

Pravidlá Slovenskej bankovej asociácie pri alternatívnom riešení sporov

Čl.1

Predmet úpravy

- (1) Slovenská banková asociácia (ďalej len „**SBA**“) je v oblasti ochrany spotrebiteľa subjektom alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „**ARS**“) medzi bankami a ich klientmi – spotrebiteľmi (ďalej len „**spotrebiteľ**“) v sporoch vyplývajúcich zo spotrebiteľských zmlúv alebo so spotrebiteľskými zmluvami súvisiacimi. Na tento účel SBA zriaďuje samostatný inštitút ARS (ďalej len „**inštitút**“).
- (2) Na inštitút ARS SBA sa môže obrátiť spotrebiteľ, ktorý sa domnieva, že banka, pobočka zahraničnej banky alebo sporiteľňa, ktorá je členom SBA (ďalej len „**banka**“) pri poskytovaní bankových služieb a produktov poškodila jeho záujmy a neuskutočnila nápravu na základe sťažnosti/reklamácie spotrebiteľa.
- (3) Spotrebiteľom sa na účely ARS rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti (§ 2 ods. (1) Obchodného zákonníka), zamestnania alebo povolania (napr. Živnostenský zákon).

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 troch rokov.
- (3) Poverená fyzická osoba je povinná vykonávať svoju činnosť nezávisle, nestranne, dôsledne a s náležitou odbornou starostlivosťou.
- (4) Poverená fyzická osoba je povinná zachovávať mlčanlivosť vo veciach ochrany osobnosti, ochrany osobných údajov a všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvedela pri výkone svojej funkcie, a to aj po skončení svojej funkcie.

Čl.3

Predloženie návrhu na alternatívne riešenie sporu

- (1) Poverená fyzická osoba koná na základe návrhu spotrebiteľa a začatie konania oznamuje stranám sporu.
- (2) Konanie sa začína dňom doručenia úplného návrhu (ďalej len „návrh“) a je bezodplatné.
- (3) Poverená fyzická osoba si vyhradzuje právo po obsahovej stránke posúdiť, či doručený návrh spĺňa podmienky na konanie podľa ARS.
- (4) Návrh možno podať
 - a) písomne,
 - b) ústne do zápisnice alebo
 - c) elektronickou poštou.
- (5) Návrh možno podať v slovenskom aj anglickom jazyku a v týchto jazykoch je možné viesť aj ARS.
- (6) Z návrhu musí byť zrejmé
 - a) akej veci sa týka,
 - b) proti konaniu ktorej banky smeruje,
 - c) a čoho sa spotrebiteľ návrhom domáha.
- (7) Súčasťou návrhu je
 - a) je vyjadrenie banky k sťažnosti/reklamácii alebo dôkaz, že spotrebiteľ kontaktoval banku bezvýsledne, t.j. v lehote 30 dní od odoslania sťažnosti/reklamácie banka neodpovedala na sťažnosť/reklamáciu spotrebiteľa,
 - b) kópie všetkých dokladov, ktoré sa veci týkajú,
 - c) súhlas so spracúvaním a poskytovaním osobných údajov spotrebiteľa a údajov podliehajúcich mlčanlivosti za účelom vybavenia návrhu v zmysle platných právnych predpisov,
 - d) súhlas spotrebiteľa s procesnými pravidlami ARS,
 - e) 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) Zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**ZoARSS**“).
- (8) Ak návrh nemá predpísané náležitosti podľa čl. 3 ods. (6), (7) poverená fyzická osoba bezodkladne vyzve spotrebiteľa, aby v určenej lehote, nie kratšej ako 15 dní, neúplný alebo nejasný návrh doplnil, alebo upresnil. Ak spotrebiteľ napriek výzve v určenej lehote návrh nedoplní, alebo nespresní a pre tento nedostatok nemožno ďalej pokračovať,

poverená fyzická osoba návrh odmietne. O týchto následkoch musí byť spotrebiteľ poučený.

- (9) Návrh, v ktorom spotrebiteľ neuvádza svoje meno, priezvisko a adresu, je anonymný návrh. Anonymný návrh poverená fyzická osoba odmietne, ak osobitný zákon neurčuje inak.
- (10) Návrhy sú povereným fyzickým osobám pridelené náhodným spôsobom s cieľom zachovania nestrannosti poverených fyzických osôb. Strany sporu sa po obdržaní návrhu môžu vyjadriť k nestrannosti poverenej fyzickej osoby.
- (11) Ak sa preukáže zaujatosť poverenej fyzickej osoby návrh spotrebiteľa je pridelený inej poverenej fyzickej osobe. V prípade, že nie je možné prideliť návrh žiadnej poverenej fyzickej osobe, poverená fyzická osoba konajúca za Inštitút ARS SBA, 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 fyzickej osoby, ktorá rieši ich spor, a písomne vyjadrili súhlas s tým, aby ich spor táto poverená fyzická osoba riešila.
- (12) Poverená fyzická osoba doručí návrh spotrebiteľa na začatie ARS spolu s priloženými dokladmi a výzvou banke, aby sa vyjadrila ku skutočnostiam v ňom uvedeným v lehote nie kratšej ako 15 dní (§ 15 ods. (2) ZoARSS).
- (13) Spotrebiteľovi možno doručovať písomnosti elektronickými prostriedkami, ak je v návrhu na začatie ARS uvedená elektronická adresa na zasielanie písomnosti spotrebiteľ výslovne nepožiadala o doručovanie poštovou zásielkou.
- (14) Pre doručovanie platí, že ak si adresát nevyzdvihne výzvu doručovanú doporučenou zásielkou na pošte, považuje sa za doručení po troch dňoch od vrátenia nedoručenej zásielky, aj keď sa adresát o uložení nedozvedel. V prípade doručovania elektronickou poštou, sa výzva považuje za doručení uplynutím troch dní odo dňa odoslania, aj keď sa adresát o nej nedozvedel.

Čl.4

Postup pri vybavovaní návrhu

- (1) Poverená fyzická osoba je povinná návrh preskúmať a ukončiť konanie, najneskôr do 90 dní odo dňa začatia konania. V 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.

- (2) Konanie poverenej fyzickej osoby je neformálne, ale musí byť v súlade s právnymi predpismi, pričom pri objasňovaní návrhu využíva dôkazy podľa vlastnej úvahy.
- (3) Ak poverená fyzická osoba zistí, že návrh je podľa svojho obsahu opravným prostriedkom podľa predpisov o konaní vo veciach správnych alebo súdnych, žalobou alebo opravným prostriedkom v správnom súdnictve alebo ústavnou sťažnosťou, bezodkladne o tom upovedomí spotrebiteľa, ktorý takýto návrh podal.
- (4) Poverená fyzická osoba návrh odmietne, ak
- spotrebiteľ v stanovenej lehote nedoplnil podaný neúplný návrh,
 - nie je príslušná spor riešiť alebo ide o druh sporu, ktorý nemá zapísaný v zozname, t.j. spory z ktorých je zrejmé, že by bol subjekt ARS neprimerane zaťažovaný napríklad zložitým dokazovaním,
 - vo veci, ktorej sa návrh týka, bolo skôr začaté ARS pred iným subjektom ARS, vo veci už rozhodol súd alebo rozhodcovský súd, subjekt ARS alebo bola vo veci uzavretá dohoda o mediácii,
 - 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, alebo ide o opakovaný návrh v tej istej veci, ktorá už je alebo bola predmetom ARS, pričom samotný návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti),
 - je návrh anonymný (t.j. návrh v ktorom spotrebiteľ neuvádza svoje meno, priezvisko a adresu bydliska),
 - SBA ako subjekt ARS požiadala Ministerstvo hospodárstva SR o vyčiarknutie zo zoznamu subjektov ARS.
- (5) Poverená fyzická osoba môže návrh odmietnuť, ak zistí, že
- spotrebiteľ podá návrh po uplynutí jedného roka odo dňa
 - doručenia zamietavej odpovede banky na jeho žiadosť o nápravu alebo
 - márneho uplynutia 30 dňovej lehoty odo dňa, kedy odoslal banke žiadosť o nápravu, na ktorú banka neodpovedala,
 - sa spotrebiteľ pred podaním návrh preukázateľne nepokúsil vyriešiť spor komunikáciou s bankou,
 - vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20 eur,
 - 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,
 - je vzhľadom na všetky okolnosti zrejmé, že ARS by bolo možné viesť len s vyvinutím neprimeraného úsilia.
- (6) Odmietnutie návrhu spolu s uvedením dôvodu odmietnutia poverená fyzická osoba bezodkladne oznámi spotrebiteľovi; to neplatí, ak ide o anonymný návrh.
- (7) Banka je povinná na základe výzvy poverenej fyzickej osoby v určenej primeranej lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní od doručenia, poskytnúť

- a) vyjadrenie ku skutočnostiam uvedeným v návrhu,
 - b) vysvetlenie, vyjadrenie alebo doklady týkajúce sa predmetu sporu, ktoré má k dispozícii.
- (8) Ak banka neposkytne poverenej fyzickej osobe súčinnosť a Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly jej uloží sankciu podľa § 2 ods. (2) ZoARSS, je SBA ako subjekt ARS oprávnená obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania banky zverejniť na svojom webovom sídle najviac na 90 dní.

Čl. 5 Ukončenie ARS

- (1) ARS sa končí dňom
- a) uzavretia dohody o vyriešení sporu podľa čl. 5 ods. (4),
 - b) vydania odôvodneného stanoviska podľa čl. 5 ods. (5),
 - c) odloženia návrhu podľa čl. 5 ods. (6),
 - 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.
- (2) Ukončenie ARS podľa čl. 5 ods. (1) písm. d) a e) poverená fyzická osoba bezodkladne oznámi v písomnej podobe stranám sporu oznámi s uvedením dôvodu, pre ktorý sa ARS ukončilo.
- (3) Poverená fyzická osoba podľa čl. 5 ods. (1) písm. f) 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. 5 ods. (1) písm. f) na iný subjekt ARS nie je dotknutá.
- (4) Dohoda o vyriešení sporu
- 4.1.) 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**“).
- 4.2.) 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) predmet sporu,
 - d) popis skutkového stavu a postup subjektu ARS,
 - e) ustanovenia právnych predpisov, podľa ktorých poverená fyzická osoba postupovala pri vypracovaní návrhu dohody,

- f) návrh úpravy práv a povinností strán sporu, ktorý je výsledkom ARS,
- g) informáciu o záväznosti vyjadrenia súhlasu strán sporu s návrhom dohody,
- h) dátum vypracovania návrhu dohody.

4.3.) 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.

4.4.) Strany sporu svoj súhlas s návrhom dohody vyjadria vlastnoručnými podpismi, a to na listinnej podobe návrhu dohody. Podpísaný návrh dohody strany sporu doručia poverenej fyzickej osobe poštovou zásielkou v listinnej podobe alebo elektronickými prostriedkami.

4.5) Doručením súhlasu oboch strán sporu s návrhom dohody poverenej fyzickej osobe dôjde k uzavretiu dohody o vyriešení sporu (ďalej len „**dohoda**“). Poverená fyzická osoba stranám sporu bezodkladne oznámi, že ARS bolo ukončené uzavretím dohody podľa prvej vety.

4.6.) 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.

4.7.) Ustanovenia tohto článku sa použijú primerane, ak sa dohoda uzatvára pred poverenou fyzickou osobou za súčasnej fyzickej prítomnosti oboch strán sporu.

4.8.) Ak strany sporu uzavrujú dohodu pred poverenou fyzickou osobou po vyčiarknutí zo zoznamu podľa § 7 ods. (2) písm. d) 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.

(5) Odôvodnené stanovisko

5.1.) Ak medzi stranami sporu nedôjde k uzavretiu dohody a poverená fyzická osoba na základe skutočností, ktoré zistí pri ARS, dospeje k odôvodnenému záveru, že banka porušila práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa, ukončí ARS vydaním nezáväzného odôvodneného stanoviska.

5.2.) Odôvodnené stanovisko musí obsahovať

- a) presné označenie strán sporu,
- b) 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 ustanovení zákona, ktoré boli porušené,
- d) odôvodnenie
- e) iné dôležité skutočnosti rozhodujúce pre jeho vydanie,
- f) informáciu o skutočnosti, že odôvodnené stanovisko nie je právne záväzné,
- g) dátum vydania odôvodneného stanoviska,
- h) údaje o SBA ako subjekte ARS, meno, priezvisko, akademický titul a podpis poverenej fyzickej osoby, ktorá odôvodnené stanovisko vypracovala.

5.3.) Odôvodnené stanovisko subjekt ARS doručí stranám sporu.

(6) Odloženie návrhu

6.1.) 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. 5 bod a) až e).
- 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 banka porušila práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa.

6.2.) Oznámenie o odložení návrhu spolu s uvedením dôvodu odloženia subjekt ARS bezodkladne doručí stranám sporu.

Čl.6

Správa o činnosti

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

Čl.7

Účinnosť

- (1) Tento predpis bol prijatý s účinnosťou odo dňa 01.07.2018.