

Právna istota a férové pravidlá pre všetkých

Hovoríme s riaditeľom Odboru ochrany finančného spotrebiteľa Útvaru dohľadu nad finančným trhom Národnej banky Slovenska Mgr. Romanom Fusekom

Národná banka Slovenska už pol roka vykonáva svoju kompetenciu ochrany spotrebiteľa. Aké sú doterajšie výsledky a skúsenosti?

– Dá sa povedať, že tu sú prvé výsledky a výstupy. Z hľadiska rozsahu pôsobnosti sú najhlavnejšie veci, ktoré sa pri ochrane spotrebiteľa dajú pomenovať, a kde agenda pomerne intenzívne rastie, sú jednak otázky neprijateľných zmluvných podmienok a taktiež sú to úpravy spotrebiteľských práv v nadväznosti na úpravu v zákone o ochrane spotrebiteľa. NBS skúma neprijateľné podmienky, lebo podľa zákona o ochrane spotrebiteľa má poskytnúť ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách. Cieľom výkonu tejto kompetencie NBS je vzhľadom na slovenské reálie aktuálne sprehľadniť a vysvetliť problematiku ochrany spotrebiteľa na finančnom trhu. Situácia je pomerne neprehľadná, lebo tu máme veľmi rozsiahlu reguláciu, ktorá má navyše národné črty. Spotrebiteľská regulácia je pôvodne európskou smernicovou úpravou. Slovenskí zákonodarcovia však reagovali na aktuálnu situáciu v oblasti ochrany spotrebiteľa vo finančných službách. Išlo najmä o problémy v spotrebiteľských úveroch, úžeru a vymáhačské firmy. Dopad sa ale preniesol na celý finančný trh. Najmä minulo-ročné právne úpravy do značnej miery dopadli aj obchodnú stratégiu a politiku spoločností, medzi ktoré patria i poisťovne. Významne to ovplyvnilo aj zmluvnú dokumentáciu, ustanovila sa napríklad minimálna veľkosť písma v spotrebiteľských zmluvách a v súvisiacich dokumentoch.

Dá sa povedať, že NBS sa pri ochrane spotrebiteľa ujala funkcií, ktoré v tejto podobe doteraz neboli?

– Doteraz prakticky neexistovala reflexia orgánov verejnej správy na problematiku ochrany spotrebiteľa v našej oblasti. Slovenská obchodná inšpekcia sa oblasťou finančných služieb zaoberala len veľmi okrajovo. Nemáme žiadne rozhodnutia Slovenskej obchodnej inšpekcie v oblasti poisťovníctva. Existujú nejaké súdne rozhodnutia, ale judikatúra nie je nijakým spôsobom v tejto oblasti ustálená. V tejto situácii to vnímame tak, že ako spotrebiteľ, tak aj poskytovatelia finančnej služby, teda aj poisťovne, sú v súvislosti so spotrebiteľskými pravidlami – povinnosťami dodávateľa a obsahu a rozsahu spotrebiteľských práv – pomerne vo veľkom stupni neistoty ako právnu úpravu uplatňovať.

Aké sú vaše širšie a dlhodobé ambície?

– Našou ambíciou v oblasti ochrany spotrebiteľov je pôsobiť na to, a to nielen rozhodovacom, ale i metodickou činnosťou,

vysvetľovaním, osvetovou činnosťou na to, aby sa znižovala miera právnej neistoty klientov i poisťovní a ďalších dohliadaných subjektov. Chceme, aby boli predpisy, ktoré regulujú finančné služby pre spotrebiteľov z hľadiska ich práv, férové a vyvážené a chránili ich.

Platí to i na povinnosti finančných inštitúcií. Na základe jasne definovaných predpisov a jasne definovaného výkladu NBS v rámci trhovej praxe sa musia uplatňovať férové pravidlá. Smerujeme k vysokému stupňu právnej istoty v oblasti ochrany spotrebiteľa pri finančných službách a k tomu, aby pravidlá na tomto trhu boli férové pre všetkých.

Vytvára na to legislatíva dostatočný rámec?

– Problémom je, že do istej miery je legislatíva neprehľadná aj pre nás a musíme sa s ňou boriť. Nedá sa povedať, že by sme sa vedeli oprieť o nejakú doktrínu alebo o hlbokú teóriu spotrebiteľského práva na Slovensku. Tá tu nie je. Veľa vecí musíme interpretovať my vo vzťahu k existujúcej legislatíve. Už dnes, za krátky čas vidíme, že je veľmi veľa nedostatkov. Poisťovne to majú osobitne nepríjemné vzhľadom na to, že právna úprava poisťovníctva je nemederná, zastaraná. Tým, že zodpovedajúco nereflektuje existujúce vzťahy, ani ekonomické ani spotrebiteľsko-dodávateľské, interpretuje sa veľmi ťažko. Našou snahou bude určite pôsobiť na legislatóra, ktorý vytvára zákony, aby sa právna úprava niekam posúvala. Ide najmä o prehľadnosť, zrozumiteľnosť, jasné definovanie práv a povinností, aby bola dosiahnutý základ pre právnu istotu. Prvé výsledky pre oblasť poisťovníctva už sú na svete. Vydané sú dve metodické usmernenia a jedno stanovisko. Stanovisko sa týka interpretácie prednosti Občianskeho zákonníka aj v obchodných vzťahoch pri spotrebiteľských zmluvách. Dve špeciálne metodické usmernenia smerované k poisťovniam sú jednak oceňovacie tabuľky. Riešia, či sa majú prikladať k zmluve, alebo sú súčasťou zmluvnej dokumentácie a za akých podmienok ich možno meniť. A potom je to otázka propagácie a označovania poisťných produktov. K týmto dvom metodickým usmerneniam očakávame ďalšiu diskusiu s trhom o ich uplatňovaní, hoci sú už vydané. Očakávame, že z praxe dostaneme nejakú reflexiu.

Spomenuli ste metodickú činnosť. V čom spočíva?

– Dá sa povedať, že na základe našej doterajšej praxe sa vytvorilo niekoľko okruhov tém, ktorým sa chceme v krátkej dobe venovať. Prvým je poistenie



Roman Fusek

automobilov a uhrádzanie skutočnej škody pri likvidácii poistnej udalosti. Myslím si, že aj proces likvidácie, najmä vo väzbe na komunikáciu medzi poisťovňou, poškodeným a nezmluvným autoservisom treba nastaviť lepšie, ako je nastavený dnes, najmä s ohľadom na to, aby poškodený nebol rukojemníkom poisťovne alebo nezmluvného autoservisu. Aby poškodený vedel, čo ho pri likvidácii poistnej udalosti čaká, ak použije zmluvný servis, a čo ho čaká pri použití nezmluvného autoservisu. Pri tejto téme považujeme za dôležitú diskusiu o spôsobe náhrady skutočnej škody a v tejto súvislosti o rozsahu a spôsobe použitia znaleckej vyhlášky. Slovenská judikatúra sa ustálila na tom, že aj pri likvidácii poistných udalostí treba použiť znaleckú vyhlášku. To poisťovníam v určitých prípadoch komplikuje likvidáciu poistnej udalosti. Je potrebné ustáliť, čo to znamená vo vzťahu k náhradným dielcom, k normohodinám pri pracovných výkonoch, pri použití znaleckej vyhlášky a náhrade skutočnej škody. O tom by sme chceli s poisťovňami diskutovať tiež.

V posledných dvoch rokoch je vážnou témou nemajetková ujma a PZP. Má NBS jasný postoj?

– Diskusia by mala pokračovať, nemali by sme tému rezignovať – týka sa to ministerstva financií, NBS, ministerstva spravodlivosti a poisťovní, ktoré sú zapojené do systému povinného zmluvného poistenia. Obávam sa, že zanedbanie témy by sa nám mohlo vrátiť a vypomstiť.

Na niektorých odborných fórach ste spomínali isté poslanie pri ochrane spotrebiteľa pri bankopoistení. V čom spočíva?

– Mnohé poisťovne pomerne bežne ponúkajú poistné produkty na krytie rizík spojených s niektorými bankovými produktmi. Je niekoľko problematických okruhov, ktoré máme ambíciu riešiť – s bankami, ktoré sú predajným kanálom, i s poisťovňami, ktoré sú poskytovateľmi produktov. Ako primárne vnímame, aby klient banky, ktorému je ponúknuté aj poistenie, napríklad poistenie schopnosti splácať úver, poznal obsah poistenia, poistné podmienky, za čo platí, aké má poistné krytie. Často narážame na to, že v zmluve s bankou len zaškrtnie krížiky, že chce poistenie k produktu. Banka ho ohľadne informácii odkáže na webovú stránku príslušnej poisťovne. Klient nie je dostatočne informovaný o trvaní a rozsahu poistenia, nahlásení poistnej udalosti, poistnom krytí, podmienkach poistnej zmluvy. Ľudia tieto podmienky nepoznajú, nedostali ich. Ak nie sú súčasťou zmluvnej dokumentácie, považujeme to za pomerne vážnu chybu. V krátkom čase rozprúdime na túto tému diskusiu s trhom. Celé je to spôsobené pravdepodobne tým, že zmluvná konštrukcia, ktorá sa na Slovensku ustálila, vníma banku ako poisťníka a klienta banky ako poisteného, teda nie toho, kto uzatvára poistnú zmluvu. Dopady sú potom najmä na informačné povinnosti. Takýto právny stav nie je dlhodobu udržateľný. Minimálne chceme dosiahnuť, aby sa informácie dostali

ku klientovi v čase uzatvárania zmluvy, povedzme, na pobočke banky, a aby sa k nemu dostali aj predzmluvné a zmluvné informácie týkajúce sa poistnej zmluvy.

A ešte jedna vec v tejto súvislosti. Dá sa povedať, že v tomto okamihu je len rečníckou otázkou, či môže poistený platiť poistenie. Z povahy a pojmu je to veľmi otáznne, pretože ak klienta považujeme za poisteného, tak by nemal platiť poistné. V zmluvných podmienkach s bankou sa však často výslovne uvádza, že klient platí poistné.

Problémovým sa roky ukazuje predaj cez sprostredkovateľov. Ako mienite chrániť spotrebiteľa tu?

– Trh si nesie viaceré boľavé miesta, najmä v oblasti životného poistenia. Pri finančnom sprostredkovaní sa kontinuálne vraciame k otázkam, ako je odkrývanie provízií, či je predaj skutočne výlučne v záujme klienta, či nie je v súvislosti s províziími schémami konflikt záujmov sprostredkovateľa. Ide o to, či niekto nepodceňuje proces uzatvárania poistnej zmluvy. Tým niekým teraz nemyslím len finančného sprostredkovateľa, ktorý je na predaji zainteresovaný, lebo sa tým živí, nie je to nič nepochopiteľné, je to legitímne a v poriadku. Určitú mieru zodpovednosti za predaj má aj poisťovňa, ktorá produkt vytvorila a použila určitú predajnú sieť. A napokon, v rámci procesu vytvárania zmluvy je tu aj regulátor – ten tvorí predpisy a pravidlá. Keď to skonkretizujem, tak proces predaja je nastavený s ohľadom na to, koľko povinných informácií, či už z hľadiska smernice alebo slovenských právnych predpisov musí poskytovateľ produktu dať klientovi. To sa netýka len poisťovníctva, ale finančných služieb ako takých. Nastavenie osobne považujem za nesprávne, je tam excesívne množstvo dokumentov, ktoré sa majú klientovi odovzdať. Aj v súvislosti so Solvency II prichádzajú ďalšie informácie, ktoré klient v predzmluvnej alebo zmluvnej fáze musí dostať. Čo sa za informáciami má skrývať, často nevie ani poskytovateľ produktu. Klient sa má v informáciách vyznať a od finančného agenta by mal dostať radu a vysvetlenie, aby sa zorientoval.

Takže agent by mal informácie klientovi takpovediac prerozprávať.

– Nie je to ani o prerozprávaní. Obávam sa, že v mnohých prípadoch regulácia smeruje k tomu, že klientovi sa dávajú zbytočné informácie, ktoré ho môžu miasť, resp. nevysvetlia mu najdôležitejšie prvky zmluvného vzťahu a to, čo klient od finančnej služby očakáva. Často nevie, či sa to, čo očakáva pri uzavretí zmluvy neskôr naplní. Mnoho rokov po uzavretí zmluvy zisťuje, že zmluva mu vlastne nekryje to, čo chce a roky si toho nebol vedomý. Chyba sa začína už v regulácii na európskej úrovni, ktorú nedokážeme ideálne ovplyvniť. Potom sa nám to fahá cez národnú právnu úpravu, cez požiadavky regulátora, až po to, že v záujme dosiahnutia istého stupňa právnej istoty aj poisťovňa nastaví zmluvu tak, aby dala úplne všetko. A napokon, aj finančný

agent musí odovzdať úplne všetko, v ideálnom prípade pred uzavretím zmluvy. Klient sa často k informáciám správa pomerne nezodpovedne. Je to pochopiteľné, lebo moderné behaviorálne modely ekonómie hovoria o tom, že prehnané množstvo informácií bežný človek nespracuje. Ak je človek zarámčovaný v nejakom obraze, tak vníma informácie inak, ako by ich vnímať mal. Ak nie je upozornený na dôležité prvky, tak mu v množstve informácií uniknú. To je chyba.

Diskutovať chceme s trhom, regulátorom i ministerstvom spravodlivosti, ako čo najlepšie nastaviť informačné povinnosti. A to s vedomím, že sme v prostredí Európskej únie a v prostredí regulácie, ktorá od poisťovní určité informačné povinnosti požaduje. Myslím si však, že spôsob, ako tie informačné povinnosti klientovi sprehľadniť, ako mu vysvetliť, čo je z toho dôležité, upozorniť ho na obsah dokumentov, ktoré si má vo svojom záujme prečítať ešte pred uzavretím zmluvy, je beh na dlhšiu trať. Je však nevyhnutný a mal by byť záujmom nielen nás, ochrany spotrebiteľa, ale aj poisťného sektora, aby sa nezhoršovala jeho reputačná situácia.

Otázky vyvoláva investičné životné poistenie, sklamlalo sa v ňom mnoho klientov. Čo plánujete tu?

– Je to jedno z poistení, ktoré sa nepredáva úplne ideálne. Klienti často nevedia, čo si vlastne poisťujú, či si niečo vôbec poisťujú, čo pre nich znamená investičná zložka, aké riziko nesú v rámci investičnej zložky. Vôbec si nie sú vedomí investičných rizík, nevedia, čo pre nich znamená odkup. Vyberú si nesprávnu poisťku na životnú situáciu, ktorú chcú riešiť. Poisťku vypovedia skôr a odkupná hodnota ich nie prekvapí, ale šokuje. Obávam sa, že celý mechanizmus, celé to súkolie, o ktorom som hovoril, v konečnom dôsledku spôsobuje zvyšovanie nedôvery v poisťovne a určitú mieru reputačného rizika. Klienti potom prestávajú veriť finančných agentom, ktorí poisťky predávajú. Poisťovne začínajú označovať za podvodníkov, ktorí zobrali peniaze a len sa nabalili. Klient v zásade nechápe, že uzatvoril zmluvu, ktorú možno ani nechcel uzavrieť, a ktorá nekryla tie potreby, ktoré zamýšľal. Možno to je niekde v 20-30-stranovej zmluve napísané, ale on nemal šancu pochopiť to.

Hovorili ste o úlohách NBS pri ochrane spotrebiteľa. Časový horizont bol širší. Čo chystáte v najbližších mesiacoch?

V najbližších mesiacoch chceme diskutovať o poistení automobilov, o skutočnej škode, o tom, ako by sa mali predávať bankopoisťné produkty a napokon, ako by sa mali predávať produkty životného poistenia tak, aby im klienti čo najlepšie rozumeli. Cesta neznamená výlučne sa sústrediť sa na ponukovú stranu, dôležitá je aj dopytová – ako klienti rozumejú tomu, čo sa deje na finančnom trhu. Našou ambíciou je aj finančná osveta, podpora finančnej gramotnosti. Obávam sa však, že koľkokoľvek úsilia tomu venujeme, v konečnom dôsledku to so spotrebiteľmi nepohne, lebo je to o zodpovednosti každého jedného človeka. O tom, ako človek pristupuje k takej veci, ako je poisťka na 30 rokov, lebo by mu mala kryť životné situácie, ktorých sa obáva.

Ak k nej pristúpi, až keď tá životná situácia nastane, a zistí, že pred rokmi urobil pri uzavretí zmluvy chybu, je neskoro.

Spomínali ste právnu istotu. Legislatívne ukotvenie poisťnej zmluvy je tu veľmi dôležitá, ak nie základná vec, a to aj pri ochrane spotrebiteľa. Aký je váš názor?

– Už som naznačil, mnoho nejasností je špeciálne v oblasti poistenia spôsobených tým, že nemáme vhodnú právnu úpravu poisťnej zmluvy. Súčasná právna úprava je zastaraná, určite potrebujeme modernejšiu. Či to bude cesta novelizácie alebo rekonštrukcie Občianskeho zákonníka a zmluva ostane tam alebo sa vytiahne von a vytvorí sa zákon o poisťnej zmluve, vnímam ako technickú, prípadne akademickú vec. Právnu úpravu modernizovať musíme. Treba napríklad zachytiť takú vec ako dnes bežný inštitút všeobecných poisťných podmienok. Pre ochranu spotrebiteľa je jedna z kľúčových vecí vzťah všeobecných poisťných podmienok a všeobecných obchodných podmienok. Pritom ani obchodné ani poisťné podmienky nemajú v Občianskom zákonníku ustanovené podrobné pravidlá. Toto treba zmeniť a v zákone jednoznačne pomenovať inštitúty, ktoré dnes poisťovne používajú v rámci moderných produktov. Treba to výslovne ustanoviť právnou úpravou a definovaním inštitútov. Poisťovníam to pomôže, budú vedieť, kde sú mantinely, a nebude na svojvoľi poisťovne formovať obsah poisťného vzťahu.

Ďalšia nejasnosť – rezíduum predchádzajúcej právnej úpravy – je nekompatibilita klasifikácie poisťných odvetví v zákone o poisťovníctve a klasifikácie poistenia v Občianskom zákonníku (poistenie osôb, poistenie zodpovednosti, poistenie majetku). Akým spôsobom prekryť licencie a zmluvnú dokumentáciu? Aj niektoré predzmluvné a zmluvné informačné povinnosti sú stanovené k určitým poisťným odvetviám regulovaným podľa zákona o poisťovníctve a regulácie Solvency II a Občiansky zákonník to neodráža. Nesedí to spolu. Aj tu je istý stupeň právnej neistoty, hoci pod povrchom. Nie je o tom žiadna právna diskusia. Veľa by sa vyriešilo jasnejšou právnou úpravou.

Niekoľko rozhodnutí súdov vo veci spotrebiteľských sporov pripomína viac anglosaské ako kontinentálne právo. Aký je váš názor?

– Rozumiem prirodzenej snahe sudcov prekonávať nedostatky právnej úpravy, keď sa nemajú o čo oprieť. Ako právnik si uvedomujem, že je to navyše veľmi atraktívne. Ak chce sudca zodpovedne robiť svoju prácu, tak do určitej miery to niekedy urobiť musí. Je to o tom, kde sú hranice. Samozrejme, je neprípustné interpretovať právo v rozpore so zákonom. Slovensko má bez akýchkoľvek pochybností kontinentálny právny systém a judikatúra je len doplnkom k uplatňovaniu právnej úpravy.

(ip)
Snímka (ip)