



INŠTITÚT BANKOVÉHO  
VZDELÁVANIA NBS, n.o.

Pozvánka na online seminár

# ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV

## - ÚČINNÝ A EFEKTÍVNY NÁSTROJ MIMOSÚDNEHO RIEŠENIA SPOROV

**Bratislava**  
**1. december 2022**

Inštitút bankového vzdelávania NBS, n.o.  
je certifikovaný podľa európskej normy  
systému manažerstva kvality

Inštitút bankového vzdelávania NBS, n.o.  
je členom European Banking and Financial  
Services Training Association



*Inštitút bankového vzdelávania NBS, n.o.  
Vás pozýva na online seminár*

## ***ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV (ARS)***

***- ÚČINNÝ A EFEKTÍVNY NÁSTROJ MIMOSÚDNEHO RIEŠENIA SPOROV***

### **ÚČASTNÍCI:**

Pracovníci reklamačných oddelení, auditu, compliance a oddelenia starostlivosti o klientov.

### **CIEĽ:**

Poskytnúť ucelený a komplexný pohľad na problematiku alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov. Zároveň objasniť význam a dôležitosť využitia dotknutého právneho inštitútu mimosúdneho riešenia sporov, a to nielen z pohľadu spotrebiteľa, ale predovšetkým s akcentom na predávajúceho vo forme účinného nástroja na predchádzanie súdnych sporov a negatívneho reputačného rizika.

### **OBSAH SEMINÁRA:**

- Čo je alternatívne riešenie sporov
- Pôsobnosť alternatívneho riešenia sporov
- Subjekty alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov
- Povinnosti vyplývajúce predávajúcim v súvislosti s alternatívnym riešením spotrebiteľských sporov
- Postup pri alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov
- Ukončenie alternatívneho riešenia sporu
- Príklady z aplikačnej praxe a diskusia

### **LEKTORKA:**

*JUDr. Sylvia Ďatelinková – pôsobí od roku 2017 ako právnička Slovenskej bankovej asociácie poverená vedením alternatívneho riešenia sporov v rámci čoho zodpovedá za komunikáciu v oblasti spotrebiteľskej agendy a ďalších tém predovšetkým z oblasti poskytovania platobných služieb a bankových služieb. Má dlhoročné pracovné skúsenosti a odborné znalosti najmä z oblasti ochrany spotrebiteľa, vnútornej kontroly a auditu, kontrolingu a vymáhania pohľadávok. V predošlej právnej praxi pôsobila v medzinárodnej advokátskej kancelárii v Bratislave, kde sa špecializovala prevažne na oblasť spotrebiteľského práva a sporovú agendu, v rámci ktorej viedla právne zastúpenia pre významných klientov v rôznych oblastiach práva. Venuje sa publikačnej, mediálnej a prednáškovej činnosti predovšetkým zameranej na spotrebiteľské právo, bankové právo a oblasť poskytovania platobných služieb.*

# ORGANIZAČNÉ POKYNY

## TERMÍN KONANIA:

**1. december 2022**

## GARANT PODUJATIA:

Ing. Mario Goliaš

☎ +421 905 436 719

e-mail: [mario.golias@ibv-nbs.sk](mailto:mario.golias@ibv-nbs.sk)

## TECHNICKÁ REALIZÁCIA:

Workshop bude prebiehať on-line cez platformy Microsoft Teams, Zoom alebo Skype, ktoré umožňujú vzdialenú komunikáciu a zdieľanie vysielajúcej obrazovky. Ak účastníci nemajú na PC nainštalovaný MS Teams, Zoom alebo Skype, je možné použiť pripojenie cez web.

Na pripojenie on-line postačuje štandardný web prehliadač a notebook, tablet alebo PC s reproduktormi/slúchadlami a mikrofónom.

Podrobnejšie informácie ohľadom pripojenia a priebehu školenia poskytneme prihláseným účastníkom pred konaním kurzu.

## ČASOVÝ HARMONOGRAM:

vyučovanie:

**9.00 h – 14.00 h**

## ÚČASTNÍCKY POPLATOK:

na 1 účastníka bez DPH

**207,00 EUR**

na 1 účastníka vrátane 20 % DPH

**248,40 EUR**

## BANKOVÉ SPOJENIE:

**IBAN:**

**SK08 0720 0000 0000 0007 4069**

**SWIFT:**

**NBSB SK BX**

**Variabilný symbol: 2465**

**Konštantný symbol: 0308**

## KONTAKTNÉ ÚDAJE:

Inštitút bankového vzdelávania NBS, n.o.

Drieňová 1081/31

821 01 Bratislava - Ružinov

IČO: 42166373

DIČ: 2022730369

IČ DPH: SK2022730369

**Vysielajúce organizácie uhradia účastnícky poplatok do termínu uzávierky, t.j. 25. novembra 2022, a priloženú IDENTIFIKÁCIU PLATBY (s názvom podujatia) zašlú ihneď po jeho úhrade na adresu IBV NBS, n. o. Pri prezentácii sa účastníci preukážu kópiou výpisu z účtu. Účastnícky poplatok nie je možné uhrádzať poštovým peňažným poukazom.**

**PODMIENKY ZRUŠENIA ÚČASTI:**

Závaznú prihlášku je možné **stornovať a zmeny** v objednaných službách **sú možné iba písomne**, najneskôr **5 pracovných dní** pred začiatkom podujatia. Zastúpenie účastníka je možné.

Dovoľujeme si Vás upozorniť, že v prípade **nestornovanej záväznej prihlášky si IBV NBS, n.o. vyhradzuje právo vyfakturovať účastnícky poplatok v plnej výške.**

Bližšie informácie o podmienkach sa nachádzajú vo Všeobecných obchodných podmienkach na: <http://www.ibv-nbs.sk/O-nas/VOP>.

**Vyplnené a potvrdené záväzné prihlášky zasielajte na e-mailovú adresu:  
mario.golias@ibv-nbs.sk najneskôr do 25. novembra 2022.**

**Prihlásenie je možné aj prostredníctvom online formulára na stránke [www.ibv-nbs.sk](http://www.ibv-nbs.sk).**

Kompletnú ponuku vzdelávacích podujatí Inštitútu bankového vzdelávania NBS, n.o. nájdete na internetovej adrese <http://www.ibv-nbs.sk>.

Tešíme sa na stretnutie s Vami.

Ing. Tomáš Sokol, PhD.  
riaditeľ

Inštitút bankového vzdelávania NBS, n. o.