



## Inštitút alternatívneho riešenia sporov

### Výročná správa Inštitútu alternatívneho riešenia sporov Slovenskej bankovej asociácie za rok 2024

**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 prijatých návrhov na začatie alternatívneho riešenia sporu a najčastejšie nároky, ktorých sa spotrebiteľia domáhali

V roku 2024 sme formou alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov prijali **60 návrhov**.

**Celkovo sme v roku 2024 riešili 65 sporov**, z toho 5 návrhov na začatie alternatívneho riešenia sporu sa týkalo roku 2023.

Ku dňu 31.12.2024 nebolo ukončených 7 sporov<sup>3</sup>.

Okrem toho sme vybavili niekoľko neformálnych podaní doručených e-mailom<sup>4</sup> a telefonátov<sup>5</sup>.

<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> Ide o prípady, kedy spotrebiteľom plynula zákonná lehota na doplnenie neúplných návrhov na začatie alternatívneho riešenia sporu do roku 2025

<sup>4</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>5</sup> Tieto sa zväčša týkali rôznych druhov:

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



## Inštitút alternatívneho riešenia sporov

### **Spotrebitelia sa najčastejšie domáhali nasledovných nárokov:**

- na kompenzáciu:
  - platobných operácií,
  - zúčtovaných poplatkov.

### **Ďalej sa spotrebitelia domáhali nárokov:**

- na kompenzáciu:
  - zostatku na účte,
  - splátok úveru,
  - úrokov,
- ostatných nárokov:
  - na zrušenie zmluvného vzťahu,
  - na refinancovanie úveru,
  - na odpustenie/odklad /zníženie splátok úveru
  - na odpustenie/zníženie/poplatkov,
  - na odpustenie/zníženie/úrokov,
  - na zachovanie/zníženie úrokovej sadzby,
  - na poskytnutie splátkového kalendára,
  - na výmaz záložného práva,
  - na výmaz údajov zo Spoločného registra bankových informácií,
  - na vydanie potvrdenia,
  - na poskytnutie informácií,
  - dedičské nároky,
  - nároky na riešenie sporov v nepríslušných oblastiach<sup>6</sup>.

## 2. Najčastejšie skutočnosti, ktoré viedli k sporom

V roku 2024 dominovali spory súvisiace s poskytovaním platobných služieb. Kompenzačné nároky, ktorých sa spotrebitelia domáhali titulom zúčtovaných platobných operácií spravidla súviseli so zneužitím platobných prostriedkov<sup>7</sup> a internetového bankovníctva. Najčastejšie skutočnosti vedúce k týmto sporom sú najmä aj keď nielen, nedodržiavanie bezpečnostných pravidiel pri používaní platobných služieb<sup>8</sup> na strane používateľov platobných služieb<sup>9</sup>, o.i. 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>10</sup> či absencia obozretného správania<sup>11</sup>.

---

<sup>6</sup> o.i. z oblastí poisťovníctva, investovania, súkromnoprávne nároky vyplývajúce z individuálnych vzťahov spotrebiteľov (náhrada škody, vydanie bezdôvodného obohatenia atď.)

<sup>7</sup> Platobných kariet

<sup>8</sup> Platobného prostriedku a služieb elektronického bankovníctva

<sup>9</sup> Spotrebiteľov

<sup>10</sup> Spotrebitelia nevenujú dostatočnú pozornosť obsahu doručených autorizačných správ a tieto bez ďalšieho potvrdzujú



## Inštitút alternatívneho riešenia sporov

### 3. Počet ukončených alternatívnych riešení sporov v členení podľa spôsobu ukončenia

V roku 2024 bolo **celkovo ukončených 13 sporov**<sup>12</sup> z toho **1 spor bol ukončený uzavretím dohody o vyriešení sporu** podľa ust. § 17 Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a **12**<sup>13</sup> **sporov bolo ukončených odložením** podľa ust. § 19 ods. (1) písm. e)<sup>14</sup> Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov **z dôvodu, že nebolo preukázané porušenie práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa.**

### 4. Počet odmietnutých návrhov na začatie alternatívneho riešenia sporu v členení podľa spôsobu odmietnutia

V roku 2024 bolo **celkovo odmietnutých 45**<sup>15</sup> **návrhov na začatie alternatívneho riešenia sporu** z toho 23<sup>16</sup> návrhov na začatie alternatívneho riešenia sporov bolo odmietnutých podľa ust. § 13 ods. (1)<sup>17</sup> Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a 22<sup>18</sup> návrhov na začatie alternatívneho riešenia sporov bolo odmietnutých podľa ust. § 13 ods. (2) písm. a)<sup>19</sup> Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

Dôvody odmietnutia boli rôzne, o.i. návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podala právnická osoba alebo tento smeroval voči subjektu<sup>20</sup> neposkytujúcej 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 a ani na začatie alternatívneho riešenia sporu, nepríslušnosť, spotrebiteľ nedoplnil návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu na základe výzvy a/alebo tento doplnil v nedostatočnom rozsahu.

---

<sup>11</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>12</sup> 1 spor z roku 2023 a 12 sporov napadnutých v roku 2024

<sup>13</sup> 1 spor z roku 2023 a 11 sporov napadnutých v roku 2024

<sup>14</sup> „Subjekt alternatívneho riešenia sporov po začatí alternatívneho riešenia sporu návrh odloží, ak na základe skutočností zistených počas alternatívneho riešenia sporu nie je zrejmé, že obchodník porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa,<sup>20)</sup>“

<sup>15</sup> 4 spory z roku 2023 a 41 sporov napadnutých v roku 2024

<sup>16</sup> 4 spory z roku 2023 a 19 sporov napadnutých v roku 2024

<sup>17</sup> „Ak spotrebiteľ napriek výzve podľa § 12 ods. 6 svoj návrh v určenej lehote nedoplní a pre tento nedostatok nemožno pokračovať v alternatívnom riešení sporu, subjekt alternatívneho riešenia sporov návrh odmietne.“

<sup>18</sup> 22 sporov napadnutých v roku 2024

<sup>19</sup> „Subjekt alternatívneho riešenia sporov odmietne návrh aj vtedy, ak nie je príslušný riešiť spor alebo ide o druh sporu, ktorý oprávnená právnická osoba nemá zapísaný v zozname“

<sup>20</sup> Poistovní, Obchodným spoločnostiam zaoberajúcim sa poskytovaním investičných služieb atď.



## Inštitút alternatívneho riešenia sporov

Odmietnuté návrhy na začatie alternatívneho riešenia sporu boli riadne odôvodnené<sup>21</sup>, pričom v niektorých prípadoch bolo poskytnuté právne posúdenie veci<sup>22</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 **4,62%**<sup>23</sup>.

### 6. Priemerná dĺžka trvania alternatívneho riešenia sporu

Priemerná dĺžka trvania alternatívneho riešenia sporu je 60 dní<sup>24</sup>.

### 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 2024 bola **komunikácia zameraná predovšetkým na problematiku podvodov** v rámci ktorej sme upozorňovali na jednotlivé typy podvodov<sup>25</sup>, ako ich rozpoznať, ako im predchádzať a ako postupovať v prípade, že sa stanete obeťou podvodu.

Cieľom komunikácie bolo naučiť spotrebiteľov včas rozpoznať podvodné konanie a správne naň reagovať a tým predchádzať vzniku škody alebo eliminovať jej výšku.

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

Ďalej sme komunikovali o.i. tieto témy: možnosť odvolať platobný príkaz, sprostredkovanie platby zaslanej na nesprávny jedinečný identifikátor, ako postupovať v prípade, ak obdržíte falošné bankovky alebo mince, ako postupovať ak poukážete peňažné prostriedky na

---

<sup>21</sup> Ozrejmienie dôvodov vedúcich k odmietnutiu návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu

<sup>22</sup> Podrobné právne posúdenie problematiky, ktorej sa návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu týkal

<sup>23</sup> Z toho 1,54% dohoda o vyriešení sporu, 1,54% odložené s dobrovoľným plnením a 1,54% odmietnuté s dobrovoľným plnením

<sup>24</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, 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>25</sup> napríklad: e-mailové podvody, podvody na inzertných portáloch, podvodné e-shopy, investičné podvody, podvody s láskou, podvody na senioroch, podvodné útoky zneužívajúce mená spoločností, firemné podvody



## Inštitút alternatívneho riešenia sporov

nesprávny účet, ako postupovať ak nájdete zabudnuté peniaze v bankomate, chargeback, platenie v zahraničí, bezpečné platenie, bezpečné nakupovanie, bezpečné správanie v online priestore, okamžité platby, refinancovanie úveru, vreckové pre deti, detské účty, ako postupovať v prípade neschopnosti splácať úver a ako predchádzať zadlžovaniu.

Vydali sme niekoľko tlačových správ<sup>26</sup>.

### 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 pre spotrebiteľov nepochybné výhody, oproti súdnemu konaniu je jednoduchšie<sup>27</sup>, menej nákladnejšie<sup>28</sup>, flexibilnejšie<sup>29</sup> a rýchlejšie<sup>30</sup>, a to aj napriek tomu, že ide o konanie, ktoré je zo svojej povahy rigidné. 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>31</sup> nielen pre spotrebiteľa, ale aj obchodníka.** Hoci spotrebiteľ nemusí byť so svojim nárokom v konaní úspešný, jeho alternatívnym úspechom môže byť aj vzájomné komunikačné prepojenie strán sporu<sup>32</sup>, či skutočnosť, že v konaní nadobudol bližšie ozrejmienie skutočností, ktoré mu pred alternatívnym riešením sporu neboli zrejmé<sup>33</sup>. Návrhy na zlepšenie systému alternatívneho riešenia sporov sme komunikovali na úrovni MH SR<sup>34</sup>.

---

<sup>26</sup> so zameraním **na platenie v zahraničí** pod názvom: *Na čo si dať pozor pri platení v zahraničí, podvody s láskou* pod názvom: *Aby vás láska nevyšla draho, podvody na senioroch* pod názvami: *Seniori pozor! Podvodníci opäť úradujú, Seniori, pozor na nový podvod!*, **reklamačné konanie kartovej transakcie** pod názvom: *Zrušili vám let? Ak ste platili kartou, môžete využiť chargeback*, **postup pozostalých vo vzťahu k banke pri úmrtí klienta banky** pod názvom: *Úmrtie klienta nahláste banke čo najskôr, uvážlivé nakupovanie a nezadlžovanie sa* pod názvom „*Nástrahy vianočného nakupovania*“

<sup>27</sup> Spotrebiteľ podáva návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu na formulárovom tlačive

<sup>28</sup> Za podanie návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu sa neplatí žiadny poplatok

<sup>29</sup> Konanie prebieha bez fyzickej prítomnosti strán sporu

<sup>30</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>31</sup> Na civilno-sporové konanie v podobe náhrady trov konania a/alebo náhrady trov právneho zastúpenia

<sup>32</sup> Komunikácia strán sporu pred nezávislým a nestranným subjektom, možnosť opätovného preskúmania veci

<sup>33</sup> Posúdenie veci tretou stranou (subjektom alternatívneho riešenia sporov)

<sup>34</sup> Na pracovnom stretnutí subjektov alternatívneho riešenia sporov