



Inštitút alternatívneho riešenia sporov

## Výročná správa Inštitútu alternatívneho riešenia sporov Slovenskej bankovej asociácie za rok 2022

**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 2022 sme formou alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov riešili celkovo **72<sup>3</sup> prípadov** z toho 2 prípady sa týkali roku 2021 a 70 prípadov sa týkalo roku 2022. Ku dňu 31.12.2022 neboli ukončené 4 prípady<sup>4</sup>.

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

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

- na kompenzáciu:

---

<sup>1</sup><https://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľskych-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 2021 došlo k zníženiu nápadov vecí

<sup>4</sup> Ide o prípady, ktoré návrhy na začatie alternatívneho riešenia sporu napadli na prelome rokov 2022/2023

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

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

- žiadostí** napríklad o:
  - poskytnutie všeobecného poradenstva najmä aj keď nielen týkajúceho sa oblasti podvodov, reklamácií prostredníctvom kartových spoločností (chargeback), či práva na uplatnenie reklamácie voči finančnej inštitúcii
  - poskytnutie právneho poradenstva v rôznych oblastiach práva
  - pomoc pri riešení otázok platobnej neschopnosti vrátane procesu vymáhania pohľadávok v rôznych štádiách mimosúdneho, súdneho ako aj exekučného konania
- sťažností**, ktoré sa týkali napríklad:
  - poplatkovej alebo obchodnej politiky finančnej inštitúcie
  - poskytovania finančných služieb v rámci obchodného miesta finančnej inštitúcie
  - námietok voči vybaveniu reklamácie prevažne súvisiacich s nestotožnením sa sťažovateľa s výsledkom reklamačného preskúmania vecí



## Inštitút alternatívneho riešenia sporov

- platobných operácií/kurzových rozdielov,
- zúčtovaných poplatkov/úrokov,
- na vyplatenie zostatkov na vkladnej knižke,
- na otvorenie/zrušenie účtov,
- na poskytnutie/refinancovanie úverov,
- na predčasné splatenie úverov,
- na zvýhodnenie/odpustenie poplatkov/úrokov,
- na opravu/výmaz údajov zo Spoločného registra bankových informácií,
- na výmaz záložného práva,
- na poskytnutie dokumentácie/potvrdení/informácií,
- na prešetrovanie postupov finančnej inštitúcie,
- na riešenie sporov v nepríslušných oblastiach<sup>7</sup>.

## 2. Najčastejšie skutočnosti, ktoré vedú k sporom

V roku 2022 sa najpočetnejší nápad vecí týkal sporov z oblasti poskytovania platobných služieb. Išlo o kompenzačné nároky spotrebiteľov uplatňované titulom zúčtovaných poplatkov<sup>8</sup> a vykonaných platobných operácií spravidla súvisiacich so zneužitím platobných prostriedkov<sup>9</sup> a internetového bankovníctva. Medzi najčastejšie skutočnosti vedúce k týmto sporom možno zaradiť najmä aj keď nielen nedodržiavanie bezpečnostných pravidiel pri používaní platobných služieb<sup>10</sup> na strane používateľov platobných služieb<sup>11</sup>, a to najmä aj keď nielen poskytnutie údajov o platobnom prostriedku či prístupových kódov do elektronického bankovníctva zo strany používateľa platobných služieb (spotrebiteľa) k dispozícii inej osobe, nedôslednosť pri autorizácii platobných operácií<sup>12</sup> či absencia obozretného správania<sup>13</sup>.

Spory z platobných služieb sú rôznorodé<sup>14</sup>, vyžadujú dôkladné posúdenie veľkého množstva podkladov za účelom vyhodnotenia skutkových a právnych okolností toho ktorého prípadu z

---

<sup>7</sup> o.i. z oblastí: poisťovníctva, investovania, poskytovania služieb peňaženky virtuálnej meny, poskytovania služieb zmenárne virtuálnej meny, výkonu dohľadovej činnosti, stavebného práva (kolaudačné rozhodnutia, oznamovacia činnosť neoprávnenej stavby), súkromnoprávných nárokov vyplývajúcich z individuálnych vzťahov spotrebiteľov s obchodníkmi, nárokov spadajúcich pod rozhodovaciu právomoc súdov (určenie neplatnosti zmluvy, náhrada škody, náhrada nemajetkovej ujmy, náhrada ušlého zisku, vydanie bezdôvodného obohatenia atď.)

<sup>8</sup> Napríklad za zrušenie účtu, za výber hotovosti z bankomatu v zahraničí

<sup>9</sup> Platobných kariet

<sup>10</sup> Platobného prostriedku a elektronického bankovníctva

<sup>11</sup> Spotrebiteľov

<sup>12</sup> Spotrebiteľia nevenujú dostatočnú pozornosť obsahu doručených autorizačných správ a tieto bez ďalšieho potvrdzujú

<sup>13</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>14</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



## Inštitút alternatívneho riešenia sporov

ktorého dôvodu ich možno označiť za najzložitejšie spory čo do riadneho zistenia skutkového stavu ako aj právneho posúdenia veci.

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

V sledovanom období bolo **celkovo ukončených 19% sporov odložením**, a to z dôvodu, že v konaní neboli preukázané skutočnosti odôvodňujúce záver o porušení práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa zo strany finančnej inštitúcie. Napriek tomu z toho **6% sporov** bolo ukončených **dobrovoľným plnením finančných inštitúcií<sup>15</sup> voči spotrebiteľom**.

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

**Fakultatívne boli odmietnuté 4% sporov**, a to z dôvodov uplatnenia návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporov po uplynutí jedného roka odo dňa doručenia zamietavej odpovede zo strany finančnej inštitúcie a tiež skutočnosti, že sa spotrebiteľ pred podaním návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu preukázateľne nepokúsil vyriešiť spor komunikáciou s finančnou inštitúciou. **Obligatórne bolo odmietnutých 72% sporov (z toho 3% sporov bolo s dobrovoľným plnením finančných inštitúcií a 4% sporov bolo odstúpených na priame konanie finančnej inštitúcií<sup>16</sup>)**, a to najmä z dôvodov, že návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podala neoprávnená osoba, právnická osoba alebo tento smeroval voči subjektu<sup>17</sup> neposkytujúcemu 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>18</sup>, pričom v mnohých prípadoch bolo poskytnuté právne posúdenie veci<sup>19</sup> a/alebo bolo dané odporúčanie na postup riešenia tej ktorej veci.

---

symbolu, viacnásobné zúčtovanie platobnej operácie apod.), spory chybne/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

<sup>15</sup> Strany sporu sa z hľadiska efektívnosti a hospodárnosti konania dohodli na ukončení sporu bez možnosti uzavretia dohody o vyriešení sporu, pričom k urovneniu nároku/nárokov došlo počas alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu

<sup>16</sup> V snahe napomôcť spotrebiteľovi v riešení ním vymedzeného problému resp. v prepojení strán sporu

<sup>17</sup> Poisťovni, Českej národnej banke, Poskytovateľovi služieb peňaženky virtuálnej meny/zmenárne virtuálnej meny, Obchodným spoločnostiam zaoberajúcimi sa poskytovaním investičných služieb atď.

<sup>18</sup> Ozrejmienie dôvodov vedúcich k odmietnutiu návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu

<sup>19</sup> Podrobné právne posúdenie problematiky, ktorej sa návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu týkal



## Inštitút alternatívneho riešenia sporov

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

Celkový podiel prípadov uzavretých v prospech spotrebiteľa predstavuje 9%<sup>20</sup>.

### 6. Priemerná dĺžka trvania alternatívneho riešenia sporu

Priemerná dĺžka konania za sledované obdobie je 20 dní, pričom oproti roku 2021 došlo k skráteniu dĺžky konania približne o 2 dni<sup>21</sup>.

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

Poverené fyzické osoby sa zúčastnili viacerých **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 2022 sme pokračovali v **proaktívnej mediálnej<sup>22</sup> a publikačnej činnosti<sup>23</sup> 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 potýkajú. Reflektujúc na podvody v online prostredí, sofistikovanosť podvodníkov ako aj zvyšujúce sa počty nápadov vecí v tejto oblasti bola komunikácia zameraná predovšetkým na problematiku podvodov<sup>24</sup>. Upozorňovali sme nielen na jednotlivé typy podvodov<sup>25</sup>, ale aj ako ich rozpoznať, ako im predchádzať a postupovať v prípade, že sa stanete obeťou podvodu. Dôraz bol kladený predovšetkým na predchádzanie

---

<sup>20</sup> Z toho 6% odložené s dobrovoľným plnením a 3% odmietnuté s dobrovoľným plnením

<sup>21</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 komunikácia medzi stranami sporu v rámci zmierovacieho konania

<sup>22</sup> Poskytnuté vyjadrenia sa týkali predovšetkým týchto tém: chargeback, bezpečnosť pri používaní elektronického bankovníctva, bezpečnosť pri používaní platobného prostriedku (PSD2), podvody v online prostredí, presun platobného účtu, ako platiť v zahraničí, ako postupovať v prípade nesprávne zadaného čísla účtu príjemcu, uplatnenia daňového bonusu na zaplatené úroky, ako ušetriť na bankových poplatkoch, reklamácie finančných služieb, vreckového, vymáhania pohľadávky v exekučnom konaní, ako ušetriť a znižovať výdavky s ohľadom na zvyšujúcu sa infláciu, ako nakupovať počas výpredajov

<sup>23</sup> Poradenstvo bolo zamerané najmä na nasledovné témy: platobné služby, bezpečnosť a finančná gramotnosť

<sup>24</sup> Napríklad: e-mailové podvody, podvodné zbierky, podvody na inzertných portáloch, podvody na senioroch, podvody s láskou, podvodné útoky zneužívajúce mená spoločností (z finančného sektora, IT sektora, kuriérskych a doručovateľských spoločností, štátnych subjektov a iné.)

<sup>25</sup> Phishing, vishing, scaming a spoofing



## Inštitút alternatívneho riešenia sporov

podvodov na strane používateľov platobných služieb<sup>26</sup>, naučiť ich včas rozpoznať podvodné konanie, aby mohli učiniť príslušné bezpečnostné opatrenia vedúce k zabráneniu vzniku škody, a to s cieľom znížiť resp. eliminovať riziko podvodov a s tým súvisiace hrozby. Osobitne bola komunikácia zacielená na zraniteľnú skupinu obyvateľov - seniorov<sup>27</sup>. Vydali sme tiež niekoľko tlačových správ<sup>28</sup>. Publikačná činnosť výrazne rezonovala v médiách, čo sa nám vo väčšine prípadov darí z dôvodu dlhodobo budovanej korektnej spolupráce s médiami<sup>29</sup>, pričom je potrebné dodať, že ani jeden z mediálnych výstupov nebol platený. Problematické oblasti s ktorými sa na nás spotrebitelia najčastejšie obrátili boli koncepčne a systematicky spracované v rámci spotrebiteľskej poradne vedenej na webovom sídle Inštitútu ARS SBA<sup>30</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 spotrebiteľských sporov má bezpochyby pre spotrebiteľov svoje výhody, oproti súdnemu konaniu je jednoduchšie<sup>31</sup>, menej nákladnejšie<sup>32</sup>, flexibilnejšie<sup>33</sup> a rýchlejšie<sup>34</sup>, a to aj napriek tomu, že ide o konanie, ktoré je vo svojej podstate rigidné. Najvýznamnejším benefitom pre spotrebiteľa je možnosť domáhať sa ochrany svojich práv na

---

<sup>26</sup> V tomto smere boli napríklad opakovane ozrejmované základné bezpečnostné pravidlá na používanie platobného prostriedku a elektronického bankovníctva

<sup>27</sup> So žiadosťou o spoluprácu sme pri publikovaní danej témy oslovili Združenie miest a obcí Slovenska s cieľom, aby sa predmetná problematika dostala aj prostredníctvom ich členov k čo najväčšiemu počtu seniorov

<sup>28</sup> So zameraním na: **uplatnenie daňového bonusu** pod názvom „Nezabudnite si uplatniť daňový bonus za zaplatené úroky z úveru na bývanie“, **bezpečnosť pred útokmi v online prostredí** pod názvami „Nenaľteť podvodníkom vydávajú sa za banky“, „Pozor na podvodné zbierky“, „Nenaľteť podvodníkom s láskou“, „Pozor na podvodníkov úradujúcich na inzertných portáloch“, „Seniori pozor na podvodníkov“, **bezpečnosť pri platení** pod názvami „Na čo nezabudnúť pred cestou do zahraničia“, „Desatoro dobrých rád ako platiť a vyberať z bankomatu v zahraničí“, „Ako platiť v zahraničí“, „Zásady bezpečného platenia v zahraničí“, „Nakupujte a platte bezpečne“, **optimalizáciu výdavkov** pod názvami „Ako na zdražovanie“, „Aj na bankových poplatkoch môžete ušetriť“, „Ako nezruinovať rodinný rozpočet pre výpredaje?“

<sup>29</sup> Najmä sme publikovali pre TV Markíza, TV JOJ, RTVS, TASR, SITA, rádio Regina (Západ, Stred, Východ), rádio Slovensko, rádio Vlna, Hospodárske noviny, denník Pravda, denník Nový čas, denník Plus Ideň, týždenník Bájecná žena, týždenník Nový Čas pre ženy, týždenník Šarm, webové portály: teraz.sk, forbes.sk, trend.sk, sme.sk, dennikn.sk, pravda.sk, banky.sk, zoznam.sk, aktuality.sk, dnes24.sk, dobrenoviny.sk, info.sk, pluska.sk, postoj.sk, cas.sk, casprezeny.pluska.sk

<sup>30</sup> <http://institutars.sk/najcastejsieotazky/>

<sup>31</sup> Spotrebiteľ podáva návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu na formulárovom tlačíve

<sup>32</sup> Za podanie návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu sa neplatí žiadny poplatok alebo len minimálny poplatok, ktorý je určený Zákomom o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov

<sup>33</sup> Konanie prebieha bez fyzickej prítomnosti strán sporu

<sup>34</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



## Inštitút alternatívneho riešenia sporov

mimosúdnej úrovni pred na to určeným kvalifikovaným subjektom. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov je účinným nástrojom ako predchádzať civilným sporom, čo vo výsledku znamená úsporu nákladov<sup>35</sup> nielen pre spotrebiteľa<sup>36</sup>, ale aj pre predávajúceho. Navyše spätná väzba zo strany spotrebiteľov nám neustále potvrdzuje, že hoci spotrebiteľ nemusí byť so svojim nárokom v konaní úspešný, jeho alternatívnym úspechom môže byť aj vzájomné komunikačné prepojenie strán sporu<sup>37</sup>, ale aj skutočnosť, že v konaní nadobudol bližšie ozrejmienie skutočností, ktoré mu predtým, než sa alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu rozhodol podstúpiť neboli dostatočne zrejmé<sup>38</sup>. Okrem už spomínaných výhod má tento inštitút aj svoje nedostatky<sup>39</sup>, ktoré návrhy na zlepšenie alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov boli komunikované na úrovni MH SR<sup>40</sup>.

---

<sup>35</sup> Na civilno-sporové konanie v podobe náhrady trov konania a/alebo náhrady trov právneho zastúpenia

<sup>36</sup> Z hľadiska efektívnosti a hospodárnosti konania sa v rámci alternatívne riešenia spotrebiteľských sporov využíva predovšetkým elektronická forma komunikácie

<sup>37</sup> Komunikácia strán sporu pred nezávislým a nestranným subjektom, možnosť opätovného preskúmania veci

<sup>38</sup> Nestranné posúdenie vecí treťou stranou (subjektom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov)

<sup>39</sup> Napríklad týkajúce sa procesných lehôt určených pre subjekty alternatívneho riešenia sporov, absencie dôvodov na odmietnutie návrhov (nedôvodnosť nároku zrejmá z uplatneného návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu, späťvzatie návrhu spotrebiteľom pred začatím konania, dohoda strán sporu na riešení sporu učená pred začatím konania, šikanózne konanie spotrebiteľa, opätovné uplatnenie návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu, ktorý už bol v tej istej veci odmietnutý), či sprecizovania postupov konania ustálených v toho času 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 nápravnostné konanie/)

<sup>40</sup> Na stretnutí zástupcov subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov k pracovnej verzii pripravovaného návrhu Zákona o ochrane spotrebiteľa časti pojednávajúcej o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov