

**Rozhovor s Romanom Fusekom: Sebaobrana finančného spotrebiteľa**  
**23. 5. 2016; Viera Horáková Rádio Regina**

Viera Horáková, moderátorka:

"Príjemné predpoludnie, milí poslucháči, v nasledujúcich minútach budeme hovoriť o sebaobrane finančného spotrebiteľa. Vedeli ste, že aj vo finančných inštitúciách máme presne také práva ako v ktoromkoľvek obchode? Ak nie, počúvajte nás, dozviete sa oveľa viac."

-----

Viera Horáková:

"O sebaobrane finančného spotrebiteľa budeme hovoriť s riaditeľom odboru ochrany finančných spotrebiteľov Národnej banky Slovenska Romanom Fusekom, vitajte, dobrý deň."

**Roman Fusek, riaditeľ odboru ochrany finančných spotrebiteľov NBS:**

"Ďakujem, dobrý deň."

Viera Horáková:

"Ako som už spomínala, je to už niečo vyše roka, keď určitá agenda zo strany Slovenskej obchodnej inšpekcie týkajúca sa finančného spotrebiteľa, prešla do Národnej banky Slovenska. Keď to dnes niekto zachytil po prvýkrát, povedzme, s akými problémami sa môžu finanční spotrebiteľia obrátiť na Národnú banku Slovenska?"

**Roman Fusek:**

"Národná banka vykonáva ochranu spotrebiteľa už od januára minulého roka s tým, že v apríli prevzala aj spotrebiteľské úvery a nebankové subjekty, ktoré dostali postupne tie, ktoré splnili podmienky od Národnej banky Slovenska povolenie na výkon činnosti. To, že Národná banka vykonáva ochranu spotrebiteľa znamená, že čokoľvek, čo vnímate ako financie, či už vklady, úvery, poisťky, investovanie, v prípade, ak sa domnievate, že sú porušené vaše práva, tak sa môžete obrátiť na Národnú banku a dopytovať sa svojich práv."

Viera Horáková:

"Aký je rozdiel, či sa obrátim na Slovenskú obchodnú inšpekciu s problémami týkajúcimi sa napríklad nákupu alebo reklamácií a Národnú banku? Chcem sa opýtať, čo to k tomu potrebujem? Stačí podnet, alebo aj nejakú dokumentáciu?"

**Roman Fusek:**

"V zásade je to úplne rovnaké, pokiaľ chcete podať podnet na Národnú banku, mali by ste najprv teda skúsiť podať sťažnosť alebo reklamáciu u toho dodávateľa, to znamená, že v našom prípade je to banka, poisťovňa, nebanková spoločnosť, dožadovať sa nejakej nápravy najprv tam tak, ako sa dožadujete nápravy v obchode. Ak vám nevyhoví, alebo nie ste spokojný s riešením, tak môžete podať do Národnej banky podnet rovnako, ako na Slovenskú obchodnú inšpekciu."

Viera Horáková:

"Máte určité lehoty, do akého času mám dostať odpoveď?"

**Roman Fusek:**

"Áno, ten podnet musíte podať písomne, alebo elektronicky, keďže sme už v dobe, keď funguje internet, nevyžadujeme nevyhnutne papierovú podobu. Na svojej webovej stránke nbs.sk máme elektronický formulár, cez ktorý môžete podať podanie. Ideálne je, keď doručíte všetky dostupné dokumenty, ktoré k tomu máte a Národná banka potom váš podnet prešetrí. Ono to chvíľu trvá, máme na to 60 pracovných dní, ale je to hlavne kvôli tomu, že vždycky ten podnet overujeme u tej finančnej inštitúcie, to znamená, že žiadame od nej vyjadrenie, žiadame od nej dokumentáciu, a potom ich vlastne porovnáваме, posúdime, či došlo alebo nedošlo k porušeniu práv spotrebiteľa."

Viera Horáková:

"V júni, teda už čo nevidieť, chce Národná banka Slovenska spustiť webovú stránku pre spotrebiteľov, na jednom mieste získajú komplexnú poradňu. Robíte to preto, že sa ukazuje naozaj potreba, aby sa spotrebiteľ dokázal aj v tých financiách orientovať?"

**Roman Fusek:**

"Áno, my to cítime pomerne intenzívne, mnoho podaní spotrebiteľov spočíva v tom, alebo vieme z nich prečítať to, že spotrebiteľ išiel do zmluvného vzťahu neinformovaný alebo očakával od neho častokrát niečo iné, ako mu ten vzťah mohol dať. Veľmi často sa to ukazuje prakticky pri všetkých finančných službách. Niet sa čo diviť, pretože finančné služby sú pomerne ťažké na pochopenie, mnohí z nás z nich máme dokonca strach a hlavne strach z toho, že im nerozumíme. Napriek tomu, že sa nám môže zdať neprehľadné, ťažké, navyše protistrana sa nám môže zdať ako keby neprekonateľná bariéra,

nejaká veľká banka, alebo veľká poisťovňa, tak ako spotrebiteľ má úplne rovnaké práva ako v obchode. To znamená, že veľmi dôležité je poznať tak, ako vieme, akým spôsobom sa reklamujú topánky, tak by sme mali vedieť, akým spôsobom sa reklamuje banková služba alebo poisťka."

Viera Horáková:

"Vy ste povedali, že finančné služby sú ťažké na pochopenie, ale poslucháči veľmi oceňujú, že veľmi jednoduchým spôsobom im viete aj tieto veci ťažšie na pochopenie vysvetliť. Takže o sebaobrane finančného spotrebiteľa sa budeme rozprávať aj o chvíľu."

-----

Viera Horáková:

"Dnes sa zhovárame o sebaobrane finančného spotrebiteľa, v štúdiu je riaditeľ odboru ochrany finančných spotrebiteľov Národnej banky Slovenska Roman Fusek. Pred pesničkou ste povedali, že aj finančný spotrebiteľ má svoje práva a povinnosti. Aké sú to?"

**Roman Fusek:**

"Je ich veľmi veľa, vo financiách má aj banka alebo poisťovňa veľmi veľa povinností voči vám, to znamená, že vy máte na druhej strane veľmi veľa práv. Tie práva začínajú už v predzmluvnom vzťahu, to znamená, že keď máte záujem o nejakú finančnú službu, to je jedno, o úver, o poisťku, alebo aj o bežný účet, tak to, čo mnohých spotrebiteľov obťažuje, že dostanú veľmi veľa papierov a musia podpísať veľmi veľa papierov, v nich sa nachádza veľmi veľa dôležitých informácií. To sú vlastne práva vo vzťahu k predzmluvným informáciám, kde spotrebiteľ má už v čase, keď má záujem o nejakú službu, mať vysvetlené, čo to za službu je, má právo sa spýtať a žiadať dovysvetlenie každej tej veci. No a postupne to potom pokračuje celým tým zmluvným vzťahom, až do jeho ukončenia."

Viera Horáková:

"Hovoríte, že má právo, aby bol informovaný, to znamená, že keď má tam pocit, že zdržiava, alebo že tomu nerozumie, môže si to všetko odniesť domov a konzultovať s niekým, alebo si to podrobne prečítať?"

**Roman Fusek:**

"Samozrejme, to je jedno zo základných práv, ktoré platí prakticky pri každej tej finančnej službe. To máte úplne jedno, či idete do banky, do poisťovne, alebo žiadate o nejakú investíciu, alebo o úver v nejakej nebankovej spoločnosti. A my to spotrebiteľom naozaj veľmi silno odporúčame, aby nepodpisovali pod tlakom nejakých okolností, prípadne rýchlo, rýchlo, len aby to vybavili, pretože ich to potom môže stať pomerne veľa peňazí a pomerne veľa nervov. Je dobré si naozaj prečítať to, čo podpisujete. A keď tomu nerozumiete, je dobré sa opýtať. Či už sa opýtate v okruhu svojich známych, alebo zjédete za nejakým odborníkom, alebo sa opýtajte aj toho predajcu, ktorý vám tú službu ponúka. Ak vám nebude vedieť odpovedať, tak by ste mu nemali až tak dôverovať a dôverčivo, bez nejakej obozretnosti podpísať zmluvu."

Viera Horáková:

"Spotrebiteľ nesmie byť ľahkovážny ani unáhlený, to znamená, že má vedieť, čo podpisuje. Ale na druhej strane by nemal ani klamať, to sa neopláca. Zdá sa to tak, že v čom môže zavádzať, čo môže klamať tam, keď tam sedí pri tom okienku?"

**Roman Fusek:**

"No stáva sa to, a stáva sa to najmä v prípadoch, ak spotrebiteľ chce úver, to je asi najčastejší prípad, kedy sa stretávame s tým, že spotrebiteľia nie sú úplne čestní a tiež sa im to môže, bohužiaľ, vypomstiť. Spotrebiteľ má, rovnako ako má práva, má aj niekoľko povinností. A jedna z tých povinností je poskytnúť pravdivé a úplné informácie na to, aby dodávateľ služby, keď sa bavíme povedzme o spotrebiteľskom úvere, aby veriteľ ten úver, alebo pôžičku poskytuje, vedel preveriť, že či spotrebiteľ ju bude vedieť splatiť. A v prípade, ak spotrebiteľ priamo klame napríklad o výške príjmu, alebo o nejakých ďalších okolnostiach, tak v takom prípade jeho správanie môže byť v konečnom dôsledku na jeho škodu. V istých prípadoch by sa to dalo dokonca kvalifikovať ako podvod, alebo snaha o úverový podvod. Ale takto ďaleko ísť nemusíme, dôležité je, že v takom prípade, ak ten spotrebiteľ sa bude následne domáhať svojich práv a veriteľ ho usvedčí z toho, že klamal, tak veľmi ťažko dosiahne nápravu."

Viera Horáková:

"Preverujú každého človeka? Lebo niekto si teraz povie, ako to zistia?"

**Roman Fusek:**

"No, zistia to. Pretože veriteľ má zo zákona povinnosť preverovať tie údaje a informácie a musí ich preverovať aj z nezávislých zdrojov. To znamená, že spotrebiteľ v prípade, ak nedonesie sám nejakú dokumentáciu, tak napríklad banky majú prístup do Sociálnej poisťovne, kde vám dokážu overiť, na

základe samozrejme vášho súhlasu, ale dokážu overiť to, či vami udaný príjem, je naozaj v takej výške, alebo nie je v takej výške. A je to naozaj najmä kvôli tomu, aby nedochádzalo k úverovým podvodom a aby banky dokázali poskytnúť úver tomu, kto ho dokáže splatiť."

Viera Horáková:

"Nedostatok vedomostí či financií nemôže byť dôvodom, aby sa spotrebiteľ nemohol brániť. Čo sa týka tej prvej časti konštatovania, máte pocit, že ten spotrebiteľ má dostatok informácií? Že sú to informácie takého druhu, že môže konzultovať, ako ste povedali, že keď mi nevedia odpovedať, mám ísť inde. No ale ja sa musím najprv vedieť pýtať."

**Roman Fusek:**

"Vedieť sa pýtať, je asi to najdôležitejšie. Informácií je dostatok. Aj zo strany dodávateľa tej finančnej služby sú informácie vo väčšine prípadov, samozrejme, že máme aj prípady, keď ich neposkytne, ale vo väčšine prípadov poskytnuté. Ale je to veľká masa informácií, to je prvá vec, ktorá je pre spotrebiteľa veľmi ťažko preniknuteľná, keď dostanete povedzme 20-30 strán textu, tak sa vám to jednak nechce čítať a jednak vám to, ako keby, nechce sa vám to čítať jednak, preto že je toho veľa a jednak kvôli tomu, že sa v tom stratíte, nerozumiете tomu. Takže úplne kľúčové je, vedieť sa pýtať a rozumieť tomu, čo si mám prečítať, čo je pre mňa v tej zmluve dôležité a čo v tých informáciách je akýsi balast a čo je úplne kľúčové. No a aj na to tu sedíme, aby postupne spotrebiteľia boli stále múdrejší, rozumnejší, rozhladenejší a vedeli sa správne pýtať."

Viera Horáková:

"No a vlastne o tom bude ďalšia časť rozhovoru, budeme hovoriť o prevencii i o tom, čo robiť, ak sa nejaký problém vyskytne."

-----

Viera Horáková:

"Stále hovoríme o sebaobrane finančného spotrebiteľa, hosťom je riaditeľ odboru ochrany finančných spotrebiteľov Národnej banky Slovenska Roman Fusek.

Vezmime situáciu, vyskytne sa problém, chcem sa obrátiť na Národnú banku Slovenska. Čo dokáže Národná banka, čo už nedokáže a akým spôsobom sa na ňu obrátiť."

**Roman Fusek:**

"Začnem tým, čo nedokáže. Nedokáže vám rozhodnúť spor. Ak ste v spore s finančnou inštitúciou, tak v takom prípade Národná banka nemôže robiť sudcu a prisúdiť niekomu nejaké plnenie, to znamená, nemôže určiť, že ty máš platiť toľko, ty máš platiť toľko. Národná banka ale dokáže dôsledne preveriť dôvody, ktoré uvádzate v podnete. Preveriť to, že či tá finančná inštitúcia konala v súlade so zákonom, alebo v rozpore so zákonom a dokáže vynútiť zákonosť správania tej finančnej inštitúcie. V konečnom dôsledku to pre spotrebiteľa môže byť pozitívne v tom zmysle, že dostane napríklad naspäť peniaze, ktoré považoval za možno už stratené, alebo je mu odpustený napríklad dlh, ktorý pôvodne vyzeral ako nepreniknuteľná bariéra. Závisí naozaj od toho, či je ten prípad až v štádiu nejakého vyhroteného sporu, kde už môže rozhodnúť jedine súd, alebo nejaký mimosúdny rozhodca."

Viera Horáková:

"Nemali by sme sa ani báť osloviť advokáta, lebo súdne trovy platí tá protistrana, a toho sa ľudia najviac obávajú, nemám peniaze na advokáta."

**Roman Fusek:**

"Áno, ak už je to serióznejší problém tak, ako som... už ste v exekúcii, alebo máte už za sebou niekoľko súdnych konaní, prípadne nejakých rozkazov platobných, ktoré boli proti vám vydané, tak v takom prípade už Národná banka má pomerne málo nástrojov na to vás ochrániť. Ale nikdy nie je neskoro vyhľadať právnu pomoc. V prípade, ak je to vážny problém, alebo vám hrozia veľmi vysoké žaloby, alebo teda veľmi vysoké sumy, tak odporúčam aj predtým, ako vás vôbec niekto na súd, sa obrátiť na advokáta. Spotrebiteľia majú advokáta za osobitnú sadzbu, alebo proste je tam nejaká paušálna náhrada. Nie je príliš vysoká, je to niekoľko desiatok eur. Dôležité je, že ten advokát vás dokáže ochrániť oveľa lepšie, ako sa ochránite sami v prípade, ak nie ste si vedomí vlastne tej celej spleti právnych predpisov, ktoré sú v oblasti ochrany spotrebiteľa a častokrát naozaj advokát vám môže zachrániť ten zmluvný vzťah, prípadne vás zachrániť pred exekúciou. V prípade, ak nemáte nárok na advokáta, existujú samozrejme aj iné formy, ale naozaj to už je pre osoby, ktoré sú sociálne akoby odkázané."

Viera Horáková:

"Povedzte, odkiaľ sa ja môžem dozvedieť, že mám nárok na advokáta? Ja, menom XY, mám problém. A teraz ja vlastne ani neviem, na koho sa obrátiť. Možno už aj to je vedomosť, že Národná

banka Slovenska mi môže pomôcť, ale tam mi niekto povie, že milá pani, jestvuje ta taká možnosť, že nebudete musieť platiť poplatky, že máte nárok na advokáta. Kto ma nasmeruje?"

**Roman Fusek:**

"Národná banka vás nasmeruje v prípade, ak my zistíme, že je tá vec v spore a nedokážeme ju vyriešiť my, tak my spotrebiteľom jednoznačne píšeme v takom prípade, že už je potrebné sa obrátiť na advokáta, alebo riešiť vec cez súd, to napíšeme klientom. Samozrejme, že je potom už na zvážení každého jedného klienta, či teda sa na advokáta obráti. Je tu ešte jedna možnosť. Existujú spotrebiteľské združenia, ktoré..."

Viera Horáková:

"To sú tie Centrá právnej pomoci?"

**Roman Fusek:**

"Centrá právnej pomoci sú vlastne ako keby, Centrum právnej pomoci je dá sa povedať nejaká štátna inštitúcia, ktorá poskytuje právnu pomoc pre ľudí, ktorí majú príjem nižší ako 1,6-násobok životného minima a v podstate sú ako keby ich advokátmi. Ale občianske združenia, ktoré chránia spotrebiteľa, sú tu úplne pre každého a ľudia sa môžu obrátiť aj na občianske združenia. Ich zoznam je na internetovej stránke ministerstva hospodárstva..."

Viera Horáková:

"A je ich dost? Tuším, že sú dve."

**Roman Fusek:**

"Dve sú tie, ktoré rozhodujú spotrebiteľské spory, alebo teda sú dve tzv. mimosúdne miesta, kde môžete riešiť spotrebiteľský spor. Je to jedno občianske združenie v Poprade, a potom je to bankový ombudsman pri Slovenskej bankovej asociácii. Toto sú zasa miesta, kde môžete riešiť spor skôr, ako príde na súd. Ale občianske združenie vám môže pomôcť vlastne sa zorientovať v celej tej vašej problematike, môže vám odporučiť advokáta, s viacerými občianskymi združeniami spolupracujú advokáti, ktorí berú vyslovene spotrebiteľské veci, a už poznajú tú problematiku a vedia sa v nej veľmi dobre orientovať."

Viera Horáková:

"A možno aj vy, vďaka riaditeľovi odboru ochrany finančných spotrebiteľov Národnej banky Slovenska Romanovi Fusekovi, sa budete vedieť orientovať aj v tom, ako sa zmenili procesné pravidlá."

-----

Viera Horáková:

"V refréne pesničky, ktorá doznela o 10.39 som začula, že cítiť sa bezpečne jak dieťa. Možno sen nás mnohých je, aby sme s bezpečne cítili aj v banke, keď potrebujeme niečo vybaviť a keď nie sme si istí v tom, čo môže očakávať. O sebaobrane finančného spotrebiteľa sa zhovárame s Romanom Fusekom, riaditeľom odboru ochrany finančných spotrebiteľov Národnej banky Slovenska.

Pred pesničkou sme povedali poslucháčom, že budeme hovoriť o procesných pravidlách, ktoré sa sčasti zmenili. V čom?"

**Roman Fusek:**

"Budeme hovoriť trochu o súde, všetci tak trochu možno zdúpneme, keď počujeme súd, trochu sa ho bojíme, ale v spotrebiteľských veciach už niekoľko rokov na Slovensku sa menia procesné pravidlá skoro stále v prospech spotrebiteľa. Jednak všetky spotrebiteľské spory na súde sú oslobodené od poplatkov. Číže keď podáte žalobu ako spotrebiteľ, tak neplatíte žiadny poplatok. V prípade, ak sa aj neobrátime na žiadneho advokáta, tak každý spotrebiteľ môže na súde podať žalobu kľudne aj sám. Súd by ju mal v prípade, ak ju dáva, teda podá ju ústne, tak by súd mal prijať podanie aj do zápisnice. Číže by mu akože niekto mal pomôcť spísať tú žalobu, ale aj keby vám nikto nepomohol spísať žalobu, tak je jednoduché napísať ju spôsobom tak, ako napíšete list. Tak, ako napíšete list, alebo sťažnosť do Národnej banky, tak môžete napísať list na súd a napísať, čo sa udialo, kde vidíte problém a čoho sa dovolávate..."

Viera Horáková:

"A na aký súd to mám poslať?"

**Roman Fusek:**

"A pošlete to na svoj najbližší súd, na svoj okresný súd..."

Viera Horáková:

"V tom je určitý rozdiel?"

**Roman Fusek:**

"Áno, pri spotrebiteľských veciach je zasa tá procesná úprava v prospech spotrebiteľa, pretože príslušným súdom nie je ten súd, koho žalujete, čo je bežné v občianskom súdnom konaní, ale v spotrebiteľských veciach je to váš súd. Čiže súd, ktorý je najbližší k vášmu bydlisku, okresný súd, ktorý vám patrí, tam podáte žalobu, a to je príslušný súd."

Viera Horáková:

"To znamená, nemusím mať traumy, píšem to tak, ako sa udialo..."

**Roman Fusek:**

"Presne tak. Tak, ako to viete napísať, tak to napíšete. Súd sa tým zaoberať musí a v spotrebiteľských veciach je sudca v úvodzovkách vašim advokátom práve z hľadiska toho, že sa sprisňovali pravidlá pre sudcov v prípade, ak sa sťažuje, alebo teda ak podáva žalobu spotrebiteľ. Totiž to súd musí už z úradnej moci prihliadať na všetky spotrebiteľove práva a musí aj bez návrhu, to znamená bez toho, aby sa spotrebiteľ dovoľával nejak konkrétne nejakými paragrafmi a nejakými konkrétnymi zákonmi, skontrolovať, či sa v zmluvnej dokumentácii nenachádza neprijateľná zmluvná podmienka. Spotrebiteľ nemusí vedieť, čo je to neprijateľná zmluvná podmienka, nemusí vedieť ani jej rozumieť poriadne, ale sudca už musí vedieť ako odborník posúdiť, či tam tá neprijateľná podmienka je, alebo nie je. No a v prípade, ak tam je, tak takáto neprijateľná podmienka, ak súd ju vyhlási za neprijateľnú, sa stáva neplatnou a spotrebiteľ z nej nemusí plniť."

Viera Horáková:

"Do akého času mám čakať odpoveď? Lebo je rozdiel, či to dám niekde do podateľne, alebo to pošlem, podací lístok, dátum je dôležitý."

**Roman Fusek:**

"Dôležitý je samozrejme dátum, on je dôležitý hlavne v prípade, ak podávate nejaké odvolanie, alebo nejaký odpor proti rozkazu. To je oveľa dôležitejšie. V prípade, ak sa dovoľavate sama nejakej ochrany na súde nejakou žalobou, tak samozrejme, tam je to vtedy, keď už nadobudnete také nejaké, že prijmete rozhodnutie, že na ten súd idete. Dôležité lehoty sú naozaj pri odvolaniach."

Viera Horáková:

"Povedzte ešte raz, aký je rozdiel medzi tými Centrami právnej pomoci a medzi spotrebiteľskými združeniami v oblasti financií."

**Roman Fusek:**

"Spotrebiteľské združenia, ako sme hovorili už pred pesničkou, sú občianske združenia, sú to ľudia, ktorí sa združujú za účelom chrániť spotrebiteľské práva nielen svoje, ale pomáhať aj ostatným spotrebiteľom. Keď sme hovorili o súdoch, tak spotrebiteľské združenia majú zvláštne postavenie aj pred súdom, môžu dokonca zastupovať spotrebiteľa, čiže nemusíte mať advokáta, zastupuje vás spotrebiteľské združenie a aj v takom prípade má to spotrebiteľské združenie vo vašom mene rovnaké práva ako ktorýkoľvek spotrebiteľ. To znamená, že súd napríklad musí prihliadnuť z úradnej moci aj na premlčanie, čo je úplne z hľadiska civilno-právneho procesu veľmi veľká výhoda spotrebiteľská oproti bežnému civilnému procesu. Pokiaľ ide o Centrá právnej pomoci, tie fungujú v zásade ako advokáti pre chudobných. To znamená, pre ľudí, ktorí sú v nejakej hmotnej alebo sociálnej núdzi a nemajú na bežného advokáta, tak vlastne aj pred súdom ich chráni Centrum právnej pomoci."

Viera Horáková:

"Je možnosť obrátiť sa napríklad aj na komisiu ministerstva spravodlivosti?"

**Roman Fusek:**

"Áno, existuje taká komisia, je to špeciálna komisia tiež zriadená zákonom, ktorá preskúmava neprijateľné podmienky a nekalé praktiky dodávateľov. Ona nefunguje len pre oblasť finančných služieb, funguje aj pre všetky ostatné služby, napríklad telekomunikácie, ale aj pre ostatné služby. A táto komisia zasa, pokiaľ jej napíšete a dáte nejaký podnet, tak komisia vám vec nerozhodne, ale urobí vám veľmi podrobnú právnu argumentáciu. To znamená, že ona vám do istej miery nahradí toho advokáta a povie vám, akým spôsobom by ste mali argumentovať pred súdom, aby ste dosiahli nápravu."

Viera Horáková:

"Sledovať trh, preverovať veci, nespoliehať sa na výhradné ponuky, inými slovami, čo máme mať na pamäti pri uzatváraní zmlúv, aby sme vedeli, že máme svoje práva, aj o tom sa ešte budeme zhovárať."

-----

Viera Horáková:

"Povedali sme už, že máme právo na informácie, ale máme právo aj byť informovaní o rizikách. A tie riziká často, alebo niekedy nám zamlčia."

**Roman Fusek:**

"Nemalo by sa to stať, samozrejme, že tak, ako by vám mali vysvetliť výhody, tak vám majú vysvetliť aj nevýhody, alebo možné riziká spojené s produktom. Osobitne je to dôležité v prípade investícií. Vy, ako spotrebiteľ, by ste ale mali byť si vedomí svojich práv a dôležité je ísť v podstate nakupovať aj finančnú službu vnútorne silní. To znamená tak, ako keď idete vyjednávať, tak rovnako je určitým, hovoríme tomu finančný trh, takže ono je to trh takisto, ako akékoľvek iné trhovisko, nemali by ste vystupovať ako niekto, kto nie je pripravený vyjednávať. Najmä vtedy, ak sa vám niečo nezdá, ak vám hovoria o výhradných ponukách alebo sa vám zdajú tie veci, ktoré sú, ktoré vám komunikuje predajca ako nedôveryhodné, alebo ak vám nevie odpovedať na otázku, na ktorú chcete, aby odpovedal, tak jednoducho povedať, že ak nebude toto, alebo ono splnené, tak odchádzate..."

Viera Horáková:

"A keď ma nechajú odísť?"

Roman Fusek:

"Keď vás nechajú odísť, tak možno aj dobre, pretože také správanie by ste mali mať v prípade, ak sa vám zdá, že niečo nie je v poriadku..."

Viera Horáková:

"A keď ma zastavia?"

**Roman Fusek:**

"Keď vás zastavia, ja si myslím, že vás väčšinou zastavia, práve preto, že dnes chce každý svoj produkt predat' a keď vás zastavia, tak v takom prípade budú ochotnejší s vami vyjednávať, pretože vo vásvidia vlastne rovnocenného súpera. V prípade, ak odídete, tak som si úplne istý, že nájdete podobnú, alebo možno aj lepšiu ponuku niekde inde."

Viera Horáková:

"Hovoríte, že vnútorne silný, musím byť pripravený, tak dostaťme sa na ten začiatok. Odkiaľ má spotrebiteľ v súčasnosti možnosť čerpať tieto informácie, aby išiel fundovaný, alebo mám si zobrať poradcu so sebou, alebo priateľa, ktorý sa v tom vyzná?"

**Roman Fusek:**

"To by bolo úplne výborné, keby ste išli s človekom, ktorý sa v tom trochu vyzná, ale samozrejme, nie každý má takého človeka vo svojom okolí. Ak máte prístup na internet, tak je veľmi dobré ísť nakupovať finančnú službu, ale predtým si urobiť taký nejaký prieskum na internete. Existuje veľa diskusných fór internetových, kde zadáte povedzme len názov finančnej inštitúcie, do ktorej idete, alebo názov produktu, povedzme druh úveru, hypotéky, ktorý chcete kúpiť, alebo poisťky, ktorú chcete kúpiť a mnoho ľudí už dnes na internete diskutuje o pozitívach aj negatívach toho, čo majú, akú majú skúsenosť s tým produktom. Čiže to je tiež určitá dobrá informačná báza. No a nikomu nebudem samozrejme radiť to, aby si čítal zákony, pretože ono je ich naozaj veľmi mnoho a sú nepreniknuteľné pre bežného spotrebiteľa, tie informácie treba dostať takým tým bežným ľudským spôsobom k ľuďom. Ale už dneska naozaj nedá sa na to spoliehať úplne, ale minimálne tie diskusné fóra na internete sú celkom dobrým indikátorom toho, či idete do dobrej inštitúcie, alebo nie."

Viera Horáková:

"Tak na záver ešte jednou, dvoma vetami zhrňme. My, ako finanční spotrebiteľia, máme svoje práva a povinnosti."

**Roman Fusek:**

"Áno, máme právo na predzmluvné informácie, máme právo mať vysvetlené, na čo sa pýtame a zrozumiteľným spôsobom. Ak sa chceme opýtať, tak sa pýtame bez akýchkoľvek okolkov. Keď chceme zmluvu domov, tak dostaneme zmluvu domov vždy, ešte predtým, ako ju podpíšeme. Ak by vám ju nechceli dať, tak sa radšej otočte, pretože pred vami niečo skrývajú. Férový predajca pred vami nemá čo skrývať a dá vám zmluvu na to, aby ste si ju zobrali a prečítali v kruhu svojich známych, alebo sa spýtali niekoho, nejakého profesionála. No a v špeciálnych úveroch by ste mali sledovať aj to, v prípade, ak máte dlhodobější úver, sledovať to, ako sa vyvíja trh. To znamená, že či náhodou sa neznižujú úrokové sadzby, či nedokážete ten dlh refinancovať nejakým iným spôsobom. To znamená, že keď už máte nakúpené, to znamená, že máte už finančnú službu ako keby doma, tak ju neodložíte tú zmluvu do nejakej zásuvky najspodnejšej a necháte ju tam, ale sem-tam sa k nej vrátite a odsledujete si, či existuje niekde na trhu teraz podobná ponuka, alebo lepšia ponuka a či ju dokážete vymeniť za tú lepšiu ponuku, ktorá je na trhu."

Viera Horáková:

"No a keď už toľko informácií sme získali a možno poslucháči nie každej informácii rozumejú, tak naozaj je dobrá správa, že Národná banka Slovenska v júni chce spustiť webovú stránku pre spotrebiteľov, aby na jednom mieste získali komplexnú poradňu. No a taká v podstate éterická poradňa odznela aj dnes na Rádiu Regina. Hostom bol riaditeľ odboru ochrany finančných spotrebiteľov Národnej banky Slovenska Roman Fusek, zas niekedy dovidenia, dopočutia."