

Informácie o mimosúdnom riešení sporov

Ak Klient nie je spokojný so spôsobom, akým bola vybavená jeho reklamácia alebo ak sa domnieva, že boli porušené jeho práva, môže Banke podať žiadosťou o nápravu. V prípade nevybavenia tejto žiadosti v lehote 30 dní od jej odoslania alebo v prípade jej zamietnutia, môže Klient podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o alternatívnom riešení sporov“). Návrh podáva Klient príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov zapísanému v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky. Možnosť Klienta obrátiť sa v danej veci na súd týmto nie je dotknutá.

Alternatívne riešenie sporu orgánmi alternatívneho riešenia sporov je v zmysle Zákona o alternatívnom riešení sporov bezplatné, avšak oprávnená osoba môže vo svojich pravidlách alternatívneho riešenia sporu stanoviť, že je oprávnená požadovať od Klienta zaplatenie poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu, najviac v sume päť eur.

Banka pri uzatvorení zmluvy o bankovom obchode predkladá Klientovi neodvolateľný návrh na uzatvorenie spotrebiteľskej rozhodcovskej zmluvy, v zmysle ktorej by všetky prípadné spory medzi stranami riešil v rozhodcovskom konaní pred stálym rozhodcovským súdom, ktorého zriaďovateľ je držiteľom povolenia rozhodovať spotrebiteľské spory podľa zoznamu, ktorý vedie Ministerstvo spravodlivosti SR v zmysle zákona č. 335/2014 Z. z. o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení účinnom od 01.01.2015 (ďalej len „Zákon o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní“).

V prípade, ak Klient v príslušnej zmluve o bankovom obchode vyjadrí súhlas na uzatvorenie spotrebiteľskej rozhodcovskej zmluvy, Banka uzavrie s Klientom spotrebiteľskú rozhodcovskú zmluvu. Táto spotrebiteľská rozhodcovská zmluva je samostatným dokumentom, ktorý obsahuje aj poučenie o právach Klienta a procesných postupoch spotrebiteľského rozhodcovského konania v súlade so Zákonom o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní.

Vzorové znenie spotrebiteľskej rozhodcovskej zmluvy je zverejnené na internetovom sídle Banky a sprístupnené v priestoroch pobočiek Banky.

V prípade, ak Klient nevyjadril súhlas s uzavretím spotrebiteľskej rozhodcovskej zmluvy, budú prípadné spory z príslušnej zmluvy o bankovom obchode rozhodované príslušnými všeobecnými súdmi Slovenskej republiky v súlade s právnymi predpismi platnými v čase riešenia sporu. Uzavretie spotrebiteľskej rozhodcovskej zmluvy neobmedzuje právo Klienta ako spotrebiteľa obrátiť sa na súd, pokiaľ vo veci nezačalo už skôr spotrebiteľské rozhodcovské konanie.