

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



poštou

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

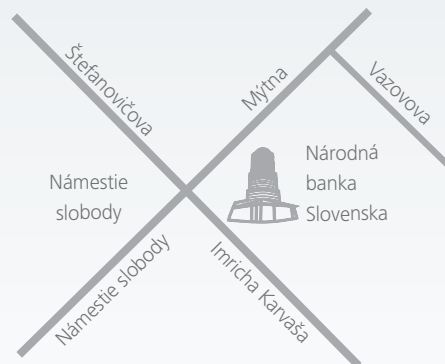


osobne

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



„5P“
ZODPOVEDNÉHO
FINANČNÉHO
SPOTREBITEĽA

I. PREMÝŠĽAM...



ROBÍM DÔLEŽITÉ FINANČNÉ ROZHODNUTIE

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

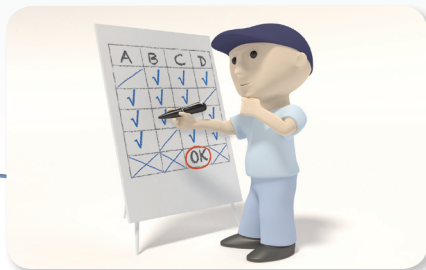
Ak mi niekto ponúkne finančnú službu, zvážim, či ju potrebujem.

RIEŠIM DÔLEŽITÚ 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 NIČOMU NEROZUMIEM, PÝTAM SA

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

NECHÁM SI ČAS NA ROZMYSLENIE

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.

