

# Mimosúdne riešenie sporov

Mgr. Vladimír Hrtko, PhD.  
vladimir.hrtko@sbaonline.sk

# Trend v legislatíve EÚ

- ✓ EÚ podporuje mimosúdne riešenie sporov.
- ✓ SR sa zaoberá otázkami štátnych súdov, v oblasti mimosúdneho riešenia sporov nemá SR jednotnú koncepciu.

# Riešenia v bankovníctve

- ✓ ombudsmani jednotlivých bánk
- ✓ Bankový ombudsman
- ✓ Stály rozhodcovský súd Slovenskej bankovej asociácie

# Ombudsmani jednotlivých bánk

- ✓ centralizované riešenie sťažností klientov banky na jednom mieste
- ✓ jednotné riešenia rovnakých situácií
- ✓ pravidelné vyhodnocovanie sťažností a spätná väzba produktovým a obchodným oddeleniam banky

# Bankový ombudsman

- ✓ zriadený Slovenskou bankovou asociáciou s právomocou nad všetkými jej členmi
- ✓ osobnosť z nebankového sektora, ktorá je neodvolateľná a má autoritu u spotrebiteľov
- ✓ riešenia aj etického správania sa bánk (Etický kódex)
- ✓ riešenie sporov až po nevyriešení sporu v banke, cca 365 sporov ročne + neoficiálne telefonické poradenstvo

# Rozhodcovský súd SBA

- ✓ povinná ponuka na rozhodcovské konanie
- ✓ zriadený na základe zákona Slovenskou bankovou asociáciou
- ✓ 2 komory, 2 stále senáty z nebankových odborníkov pre riešenie „najvýznamnejších sporov“
- ✓ cca 9.000 sporov ročne

**Je dobré mať inštitucionalizovaná mimosúdne riešenie sporov  
v poisťovníctve?**

**A tak já se na vaši otázku ptám: je to  
dobré pro nás, pro Werichy, anebo to není  
dobré pro nás, pro Werichy?**

Jan Werich

Ďakujem za pozornosť.