je zmluvným jazykom a v týchto jazykoch je možné viesť aj ARS.

⁶ § 44d ods. (5) Zákona o platobných službách

- (4) Návrh musí spĺňať ZoARSS predpísané náležitosti podľa § 12 ods. (3) a (4) Zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**ZoARSS**“) a musí byť z neho o.i. zrejmé:
- a) akej veci sa týka, t.j. úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,
 - b) proti konaniu ktorej finančnej inštitúcie smeruje,
 - c) a čoho sa spotrebiteľ návrhom domáha.
- (5) Súčasťou návrhu sú:
- a) kópie dokumentácie preukazujúce spor z uplatnenia práv zodpovednosti za vady a/alebo spor z porušenia iných práv spotrebiteľa, a to uplatnenie zo strany spotrebiteľa a vyjadrenie zo strany finančnej inštitúcie,
 - b) kópie dokumentácie preukazujúce uskutočnenie nápravnostného konania, a to uplatnenie žiadosti o nápravu zo strany spotrebiteľa (slúži aj ako dôkaz v prípade, ak by finančná inštitúcia na túto neodpovedala v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania⁷) a vyjadrenie k žiadosti o nápravu zo strany finančnej inštitúcie,
 - c) kópie všetkých dokladov, ktoré sa veci týkajú a/alebo ktoré majú s vecou súvis,
 - d) súhlas so spracúvaním a poskytovaním osobných údajov spotrebiteľa a údajov podliehajúcich mlčanlivosti za účelom vybavenia návrhu v zmysle platných právnych predpisov⁸,
 - e) súhlas spotrebiteľa s procesnými pravidlami ARS,
 - f) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu ARS, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené ARS spôsobom podľa § 20 ods. (1) písm. a) až e) alebo písm. g) ZoARSS.

Čl.4

Postup vybavovania návrhu

- (1) Návrhy sú povereným fyzickým osobám pridelované náhodným výberom s cieľom zachovania nestrannosti poverených fyzických osôb. Strany sporu bezodkladne informujú inštitút ARS SBA v mene ktorého poverená fyzická osoba spor rieši, ak sa dozvedia o akýchkoľvek skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na nezávislosť a nestrannosť poverenej fyzickej osoby.
- (2) Ak sa preukáže zaujatosť poverenej fyzickej osoby návrh spotrebiteľa je pridelený inej poverenej fyzickej osobe. V prípade, že inštitút ARS SBA nemôže prideliť návrh žiadnej poverenej fyzickej osobe, stranám sporu túto skutočnosť oznámi zároveň s možnosťou postúpiť spor inému vecne príslušnému subjektu ARS; pričom právo voľby, ktorému subjektu ARS spor postúpi, má spotrebiteľ. Ak iný vecne príslušný subjekt ARS neexistuje, v riešení sporu sa pokračuje len vtedy, ak boli strany sporu informované o skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na nestrannosť alebo nezávislosť poverenej

⁷ Informácia o tom, že pokus o vyriešenie sporu priamo s finančnou inštitúciou bol bezvýsledný

⁸ Vzor súhlasov nájdete vo formulárovom tlačive zverejnenom na webovom sídle v časti <https://institutars.sk/chcem-podat-navrh/>

fyzickej osoby, ktorá rieši ich spor, a písomne vyjadrili súhlas s tým, aby ich spor táto poverená fyzická osoba riešila.

- (3) Poverená fyzická osoba posúdi doručený návrh po obsahovej stránke, či boli splnené procesné podmienky na jeho uplatnenie a či sú splnené podmienky na začatie ARS podľa ZoARSS.
- (4) Ak návrh nemá predpísané náležitosti podľa Čl.3 ods. (4) a ods. (5) Pravidiel poverená fyzická osoba bezodkladne vyzve spotrebiteľa, aby v určenej lehote, nie kratšej ako 15 dní, neúplný alebo nejasný návrh doplnil, upresnil. Ak spotrebiteľ napriek výzve v určenej lehote návrh nedoplní, alebo nespresní a pre tento nedostatok nemožno ďalej pokračovať, poverená fyzická osoba návrh odmietne (§ 13 ods. (1) ZoARSS). O týchto následkoch musí byť spotrebiteľ poučený. Postup podľa prvej vety sa neuplatní, ak sú dané dôvody na odmietnutie návrhu podľa § 13 ods. (2) ZoARSS.
- (5) Poverená fyzická osoba návrh odmietne aj vtedy, ak:
- a) nie je príslušná spor riešiť alebo ide o druh sporu, ktorý nemá zapísaný v zozname,
 - b) vo veci, ktorej sa návrh týka, bolo skôr začaté ARS pred iným subjektom ARS, vo veci už rozhodol súd alebo rozhodcovský súd, vo veci bola uzavretá dohoda o mediácii alebo bolo vo veci ukončené ARS podľa § 20 ods. (1) písm. a) až e) alebo písm. g) ZoARSS,
 - c) je návrh neopodstatnený (t.j. návrh, z ktorého je po dôkladnom posúdení a priložených dokladoch zrejmé, že ním spotrebiteľ nesleduje ochranu svojich práv a právom chránených záujmov, ide o opakovaný návrh v tej istej veci, ktorá už je alebo bola predmetom ARS, pričom samotný návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti, alebo ak spotrebiteľ pred začatím ARS vyhlási, že viac nemá záujem o ARS),
 - d) je návrh šikanózný, pričom šikanóznym návrhom je opakované podanie, ktoré už bolo inštitútom ARS SBA najmenej dvakrát odmietnuté podľa § 13 ods. (1) alebo ods. (2) ZoARSS a ktoré neobsahuje žiadne nové skutočnosti, ktoré by odôvodňovali iný postup ako odmietnutie návrhu,
 - e) je návrh anonymný,
 - f) SBA ako subjekt ARS požiadala Ministerstvo hospodárstva SR o vyčiarknutie zo zoznamu subjektov ARS.
- (6) Ak osobitný predpis neustanovuje inak⁹ alebo z pravidiel ARS nevyplýva niečo iné, poverená fyzická osoba môže návrh odmietnuť aj vtedy, ak:
- a) spotrebiteľ podá návrh po uplynutí jedného roka odo dňa
 - 1. doručenia zamietavej odpovede finančnej inštitúcie na žiadosť spotrebiteľa o nápravu alebo

⁹ v prípade sporov podľa ust. § 90 ods. (2) Zákona o platobných službách v znení Zákona č. 373/2018 Z.z. o riešení krízových situácií na finančnom trhu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony nie je možné odmietnuť návrh podľa Čl.4 Postup vybavovania návrhu ods. (6) Pravidiel

2. márneho uplynutia 30 dňovej lehoty odo dňa, kedy spotrebiteľ odoslal finančnej inštitúcii žiadosť o nápravu, na ktorú finančná inštitúcia neodpovedala,
 - b) sa spotrebiteľ pred podaním návrhu preukázateľne nepokúsil vyriešiť spor komunikáciou s finančnou inštitúciou,
 - c) vyčísľateľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20 eur,
 - d) sa vecou, ktorej sa návrh týka, už predtým zaoberal a spotrebiteľ bol informovaný o vybavení jeho podania, pričom návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti a ARS by vzhľadom na všetky okolnosti bolo zjavne neúčelné,
 - e) je vzhľadom na všetky okolnosti zrejmé, že ARS by bolo možné viesť len s vyvinutím neprimeraného úsilia.
- (7) Odmietnutie návrhu spolu s uvedením dôvodu odmietnutia poverená fyzická osoba oznámi spotrebiteľovi najneskôr do troch týždňov odo dňa doručenia návrhu; to neplatí, ak ide o anonymný návrh.

Čl.5

Začatie alternatívneho riešenia sporu

- (1) Alternatívne riešenie sporu (ďalej aj ako „**konanie**“) začína dňom doručenia úplného návrhu, ak nedošlo k odmietnutiu návrhu podľa Čl.4 ods. (5) alebo ods. (6) Pravidiel.
- (2) Konanie je bezodplatné.
- (3) Poverená fyzická osoba oznámi stranám sporu začatie konania (ďalej len „**oznámenie o začatí konania**“).
- (4) Stranami sporu sú spotrebiteľ, ktorý návrh podal, a finančná inštitúcia, proti ktorej návrh smeruje.
- (5) Poverená fyzická osoba súčasne s oznámením o začatí konania strany sporu informuje o tom, že:
 - a) nemusia byť zastúpené právnym zástupcom,
 - b) majú možnosť využiť nezávislé poradenstvo, zastupovanie alebo pomoc tretej osoby,
 - c) začatím ARS nie je dotknuté ich právo domáhať sa ochrany svojich práv na súde,
 - d) spotrebiteľ má možnosť ukončiť účasť na ARS v ktoromkoľvek štádiu,
 - e) finančná inštitúcia, ktorá neposkytne inštitútu ARS SBA súčinnosť podľa § 15 ods. (2) ZoARSS sa dopustí správneho deliktu podľa § 27 ods. (1) ZoARSS a jej obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania môže byť zverejnené na webovom sídle inštitútu ARS SBA podľa § 15 ods. (5) ZoARSS,
 - f) návrh bude odložený, ak spotrebiteľ napriek výzve neposkytne inštitútu ARS SBA potrebnú súčinnosť na ARS.
- (6) Poverená fyzická osoba spolu s oznámením o začatí konania doručí finančnej inštitúcii úplný návrh vrátane jeho príloh a doplnení spolu s výzvou na vyjadrenie ku skutočnostiam

v ňom uvedeným v lehote nie kratšej ako 15 dní od doručenia výzvy na vyjadrenie (§ 15 ods. (2) ZoARSS).

Čl.6

Doručovanie

- (1) Inštitút ARS SBA doručuje písomnosti doporučenou poštovou zásielkou alebo elektronickými prostriedkami.
- (2) Písomnosti možno finančnej inštitúcii doručovať elektronickými prostriedkami, ak finančná inštitúcia oznámi inštitútu ARS SBA adresu na zasielanie elektronickými prostriedkami alebo ak je táto elektronická adresa verejne dostupná a finančná inštitúcia potvrdí prijatie písomnosti zaslaním odpovede na písomnosť doručенú elektronickými prostriedkami. Inštitút ARS SBA doručí finančnej inštitúcii oznámenie o začatí konania doporučenou poštovou zásielkou, ak finančná inštitúcia nepotvrdila prijatie písomnosti alebo nezaslala odpoveď v určenej lehote na základe oznámenia o začatí konania, ak inštitút ARS SBA doručoval písomnosť podľa prvej vety. Spotrebiteľovi možno doručovať písomnosti elektronickými prostriedkami, ak je v návrhu uvedená elektronická adresa na zasielanie písomností elektronickými prostriedkami alebo ak spotrebiteľ neskôr oznámil inštitútu ARS SBA elektronickú adresu na zasielanie písomností elektronickými prostriedkami a spotrebiteľ výslovne nepožiada o doručovanie poštovou zásielkou. Písomnosti doručované elektronickými prostriedkami sa považujú za doručené tretí deň od ich odoslania, aj keď ich adresát (spotrebiteľ/finančná inštitúcia/tretia osoba¹⁰) neprečíta.
- (3) Ak sa písomnosti doručujú poštovou zásielkou, považujú sa za doručené, ak sú finančnej inštitúcii doručené do sídla alebo miesta podnikania a spotrebiteľovi na adresu uvedenú v návrhu alebo na inú neskôr oznámenú adresu. Ak nemožno doručiť písomnosti na žiadnu z uvedených adries, písomnosti sa považujú za doručené po troch dňoch od vrátenia nedoručenej zásielky inštitútu ARS SBA, ak sú zaslané na poslednú známu adresu spotrebiteľa alebo do posledného známeho sídla alebo miesta podnikania finančnej inštitúcie doporučenou zásielkou alebo iným spôsobom, ktorý umožňuje overiť snahu doručiť písomnosť.

Čl.7

Súčinnosť

- (1) Strany sporu sú povinné spolupracovať s inštitútom ARS SBA a poskytovať mu potrebnú súčinnosť na dosiahnutie rýchleho a efektívneho priebehu konania.
- (2) Finančná inštitúcia je povinná v lehote určenej inštitútom ARS SBA, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní od doručenia výzvy na vyjadrenie, poskytnúť:
 - a) vyjadrenie ku skutočnostiam uvedeným v návrhu,

¹⁰ § 15 ods. (3) ZoARSS

- b) na základe výzvy inštitútu ARS SBA vysvetlenie, vyjadrenie alebo doklady týkajúce sa predmetu sporu, ktoré má k dispozícii.
- (3) Inštitút ARS SBA môže počas konania požiadať o súčinnosť aj tretiu osobu, ak jej vyjadrenie môže mať význam pre priebeh alebo výsledok ARS; § 15 ustanovenia ods. (1) a ods. (2) ZoARSS sa použijú primerane.
- (4) V odôvodnených prípadoch môže inštitút ARS SBA na základe žiadosti finančnej inštitúcie alebo tretej osoby, ktorú požiadal o súčinnosť, lehotu podľa Čl.7 ods. (2) Pravidiel predĺžiť, najviac však o 30 dní.
- (5) Ak finančná inštitúcia neposkytne inštitútu ARS SBA súčinnosť a Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly jej uloží sankciu podľa § 27 ods. (1) ZoARSS, je inštitút ARS SBA oprávnený obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania finančnej inštitúcie zverejniť na svojom webovom sídle najviac na 90 dní.
- (6) Povinnosťou poskytnúť súčinnosť podľa § 15 ods. (2) a ods. (3) ZoARSS nie sú dotknuté ustanovenia podľa osobitných zákonov¹¹.
- (7) Pri spore zo zodpovednosti za vady môže inštitút ARS SBA navrhnúť stranám sporu zabezpečenie vyjadrenia odborne spôsobilej osoby ku skutkovým otázkam sporu.
- (8) Inštitút ARS SBA môže so súhlasom strán sporu určiť osobu podľa § 15 ods. (7) ZoARSS, ak sa strany sporu nedohodli na konkrétnej osobe. Inštitút ARS SBA pri voľbe prihliada na hospodárnosť, odbornú spôsobilosť a nezávislosť osoby podľa § 15 ods. (7) ZoARSS.
- (9) Náklady na zabezpečenie vyjadrenia odborne spôsobilej osoby podľa § 15 ods. (7) ZoARSS znáša finančná inštitúcia, ak sa strany sporu výslovne nedohodli inak. Ak vyjadrenie odborne spôsobilej osoby je v prospech strany sporu, ktorá uhradila náklady na zabezpečenie vyjadrenia odborne spôsobilej osoby, má nárok na náhradu týchto nákladov voči druhej strane sporu.
- (10) Inštitút ARS SBA pri ukončení ARS prihliadne na neopodstatnený nesúhlas niektorej zo strán sporu so zabezpečením vyjadrenia osoby podľa § 15 ods. (7) ZoARSS.

¹¹ Napríklad § 17 Zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka, § 89 až 91 Zákona o bankách, § 117 Zákona č. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení Zákona č. 533/2021 Z. z. ktorým sa dopĺňa zákon č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách a ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

- (11) Inštitút ARS SBA je povinný poskytovať Národnej banke Slovenska ňou požadované informácie a súčinnosť na účely výkonu jej pôsobnosti, právomoci, úloh a činnosti podľa osobitných predpisov.¹²

Čl.8

Prerušenie alternatívneho riešenia sporu

- (1) Inštitút ARS SBA môže na nevyhnutný čas prerušiť ARS, ak:
- a) má vedomosť, že finančná inštitúcia pripravuje alebo podala návrh dobrovoľného opatrenia podľa osobitného predpisu¹³ vo veci, ktorej sa ARS týka,
 - b) má vedomosť o prebiehajúcom výkone dohľadu alebo o konaní o porušení povinnosti v oblasti ochrany spotrebiteľa vo veci, ktorej sa ARS týka, a ktorého výsledok by mohol prispieť k zmierlivému vyriešeniu sporu.
- (2) Inštitút ARS SBA preruší ARS zaslaním písomného oznámenia o prerušení ARS stranám sporu.
- (3) Inštitút ARS SBA pokračuje v ARS bezodkladne po odpadnutí dôvodu na prerušenie ARS, po oboznámení sa s novou skutočnosťou, ktorá má význam pre pokračovanie v ARS alebo na žiadosť strany sporu. Inštitút ARS SBA písomne oznámi stranám sporu pokračovanie ARS najneskôr pri prvom úkone, ktorý vykoná voči strane sporu po ukončení prerušenia ARS.

Čl. 9

Ukončenie ARS

- (1) Poverená fyzická osoba je povinná návrh preskúmať a ukončiť konanie, najneskôr do 90 dní odo dňa začatia konania. V osobitne zložitých prípadoch je poverená fyzická osoba oprávnená predĺžiť lehotu o 30 dní, a to aj opakovane. O každom predĺžení lehoty spolu s uvedením dôvodu predĺženia lehoty musia byť strany sporu bezodkladne informované. Lehota podľa prvej a druhej vety neplynie počas prerušenia ARS.
- (2) Poverená fyzická osoba postupuje pri ARS tak, aby bol spor čo najrýchlejšie vyriešený, predchádza zbytočným priet'ahom, koná hospodárne a bez zbytočného a neprimeraného zaťažovania strán sporu a iných osôb; ak je to možné, pri komunikácii využíva najmä telefonický kontakt a elektronické prostriedky.

¹² Napr. Zákon č. 566/1992 Zb. o Národnej banke Slovenska v znení neskorších predpisov, Zákon o platobných službách v znení neskorších predpisov

¹³ § 35aa ods. 2 Zákona č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení Zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“) § 35 ods. (1) Zákona o ochrane spotrebiteľa

- (3) Poverená fyzická osoba hodnotí zistené skutočnosti jednotlivo a vo vzájomných súvislostiach nestranne podľa svojej úvahy, pričom vyvíja úsilie na dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu, a to najmä aktívnym oslovovaním strán sporu.
- (4) Strany sporu sa môžu počas celého ARS vyjadrovať ku všetkým skutočnostiam a k predloženým dokladom.
- (5) ARS sa končí dňom:
- a) uzavretia dohody o vyriešení sporu podľa Čl.9 ods. (8) Pravidiel,
 - b) vydania odôvodneného stanoviska podľa Čl.9 ods. (9) Pravidiel,
 - c) odloženia návrhu podľa Čl.9 ods. (10) Pravidiel,
 - d) úmrtia alebo vyhlásenia za mŕtveho v prípade strany sporu, ktorá je fyzickou osobou,
 - e) zániku bez právneho nástupcu v prípade strany sporu, ktorá je právnickou osobou,
 - f) vyčiarknutia SBA ako oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu Ministerstva hospodárstva SR,
 - g) oznámenia strany sporu o vyriešení sporu bez uzavretia dohody podľa Čl.9 ods. (8) Pravidiel, ak druhá strana na základe oznámenia podľa § 20 ods. (2) ZoARSS nevzniesla v lehote určenej inštitútom ARS SBA námietku.
- (6) Ukončenie ARS podľa Čl.9 ods. (5) písm. d), e) a g) Pravidiel poverená fyzická osoba bezodkladne oznámi v písomnej podobe stranám sporu s uvedením dôvodu, pre ktorý sa ARS ukončilo.
- (7) Poverená fyzická osoba podľa Čl.9 ods. (5) písm. f) Pravidiel písomne oznámi ukončenie ARS stranám sporu pred vyčiarknutím zo zoznamu a vráti im všetky doklady, ktoré pre účely konania odovzdali; možnosť spotrebiteľa obrátiť sa so sporom ukončeným podľa Čl.9 ods. (5) písm. f) Pravidiel na iný subjekt ARS nie je dotknutá.
- (8) Dohoda o vyriešení sporu
- 8.1. Ak je po dôkladnom zhodnotení všetkých zistených skutočností a vyjadrení strán sporu zrejmé, že strany sporu majú záujem o zmierlivé vyriešenie sporu poverená fyzická osoba vypracuje návrh dohody o vyriešení sporu (ďalej len „**návrh dohody**“).
- 8.2. Návrh dohody musí obsahovať:
- a) označenie subjektu ARS a meno, priezvisko, akademický titul a podpis poverenej fyzickej osoby, ktorá návrh dohody vypracovala,
 - b) presné označenie strán sporu,
 - c) návrh úpravy práv a povinností strán sporu, ktorý je výsledkom ARS,
 - d) informáciu o záväznosti vyjadrenia súhlasu strán sporu s návrhom dohody,
 - e) dátum vypracovania návrhu dohody.
- 8.3. Poverená fyzická osoba doručí návrh dohody stranám sporu a súčasne ich poučí o:
- a) možnosti rozhodnúť sa v určenej lehote, či s návrhom dohody súhlasia,

- b) skutočnosti, že prijatím návrhu dohody nie je dotknuté uplatňovanie práv strán sporu na súde,
- c) skutočnosti, že výsledok súdneho konania sa môže líšiť od výsledku ARS.

- 8.4. Doručením písomného súhlasu oboch strán sporu s návrhom dohody inštitútu ARS SBA dôjde k uzavretiu dohody o vyriešení sporu (ďalej len „**dohoda**“). Poverená fyzická osoba stranám sporu bezodkladne písomne oznámi, že ARS bolo ukončené uzavretím dohody podľa prvej vety.
- 8.5. Dohoda, ktorá vznikne ako výsledok ARS, je pre strany sporu záväzná; možnosť strán sporu obrátiť sa v tej istej veci na súd tým nie je dotknutá.
- 8.6. Ustanovenia tohto článku sa použijú primerane, ak sa dohoda uzatvára pred inštitútom ARS SBA za súčasnej fyzickej prítomnosti oboch strán sporu.
- 8.7. Ak strany sporu uzavru dohodu pred inštitútom ARS SBA po vyčiarknutí zo zoznamu podľa § 7 ods. (2) písm. a) ZoARSS, ktorákoľvek zo strán sporu má právo odstúpiť od dohody do 30 dní odo dňa vyčiarknutia SBA zo zoznamu, inak účinky dohody zostávajú zachované. Možnosť spotrebiteľa obrátiť sa s takto ukončeným sporom na iný subjekt ARS nie je dotknutá.

(9) Odôvodnené stanovisko

- 9.1. Ak medzi stranami sporu nedôjde k uzavretiu dohody podľa Čl.9 ods. (8) Pravidiel a poverená fyzická osoba na základe skutočností, ktoré zistí pri ARS, dospeje k odôvodnenému záveru, že finančná inštitúcia porušila práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa, ukončí ARS vydaním nezáväzného odôvodneného stanoviska.
- 9.2. Odôvodnené stanovisko musí obsahovať:
- a) presné označenie strán sporu,
 - b) odôvodnenie, v ktorom sa uvedie popis skutkového stavu, označenie dôkazov, na ktorých základe sa odôvodnené stanovisko vydáva, a postup poverenej fyzickej osoby pri hodnotení zistených skutočností,
 - c) záver s uvedením ustanovenia právneho predpisu, ktorý mal byť porušený,
 - d) iné dôležité skutočnosti rozhodujúce pre jeho vydanie,
 - e) informáciu o skutočnosti, že odôvodnené stanovisko nie je právne záväzné,
 - f) dátum vydania odôvodneného stanoviska,
 - g) údaje o SBA ako subjekte ARS, meno, priezvisko, akademický titul a podpis poverenej fyzickej osoby, ktorá odôvodnené stanovisko vypracovala.

- 9.3. Odôvodnené stanovisko subjekt ARS bezodkladne doručí stranám sporu.

(10) Odloženie návrhu

- 10.1. Poverená fyzická osoba návrh odloží, ak:
- a) zistí, že vo veci, ktorej sa návrh týka,
 - 1. bolo skôr začaté ARS pred iným subjektom ARS,
 - 2. rozhodol súd alebo rozhodcovský súd,
 - 3. bola uzavretá dohoda o mediácii alebo
 - 4. bolo ukončené ARS podľa Čl.9 ods. (5) písm. a) až e) alebo g) Pravidiel,
 - b) spotrebiteľ napriek výzve poverenej fyzickej osoby neposkytne potrebnú súčinnosť,
 - c) spotrebiteľ svoju účasť na ARS odvolal,
 - d) strany sporu nevyjadria písomný súhlas s postupom podľa § 16 ods. (5) ZoARSS a súčasne nemožno spor postúpiť inému subjektu ARS,
 - e) na základe skutočností zistených počas ARS nie je zrejmé, že finančná inštitúcia porušila práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa¹⁴,
 - f) finančná inštitúcia neposkytla súčinnosť inštitútu ARS SBA podľa § 15 ZoARSS a inštitút ARS SBA nepovažuje skutkový stav za dostatočne zistený na ukončenie alternatívneho riešenia sporu podľa písmena e) alebo podľa § 18 ZoARSS,
 - g) dospeje k záveru, že pre pokračovanie ARS je potrebné vyjadrenie odborne spôsobilej osoby ku skutočnostiam zisteným počas jeho doterajšieho priebehu, pričom nejde o postup podľa § 15 ods. (7) ZoARSS a vo vedení ARS by bolo možné pokračovať len s vynaložením neprimeraného úsilia.
- 10.2. Oznámenie o odložení návrhu spolu s uvedením dôvodu odloženia inštitút ARS SBA bezodkladne doručí stranám sporu.

Čl.10

Správa o činnosti

- (1) Inštitút ARS SBA predkladá Prezídiu SBA a Zhromaždeniu SBA každý rok v prvom štvrťroku správu o činnosti, v ktorej uvedie závery zo svojej činnosti (bez uvedenia mena konkrétnej finančnej inštitúcie a spotrebiteľa).
- (2) Inštitút ARS SBA zverejní správu o činnosti na svojej webovej stránke každoročne do 31. marca.

Čl.11

Účinnosť

- (1) Tento predpis nadobúda účinnosť 27. januára 2026.

¹⁴ Napríklad § 53 Občianskeho zákonníka, Zákon č. 266/2005 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, Zákon č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, Zákon o ochrane spotrebiteľa