

## Informácia o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov

(podľa zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ďalej „Zákon o bankách“ a zákona č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ďalej „Zákon o platobných službách“)

Klient, ktorý je spotrebiteľom, môže spory s Bankou z bankových obchodov definovaných v Zákone o bankách, ktoré súvisia so spotrebiteľskými zmluvami, riešiť aj prostredníctvom alternatívneho riešenia sporov využitím subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktoré sú podľa zákona oprávnené takéto spory riešiť. Bankovými obchodmi sú aj platobné služby vrátane služieb súvisiacich s presunom platobného účtu, definované v Zákone o platobných službách.

Klient, ktorý je spotrebiteľom, má právo obrátiť sa na Banku so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Banka vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Banka porušila jeho práva. Ak na túto žiadosť Banka odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, Klient má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov.

Využitím možnosti alternatívneho riešenia sporov nie je dotknutá možnosť Klienta, ktorý je spotrebiteľom, obrátiť sa na súd.

Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov upravuje zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej „Zákon o ARS“). Zákon o ARS predovšetkým stanovuje postup a priebeh samotného alternatívneho riešenia sporu a práva a povinnosti účastníkov alternatívneho riešenia sporu a subjektu alternatívneho riešenia sporu.

Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov vedie Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky na svojej webovej stránke [www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov-1](http://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov-1).

V tejto súvislosti Banka dáva do pozornosti subjekt alternatívneho riešenia sporov s názvom Inštitút alternatívneho riešenia sporov Slovenskej bankovej asociácie so sídlom BLUMENTAL OFFICE I., Mýtna 48, 811 07 Bratislava-Staré Mesto, ktorý bol zriadený Slovenskou bankovou asociáciou a prostredníctvom ktorého môžu klienti, ktorí sú spotrebiteľmi riešiť spory z bankových obchodov, ktoré súvisia so spotrebiteľskými zmluvami. Podrobnejšie informácie o alternatívnom riešení sporov prostredníctvom tohto subjektu nájdete na webovej stránke [www.institutars.sk](http://www.institutars.sk).