

# KDE MÔŽEM 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](http://www.nbs.sk)



## poštou

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

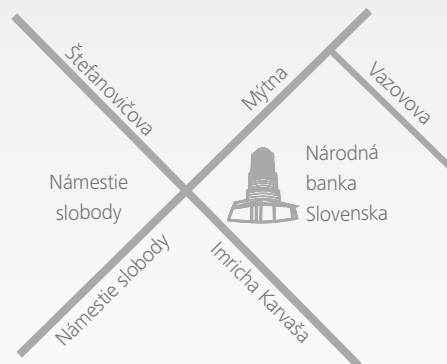


## osobne

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](http://www.nbs.sk)



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



NÁRODNÁ BANKA SLOVENSKA  
EUROSYSTEM



„5P“  
ZODPOVEDNÉHO  
FINANČNÉHO  
SPOTREBITEĽA

## I. PREMÝŠĽAM...



### ROBÍM DŮLEŽITÉ FINANČNÉ ROZHODNUTIE

Kúpa nehnuteľnosti, kúpa automobilu, zabezpečenie majetku, otvorenie účtu, potreba hotovosti, sporenie, investovanie, zabezpečenie do dôchodku, zabezpečenie proti neočakávaným životným situáciám.

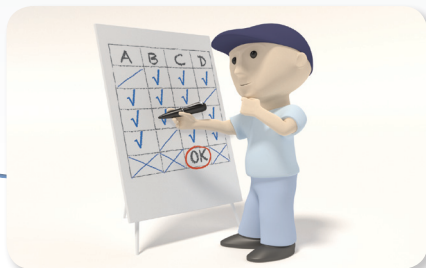
**Ak mi niekto ponúkne finančnú službu, zvažím, či ju potrebujem.**

### RIEŠIM DŮLEŽITÚ ŽIVOTNÚ SITUÁCIU

Svadba, narodenie dieťaťa, smrť alebo choroba, budúci dôchodok, potreba bývania, financovanie vzdelania.

**Aká finančná služba rieši moju životnú situáciu?**

## 2. POROVNÁVAM PONUKY...



### KOMBINUJEM RÔZNE ZDROJE INFORMÁCIÍ

Odporúčania – rodina a priatelia, internet, médiá, finančné inštitúcie, propagačné materiály.

### POROVNÁVAM POROVNATEĽNÉ

Pre zmapovanie ponúk na trhu použijem rovnaké vstupné údaje.

### NEPODPISUJEM HNEĎ PRVÚ PONUKU

Porovnávam ponuky aspoň z troch finančných inštitúcií. Nepodpisujem pod časovým tlakom.

## 3. PODPÍŠEM, AK ROZUMIEM...



### PREČÍTAL SOM SI A ROZUMIEM VŠETKÝM PODSTATNÝM PODMIENKAM POSKYTNUTEJ SLUŽBY

Zmluva, všeobecné obchodné podmienky, sadzobník poplatkov, splnenie predzmluvnej informačnej povinnosti zo strany predajcu.

### INFORMUJEM SA O POPLATKOCH

Poplatky pred uzatvorením zmluvy, pri uzatvorení finančnej služby, počas existencie finančnej služby.

### AK NIEČOMU NEROZUMIEM, PÝTAM SA

Rozumiem všetkým odborným termínom? Poznám všetky riziká a som ochotný ich podstúpiť?

### NECHÁM SI ČAS NA ROZMYŠLENIE

## 4. POZNÁM SVOJE PRÁVA A POVINNOSTI...



SLEDUJEM ZMENY V ZMLUVNÝCH PODMIENKACH A V SADZOBNÍKU POPLATKOV

AK NIE SOM SPOKOJNÝ, HĽADÁM VÝHODNEJŠIE ALTERNATÍVY NA TRHU

POZNÁM MOŽNOSTI UKONČENIA ZMLUVNÉHO VZŤAHU

Lehota, podmienky a poplatky spojené s odstúpením od zmluvy.

## 5. PROBLÉM RIEŠIM OKAMŽITE...



AK MÁM PROBLÉM, OKAMŽITE KONTAKTUJEM SVOJU FINANČNÚ SPOLOČNOSŤ A INFORMUJEM SA O MOŽNÝCH RIEŠENIACH.

Treba konať, problém neodkladať. Kontaktovať finančnú inštitúciu a pýtať sa na možnosti riešenia.

AK SOM NESPOKOJNÝ, PODÁM SŤAŽNOSŤ, REKLAMÁCIU. NA KOHO SA MÁM OBRÁTIŤ? KTO MI KVALIFIKOVANE PORADÍ?

Finančná inštitúcia, Národná banka Slovenska, Centrum právnej pomoci, súdy.

