

## Rozhovor s Romanom Fusekom: Ako postupovať pri výbere hypotéky

28.09.2015; Rozhlasová stanica Regina; Spotrebiteľia; Viera Horáková

### Ako postupovať pri výbere hypotéky

(28.09.2015; Rozhlasová stanica Regina; Spotrebiteľia; 10.10; por. 1/1; - / Viera Horáková)

Viera Horáková, moderátorka:

"O hypotékach sa budeme zhovárať s riaditeľom odboru ochrany finančných spotrebiteľov Národnej banky Slovenska Romanom Fusekom, vitajte, dobrý deň."

Roman Fusek, riaditeľ odboru finančných spotrebiteľov Národnej banky Slovenska:

"Ďakujem, príjemné predpoludnie."

Viera Horáková:

"Ak vás táto téma zaujíma, milí poslucháči, horakova@rtvs.sk, tam môžete adresovať vaše otázky."

Pán riaditeľ, spomínala som, že hypotéky sa netýkajú len mladých ľudí. Ako si to máme vysvetliť?"

Roman Fusek:

"Týkajú sa predovšetkým mladých ľudí, tých, ktorí si ju chcú vziať a chcú si ňou financovať svoje bývanie. Ale tým, že mnoho mladých ľudí sa spolieha ešte na rodičov, prípadne na starých rodičov, tak v niektorých prípadoch práve to zabezpečenie, teda nehnuteľnosť, ktorou zabezpečujeme hypotéku, teda hypotekárny úver, môže patriť rodičom alebo starým rodičom a tam je veľmi dôležitá obozretnosť aj tých, ktorých nazývame záložcovia, teda tí, ktorí zakladajú svoju nehnuteľnosť, svoj byt, dom, prípadne nejaký pozemok, aby ručili za hypotéku."

Viera Horáková:

"Aký je rozdiel medzi hypotékou a spotrebným úverom?"

Roman Fusek:

"Sú to úplne iné druhy úverov. Spotrebiteľský úver si berieme v prípade, keď chceme financovať niečo krátkodobé, chceme si kúpiť niečo menšie alebo povedzme aj väčšie, je to nejaká investícia, napríklad auto, ale máme predpoklad, že to splatíme do piatich, šiestich, siedmich rokov. Hypotéku si berieme na 20, 25, 30 rokov a financujeme ňou svoje bývanie."

Viera Horáková:

"Aké druhy hypotéky poznáme?"

Roman Fusek:

"Ono je to také trošku sprofanované slovo. Dnes na Slovensku banky ponúkajú hypotéky, ale aj úvery na bývanie. Z hľadiska spotrebiteľa alebo klienta je to viac-menej jedno, z hľadiska podnikania banky je tam nejaký rozdiel. Ale ak hovoríme o hypotékach a ak budeme dnešnú hodinku hovoriť o hypotékach, tak budeme hovoriť aj o úveroch na bývanie alebo iných úveroch na bývanie. Ale možno sa poslucháči stretli aj s tzv. americkou hypotékou, to je druh hypotéky, ktorá v podstate hypotékou nie je. Je to taký úver, ktorý si berieme a zakladáme nehnuteľnosť, to znamená zabezpečujeme alebo ručíme tou nehnuteľnosťou za úver, ktorý si berieme, ale ten úver nepoužívame na splatenie nejakého bývania. To znamená, že si za tie požičané peniaze môžeme kúpiť čokoľvek. No ale v prípade, ak nesplácame, tak môžeme prísť o ten alebo dom, ktorý sme založili. Takže s americkými hypotékami veľmi opatrne. A najmä záložcovia, teda tí ľudia, ktorí zakladajú svoju nehnuteľnosť v prospech americkej hypotéky, to môžu byť naozaj aj starší ľudia, veľmi opatrne. No a potom ešte jeden typ hypotéky, ktorý začína u nás sa diskutovať, a to je tzv. reverzná hypotéka. A to je hypotéka pre v podstate dôchodcov alebo pre starších ľudí, to je situácia, keď si beriete hypotéku na to, aby ste si prilepšili k dôchodku. Tiež veľmi diskutabilný produkt a produkt, na ktorý si treba dávať trošku pozor."

Viera Horáková:

"No a práve vás chceme vyzvať, milí poslucháči, aby ste si dávali pozor, lebo ako povedal riaditeľ Roman Fusek, banky ponúkajú rôzne druhy, takže o nich budeme hovoriť v nasledujúcich minútach."

.....

Viera Horáková:

"S riaditeľom odboru ochrany finančných spotrebiteľov Národnej banky Slovenska Romanom Fusekom hovoríme o hypotékach."

Pán riaditeľ, banky ponúkajú spotrebiteľom hypotéky, ale sú jediné alebo ponúka ich aj niekto iný?"

Roman Fusek:

"Prakticky jediné, ak sa bavíme hypotéke, tak hypotéku môže ponúkať naozaj len banka, ktorá má tzv. hypotekárnu licenciu. Banky popri hypotékach ponúkajú aj iné úvery na bývanie, čo v zásade je veľmi podobné z hľadiska klienta resp. spotrebiteľa hypotéke. Ak sa bavíme o nebankových spoločnostiach, kde by ste si hľadali nejakým spôsobom financovanie bývania, tak tie prakticky neponúkajú hypotéky, resp. pokiaľ sa bavíme o nejakých peniazoch na bývanie, tak možno niektoré poskytujú aj dlhšie úvery, ale nemali by fungovať na financovanie vášho bývania."

Viera Horáková:

"Hypotéka, to je už len samotný termín, ktorého sa mnohí ľudia desia, lebo nie je to sranda zaviazať sa na niečo, čo je pred nami niekoľko rokov, a preto by sme mali byť zodpovednými finančnými spotrebiteľmi. O to viacej vítame, že objavil sa taký leták, ktorý vydala Národná banka Slovenska a tam je päť P, ako sa má správať finančný spotrebiteľ. Je tam tých päť krokov, tak teraz by sme si ich mohli rozobrať, lebo možno nás počúva niekto, kto tú hypotéku si bude brať. Prvý krok je premýšľať. O čom teda premýšľam?"

Roman Fusek:

"Ten leták samozrejme platí nielen pre hypotéky. Platí pre akékoľvek zmluvy, ktoré uzatvárate. My sme sa snažili nejakým spôsobom ľuďom pomôcť pri zmluvách s finančnými inštitúciami, resp. ak si beriete nejakú finančnú službu, no a jedna z tých najzávažnejších finančných služieb, ktorá sa prakticky ťahá celým vašim profesionálnym životom a pracovnou kariérou je hypotéka. Pretože si ju beriete ako pomerne mladý, no a dosplácate ju ako pomerne starý. Hypotéky sú naozaj na 20 až 30 rokov záväzky a ak o nich premýšľate, tak určite o nich treba premýšľať pomerne dlho, pripraviť sa na to, že si tú hypotéku chcem zobrať, zväžiť si naozaj všetky okolnosti, ktoré sú pre mňa dôležité."

Viera Horáková:

"Ktoré sú to okolnosti, ktoré by sme mali zväžiť?"

Roman Fusek:

"Tak určite úplne kľúčová vec, či na tú hypotéku mám. To znamená, či mi ostáva a koľko mi ostáva na splátku. Banka je samozrejme veľmi obozretná pri poskytovaní hypoték, takže vás preverí veľmi podrobne, preverí si to, aký je váš príjem, aký je váš disponibilný zostatok teda v prípade, ak nejaký bežný pravidelný príjem máte. Ak nemáte pravidelný príjem, tak je to pomerne ťažké získať hypotéku. Banky ju veľmi neradi poskytujú v prípade, ak máte nejaké nestabilné príjmy. No a samozrejme, dôležité je si rozmyslieť následne ďalšie kroky. To znamená, na koľko si tú hypotéku chcem zobrať, či si beriem hypotéku na celú nehnuteľnosť, čo už dneska banky dávajú pomerne zriedkavo alebo akú časť peňazí mám k dispozícii, aby som mohol spolufinancovať hypotéku."

Viera Horáková:

"Možno nám dobrý priateľ dá takú radu, že zväží fixáciu. A my si povieme, čo to tá fixácia je?"

Roman Fusek:

"To je jedna z kľúčových vecí pri hypotéke, o ktorej treba rozmýšľať. Je to v zásade doba, kde vám garantuje banka výšku vašej splátky. Dnes banky dávajú hypotéky na fixáciu prakticky od jedného do nejakých šesť, sedem rokov. To znamená, že úroková sadzba, za ktorú si zoberiete hypotéku, bude platiť po období fixácie, a potom dôjde k refixácii, to znamená k znovu prepočítaniu úrokovej sadzby. To znamená, že ak máte nejakú výšku splátky, tak vám ju banka garantuje len na dobu tej fixácie. A v prípade, ak tá doba skončí, tak vám banka môže zmeniť úrokovú sadzbu."

Viera Horáková:

"Možno majú naši poslucháči finančného poradcu, nechcem všetkých hádzať do jedného vreca, ale môžeme sa spoliehať na jeho rady?"

Roman Fusek:

"Ja by som určite radil sa poradiť s niekým, kto financiám trochu rozumie a špeciálne pri hypotékach. Ak sa poradíte s finančným poradcom, tak je to v poriadku, ale odporúčam si ešte zväžiť aj nejaké iné zdroje. V prípade napríklad, ak si vyberáte hypotéku v nejakej banke, spravidla ako do prvej banky pôjdete do tej, kde máte bežný účet. Pravdepodobne vás finančný poradca tej banky, resp. človek, ktorý je zodpovedný za oblasť hypoték bude presviedčať, že tá hypotéka tam bude vhodná, resp. bude zaujímavá pre vás. Odporúčam si pozrieť minimálne ďalšie dve ponuky, to znamená obehnúť si aj iné banky a nechať si spraviť porovnanie."

Viera Horáková:

"Také spojenie slov, ktorých sa desíme - nekalé praktiky. V tomto smere čo nám môže hroziť?"

Roman Fusek:

"Nuž, môže nám hroziť všeličo, preto sme ako základnú rukoväť pre spotrebiteľa vydali aj brožúrku alebo leták, o ktorom ste hovorili. To znamená, že musíte prejsť nejakými základnými krokmi a v každom z nich, keď budete obozretní, tak sa tomu môžete vyhnúť."

Viera Horáková:

"No a prvý krok máme tým pádom za sebou, to bolo premýšľať. Druhý krok je porovnávať a o tom sa budeme rozprávať o chvíľu."

.....

Viera Horáková:

"Spolu s riaditeľom odboru ochrany finančných spotrebiteľov Národnej banky Slovenska Romanom Fusekom, rozoberáme päť základných krokov zodpovedného finančného spotrebiteľa."

Hovorili sme o tom, že máme premýšľať, pretože hypotéka je dlhodobým produktom na niekoľko rokov. No a tým druhým krokom je, aby sme porovnávali ponuky. V akom slova zmysle, pán riaditeľ."

Roman Fusek:

"Tak, ako som povedal, určite je dobre porovnať si aspoň tri rôzne ponuky alebo tri ponuky rôznych bánk na hypotekárny úver alebo úver na bývanie. Odporúčam, aby ste si doma pripravili nejaké základné charakteristiky tej hypotéky. Čiže napríklad podľa výšky splátky, ktorú ste schopný splácať alebo podľa dĺžky splácania. Nastavili si fixáciu, ktorú vy očakávate ako pre vás vhodnú. A takúto ponuku dali banke. Teda nech vám vypracuje na základe týchto kritérií ponuku, nie aby vám vypracovala ponuku banka, ale aby ste prišli vy s tým, čo chcete a na základe tých vašich predstáv vám pripravila ponuku. Takto budete vedieť totiž lepšie porovnávať. Ťažšie sa porovnáva hypotéka, ktorú splatíte za 25 rokov... ak máte fixáciu tri roky, ak máte fixáciu sedem rokov. Potom je veľmi ťažko porovnať, ktorá je výhodnejšia. Samozrejme, v prípade ak porovnávať na základe rovnakých kritérií, tak je to ľahšie."

Viera Horáková:

"Banka si môže vypýtať splátkový kalendár?"

Roman Fusek:

"Samozrejme, že je to v podstate záležitosť, ako pri každom inom úvere. To znamená, že pokiaľ vy si chcete nejakým spôsobom lepšie ešte pozrieť to, ako tú hypotéku budete splácať a či sa vám to oplatí alebo nie, je dobré si vypýtať splátkový kalendár. Ale splátkový kalendár je dobré si vypýtať so všetkými započítanými nákladmi na tú hypotéku. To znamená, že aj s nejakým poplatkom za spracovanie hypotéky, s ďalšími poplatkami, ktoré vás čakajú. To znamená, keď idete do banky a pýtate si hypotéku, vypýtajte si splátkový kalendár, do ktorého vám zarátajú naozaj všetky, všetky, všetky náklady, ktoré s tou hypotékou budete mať."

Viera Horáková:

"Už sme v rozhovore s vami rozoberali aj také písmenká RPMN. To by sme teraz mohli objasniť, pretože chceme potom povedať následne, že banky nie sú povinné zverejňovať spomínané RPMN. Čiže čo to znamená?"

Roman Fusek:

"Vo vzťahu k hypotékam a úverom na bývanie zatiaľ nie, RPMN je ročná percentuálna miera nákladov a hovorili sme si o nej niekoľkokrát pri spotrebiteľských úveroch. Teda je to taký ukazovateľ, ktorý sa zverejňuje v percentách a musí byť priložený ku každému spotrebiteľskému úveru ako základná informácia o tom, ako je drahý ten spotrebiteľský úver. Čím vyššie percento, tak tým je drahší pre vás. Pri hypotéke mnohé banky RPMN dobrovoľne zverejňujú, resp. vám ho dajú. To znamená, že tú percentuálnu ako keby výšku toho, čo preplatíte, tam sú započítané všetky náklady, úrokové náklady, ale aj ďalšie poplatky a náklady, ktoré s tou hypotékou máte, tak vám ju banka ako keby dá pri ponuke hypotéky, ale nie je to zatiaľ zákonná povinnosť. Čiže predsa sa porovnáva hypotéka trochu ťažšie ako spotrebiteľský úver, kde stačí porovnať RPMN."

Viera Horáková:

"Každé ročné obdobie niečo so sebou prináša a tak môžeme spomenúť aj sezónnosť hypoték. Na jeseň je to asi niečo, čo hrá v prospech spotrebiteľa."

Roman Fusek:

"Áno, pri predaji alebo ponuke nehnuteľností, teda keď si hľadáte nejaký byt alebo dom, tak platí sezónnosť ako aj pri rôznych iných tovaroch a v tom trhu nehnuteľností je veľmi zaujímavá... a túto sezónnosť sa snažia banky takisto nejakým spôsobom kopírovať na tom trhu hypoték alebo na hypotekárnom trhu. To znamená, že môže sa vám zdať, že keď si práve v tejto dobe hľadáte hypotéku, tak banka ponúka nejakú akciu, podobne ako sa s akciami a výpredajmi stretávate v bežných obchodoch, tak banky ponúkajú tiež rôzne zľavy a akcie a práve v týchto sezónach, keď idú dobre nehnuteľností, tak banky ponúkajú aj akcie, napríklad vám ju dajú bez vstupného poplatku a podobne."

Viera Horáková:

"Takže máme za sebou druhý krok. Jednou vetou zhrnieme, milí poslucháči, zväzťe nie jednu, ale viacero ponúk. Tým tretím krokom je, že podpisujem len vtedy, keď rozumiem. Ja by som dodala, nezabudnite si okuliare, milí poslucháči, lebo niekedy to, čo je drobným písmenkom a nemáme jasno a my podpíšeme hypotéku, tak v žiadnom prípade tam by to nemalo byť."

Roman Fusek:

"Tak verím, že v žiadnej zmluve o finančných zmluvách nie sú už drobné písmenká, už vyše roka platí už taká právna úprava, že v spotrebiteľských zmluvách sa nesmú nachádzať drobné písmenká. Takže ak sa s nimi ešte niekde stretnete, tak nám kľudne napíšte, že ste sa stretli s drobnými písmenkami, ktoré neviete prečítať. Ale ak sa bavíme o zmluve o hypotekárnom úvere, tak je to zložitá zmluva, aj keď napísaná väčším písmom, tak je k nej veľmi veľa papierov, je to veľmi zložitý právny

dokument, takže nielen zobrať si okuliare do banky, ale zobrať si potom ten návrh zmluvy domov a skonzultovať s kýmkoľvek, komu dôverujete, nech vám tú zmluvu prečíta ešte niekto iný a v prípade, ak vám vzniknú nejaké otázky alebo nejasnosti, pýtať sa priamo v banke na to, čo znamená ktoré ustanovenie a ktorá časť."

Viera Horáková:

"Je nejaký limit, ako dlho to môžem mať doma ako študovať alebo má niekto ženie?"

Roman Fusek:

"Nemali by vás hnať. Mali by ste mať, podľa zákona by ste mali mať primeranú dobu na to, aby ste si vedeli zhodnotiť všetky pre a proti takej zmluve, takže neexistuje na to žiadny časový limit z hľadiska zákona."

Viera Horáková:

"V tomto smere by sme mohli povedať o tých nekalých praktikách."

Roman Fusek:

"No, čokoľvek, čo by sa tomu, čo sme si teraz porozprávali vymykalo, môže byť nekalá praktika. To znamená, ak na vás niekto tlačí, či už váš nejaký finančný poradca alebo teda finančný agent, na to, aby ste uzavreli čo najskôr tú hypotéku, resp. vám nedá nejakým spôsobom časť na rozmyslenie, zavádza vás alebo ste si všimli, že nie všetko, čo hovorí, je pravda, prípadne zrazu neplatí to, čo predtým platilo, tak to sú praktiky buď klamlivé, zavádzajúce, prípadne agresívne praktiky, ktoré by nemali pri predaji existovať. Najlepšou sebeobranou proti takýmto praktikám je to, aby ste jasne definovali čo chcete úplne na začiatku, aby ste to definovali svojej banke, svojmu poradcovi a povedali, ja to chcem takto a takto, povedzme zarátaj mi všetky náklady do splátkového kalendára, ktorý chcem vidieť ešte predtým, ako podpíšem zmluvu. A v prípade, ak by to už potom neplatilo a pri uzavretí zmluvy vám povedali niečo iné, že zrazu vám pridávajú ešte nejaký ďalší poplatok, tak to môže byť kvalifikované ako nekalá praktika."

Viera Horáková:

"Možno nás niekto začal počúvať teraz o 10.36 minúte, chcem sa opýtať, či vie dať banka mimoriadnu splátku pri výročí fixácie, ale niekto si povie, čo je to fixácia a čo je to tá refixácia, tak to zopakujeme."

Roman Fusek:

"Určite áno. Pokiaľ sa bavíme o fixácii, tak je to jedna z kľúčových vecí pri hypotéke. Je to teda doba, po ktorú vám banka garantuje rovnakú výšku splátky, resp. rovnakú úrokovú sadzbu na hypotéku. Ak sa ma chcete spýtať, že aká je výhodná fixácia povedzme teraz, tak vám to nepoviem, nie že by som nechcel, ale jednoducho neviem. Ako keby som vedel, že či je dobre fixovať na tri, na päť alebo na sedem rokov, tak by som bol veľmi bohatý, pretože predvídať finančný trh a to, ako sa bude správať, ako sa budú správať úrokové sadzby, tým, ktorí to vedia alebo ktorí na to majú intuíciu a tých je veľmi máličko, tak prináša veľké bohatstvo. Ale dôležité je, že v prípade, ak uvažujete o hypotéke, tak v čase nízkych úrokových sadzieb je dobré fixovať čo najdlhšie, v čase vysokých úrokových sadzieb, je možno dobre zvažovať kratšiu fixáciu s tým, že vám možno sa podarí v budúcnosti zafixovať tú úrokovú sadzbu nižšie."

Viera Horáková:

"Áno, mali by sme sledovať aj trh, aby sme sa zorientovali pri tej refixácii."

Roman Fusek:

"Určite áno, to už je záležitosť v prípade, ak sa budeme baviť o tom, aby ste poznali svoje práva z hypotekárnej zmluvy. Je veľmi dôležité nezabudnúť, že hypotéka nekončí tým, že si ju zoberiete, ale každých povedzme päť, šesť, sedem rokov, podľa toho, na koľko ju máte fixovanú, sa k nej musíte opäť vrátiť a uvažovať o tom, či vám táto úroková sadzba, ktorá bola výhodná predtým, ostáva naďalej výhodnou alebo idete refinancovať úver."

Viera Horáková:

"Takže skôr, ako budeme hovoriť o tom, čo už ste načrtli, že poznáme svoje práva a povinnosti, zas jednou vetou zopakujeme. Hovoríme o hypotéke, hypotéka je kontrakt, ktorý je až do dôchodku, a preto by sme mali podpisovať až vtedy, keď si všetko prečítame. Keď na to nemáme, že to robíme sami, tak niekto, kto sa v tých financiách vyzná tak, ako riaditeľ odboru ochrany finančných spotrebiteľov Národnej banky Slovenska Roman Fusek. Poznám svoje práva, aké práva mám ja ako finančný spotrebiteľ pri tom, keď si beriem hypotéku?"

Roman Fusek:

"Tak o tých základných veciach, ktoré by ste mali urobiť a na čo máte právo sme si povedali. Dôležité je, aby ste poznali obsah zmluvy, teda tú, ktorú ste uzavreli, no a hovorili sme teda o refinancovaní a refixácii, to je to najdôležitejšie, čo by ste mali strážiť, keď už zmluvu máte uzatvorenú. To znamená, že mali by ste vedieť, že každá banka, ktorá vám dala úver na bývanie alebo hypotéku je povinná dva mesiace predtým, ako končí doba fixácie, teda dva mesiace predtým, ako vám končí tá

doba, na ktorú máte zafixovanú úrokovú sadzbu a výšku vašej splátky, má dať novú ponuku. To znamená, mala by vám povedať, či tú úrokovú sadzbu bude držať ďalej alebo ju nejakým spôsobom mení. Sú pomerne komplikované zákonné pravidlá na zmenu tej úrokovej sadzby, ale o tom sa nemusíme baviť, dôležité je, že tú ponuku, ktorú vám tá banka dá, tak v prípade, ak nespravíte nič, tak tá ponuka bude pre vás odo dňa tej refixácie platiť ďalej. Ak sa vám to nepáči, mali by ste ísť znovu vyjednávať. To znamená, mali by ste ísť vyjednávať do svojej banky a spýtať sa jej, či vám nedokáže dať lepšiu ponuku, prípadne si začať hľadať inú banku. No a snažiť sa refinancovať svoj hypotekárny úver. Refinancovať svoj hypotekárny úver znamená, že nahradíte svoj existujúci úver nejakým iným výhodnejším. To je pomerne kľúčová vec práve kvôli tomu, že v inej banke už za tých nových podmienok môžete dostať lepšiu úrokovú sadzbu, ale tam treba zvažovať takisto, pretože nie je všetko len úroková sadzba."

Viera Horáková:

"Hovoríme o hypotékach, posledným krokom je taký nemilý bod - problém riešim okamžite. Život je už raz taký, že keď si berieme hypotéku a máme 30 nevieme, čo sa stane, keď budeme mať 31 a nie to 58. Takže čo sa skrýva pod tým piatym krokom, že problém riešim okamžite."

Roman Fusek:

"Ja ešte poviem možno to, nejakú možno prevenciu k tomu, aby sa tie problémy nevyskytli, resp. keď sa vyskytnú, aby sa ľahšie dali prekonať. S hypotékou vám často ponúkajú poistenie. Poistenie schopnosti splácať. Je to teda poistka, ktorá slúži na to, aby v prípade, ak stratíte zamestnanie, alebo ste dlhodobejšie chorý a nedokázate splácať, tak aby ste vlastne takto poistený mohli tie splátky vykryť vlastne poistkou s poisťovne. Veľmi dôležité je, tak ako to stále opakujem, je prečítať tú poistku. Čiže nespoliehať sa na to, že vám zabezpečí tá poistka úplne všetko, sú tam osobitné pravidlá, čiže je potrebné si dať pozor aj na to, aby ste tú poistku uzavreli tak, aby pre vás bola na niečo, aby bola výhodná. Pozrieť si veľmi dobre poistné výluky, teda to, pre ktoré prípady vám to poistenie nekryje nesplácanie. No takisto je dobré v tých lepších časoch, to znamená, že keď hypotéku dokázate splácať a máte povedzme nejaké peniaze navyše, prisplácať si. Mnohé banky umožňujú niečo ako mimoriadnu splátku, to znamená, nemusíte splácať presne v tých výškach ako vám banka predpíše, ale môžete splatiť niečo navyše, čo vám takisto môže ušetriť určité peniaze v budúcnosti. To znamená, buď vám v budúcnosti dokážu dať lepšiu úrokovú sadzbu alebo vám dokážu skrátiť dobu splácania tej hypotéky. No a v prípade, ak tá nepríjemná situácia už nastane a máte povedzme poistku, tak určite treba siahnuť po tej poistke, čo najskôr nahlásiť poistnú udalosť, či je tá poistná udalosť nejaká nezamestnanosť, choroba alebo niečo podobné a snažiť sa teda splátky presunúť na poisťovňu, na to obdobie, na ktoré to poisťovňa poskytuje. V prípade, ak to nedokázate urobiť alebo vás tá poistka nekryje, snažiť sa v banke kontaktovať so žiadosťou o odklad splátok alebo zníženie splátok."

Viera Horáková:

"Takže rozobrali sme päť P, päť krokov zodpovedného finančného spotrebiteľa. No a možno takým ešte malinkým šiestym je čo robiť, ak som nespokojný? Môžem podať sťažnosť áno alebo nie? Aj o tom sa ešte budeme zhovárať."

.....

Viera Horáková:

"Skôr ako poradíme nespokojným poslucháčom, ešte odpovieme na otázku, chcem sa opýtať, píše poslucháčka, či sa dajú pri hypotéke odložiť splátky alebo či sa dajú znížiť. Keď som sa na to pýtala, tak mi povedali, že musí byť jeden z nás nezamestnaný alebo práceneschopný. Tak dajú sa splátky znížiť?"

Roman Fusek:

"Zo zákona nie, nemáte na to žiadny zákonný nárok. Preto je veľmi dôležité čítať na začiatku zmluvu a to, aké máte práva priamo zo zmluvy. Čiže toto je vecou dohody medzi bankou a vami. Môžu byť nejaké ustanovenia, ktoré v zmluve vám dávajú nejaké právo za určitých okolností znížiť alebo odložiť splátky. Samozrejme, že väčšina bánk takúto možnosť ponúka, ale treba si pozrieť naozaj podmienky, za ktorých to ponúka zmluva. Takže naozaj to tak môže byť, že poslucháčka má pravdu, keď jej v banke povedali, že je to možné len v prípade, ak je tam povedzme nezamestnanosť."

Viera Horáková:

"No a teraz tá posledná otázka, môžem sa sťažovať ak nie som spokojná s tým, čo mi banka ponúkla alebo nejednajú so mnou na patričnej úrovni tak, ako si to predstavujem alebo nepáčia sa mi niektoré ustanovenia."

Roman Fusek:

"Áno, sťažovať sa môžete samozrejme vždy, určite na prvom mieste priamo tam, kde sa vám to nepáči. To znamená, svoju sťažnosť určite dať banke a vysvetliť vlastne, čo sa vám nepáči, aký máte problém a žiadať od nich nejakú nápravu."

Viera Horáková:

"Akým spôsobom sa môžem sťažovať?"

Roman Fusek:

"Úplne štandardným, dneska banky komunikujú prakticky všetkými prostriedkami. Čiže tú sťažnosť môžete podať písomne, môžete ju podať elektronicky povedzme aj do internetbankingu, banky majú kontaktné aj iné emailové adresy, prípadne nejaká telefónna zákaznícka linka, kde takisto musia evidovať sťažnosť."

Viera Horáková:

"Čiže je to klasická reklamácia, ktorá má určitú lehotu, do koľkých dní mi majú odpovedať?"

Roman Fusek:

"Je to štandardná 30-dňová lehota."

Viera Horáková:

"Odpovedia mi spôsobom, akým som ja..."

Roman Fusek:

"Áno, alebo aký si vyžiadate."

Viera Horáková:

"A čo v prípade, keď nie som spokojná s tým rozhodnutím?"

Roman Fusek:

"Ak s tým riešením nie ste spokojná, tak je samozrejme možné obrátiť sa potom na Národnú banku Slovenska, na náš odbor, ale v zásade stačí napísať na Národnú banku Slovenska buď listom alebo priamo cez webový formulár, ktorý máme na našej internetovej stránke v časti ochrana finančného spotrebiteľa. Samozrejme, je možné napísať aj mailom."

Viera Horáková:

"Sú ľudia, ktorí sú chronickí sťažovatelia, sú takí, ktorí mávnu rukou a tí, ktorí mávnu rukou, sa nestážujú preto, lebo aj tak mi nikto nepomôže. Jestvuje nejaká štatistika alebo môžeme povedať, že naozaj niekto sa zaoberá takýmito sťažnosťami finančného spotrebiteľa?"

Roman Fusek:

"No pokiaľ sa bavíme o bankách, tak oni majú vytvorené pomerne veľké oddelenia, ktoré sa zaoberajú sťažnosťami. Tie samozrejme dá sa povedať, že reálne riešia ten problém klienta a sú nezávislé od tých oddelení, kde bola realizovaná nejaká služba, to znamená, oni sú ako keby kontrolou, vnútornou kontrolou banky, kde banka kontroluje sama seba vo vnútri. A samozrejme, pokiaľ ide o našu činnosť, tak my samozrejme kontrolujeme banku, a potom aj to, akým spôsobom vybavila tie sťažnosti klientov. Čiže banka to nemôže nejak ako odfláknúť, keď to môžem takto povedať. No a pokiaľ ide o nás, tak samozrejme, u nás sú ľudia vymedzení, ktorí sa sťažnosťami vyslovene zaoberajú."

Viera Horáková:

"Milí poslucháči, dnes sme hovorili o hypotékach, hosťom bol riaditeľ odboru ochrany finančných spotrebiteľov Národnej banky Slovenska Roman Fusek."