

## **Rozhovor s Romanom Fusekom, riaditeľom odboru ochrany finančných spotrebiteľov: Banka dostala pokutu 50-tisíc eur**

16. 4. 2018; Hospodárske noviny, Publicistika; s. 7; Ľuboslav Kačalka

HN FOCUS

Klient sa ľahšie dozvie, kde finančníci porušujú zákon. NBS musí po novom zverejňovať už aj rozhodnutia, ktoré ešte nie sú právoplatné. No v anonymizovanej podobe. O detailoch hovorí riaditeľ odboru ochrany finančných spotrebiteľov Roman Fusek.

**Vďaka zverejňovaniu anonymizovaných rozhodnutí sa spotrebiteľ síce nedozvie meno hriešnika, no vidí, na čo si má dávať pozor. Podľa očakávania dominujú nebankovky. Čo je tam najväčší problém?**

Trh nebankovník sa zmenil, odkedy NBS vykonáva dohľad. Samozrejme, nielen pre dohľad, ale aj zmenou legislatívy. Dnes je situácia, pokiaľ ide o predaj, úplne iná. Klient si už nemusí dať tak veľmi pozor na nekalé praktiky v súvislosti s ponukou doplnkových služieb, prípadne zásadným presiahnutím RPMN. Dá sa povedať, že spotrebiteľ už nečelí hrozbám, ktorým čelil vtedy. Nedá sa povedať, že by neboli, ale váha sa presúva skôr na koniec úveru - keď je inkasovaný. Najmä v prípade, ak klient bol v delikvencii a neplatil. Tu sa stretávame s istými nekalými praktikami pri vymáhaní. Niekedy vymáhajú aj neexistujúcu výšku dlhu.

**Samostatnou kategóriou sú čelné sklá. Tam ste už dávnejšie vydali stanovisko. Teraz ste však nesankcionovali to, že poisťovňa neplatí, ale nedostatočné zdôvodnenie odmietnutia.**

Áno, rozhodnutia sa netýkali toho, či poisťovňa mala uhradiť čelné sklo. Zamerali sme sa na zlyhanie odbornej starostlivosti poisťovne, ak ukončila likvidáciu priskoro a neporiadne preverila, či a ako došlo k nepriamemu "stretu" dvoch áut. To znamená, že klientovi odmietla plniť a situáciu si veľmi zjednodušila, keď argumentovala bez dôkazov, že takto sa to nemohlo stať, hoci to poškodení tak tvrdili.

**Pri dohľade ste sa zamerali aj na ponuku legislatívnych účtov, kde obsah a cenu určuje štát.**

V jednotlivých pobočkách bánk po celom Slovensku sme preverovali predaj legislatívneho účtu a informovanie klienta. Nedá sa povedať, že sme objavili systémové nedostatky, no stalo sa, že v jednotlivých pobočkách klient nedostal korektné informácie, respektíve neboli poskytnuté informácie písomne, ak si ich žiadal. Čo sa dá povedať, je, že to nie sú závažné systémové nedostatky.

**Nemôžeme teda povedať, že mu nechceli účet predat', ale tlačili mu svoj drahší?**

Z niektorých okolností je zrejmé, že banka mala tendenciu skôr ponúknuť svoj produkt ako legislatívny účet.

**Hovoríme o prvostupňových rozhodnutiach, proti ktorým sa inštitúcie odvolali a teraz bude rozhodovať banková rada. Ak sankciu potvrdí, rozhodnutia už nebudú anonymizované.**

NBS má povinnosť zverejňovať právoplatné rozhodnutia, v takom prípade sa objaví, samozrejme, obchodné meno subjektu.

**Zákon vám umožňuje tri druhy sankčných opatrení. Bločky za drobné prehrešky priamo na mieste, rozkazné konania a potom najväčšie pokuty v sankčných konaniach.**

Máme aj celý rad nefinančných sankcií a aj ich používame, najmä vo veľkých konaniach. Aktívne sme používali rozkazné konania, a to vidno aj zo zverejnených rozhodnutí. Pri veľkých sankčných konaniach sme ukladali nielen pokuty, ale aj nápravné opatrenia. Takisto sme zakazovali nekalé obchodné praktiky, prípadne neprijateľné zmluvné podmienky.

**To sa týka najmä nebankovník?**

To sa týka aj poisťového trhu, aj bankového trhu a aj trhu nebankového.

**Vieme spomenúť nekalú prax, na ktorú si treba dávať najväčší pozor?**

Nekalá prax sa vždy špecificky týka nejakého typu produktu alebo služby. Samozrejme, praktiky môžu mať až agresívny charakter, najmä pri vymáhaní. Ľudia sú, povedzme, zastrašovaní, prípadne zavádzaní, že dlh je v nejakej výške, hoci v takej výške v skutočnosti nie je. To však nastáva nie na začiatku zmluvy, ale v jej konečnej fáze, čo je, samozrejme, sankcionovateľné ako nekalá obchodná prax. Čo sa týka predaja a uzatvárania zmlúv, ide o praktiky, ktoré môžu mať charakter zavádzania, zamlčievania podstatných informácií, respektíve navádzania na správanie, ktoré pre klienta nemusí byť výhodné.

### **Budme konkrétnejší.**

Ak sa napríklad poisťujem na život alebo na zdravie, prípadne práceneschopnosť, tak by som mal byť obozretný. Ak napríklad vyhlasujem veci ohľadne svojho zdravotného stavu, nemal by som sa dať zaviesť sprostredkovateľom, prípadne predajcom, že nejaké informácie netreba uvádzať. Za nekalú obchodnú praktiku sa považuje aj vyhlásenie s predtlačným krížikom, ktorý klient sám neoznačil, teda nevyjadruje to jeho vôľu. No to sa už neskôr dokazuje veľmi ťažko. Ak sa s tým klient stretne pri predaji, mal by protestovať. A povedať, že s týmto nesúhlasí, a preto nepodpíše. Prípadne by mal uviesť písomne výhradu. Najlepšie je, keď sa chránite sám.

### **Pri zisťovaní podobných praktík vám pomáha mystery shopping, keď agenti v utajení zisťujú, aké praktiky sa pri predaji finančných produktov používajú.**

Je to jeden z efektívnych nástrojov na odhaľovanie nekalých obchodných praktík. Inak je ťažké dokázať, čo sa odohralo priamo na tvári miesta. Keď to máte zdokumentované mystery shopperom, môžete za to udeliť sankciu. Ale nedá sa povedať, že sa spoliehame len na mystery shopping, pre nás je to stále len doplnkový nástroj. Niektoré obchodné praktiky je možné odhaliť aj v rámci iných možností. Najmä v prípade, ak sú klienti obeťami nejakého zavádzania v zmluvnom vzťahu. V rámci uzatvárania zmlúv využívame agenta v utajení, ale počas trvania zmluvy máme dôkazy aj bez jeho využitia.

### **Nevyužívate len sankcie. Stane sa, že príde podnet od klienta a v rámci vášho posudzovania si finančná inštitúcia uzná chybu a vyjde klientovi v ústrety.**

NBS má nielen sankčnú a dohľadovú právomoc, ale vybavuje aj podania klientov. Minulý rok nám prišlo takmer 2 400 sťažností na konkrétne zmluvy. Preverujeme, či bola alebo nebola porušená zmluvná povinnosť dohliadaného subjektu, či klient bol či nebol poškodený. Ak sme presvedčení, že došlo k pochybeniu dohliadaného subjektu, snažíme sa zaujať postoj v prospech klienta. Darí sa zjednávať nápravu aj bez sankčných konaní. Dá sa povedať, že až 60 percent prípadov, ktoré považujeme za opodstatnené sťažnosti, dokážeme vybaviť týmto spôsobom v prospech klienta.

### **Na druhej strane, ak nepochodíte, nemáte právomoc povedať, že napríklad poisťovňa musí plniť. Videl som však list klientovi, kde mu píšete, že je najlepšie obrátiť sa na súd.**

Áno, NBS, pokiaľ ide o hranice kompetencií, nie je súd a ani jej neprislúcha rozhodnúť spor o plnenie. Ak sa klient sťažuje, alebo sa sporí o nejaké peniaze, NBS takýto spor rozhodnúť nevie, môže len vyjadriť názor, čo považuje za pravdu. Ak presvedčí dohliadaný subjekt, tak je to dobre, ale nemôže to nariadiť. V takom prípade môžeme klienta len odkázať na súd.

### **Súdy sú preťažené, navyše rozhodujú rôzne oblasti. Dá sa povedať, že vaše rozhodnutia môžu byť pre ne vodidlom, aby mal sudca trochu zjednodušenú úlohu.**

Stanoviská NBS, samozrejme, nie sú priamo záväzné pre súdy, môžu byť brané ako odborné stanoviská. Stretávame sa s tým, že sa súd stotožní s našim pohľadom, aj s tým, že sa nestotožní. Súd je v tomto autonómny.

### **Dnes je najvyššia možná sankcia, ktorú môžete udeliť, milión. Čo by musel urobiť finančný subjekt, aby takúto vysokú pokutu dostal?**

Miliónovú pokutu sme pripravení udeľovať za opakované, respektíve veľmi závažné porušenia. Také, pri ktorých by sme uvažovali dokonca už o odňatí povolenia. Aj za porušenie pravidiel v oblasti ochrany spotrebiteľa totiž môžeme odňať povolenie a môžeme súbežne uložiť pokutu. Doteraz najvyššia pokuta, ktorú sme udelili, bola 90-tisíc eur. Pokuty sú na nižšej hranici, aj keď nie sú bezvýznamné, lebo to boli prvé pokuty v prípadoch ochrany spotrebiteľa. Dá sa povedať, že to treba vnímať ako prvý zdvihnutý prst.

### **Napríklad 50-tisícová pokuta pre menšieho sprostredkovateľa môže byť likvidačná, ale pre veľkú banku už nie.**

Zohľadňujeme veľa okolností. Závažnosť, dĺžku trvania, rozsah poškodenia a veľa ďalších okolností. Pokuta musí mať aj odstrašujúci charakter - nemala by byť len symbolická, ale nesmie byť ani neprimeraná charakteru nedostatku. Zároveň platí, že nesmie byť pre subjekt primárne likvidačná. Aj v rámci odôvodnenia sa vyjadrujeme k tomu, či pokuta vzhľadom na hospodárske výsledky je alebo nie je likvidačná vzhľadom na porušenie pravidiel. Môžeme banke uložiť pokutu, ktorá vzhľadom na obrat je bezvýznamná, ale z hľadiska miery porušenia si nemôžeme dovoliť uložiť nespravodlivú pokutu.

### **Najvyššia sankcia pre banku bola zatiaľ 50-tisíc eur za zmenu obchodných podmienok.**

Bola to sankcia za zmenu charakteru produktu, bez toho, aby klienti boli riadne a transparentne informovaní, a zásadne sa zmenili pravidlá. Považovali sme to za nekalú obchodnú praktiku a uložili sankciu. V tomto konkrétnom prípade bolo dôležité uložiť nápravné opatrenie, aby bol nežiaduci stav napravený. Ale rozhodnutie zatiaľ nie je právoplatné.

**Keď ste rozbiehali odbor, avizovali ste, že chcete aj preventívne vplyvať - naznačiť dohliadaným subjektom, čoho sa vyvarovať.**

Teraz máme viacero takýchto tém. Jedna z tých, ktoré neriešime sankčne, ale diskusiou s trhom, je poistenie schopnosti splácať úver. Riešili sme tiež predaj investičných produktov vrátane investičného životného poistenia. Rovnako aj otázky súvisiace s propagáciou úverových produktov. Veľa vecí je v prvom rade o diskusii o nastavovaní pravidiel a až následne aj o ich vynucovaní.

**Môžete povedať, či je mystery shopping viac zameraný na pobočky bánk a poisťovní alebo voči samostatným agentom?**

Nedá sa to celkom jednoznačne povedať, ale je to zruba päťdesiat na päťdesiat.

**A skúsenosti?**

Sú rôzne. Nedá sa povedať, že jeden predajný kanál je lepší ako druhý z hľadiska spotrebiteľských pravidiel. Nechcem, samozrejme, hodnotiť iné. Dá sa povedať, že poruchy sme našli tam aj tam a našli sme v oboch kanáloch aj veľmi dobrý výkon.

**Platí, že ak je človek v biznise dlho, tak je automaticky lepší, alebo naopak, ak je mladý, tak ešte všetko robí poctivo?**

Nedá sa asi povedať, že čím skúsenejší, tým lepší. Podľa našich skúseností hrá veľmi významnú úlohu naviazanie na okolie. To znamená, či má úzke väzby s okolím alebo či je to anonymný predajca. Čím má užšie väzby, tým predáva slušnejšie. Dá si záležať. Našli sme napríklad v malých mestách veľmi prekvapivo kvalitných predajcov.

**Klient je pri uzatváraní zmlúv doslova zasypaný papiermi. A mnohé si nestihne prečítať. Môže to obísť tak, že rukou napíše, že informáciám nerozumie a vlastným jazykom vysvetlí svoje požiadavky?**

Čiastočne môže, za určitých okolností je to dokonca žiaduce, napríklad pri skúmaní zdravotného stavu v súvislosti s poisťkami. To považujeme za dôležité, ak si spotrebiteľ nie je istý formuláciami poisťovne, nech to tam napíše sám. Nie vždy mu to však pomôže. Retailové zmluvy sú stavané "ber alebo nechaj tak". A v prípade, ak klient uvedie výhrady, tak dohliadaný subjekt s ním nemusí uzavrieť zmluvu.

**Nemyslel som priamo zmluvu, ale skôr formuláre zisťujúce potreby, napríklad investičný MiFID dotazník.**

Najklúčovejšie to vnímam pri zdravotnom dotazníku, ale aj pri MiFID - ktorý hovorí o rizikovom apetíte. Dnes sú už zjednodušované, ale ak klient vyhlási, že sa cíti takto a takto, tak to je najlepšia deklarácia aj následne pri kontrole vie preukázať, že deklaroval toto. To sú jeho potreby a keď sa nekryje jeho potreba s predmetom zmluvy, tak to je zlyhanie predajcu. Práve takto sa môže klient chrániť pred predajom, ktorý by bol na jeho škodu.

**KTO JE ROMAN FUSEK**

Od roku 2014 je riaditeľom odboru ochrany finančných spotrebiteľov Národnej banky Slovenska. Vyštudoval Právnickú fakultu Univerzity Komenského v Bratislave. V roku 2002 nastúpil na Úrad pre finančný trh, kde sa od roku 2003 podieľal na zavádzaní druhého dôchodkového piliera. Po zrušení ÚFT prešiel do NBS, kde mal na starosti dohľad nad druhým a tretím dôchodkovým pilierom.

Rozhodnutia sú na webe

Takzvané neprávoplatné rozhodnutia možno nájsť na internetovej stránke NBS. Z rozhodnutí vyplýva, že najvyššiu pokutu vo výške 90-tisíc eur dostala nebanková spoločnosť. Druhú najvyššiu pokutu 50-tisíc by mala zaplatiť banka za to, že klientom s devízovými účtami prestala umožňovať výber devíz v pobočke a tiež obmedzila prevody.

Foto:

V 60 percentách prípadov dokáže regulátor pomôcť klientovi aj bez sankcií.