

35. Podľa § 90 ods. 1 zákona č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o platobných službách“) „poskytovatelia platobných služieb sú povinní spoločne alebo prostredníctvom svojho záujmového združenia zriadiť subjekt alternatívneho riešenia sporov so sídlom v Bratislave a zabezpečiť podmienky na riadny a včasný výkon činnosti subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa tohto zákona a osobitného predpisu, a to s rozsahom riešenia sporov vymedzeným v odseku 2 a v osobitnom predpise o bankovníctve.“

36. Podľa § 93b ods. 1 zákona o bankách „subjekt alternatívneho riešenia sporov zriadený podľa osobitných zákonov je príslušný riešiť aj spory súvisiace s bankovými obchodmi podľa § 5 písm. i), ktoré vznikli medzi spotrebiteľmi a bankami alebo pobočkami zahraničných bánk.“

37. Podľa § 24 ods. 1 písm. a) zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov“) „orgánom štátnej správy v oblasti alternatívneho riešenia sporov je ministerstvo, ktoré vedie a na svojom webovom sídle zverejňuje zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov.“

38. Podľa § 1 ods. 1 písm. e) zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov sa ministerstvom rozumie Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky, ktoré na svojom webovom sídle (<https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>) zverejnilo medzi subjektami v zmysle vyššie uvedeného Slovenskú bankovú asociáciu (ďalej len „SBA“) (<https://www.mhsr.sk/uploads/files/iHkfZxMc.pdf?csrt=7443388269245783680>), ktorá na tento účel zriadila Inštitút alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov Slovenskej bankovej asociácie (ďalej len „Inštitút ARS SBA“).

39. Inštitút bankového ombudsmana SBA pôvodne zabezpečoval mimosúdne riešenie sporov medzi bankami a spotrebiteľmi. Uvedený inštitút bankového ombudsmana SBA bol však ako subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov (§ 24 ods. 1 písm. a) zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v spojení s § 3 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa) nahradený Inštitútom ARS SBA, ktorého pôsobnosť je vymedzená na webovom sídle Inštitútu ARS SBA.

40. Inštitút ARS SBA 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 ARS SBA (<https://institutarars.sk/o-institute-ars-sba/>).

41. Pokiaľ sa jedná o reklamácie voči bankám, postup vybavenia bežných reklamácií upravuje § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa.

42. Národná banka Slovenska vybavuje podania finančných spotrebiteľov podľa § 35j a nasl. zákona o dohľade, pričom v súlade s § 2 ods. 3 zákona o dohľade do jej pôsobnosti nepatrí rozhodovanie sporov medzi dohliadanými subjektmi a klientmi, teda spotrebiteľmi.