

## INFORMÁCIA O MOŽNOSTI MIMOSÚDNEHO RIEŠENIA SPOROV

V súlade s § 93b zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov a § 91 a nasl. zákona č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov Prima banka Slovensko, a.s. týmto informuje o možnostiach mimosúdneho riešenia sporov súvisiacich s bankovými obchodmi a/alebo s poskytovaním platobných služieb:

### Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

Klient, ktorý je spotrebiteľom, má možnosť alternatívneho riešenia sporov prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia sporov podľa vlastnej voľby. Návrh podáva klient príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa vlastného výberu zapísanému v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky dostupnom na <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov-1>.

Pre ďalšie informácie o príslušnom subjekte alternatívneho riešenia sporov a o podmienkach, na základe ktorých sa na tento subjekt možno obrátiť, je potrebné navštíviť webovú stránku Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky, sekciu Zoznam subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov alebo kliknúť na odkaz: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov-1>

Medzi subjekty alternatívneho riešenia sporov súvisiace s bankovými obchodmi a/alebo s poskytovaním platobných služieb patria:

**Slovenská obchodná inšpekcia** <https://www.mhsr.sk/uploads/files/AuUgjJIq.pdf>  
**Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad** <https://www.mhsr.sk/uploads/files/gxFCcGdm.pdf>  
**Slovenská banková asociácia** <https://www.mhsr.sk/uploads/files/1JHrmfxa.pdf>  
**OMBUDSPOT, združenie na ochranu práv spotrebiteľov** <https://www.mhsr.sk/uploads/files/2ZiDHFVo.pdf>  
**Združenie na ochranu práv občana – AVES** [W5mCQzJn.pdf](https://www.mhsr.sk/uploads/files/W5mCQzJn.pdf) (mhsr.sk)

Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov upravuje zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Náležitosti návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu, ako aj priebeh konania, sú uvedené v zákone, ktorého prílohou je formulár návrhu na začatie konania. Možnosť klienta obrátiť sa v danej veci na všeobecný súd týmto nie je dotknutá.

V prípade, ak ide o spor vyplývajúci zo zmluvy uzatvorenej na diaľku prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, môže klient, ktorý je spotrebiteľom, podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu prostredníctvom Európskej platformy riešenia sporov online: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SK>

### Iné mimosúdne riešenie sporov

Klient, ktorý nie je spotrebiteľom, má možnosť riešiť spor s bankou najmä prostredníctvom rozhodcovského konania v zmysle zákona č. 244/2002 Z. z. o rozhodcovskom konaní alebo prostredníctvom mediácie v zmysle zákona č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov.