

III. Vo vzťahu k časti žiadosti žiadateľa, v ktorej žiadateľ požadoval sprístupnenie nasledovných informácií v znení:

„Vysvetlite pojem „Ombudsman banky“.

Nakoľko výraz OMBUDSMAN – je verejný ochranca správ, preto Vás žiadam ako Guvernéra NBS o vysvetlenie čo znamená „ombudsman bank“, kompetencie, právomoc a povinnosti voči občanom Slovenskej republiky, a.s.“

podľa ustanovení § 3 ods. 1, § 16 ods. 1 a § 18 ods. 2 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov v spojení s § 2 ods. 5 zákona č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, Národná banka Slovenska **vyhovuje** predmetnej časti žiadosti žiadateľa a **sprístupňuje** požadované informácie **v nasledovnom rozsahu:**

Inštitút nezávislého bankového ombudsmana už v súčasnosti nejestvuje a bol nahradený Inštitútom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov Slovenskej bankovej asociácie. Tento inštitút rieši spory spotrebiteľov súvisiace s poskytovaním platobných služieb, spory spotrebiteľov vyplývajúce z bankových obchodov a spotrebiteľských úverov poskytnutých lízingovými spoločnosťami, avšak neposkytuje dotknutým spotrebiteľom právne ani iné poradenstvo a nie je príslušný na riešenie sporov vyplývajúcich z reklamácií prostredníctvom kartových spoločností. Bližšie informácie viete získať na webovom sídle Inštitútu alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov Slovenskej bankovej asociácie (<https://institutar.sk/o-institute-ars-sba/>).

Reklamácie klientov sú jednotlivé banky (<https://subjekty.nbs.sk/?c=932>) povinné riešiť aj interne v rámci zákonných lehôt postupom zverejneným vo svojich reklamačných poriadkoch. Niektoré banky reklamácie riešia prostredníctvom tzv. ombudsmanov, teda oddelení resp. osôb poverených vybavením reklamácií.

Podaniami finančných spotrebiteľov voči finančným inštitúciám (subjektom dohliadaným Národnou bankou Slovenska: <https://subjekty.nbs.sk/?ll=sk>) sa zaoberá aj Národná banka Slovenska a tieto vybavuje podľa zákona č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom a o zmene a doplnení niektorých zákonov, pričom nerozhoduje spory z právnych vzťahov medzi dohliadanými subjektmi a dotknutými spotrebiteľmi.

Odôvodnenie

1. Národnej banke Slovenska bola dňa 05.06.2023 doručená žiadosť o sprístupnenie informácií zo dňa 26.05.2023 od žiadateľa Ján Šima (v žiadosti označený ako „živý človek ján šima“), bytom Športová 157, 925 27 Veľký Grob (ďalej len „žadateľ“), ktorou žiadateľ požadoval sprístupniť informácie podľa zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o slobodnom prístupe k informáciám“), a to v nasledovnom znení:

1.1. „Žiadam o poskytnutie informácie : žiadam o fotokópiu Vašej platnej bankovej licencie