

KDE MÔŽETE PODAŤ SŤAŽNOSŤ



Ak si myslíte, že finančná inštitúcia porušila vaše spotrebiteľské práva, obráťte sa na jej pracovníkov a žiadajte nápravu. Každá finančná inštitúcia sa zo zákona musí zaoberať vašou sťažnosťou a musí vám k nej dať vyjadrenie.

Pokiaľ nie ste s vybavením vašej sťažnosti spokojný, môžete sa obrátiť na Národnú banku Slovenska podaním sťažnosti alebo podnetu:



elektronicky

cez elektronický formulár podania sťažnosti na www.nbs.sk



poštou

Národná banka Slovenska
Odbor ochrany finančných spotrebiteľov
Imricha Karvaša 1
813 25 Bratislava

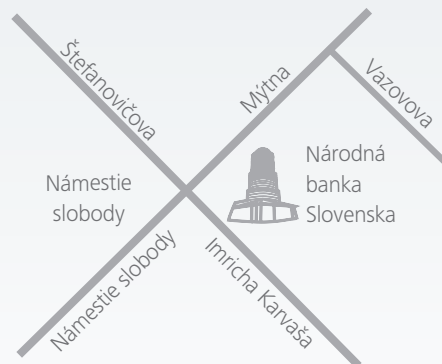


osobne

Národná banka Slovenska
Odbor ochrany finančných spotrebiteľov
Vazovova 2, Bratislava
(zadný vchod budovy ústredia NBS)

Pomôžeme vám spísať vašu sťažnosť každú stredu od **8.30 h** do **11.30 h** a od **12.30 h** do **16.30 h**.

Národná banka Slovenska
Imricha Karvaša 1
813 25 Bratislava
Tel.: +421 2 57 87 11 11
www.nbs.sk



Elektronická verzia je prístupná na
<http://www.nbs.sk/sk/publikacie/publikacie-nbs/ostatne-publikacie>



NÁRODNÁ BANKA SLOVENSKA
EUROSYSTÉM



VÁŠ
FINANČNÝ
OCHRANCA

OCHRANA
FINANČNÉHO
SPOTREBITEĽA

OCHRANA SPOTREBITEĽA V NÁRODNEJ BANKE SLOVENSKA



Ochrana finančného spotrebiteľa zabezpečuje
Národná banka Slovenska od januára 2015.



KTO JE FINANČNÝ SPOTREBITEĽ

Každý, kto nakupuje tovar alebo používa služby
pre seba alebo pre svojich blízkych, robí to mimo
podnikateľskej činnosti alebo mimo výkonu svojej
práce, je **SPOTREBITEĽ**.

Ak spotrebiteľ používa služby finančných inštitúcií,
je **FINANČNÝM SPOTREBITEĽOM**.

ČO SÚ FINANČNÉ INŠTITÚCIE



Finančné inštitúcie ponúkajú a zabezpečujú
finančné služby podľa požiadaviek spotrebiteľov.
Sú to banky, poisťovne, správcovské spoločnosti,
obchodníci s cennými papiermi, dôchodkové
spoločnosti, burza cenných papierov, centrálny
depozitár cenných papierov, platobné inštitúcie,
inštitúcie elektronických peňazí, nebankové
subjekty poskytujúce pôžičky, zmenárne, ale aj
finanční agenti a poradcovia.



PRED ČÍM CHRÁNIME

Ochrana spotrebiteľa pri nákupe tovarov
a služieb je zakotvená v zákonoch. Spravidla
spotrebiteľ pri nákupe tovarov a služieb nie
je odborník, disponuje menším množstvom
informácií oproti predajcovi a má len obmedzenú
možnosť vyjednávať s predávajúcim o zmluvných
a obchodných podmienkach.

Zákony chránia spotrebiteľa najmä pred:

- neprijateľnými zmluvnými podmienkami,
- nekalými obchodnými praktikami,
- klamlivou a zavádzajúcou reklamou,
- iným zneužívaním postavenia predávajúceho
a poskytovateľa služby.



AKO CHRÁNIME

DOHLIADAME na dodržiavanie spotrebiteľ-
ských pravidiel zo strany finančných inštitúcií.

VYBAVUJEME SŤAŽNOSTI spotrebiteľov,
ktoré sa týkajú finančných služieb. Ak zistíme
porušenie práv spotrebiteľa, môžeme uložiť
finančnej inštitúcii sankciu.

Ak napríklad zistíme, že finančná inštitúcia...

- pri ponuke finančnej služby spotrebiteľovi
klamala alebo mu neposkytla zákonom
požadované informácie,
- má v zmluvách, ktoré dáva podpisovať
spotrebiteľom, ustanovenia, ktoré sú
značne v jeho neprospech,

... tak jej môžeme uložiť pokutu a zakázať jej
takéto praktiky používať.

Národná banka Slovenska nerozhoduje spory,
ktoré má spotrebiteľ s finančnou inštitúciou
a nemôže spotrebiteľa odškodniť. O spore
môže rozhodnúť len súd.

