

Správa o činnosti útvary dohľadu nad finančným trhom v oblasti ochrany spotrebiteľa

2019

Vydavateľ

© Národná banka Slovenska 2020

Elektronická verzia

<http://www.nbs.sk/sk/publikacie/publikacie-dohladu/sprava-o-cinnosti-udf>

Adresa

Národná banka Slovenska
Imricha Karvaša 1
813 25 Bratislava



Publikácia neprešla jazykovou úpravou.

Bez predchádzajúceho súhlasu autorov možno, s uvedením zdroja, použiť iba krátke časti textu, najviac dva odseky.

ISSN 2644-691X (ELEKTRONICKÁ VERZIA)

	ÚVOD	3
1	Zhrnutie	4
2	Témy pri výkone dohľadu	5
2.1	Od dohľadu poskytovania spotrebiteľských úverov k dohľadu nad ich vymáhaním	5
2.2	Nekalé obchodné praktiky pri zasielaní predpisov poistného v neživotnom poistení	8
2.3	Monitoring reklamy a propagácie finančných produktov	9
2.4	Boj s neoprávneným podnikaním	12
3	Vybavovanie podaní	14
3.1	Poistenie	16
3.2	Spotrebiteľský úver	16
3.3	Finančné sprostredkovanie	17
3.4	Platobné služby	17
3.5	Investovanie	17
4	Krátke rešerše sankcií	18
4.1	Bankovníctvo – Legislatívne účty	18
4.2	Poisťovníctvo – čelné sklá	19
4.3	Poisťovníctvo – nekalé obchodné praktiky, neprijateľné zmluvné podmienky	20
4.4	Poisťovníctvo – predbežné opatrenia	21
4.5	Spotrebiteľský úver – vymáhanie pohľadávky	22
5	Vzdelávanie	24
6	Príloha	27

ÚVOD

Národná banka Slovenska (NBS) je orgánom ochrany spotrebiteľa pre oblasť finančného trhu. Túto činnosť vykonáva ako súčasť dohľadu nad finančným trhom a zabezpečuje ju odbor ochrany finančných spotrebiteľov. Ochrana spotrebiteľov je súčasťou úloh NBS od roku 2015. NBS v rámci ochrany spotrebiteľa vybavuje podania spotrebiteľov a iných klientov, ktorí sú nespokojní s finančnými službami. Tiež vykonáva dohľad na mieste a dohľad na diaľku, kde sa sústreďuje predovšetkým na to, či spotrebiteľia nie sú obeťami nekalých obchodných praktík alebo neprijateľných zmluvných podmienok. Ak zistí porušenie pravidiel a je to potrebné na dosiahnutie nápravy, tak ukladá sankcie.

1 Zhrnutie

Správa o činnosti v oblasti ochrany spotrebiteľa za rok 2019 je prvá samostatne publikovaná správa o činnosti útvaru v oblasti ochrany spotrebiteľa. V správe sú zaznamenané všetky realizované aktivity odboru ochrany finančných spotrebiteľov s dôrazom na najdôležitejšie témy ochrany finančného spotrebiteľa v roku 2019. Správa sa skladá zo štyroch hlavných častí: Témy pri výkone dohľadu; Vybavovanie podaní; Krátke rešerše sankcií; Finančné vzdelávanie.

V časti „**Témy pri výkone dohľadu**“ správa obsahuje informácie súvisiace s prechodom od dohľadu poskytovania spotrebiteľských úverov k dohľadu nad ich vymáhaním, ako aj zistené nekalé obchodné praktiky pri zasielaní predpisov poisťového v neživotnom poistení. NBS zároveň od roku 2017 systematicky monitoruje reklamné kampane finančných inštitúcií (**celkovo 505 finančných kampaní**). Výsledkom monitoringu reklám sú aj informácie o neoprávnenom podnikaní často spojené s podvodným konaním voči klientom alebo spreneverením ich majetku.

Tretia časť správy „**Vybavovanie podaní**“ zachytáva súhrnné informácie o podaniach, ich štruktúre, ako aj informácie o ich vybavovaní v rôznych oblastiach finančného trhu ako napríklad v oblasti poistenia, spotrebiteľských úverov, v oblasti finančného sprostredkovania, platobných služieb či investovania.

Štvrtá časť „**Krátke rešerše sankcií**“ informuje o počte právoplatných sankčných rozhodnutí v oblasti ochrany spotrebiteľa za sektor bankovníctvo (legislatívne účty), poisťovníctvo (čelné sklá, nekalé obchodné praktiky, či neprijateľné zmluvné podmienky). Táto časť uvádza aj popis skutočností, ktoré viedli k vydaniu predbežných opatrení v sektore poisťovníctva, či v oblasti poskytovania spotrebiteľských úverov (vymáhanie pohľadávky).

Ďalšia časť správy „**Vzdelávanie**“ sumarizuje aktivity realizované v NBS v oblasti finančného vzdelávania za rok 2019 (Stratégia NBS na podporu finančnej gramotnosti, Dni finančného spotrebiteľa, On-line kvíz: Máte finančnú gramotnosť v malíčku?, vzdelávacie moduly, exkurzie a workshopy, podstránka www.nbs.sk/spotrebitel).

Príloha správy obsahuje **informácie o 31 právoplatných rozhodnutiach** v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov v rámci jednotlivých oblastí, ktoré sú zoradené podľa dátumu nadobudnutia právoplatnosti.

2 Témy pri výkone dohľadu

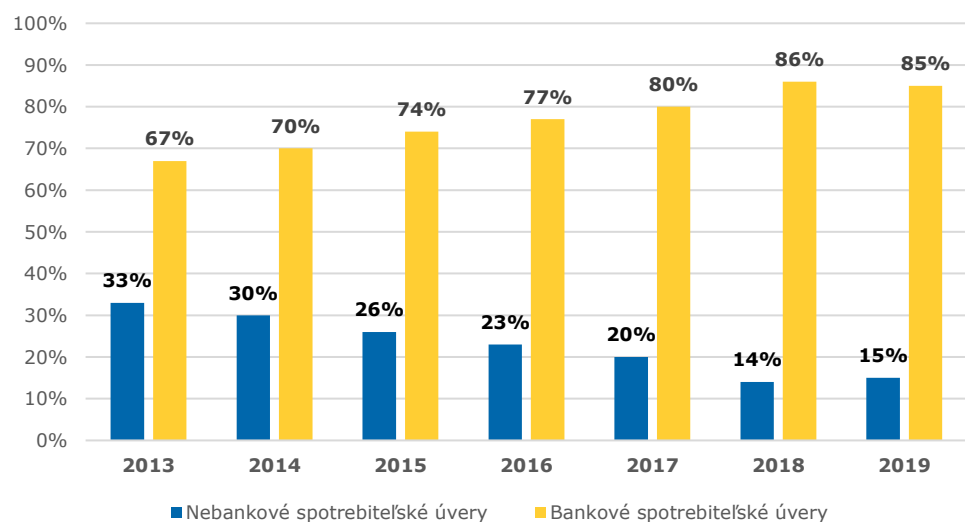
2.1 Od dohľadu poskytovania spotrebiteľských úverov k dohľadu nad ich vymáhaním

V čase, keď NBS prevzala v roku 2015 kompetenciu ochrany spotrebiteľa na finančnom trhu, až 256 subjektov poskytovalo spotrebiteľské úvery. Podnikali bez potreby povolenia NBS, lebo nová právna úprava vyžadovala povolenie až od 2015. Doteraz za päť rokov získalo povolenie len 42 subjektov. Za obdobie piatich rokov vykonávania dohľadu NBS v oblasti spotrebiteľských úverov až jedna pätina subjektov, toto povolenie vrátila, bolo im odňaté alebo zaniklo z dôvodu zlúčenia s iným dohliadaným subjektom. K 31. 12. 2019 malo 31 spoločností udelené povolenie na poskytovanie spotrebiteľských úverov v neobmedzenom rozsahu a jedna spoločnosť na poskytovanie spotrebiteľských úverov v obmedzenom rozsahu. Táto krátka štatistika vypovedá o významných zmenách na trhu nebankových spotrebiteľských úverov.

Počas tohto obdobia sa znižoval aj podiel sektora nebankových poskytovateľov spotrebiteľských úverov na celkovom objeme všetkých poskytnutých spotrebiteľských úverov. Dnes majú tieto spoločnosti 15 % trhu, zvyšok majú banky.

Graf 1

Vývoj podielu bankových a nebankových spotrebiteľských úverov



Zdroj: NBS.

Ak sa ohliadneme za týmto obdobím optikou spotrebiteľskej regulácie, je možné konštatovať, že zákony mali významný vplyv na to, s akými praktikami sa klienti mohli stretnúť pri poskytovaní spotrebiteľských úverov. Už pred prevzatím dohľadu NBS boli zákonné pravidlá prísne. V rokoch 2015 - 2017 nastali ďalšie obmedzenia a aj spresňovanie regulácie. Zakázalo sa poskytnutie úveru v hotovosti, predaj doplnkových služieb predražujúcich úver, zaviedol sa ďalší cenový strop s vplyvom najmä na krátkodobé úvery so splatnosťou do jedného roka. Stanovila sa aj povinnosť viesť register úverov a povinnosť overiť príjem klienta v Sociálnej poisťovni. Prijali sa podrobné pravidlá na preverovanie schopnosti splácať úver, určili sa limity úverovateľnosti spotrebiteľov a limity na dobu splatnosti úveru.

Na tento vývoj reagoval aj dohľad v oblasti ochrany spotrebiteľa. V roku 2015, boli nastavené očakávania tak, že NBS ako orgán dohľadu zabezpečí, aby na trhu pôsobili len kvalifikovaní poskytovatelia úverov. Licencovaním sa podarilo, že z pôvodného počtu nebankových veriteľov ostalo len asi 13 % spoločností.

Zároveň existovali očakávania, že verejnoprávny orgán dohľadu zabráni niektorým praktikám porušovania práv spotrebiteľa, ktoré vychádzali na svetlo až pred súdmi. Išlo predovšetkým o obchádzanie stropu odplaty, o poskytovanie doplnkových služieb za stovky eur, ktoré pre spotrebiteľa nemali žiadnu pridanú hodnotu, o skresľovanie ročnej percentuálnej miery nákladov spotrebiteľského úveru, o vydávanie spotrebiteľských úverov za podnikateľské, o skresľovanie bonity klienta finančným agentom s cieľom, aby mohol byť poskytnutý úver, ale aj o používanie neprijateľných podmienok v úverovej zmluve alebo nedovolených spôsobov zabezpečenia úveru.

Dohľad sa sústredil na tieto praktiky hneď od prvých dní ako nebankoví poskytovatelia úverov získali povolenie. Prvé tri roky výkonu dohľadu boli obdobím, keď NBS riešila predovšetkým porušovanie práv spotrebiteľa pri poskytnutí úveru. Za tieto praktiky NBS postupne ukladala sankcie a zakazovala ich ďalšie používanie v rôznych formách. Porušenie pravidiel pri poskytovaní spotrebiteľských úverov, ktorými sa NBS zaoberala, dokumentuje štatistika v tabuľke č. 1.

Tabuľka 1 Štatistika podaní spotrebiteľov - bankoví a nebankoví veritelia					
Rok	Počet podaní celkom za všetky sektory	z toho podania na úvery poskytnuté			
		bankami		nebankovými veriteľmi	
		počet podaní	% z podaní	počet podaní	% z podaní
2016	2410	6	0,2	425	17,6
2017	2371	31	1,3	356	15,0
2018	1949	131	6,7	136	7,0
2019	2171	123	5,7	124	5,7

Zdroj: NBS.

V roku 2019 už kľúčové témy dohľadu v oblasti spotrebiteľských úverov vyzerali inak. Dohľad naďalej vykonáva priebežný monitoring pravidiel poskytovania spotrebiteľských úverov u nebankových veriteľov a u bánk aj monitoring úverov na bývanie, avšak praktiky, s ktorými bolo možné sa stretnúť pred piatimi rokmi, už nie sú v takom rozsahu. V rámci dohľadu tak boli presmerované kapacity na preverenie praktík pri vymáhaní pohľadávok zo spotrebiteľských úverov, teda na koniec úverového vzťahu. Boli na to najmenej dva dôvody. Inkasné spoločnosti, ktoré nakupujú pohľadávky zo spotrebiteľských úverov, musia mať podľa zákona od NBS povolenie na ich poskytovanie. Stali sa tak dohliadanými subjektmi, pribudli im mnohé povinnosti. Zo strany dohľadu bolo potrebné začať s nimi komunikovať o nových povinnostiach. Druhým dôvodom bolo, že pokiaľ dohliadaný subjekt v minulosti predal svoju pohľadávku zo spotrebiteľského úveru, dostala sa do nedohliadaného režimu. Dlžník sa mal možnosť brániť voči praktikám inkasnej spoločnosti fakticky len pred súdom. Prípady, keď si dlžníci neplnia svoje záväzky riadne a včas, riešenie nesplácania úveru je súčasťou životného cyklu úveru. V súčasnosti celý proces inkasa pohľadávky podlieha režimu dohľadu a klienti môžu posielat' svoje podania do NBS a žiadať ochranu svojich práv.

Skutočnosť, že aj v reálnom živote sa problémy presunuli od sťažností na nedostatky zmluvy o spotrebiteľskom úvere k sťažnostiam na proces vymáhania pohľadávok, odzrkadľuje aj tabuľka č. 2.

Tabuľka 2 Štatistika podaní spotrebiteľov - poskytnutie úveru a vymáhanie pohľadávky					
Rok	Podania na úvery celkom	Podania na poskytnutie úveru nebankovými veriteľmi		Podania na vymáhanie pohľadávok	
		počet	% z podaní	počet	% z podaní
2016	726	425	58,50	11	1,50
2017	655	356	54,40	28	4,30
2018	409	136	33,30	36	8,80
2019	408	124	30,40	66	16,20

Zdroj: NBS.

Pre NBS bol dohľad nad inkasom pohľadávok tiež novou skúsenosťou. Bolo potrebné zistiť ako procesy prebiehajú, a či sú pri nich ohrozené práva spotrebiteľa. Navyše, relatívne významný objem zlyhaných úverov je presúvaný z bánk a nebankových veriteľov práve do inkasných spoločností.

NBS pri dohľade analyzovala najmä tieto riziká hroziace spotrebiteľom:

- Riziko vyplývajúce z nedostatočnej due diligence (komplexné preverenie) nakupovanej pohľadávky zo spotrebiteľského úveru. Vymáhanie pohľadávok z úverov je z veľkej časti automatizovaná činnosť s minimálnymi ľudskými zásahmi. Ak inkasná spoločnosť dostatočne nepreverí kvalitu pohľadávky, môže to viesť k tomu, že hoci je pohľadávka nekvalitná, tak bude postupovať v procese vymáhania veľmi aktívne. Tým sa vystavuje hrozbe, že bude vymáhať sumy, ktoré nezodpovedajú dohodnutým zmluvným podmienkam alebo jej konanie bude posúdené ako agresívna obchodná praktika. Týka sa to predovšetkým premlčaných pohľadávok, ktoré podľa zákona nemožno súdne vymáhať. Každá vyhrážka zažalovaním premlčanej pohľadávky sa dá považovať za bezprávnú vyhrážku. Mnohokrát sú nedostatky dôsledkom toho, že kvalita dokumentácie k starším postupovaným pohľadávkam je nízka a due diligence ani objektívne nemôže byť realizované.
- Inkasná spoločnosť má pochopiteľne záujem na čo najefektívnejšom vymožení pohľadávky. V oblasti spotrebiteľských úverov sa používajú prevažne spôsoby mimosúdneho uplatňovania pohľadávok. Inkasná spoločnosť sa snaží s dlžníkom komunikovať, aby svoj dlh zaplatil. Ak v komunikácii používa nátlak, či zvolením prostriedkov, obsahom komunikácie alebo frekvenciou kontaktovania, môže sa jednáť o zakázanú nekalú praktiku. Veritelia a inkasné spoločnosti musia mať preto pre proces vymáhania pohľadávky nastavené vysoké štandardy komunikácie s dlžníkom rešpektujúce zákonné pravidlá a obmedzenia.
- Súčasťou procesu vymáhania pohľadávky býva aj ponuka novej splátkovej dohody pre dlžníka. Ak si veriteľ do dohody zakomponuje odplatu, ide o nový spotrebiteľský úver, kde je povinný dodržať všetky zákonné požiadavky, najmä informovať dlžníka o novej cene úveru. Taktiež pri uznaní dlhu dlžníkom alebo dohodnutí zrážok zo mzdy nesmie byť spotrebiteľ zavedený a nesmú mu byť zamlčané podstatné informácie.

NBS v rámci dohľadov na mieste v inkasných spoločnostiach preverovala všetky uvedené procesy a ak zistila nedostatky, žiadala nápravu. Taktiež vydala odporúčanie, ako upraviť procesy, aby rešpektovali všetky zákonné práva spotrebiteľa. Pri zistení závažných nedostatkov viedla sankčné konania (časť 4.5).

2.2 Nekalé obchodné praktiky pri zasielaní predpisov poistného v neživotnom poistení

Od roku 2019 bola zavedená nová daň z poistenia v neživotnom poistení. V tejto súvislosti viaceré poisťovne avizovali klientom zvýšenie konečnej ceny poistenia pri produktoch neživotného poistenia. Začiatkom roka sa spotrebiteľia začali sťažovať na nové predpisy poistného, ktorými sa im jednostranne zvýšila cena poistenia zo strany poisťovne. Do NBS boli doručené desiatky takýchto podaní spotrebiteľov.

Opakujúce sa podania boli indikátorom, že sa niečo deje voči veľkej skupine klientov. NBS vybavovala podania a vykonala plošný dohľad voči všetkým poisťovňam, ktoré ponúkali spotrebiteľom produkty neživotného poistenia. Zistila, že viaceré poisťovne porušili vlastné poistné zmluvy pri jednostrannom zvyšovaní konečnej ceny poistenia. V máji NBS vydala predbežné opatrenia voči poisťovňam, aby zastavila zasielanie klamlivých predpisov poistného ďalším klientom poisťovní (časť 4.4). Vydaním predbežných opatrení NBS zabránila zaslaniu približne 360 tisíc klamlivých predpisov poistného spotrebiteľom.

Porušenie práv spotrebiteľa, pre ktoré viedla NBS sankčné konania voči siedmim poisťovňam, spočívalo v tom, že poisťovne jednostranne zvýšili konečnú cenu poistenia bez toho, aby na to mali oporu v poistnej zmluve alebo v zákone. Poisťovne mali dva spôsoby ako postupovať. Mohli sa s klientom dohodnúť na zvýšení ceny alebo poistnú zmluvu vypovedať, ak by po zavedení poistnej dane nevedeli poistenie poskytovať za pôvodnú cenu. Tým, že zaslali spotrebiteľom predpis poistného s vyššou cenou bez opory v zmluve alebo bez dohody so spotrebiteľom, dopustili sa klamania o konečnej cene poistenia. NBS takéto konanie považovala za nekalú obchodnú prax.

Sankčné konania neboli v roku 2019 právoplatne ukončené. Právoplatnosť nadobudli len predbežné opatrenia, ktorými NBS začala sankčné konania. Z tohto dôvodu zatiaľ nemožno informovať o výške pokút a povahe uložených sankcií. NBS však podľa zákona nie je oprávnená v rámci sankčného konania rozhodnúť o tom, že poisťovňa má povinnosť vrátiť spotrebiteľovi časť zaplatenej ceny, prípadne o tom, že zaslaný predpis poistného bol neplatný. O takýchto nárokoch môže rozhodnúť len súd na základe žaloby, ktorou by si spotrebiteľ napríklad žiadal vrátenie platby od poisťovne.

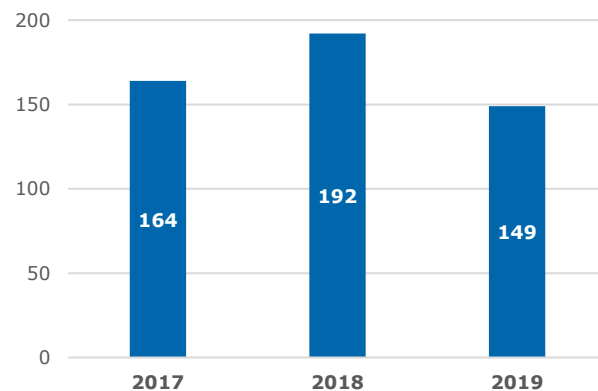
Dohľad v spotrebiteľskej oblasti v poistnom sektore sa zameriaval predovšetkým na oblasť neživotného poistenia. Koncom roka 2019 sa začala príprava na dohľad v oblasti investičného životného poistenia. NBS sa chce v nasledujúcom období sústreďovať na posúdenie transparentnosti produktov investičného životného poistenia.

2.3 Monitoring reklamy a propagácie finančných produktov

Marketingová komunikácia je dôležitá súčasť vzájomnej interakcie poskytovateľov finančných služieb so spotrebiteľmi, ktorá v rôznej miere pôsobí na nákupné rozhodnutia adresátov reklamy. NBS od roku 2017 systematicky monitoruje reklamné kampane finančných inštitúcií. V rokoch 2017 až 2019 zaznamenala spolu 505 kampaní.

Graf 2

Počet zaznamenaných finančných kampaní v rokoch 2017-2019



Zdroj: NBS.

Reklamné kampane sa posudzujú komplexne vo všetkých komunikačných prostriedkoch – na webových stránkach a sociálnych sieťach, v televízii, rozhlase, v tlači a na rôznych nosičoch umiestnených v exteriéri.

V súvislosti s najzávažnejšími problémami v reklame identifikovanými v praxi, NBS aj v minulosti vydala usmernenia, ktoré vysvetľujú obsah povinností týkajúcich sa dohliadaných subjektov v niektorých otázkach marketingu úverov a poisťných produktov¹. Vydávanie usmernení a odporúčaní považuje NBS za jeden z dôležitých nástrojov transparentnosti dohľadu.

Pri monitoringu reklamy sa NBS sústredila predovšetkým na to, aby dohliadaným subjektom dávala rýchlu spätnú väzbu na ich reklamu. Cieľom bolo upozorňovať na nedostatky a vyžadovať ich okamžitú nápravu, t. z. „naučiť“ dohliadané subjekty, ako v praxi naplniť štandardy reklamy vyžadované NBS. V minulosti štandardy reklamnej praxe boli nastavené predovšetkým Radou pre reklamu, ktorá ako samoregulačný orgán, hodnotí etiku reklamy. NBS mala záujem nastaviť voči trhu štandard, ako sa v praxi hodnotia zákonné, nie etické požiadavky na reklamu.

Pri preverovaní reklamy NBS sústredila najväčší dôraz na oblasť úverových produktov. Od začiatku systematického monitoringu do konca roka 2019 identifikovala nedostatky pri 45 reklamných kampaniach pokrývajúcich marketingovú aktivitu 13 bánk a pobočiek zahraničných bánk pôsobiacich na Slovensku a štyroch nebankových veriteľov.

¹ Metodické usmernenie Útvary dohľadu nad finančným trhom NBS z 21. 4. 2015 č. 3/2015 k označovaniu a propagácii poisťných produktov a Stanovisko UDFT NBS z 24 .4. 2017 k niektorým otázkam týkajúcim sa propagácie ceny úverových produktov.

Zistili sa nedostatky pri reklame spotrebiteľských úverov (štandardných spotrebných úverov, povolených prečerpaní, kreditných kariet a úverov určených na refinancovanie predchádzajúcich) aj úverov na bývanie.

Najčastejšie nedostatky boli v komunikácii ceny úveru, podmienkach získania úveru a komunikácii benefitov ponúkaných popri úvere. Konkrétne išlo o nedostatky, kde

- informácia o ročnej percentuálnej miere nákladov (RPMN) bola uvádzaná menej výrazne ako úroková sadzba úveru,
- v reklame bola uvedená nesprávna RPMN,
- pri propagácii úrokovej sadzby chýbal reprezentatívny príklad so štandardnými informáciami vystihujúcimi podstatu propagovaného produktu,
- sa prezentovala spodná hranica možnej úrokovej sadzby úveru (napr. od 4,9 % p. a.), pričom ani odkazom neboli uvedené podmienky, ktoré je potrebné splniť na získanie úveru s takouto úrokovou sadzbou,
- sa prezentovali zákonné práva spotrebiteľa ako osobitná výhoda produktu (napr. vedenie úverového účtu zadarmo alebo právo na predčasné splatenie úveru),
- sa prezentovali výhody spojené s ponúkaným produktom klamlivým spôsobom,
- chýbali podmienky účasti na spotrebiteľskej súťaži spojenej s ponukou produktu, prípadne podmienky bolo ťažko dohľadať.

Dohliadané subjekty promptne reagovali na požiadavky NBS a upravili svoje reklamy. NBS postupne presunula pozornosť na oblasť propagácie bežných a vkladových účtov. V rokoch 2018 a 2019 preverila 17 reklamných kampaní na ponuku účtov jedenástich bánk a pobočiek zahraničných bánk. Najčastejšie sa nedostatky týkali nedostupnosti podmienok ponuky študentských účtov a propagácie výhod spojených so zriadením platobného účtu bez uvedenia podmienok ich získania.

NBS reagovala osobitným dohľadom na diaľku na opakujúce sa podnety spotrebiteľov týkajúce sa zavádzajúcich informácií o poskytovaní spotrebiteľských úverov na rôznych webových stránkach. Tieto webové stránky sa neobjavili v automatickom monitoringu reklamy, lebo na webové stránky neodkazovali aktívne bannery. NBS analyticky identifikovala viac ako 500 webových stránok s problematickým obsahom. Stránky v rôznej podobe a rozsahu zavádzajúcim až klamlivým spôsobom prezentovali ponuku úverových produktov. Väčšinou išlo o webové stránky prevádzkované finančnými sprostredkovateľmi a s nimi previazanými osobami.

Analýza ukázala potrebu vykonať nápravu až pri 88 prevádzkovaných doménach. Ostatné webové stránky sa odkazovali na tieto domény. NBS žiadala nielen nápravu, ale aj to, aby sa nedostatky neopakovali.

Náprava sa mala týkať:

- doplnenia chýbajúceho označenia prevádzkovateľa webovej stránky a poskytovateľa finančnej služby (uviesť, či ide o veriteľa alebo sprostredkovateľa),
- odstránenia nepravdivých informácií o podmienkach poskytovania spotrebiteľských úverov (napr. poskytovanie hotovostných pôžičiek; informácie o tom, že nie je potrebné dokladovať príjem ani posudzovať schopnosť spotrebiteľa splácať úver),
- odstránenia informácie o tom, že nebankové úvery sú dostupnejšie, lebo nemusia splňať všetky zákonné požiadavky,
- doplnenia reprezentatívnych príkladov v ponuke spotrebiteľských úverov obsahujúcej úrokovú sadzbu.

Začiatkom roka 2019 NBS komplexne preverila propagáciu cestovného poistenia na webových stránkach poisťovní a pobočiek zahraničných poisťovní. Nedostatky sa identifikovali na troch webových stránkach a týkali sa najmä klamlivej komunikácie rozsahu poistného krytia produktov (napr. poistenie prezentované ako celoročné sa vzťahovalo len na určitý počet dní každého jednotlivého pobytu začatého počas poistnej doby), nedostatočnej komunikácie výluk z poistenia pri uzatváraní poistenia online, prezentovania širšieho rozsahu poistnej ochrany pri produkte ako bola jeho skutočná územná platnosť a chýbajúcich predzmluvných informácií pri uzatváraní poistnej zmluvy online.

2.4 Boj s neoprávneným podnikaním

Úlohou NBS je dohliadať aj na to, aby činnosti, na ktoré sa vyžaduje povolenie NBS, neboli vykonávané neoprávnenými osobami bez povolenia. NBS sa dozvedá o neoprávnenom podnikaní z monitoringu reklamy a tiež z podnetov od spotrebiteľov doručených elektronicky alebo poštou.

Neoprávnené podnikanie v oblasti finančných služieb je rôznorodé. Vyskytuje sa vo všetkých sektoroch finančného trhu v rôznej miere. Podieľajú sa na ňom nielen subjekty so sídlom na Slovensku, ale často aj subjekty zo zahraničia, ktoré svojim aktívnym marketingom a oslovovaním klientov na Slovensku vykonávajú podnikanie bez oprávnenia. Neoprávnené podnikanie je často spojené s podvodným konaním voči klientom alebo spreneverením ich majetku. Týka sa to najmä internetového prostredia, no podvody vo financiách sa odohrávajú nielen tam. Je dôležité, aby si spotrebiteľ v prvom rade overil na internetovej stránke NBS, či má subjekt povolenie na výkon činnosti. Zoznam subjektov je možné nájsť na www.subjekty.nbs.sk.

Ak NBS zistí, že niekto podniká na finančnom trhu bez povolenia alebo má dôvodné podozrenie, že ponuka môže byť podvodom, uvedené skutočnosti nahlásuje orgánom činným v trestnom konaní.

NBS vykonáva aj vlastný prieskum a vydáva upozornenia na možné neoprávnené podnikanie alebo podozrivé internetové stránky na svojej stránke www.nbs.sk/upozornenia.

Najčastejšie formy neoprávneného podnikania a podvodov, s ktorými sa stretla NBS:

- cezhraničné poskytovanie finančných služieb bez vydaného povolenia na činnosť predovšetkým s cieľom obchádzať prísnejšie pravidlá určené vnútroštátnymi predpismi Slovenskej republiky,
- ponuka úverov a pôžičiek bez vydaného povolenia na činnosť,
- požadovanie úhrady poplatku od spotrebiteľa pred poskytnutím pôžičky, ktorá však po zaplatení poplatku nie je poskytnutá,
- sprostredkovanie finančných služieb osobami, ktoré nie sú zapísané v registri osôb oprávnených na vykonávanie takýchto činností,
- ponuka investícií do fondov prostredníctvom investičných spoločností bez povolenia alebo notifikácie na výkon takejto činnosti na území Slovenskej republiky,
- rôzne podvodné schémy na vylákание finančných prostriedkov od spotrebiteľov (napr. pyramídové hry).

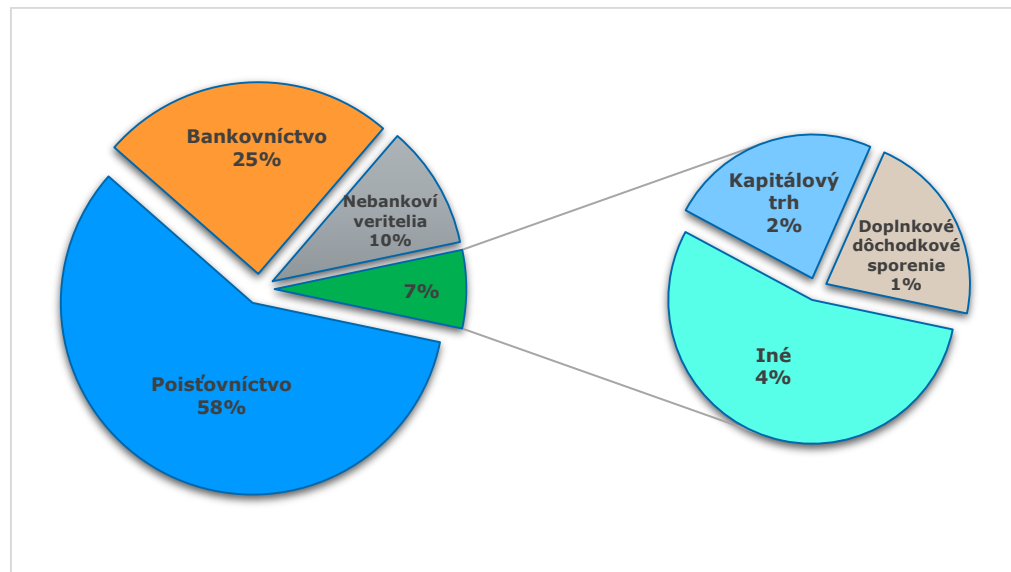
3 Vybavovanie podaní

Vybavovanie podaní spotrebiteľov je podľa zákona výkonom dohľadu a je dôležitou súčasťou ochrany spotrebiteľa, ktorú NBS vykonáva. Podania vytvárajú dôležitý informačný zdroj pre monitoring trhu. NBS však vybavuje podania najmä preto, aby spotrebiteľia a iní klienti dosiahli nápravu vecí, pre ktorú sa sťažujú. Hoci NBS nie je orgánom mimosúdneho riešenia sporov, každoročne sa podarí uzavrieť približne 50 % opodstatnených podaní v prospech klienta.

V roku 2019 bolo doručených do NBS celkom 2171 podaní, čo predstavuje nárast o 11 % v porovnaní s rokom 2018. Až 58,2 % z celkového počtu doručených podaní sa týkalo poisťovní. Až na relatívne krátke prechodné obdobie, kedy sa ľudia sťažovali najviac na spotrebiteľské úvery (najmä roky 2015-2016), je pravidelne najviac podaní na poisťovne. Ide o prirodzený jav, pretože plnenie z poisťnej zmluvy sa má vyplácať väčšinou pri nepríjemnej životnej situácii. Ak klient nedostane očakávané plnenie, domáha sa ho, často aj bez ohľadu na znenie zmluvy.

Graf 3

Štruktúra podaní finančných spotrebiteľov v roku 2019



Zdroj: NBS.

Poznámka: Podania voči finančným agentom nie sú vykazované osobitne, pretože klient sa spravidla nesťažuje len na agenta, ale na finančný produkt v kombinácii s procesom jeho sprostredkovania.

NBS pri vybavení podania vyhodnotí, či je podanie opodstatnené, t. j. či sa spotrebiteľ sťažoval dôvodne alebo či je podanie neopodstatnené, kde NBS nezistila porušenie pravidiel. Takmer tretina (29,3 %) všetkých podaní bolo opodstatnených.

Dohliadané subjekty pristúpili po výzve NBS k dobrovoľnej náprave v 305 prípadoch, čo znamená úspešnosť 48 % z opodstatnených podaní. Vo finančnom vyjadrení dohliadané subjekty v takýchto prípadoch vyplatili klientom takmer 405 000 €.

Podrobnejší prehľad o opodstatnenosti podaní a náprave voči klientom uvádza tabuľka č. 3:

Tabuľka 3 Prehľad podaní podľa opodstatnenosti a dobrovoľnej nápravy					
Produkt	Počet podaní celkom	Podania v riešení	Opodstatnené podania		Suma nápravy (EUR)
			bez nápravy	s nápravou	
Bankovníctvo	539	77	45	75	64 111
bežné účty	232	33	12	43	60 290
úvery - spotrebiteľské	124	20	9	13	2 629
iné (v bankovníctve)	105	12	15	11	1 192
úvery na bývanie	78	12	9	8	-
Poistovníctvo	1 263	107	222	214	337 206
neživotné poistenie - PZP a čelné sklá	463	41	122	115	136 479
neživotné poistenie - zodpovednosť za škodu	329	4	11	12	7 241
poistenie osôb	200	23	32	34	110 143
neživotné poistenie - havarijné poistenie	127	12	28	30	29 135
neživotné poistenie - majetok	104	22	21	14	17 599
neživotné poistenie - iné	40	5	8	9	36 609
Nebankoví veritelia	226	70	36	5	1 184
spotrebiteľské úvery	124	46	26	4	1 184
inkasné spoločnosti	66	15	9	1	-
iné (mimo pôsobnosť NBS)	36	9	1	-	-
Iné	49	3	3	2	354
Kapitálový trh	34	2	4	1	24
Doplňkové dôchodkové sporenie	31	1	14	2	-
Sprostredkovatelia	29	2	6	6	1 464
Celkom	2 171	262	330	305	404 343

Zdroj: NBS.

3.1 Poistenie

Pri poistení majetku sa klienti sťažujú najmä na nedostatočnú výšku poistného plnenia. Vybavovaním podaní NBS zistila, že náhrada škody na majetku, najmä na autách, nie je vždy vypočítaná podľa vyhlášky², ktorá stanovuje pravidlá pre určenie hodnoty majetku a jeho poškodenia. Poškodení, ak nie sú znalcami, si sami nevedia skontrolovať správnosť výpočtu náhrad. Poistovňa je povinná vysvetliť dôvody, pre ktoré nepriznáva alebo znižuje náhradu škody. NBS tlačí na vyššiu transparentnosť, najmä pri náhrade škody v povinnom zmluvnom poistení, aby poškodený dostal podrobnú informáciu o kalkulácii náhrady od poisťovne, ktorú si vie dať skontrolovať profesionálovi. Vyšší štandard informovanosti vedie k tomu, že poisťovňa buď musí vedieť obhájiť zníženie náhrady alebo ju vyplatiť celú.

V roku 2019 sa oproti predchádzajúcemu obdobiu zvýšil počet sťažností týkajúcich sa zamietnutia poistného plnenia z poistenia zodpovednosti za škodu pri výkone povolania alebo zamestnania. Poisťovňa odmietla plnenie preto, že nastalo porušenie povinností zo strany poisteného, najčastejšie pre nesprávnu údržbu alebo obsluhu. Podľa NBS v týchto prípadoch nemožno odmietnuť poistné plnenie. Poisťovňa ho môže len krátiť v prípade, že porušenie povinností malo priamy vplyv na poistnú udalosť, prípadne na zväčšenie rozsahu škody.

3.2 Spotrebiteľský úver

Z vybavovaných podaní vyplynulo, že nedostatky zmlúv o spotrebiteľskom úvere, s ktorými sa NBS stretáva pri zmluvách uzatvorených pred rokom 2015, sa v neskôr uzatváraných zmluvách vytrácajú. Veritelia v súčasnosti ponúkajú klientom kvalitnejšie zmluvy bez tak zásadných neprijateľných podmienok, ako to bolo v minulosti. Narástli však počty podaní na praktiky pri vymáhaní pohľadávok z úverov. Spotrebiteľia sa cítia obťažovaní zo strany spoločností nadmerným kontaktovaním formou textových správ a telefonátov. Vo väčšine prípadov však spotrebiteľia nevedia predložiť dôkazy o tom, že boli obťažovaní. Ide o tvrdenia, ktoré nestačia na dokázanie nekalých alebo agresívnych praktík. NBS radí spotrebiteľom, aby si ukladali všetky SMS-správy a zaznamenávali históriu telefonických hovorov. NBS odporúča, aby upozornili volajúceho, že si hovor nahrávajú.

² Vyhláška Ministerstva spravodlivosti SR č. 492/2004 Z. z. o stanovení všeobecnej hodnoty majetku v platnom znení.

3.3 Finančné sprostredkovanie

Kameňom úrazu pri vybavovaní sťažností na sprostredkovanie finančných služieb je dôkazná núdza. Sťažujúci sa klient tvrdil NBS, že finančný agent pri dojednávaní zmluvy tvrdil niečo iné ako bolo na zmluve. Sľuboval mu výhodnú zmluvu a vôbec ho neupozornil na riziká s ňou spojené. Ak neexistuje iný dôkaz, NBS vie tieto tvrdenia preveriť len z tzv. záznamu o finančnom sprostredkovaní a z toho, či boli klientovi odovzdané všetky informácie. Záznam spravidla nesvedčí v prospech toho, na čo sa klient sťažuje. Z osobných rokovaní medzi finančnými agentmi a klientmi neexistujú zvukové ani obrazové záznamy. Je dôležité, aby si klienti preverili, či to, čo im bolo prezentované ústne, je obsiahnuté v zmluvnej dokumentácii a podpisovali až potom. Pred uzatváraním zmluvy je dôležité opýtať sa na všetko, čomu klient nerozumie a žiadať, aby boli zaznamenané otázky klienta a aj odpovede agenta. NBS klientom odporúča, aby svoje otázky a požiadavky zaslali agentovi aj e-mailom, aby neskôr vedeli dokázať, či ich požiadavky a potreby boli splnené.

3.4 Platobné služby

Pravidelne sa opakujú podania týkajúce sa zneužitia platobných nástrojov (internet banking, platobná a kreditná karta). V niekoľkých prípadoch išlo o tzv. phishing, kedy sa podvodným spôsobom podarilo získať prístupové údaje k internet bankingu, a to nielen fyzických, ale aj právnických osôb. Ak klient oznámi prístupové prvky k svojim účtom v rozpore s obchodnými podmienkami banky, umožní tým nakladanie s prostriedkami na účte, banka nie je povinná peniaze vrátiť. Obdobné pravidlo platí pri platobných kartách – ak bol urobený nákup tovarov a služieb na nezabezpečených internetových stránkach, resp. ak majitelia kariet oznámili alebo sprístupnili údaje zo svojej karty iným osobám, najčastejšie členom spoločnej domácnosti, banka nie je povinná zabezpečiť vrátenie peňazí.

3.5 Investovanie

Pri podaniach týkajúcich sa obchodovania s finančnými nástrojmi zaznamenala NBS niekoľko prípadov, v ktorých klienti utrpeli pomerne veľké finančné straty obchodovaním na zahraničných platformách. Obchodovanie s menovými pármami (FX alebo forex) a obchodovanie s finančnými derivátmi je vysoko rizikové. Tieto trhy nie sú určené neprofesionálom, preto často až tri štvrtiny klientov utrpia na obchodoch stratu. Väčšinou ide o zahraničné obchodné platformy, ktoré nepodliehajú dohľadu zo strany NBS. NBS nemá prakticky ako prešetriť takéto konanie, prípadne šetrenie je časovo veľmi náročné a nevedie k vráteniu stratených investícií. Aj v roku 2019 NBS upozorňovala spotrebiteľov na svojej internetovej stránke, aby nevstupovali do zmluvných vzťahov so subjektami, ktoré nepodliehajú jej dohľadu, prípadne dôsledne zvažili riziká spojené s takýmto investovaním.

4 Krátke rešerše sankcií

V roku 2019 nadobudlo právoplatnosť 16 rozhodnutí v oblasti ochrany spotrebiteľa. NBS zverejňuje podľa zákona na svojej internetovej stránke len právoplatné rozhodnutia v tejto oblasti, preto neuvádzame všetky rozhodnutia, ktoré boli vydané v roku 2019. NBS nemôže informovať o neprávoplatných rozhodnutiach, voči ktorým sankcionovaný účastník konania podal rozklad, hoci boli vydané v roku 2019. Tieto rozhodnutia budú zverejnené po nadobudnutí právoplatnosti.

V prílohe sú zverejnené všetky právoplatné rozhodnutia, ktoré NBS doteraz vydala v oblasti ochrany spotrebiteľa. Zverejnený je aj odkaz na internetovú stránku kde sa rozhodnutie nachádza.

4.1 Bankovníctvo – Legislatívne účty

V júni nadobudlo právoplatnosť päť sankčných rozhodnutí voči bankám (Slovenská sporiteľňa, a. s., Všeobecná úverová banka, a. s., Tatra banka, a. s., Československá obchodná banka, a. s., Prima banka Slovensko, a. s.) za používanie nekalých obchodných praktík pri komunikácii o legislatívnych účtoch. Povinnosť bánk na žiadosť klienta poskytnúť tzv. legislatívne účty (základný bankový produkt, platobný účet so základnými funkciami) sa zaviedla v roku 2016. Ide o typy bežných účtov, pri ktorých je zákonom regulovaná cena za ich vedenie. Tieto účty musia spĺňať základné platobné funkcie spojené s bežným účtom.

NBS v roku 2016 skontrolovala formou mystery shoppingu v pobočkách bánk akým spôsobom bankovní pracovníci poskytujú klientom informácie o týchto produktoch. Dohľadmi zistila, že vo viacerých prípadoch neboli poskytnuté správne informácie o funkciách legislatívnych účtov, prípadne klientom neboli poskytnuté informácie vôbec. NBS na základe dohľadu vydala v skrátrenom sankčnom konaní tzv. rozkazy o uložení pokuty za jednotlivé pobočky bánk, na ktorých boli zistené porušenia. Týchto päť bánk podalo odpor voči rozkazom, čo znamenalo, že NBS začala riadne sankčné konanie a viedla ďalšie dokazovanie o porušení zákona. Poštová banka, a. s. odpor nepodala a rozhodnutia voči nej nadobudli právoplatnosť dňa 29.9.2017.

Právoplatnými rozhodnutiami boli nakoniec v druhom stupni Bankovou radou NBS uložené pokuty od 8 do 28 tisíc €.

Československá obchodná banka, a. s. (rozhodnutie)

rozhodnutie útvaru dohľadu NBS (prvý stupeň): NBS1-000-006-558 zo dňa 02. 03. 2018

rozhodnutie Bankovej rady NBS (druhý stupeň): NBS1-000-030-869 zo dňa 28. 05. 2019

pokuta vo výške 8.000 €

právoplatné 05. 06. 2019

Slovenská sporiteľňa, a. s., (rozhodnutie)

rozhodnutie útvaru dohľadu NBS (prvý stupeň): NBS1-000-006-542 zo dňa 13. 03. 2018
rozhodnutie Bankovej rady NBS (druhý stupeň): NBS1-000-030-878 zo dňa 28. 05. 2019
pokuta vo výške 28.000 €
právoplatné 05. 06. 2019

Všeobecná úverová banka, a. s., (rozhodnutie)

rozhodnutie útvaru dohľadu NBS (prvý stupeň): NBS1-000-009-116 zo dňa 19. 03. 2018
rozhodnutie Bankovej rady NBS (druhý stupeň): NBS1-000-028-079 zo dňa 28. 05. 2019
pokuta vo výške 20.000 €
právoplatné 05. 06. 2019

Tatra banka, a. s., (rozhodnutie)

rozhodnutie útvaru dohľadu NBS (prvý stupeň): NBS1-000-009-089 zo dňa 24. 04. 2018
rozhodnutie Bankovej rady NBS (druhý stupeň): NBS1-000-032-614 zo dňa 28. 05. 2019
pokuta vo výške 24.000 €
právoplatné 05. 06. 2019

Prima banka Slovensko, a. s., (rozhodnutie)

rozhodnutie útvaru dohľadu NBS (prvý stupeň): NBS1-000-015-114 zo dňa 18. 06. 2018
rozhodnutie Bankovej rady NBS (druhý stupeň): NBS1-000-030-876 zo dňa 28. 05. 2019
pokuta vo výške 10.000 €
právoplatné 06. 06. 2019

4.2 Poistovníctvo – čelné sklá

Pomerne veľká skupina podaní, ktoré spotrebiteľia zašlú do NBS sa týka toho, že poisťovňa im ako poškodeným nepreplatila poškodenie čelného skla na automobile spôsobené kamienkom odskočeným spod kolies iného auta. Spotrebiteľia sa sťažujú, že poisťovňa im odmietla uhradiť škodu, hoci poškodený aj škodca doručili do poisťovne záznam o nehode. Vodič automobilu, ktorý mal uzatvorené povinné zmluvné poistenie zodpovednosti za škodu, nepoprel, že kameň odletel z pod jeho kolies. Aj pri takýchto nepriamych stretoch automobilov musí poškodený viesť preukázať svoj nárok, preto predkladá záznam o nehode. V roku 2019 NBS vybavovala 138 takýchto podaní.

NBS zistila, že obe poisťovne, ktorým uložila sankcie, použili pri zamietnutí náhrady škody nekalú obchodnú prax. Praktika spočívala v tom, že poškodenému spotrebiteľovi odmietli plniť bez toho, aby vykonali riadne zisťovanie okolností vzniku škody. Zároveň poškodenému neposkytli riadne odôvodnenie svojho postupu a dôvodov odmietnutia náhrady škody. Poisťovne svojvoľne vyhlásili, že podľa nich nárok nebol riadne preukázaný napriek tomu, že nevykonali akéhokoľvek šetrenie.

Okrem uloženia pokút, NBS rozhodnutiami zakázala naďalej používať túto prax.

KOMUNÁLNA poisťovňa, a. s. Vienna Insurance Group, (rozhodnutie)

rozhodnutie útvaru dohľadu NBS (prvý stupeň): NBS1-000-005-450 zo dňa 03. 04. 2018
rozhodnutie Bankovej rady NBS (druhý stupeň): NBS1-000-029-747 zo dňa 23. 07. 2019
pokuta vo výške 12.000 €
zákaz nekalej obchodnej praktiky
právoplatné 26. 07. 2019

KOOPERATIVA poisťovňa, a. s. Vienna Insurance Group, (rozhodnutie)

rozhodnutie útvaru dohľadu NBS (prvý stupeň): NBS1-000-013-917 zo dňa 03. 04. 2018
rozhodnutie Bankovej rady NBS (druhý stupeň): NBS1-000-029-748 zo dňa 23. 07. 2019
pokuta vo výške 12.000 €
zákaz nekalej obchodnej praktiky
právoplatné 26. 07. 2019

4.3 Poisťovníctvo – nekalé obchodné praktiky, neprijateľné zmluvné podmienky

Spoločnosť NOVIS Insurance Company, NOVIS Versicherungsgesellschaft, NOVIS Compagnia di Assicurazioni, NOVIS Poisťovňa a. s., je jednou z novších poisťovní na slovenskom trhu. Aktívne ponúka svoje poisťné produkty aj v niektorých členských krajinách EÚ. Na základe výmeny informácií medzi orgánmi dohľadu členských štátov EÚ sa NBS dozvedela, že niektoré orgány dohľadu preverujú súlad produktov poisťovne s regulačnými pravidlami. Aj napriek tomu, že do NBS neboli doručené opakujúce sa sťažnosti spotrebiteľov na poisťovňu, NBS z vlastného podnetu preverila dohľadom na diaľku predajné praktiky poisťovne a jej zmluvnú dokumentáciu používanú voči spotrebiteľom na Slovensku.

NBS zistila, že poisťovňa uvádzala na svojej internetovej stránke nepravdivé informácie o svojich produktoch, o právach klienta spojených s nimi, o výhodách, neuvádzala podstatné skutočnosti o charakteristikách produktu. NBS vyhodnotila spolu osem nekalých obchodných praktík a zosumarizovala osem zmluvných ustanovení ako neprijateľné obchodné podmienky.

Za takýto rozsah porušení NBS uložila pokutu 175 tis. eur a zakázala poisťovní používať neprijateľné podmienky a nekalé praktiky.

NOVIS Insurance Company, NOVIS Versicherungsgesellschaft, NOVIS Compagnia di Assicurazioni, NOVIS Poisťovňa a. s., (rozhodnutie)

rozhodnutie útvaru dohľadu NBS (prvý stupeň): NBS1-000-027-223 zo dňa 28. 01. 2019
rozhodnutie Bankovej rady NBS (druhý stupeň): NBS1-000-036-210 zo dňa 01. 10. 2019
pokuta vo výške 175.000 €
zákaz nekalých obchodných praktík
zákaz neprijateľných zmluvných podmienok
právoplatné 10. 10. 2019

4.4 Poistovníctvo – predbežné opatrenia

V časti 2.2 tejto správy sa uvádza popis skutočností, ktoré viedli k vydaniu predbežných opatrení. Tieto opatrenia majú tzv. predbežný účinok. To znamená, že je potrebné ich dodržiavať už od doručenia bez ohľadu na to, či nadobudli právoplatnosť. Vydané predbežné opatrenia potvrdila Banková rada NBS, tým nadobudli právoplatnosť. Do ich zaniknutia sú poisťovne povinné sa zdržať konaní, ktoré im NBS zakázala. Poisťovne, voči ktorým bolo vydané predbežné opatrenie, nesmú pri produktoch vymenovaných v rozhodnutiach posielat' spotrebiteľom predpisy poisťného s jednostranným zvýšením ceny poistenia z dôvodu zavedenia poisťnej dane. Poisťovne však môžu predpis poslať ako nový návrh ceny s poučením ako môže spotrebiteľ tento návrh prijať a čo sa stane, ak ho neprijme.

ČSOB Poisťovňa, a. s., [\(rozhodnutie\)](#)

rozhodnutie útvaru dohľadu NBS (prvý stupeň): NBS1-000-037-867 zo dňa 30. 05. 2019
nenapadnuté rozkladom
právoplatné 20. 06. 2019

KOMUNÁLNA poisťovňa, a. s. Vienna Insurance Group, [\(rozhodnutie\)](#)

rozhodnutie útvaru dohľadu NBS (prvý stupeň): NBS1-000-037-870 zo dňa 30. 05. 2019
rozhodnutie Bankovej rady NBS (druhý stupeň): NBS1-000-040-775 zo dňa 13. 12. 2019
právoplatné 19. 12. 2019

KOOPERATIVA poisťovňa, a. s. Vienna Insurance Group, [\(rozhodnutie\)](#)

rozhodnutie útvaru dohľadu NBS (prvý stupeň): NBS1-000-037-871 zo dňa 30. 05. 2019
rozhodnutie Bankovej rady NBS (druhý stupeň): NBS1-000-040-776 zo dňa 13. 12. 2019
právoplatné 19.12.2019

Union poisťovňa, a. s., [\(rozhodnutie\)](#)

rozhodnutie útvaru dohľadu NBS (prvý stupeň): NBS1-000-037-868 zo dňa 30. 05. 2019
rozhodnutie Bankovej rady NBS (druhý stupeň): NBS1-000-040-620 zo dňa 13. 12. 2019
právoplatné 19. 12. 2019

Uniqa poisťovňa, a. s., [\(rozhodnutie\)](#)

rozhodnutie útvaru dohľadu NBS (prvý stupeň): NBS1-000-037-869 zo dňa 30. 05. 2019
rozhodnutie Bankovej rady NBS (druhý stupeň): NBS1-000-040-619 zo dňa 13. 12. 2019
právoplatné 19. 12. 2019

4.5 Spotrebiteľský úver – vymáhanie pohľadávky

POHOTOVOŠŤ, s. r. o., (rozhodnutie)

rozhodnutie útvaru dohľadu NBS (prvý stupeň): NBS1-000-014-925 zo dňa 03. 08. 2018

rozhodnutie Bankovej rady NBS (druhý stupeň): NBS1-000-030-800 zo dňa 23. 07. 2019

pokuta vo výške 35.000 €

zákaz nekalej obchodnej praktiky

právoplatné 29. 07. 2019

Spoločnosť POHOTOVOŠŤ, s. r. o. sa dopustila voči spotrebiteľom agresívnej obchodnej praktiky tým, že v procese vymáhania pohľadávky použila obťažovanie a nátlak na kontaktné osoby uvedené v úverovej zmluve. Kontaktné osoby uviedol dlžník na svojej úverovej zmluve ako osoby, s ktorými bolo podľa dlžníka možné komunikovať ohľadom záväzkov zo zmluvy. Týmto kontaktným osobám zasielala upomienku s výzvou, aby v súčinnosti s dlžníkom zaplatili dlh a dlžnú čiastku z úverovej zmluvy označovala ako dlh kontaktnej osoby. Vytvárala tak obavu u kontaktnej osoby, že je sama zaviazaná (dlžná) z úverovej zmluvy a je povinná konať tak, ako bolo uvedené v upomienke. Kontaktnej osobe záväzkov a ani taká povinnosť z ničoho nevyplývali.

Okrem uloženej pokuty NBS zakázala spoločnosti POHOTOVOŠŤ, s. r. o. používať túto praktiku.

Intrum Slovakia s. r. o., (rozhodnutie)

rozhodnutie útvaru dohľadu NBS (prvý stupeň): NBS1-000-018-400 zo dňa 20. 06. 2018

rozhodnutie Bankovej rady NBS (druhý stupeň): NBS1-000-030-799 zo dňa 27. 08. 2019

pokuta vo výške 25.000 €

zákaz nekalej obchodnej praktiky

právoplatné 03. 09. 2019

Spoločnosť Intrum Slovakia s. r. o. v procese vymáhania pohľadávky zo spotrebiteľských úverov dopustila voči dlžníkom – spotrebiteľom agresívnej obchodnej praktiky zasielaním dvoch textov listov. V prvom bol vytvorený nátlak a neprímeraný vplyv vyhrázaním sa, že ak dobrovoľne neuhradia svoj dlh, môže u nich doma vykonať návštevu advokát, aby si overil ich majetok a úhradu dlhu. Takéto tvrdenie nemá oporu v zákone, advokát nie je oprávnený vykonať zisťovanie majetku v domácnosti spotrebiteľa, preto NBS považovala vyhrážku za bezprávnu. V druhom liste vyzývali spotrebiteľov na úhradu dlhu pod hrozbou, že im súd prikáže zaplatiť všetky náklady vymáhania, súdne a exekučné trovy. Takéto tvrdenie tiež nemá oporu v zákone, pretože vopred nemôže byť zrejmé, že spotrebiteľ – dlžník bude neúspešnou stranou v súdnom spore a súd ho zaviaže tieto čiastky uhradiť. NBS popri pokute zakázala používať takéto vyhrážky v komunikácii so spotrebiteľmi pri vymáhaní pohľadávky z úveru.

KRUK Česká a Slovenská republika s. r. o., podnikajúca na území Slovenskej republiky prostredníctvom KRUK Česká a Slovenská republika s. r. o., organizačná zložka, ([rozhodnutie](#))

rozhodnutie útvaru dohľadu NBS (prvý stupeň): NBS1-000-035-972 zo dňa 05. 12. 2019
nenapadnuté rozkladom
právoplatné 24. 12. 2019

Toto rozhodnutie nie je sankčným rozhodnutím, avšak je rozhodnutím v oblasti ochrany spotrebiteľa, ktoré nadobudlo právoplatnosť v roku 2019. Ide o zrušenie predbežného opatrenia, ktoré bolo vydané 30. 5. 2019. Rozhodnutie sa týka zmlúv o spotrebiteľskom úvere, ktoré pôvodne uzatvárala so spotrebiteľmi spoločnosť Provident Financial, s. r. o. a ktoré neskôr odkúpila spoločnosť KRUK Česká a Slovenská republika s. r. o. Zrušeným predbežným opatrením NBS zakázala spoločnosti informovať spotrebiteľov – dlžníkov o nesprávnej výške dlhu. Nesprávna informácia spočívala v tom, že spoločnosť žiadala od spotrebiteľov aj sumy zo zmlúv o tzv. doplnkových službách k spotrebiteľskému úveru a úroky spotrebiteľského úveru. Tieto záväzky však NBS považovala za nezákonné, a ak sa vymáhali mimosúdne, bolo takéto konanie kvalifikované zo strany NBS ako nekalá obchodná praktika. Nezákonnosť pôvodných nárokov spoločnosti Provident Financial, s. r. o. posúdila NBS rozhodnutím, ktoré nadobudlo právoplatnosť v roku 2018 ([rozhodnutie](#)).

NBS pristúpila k zrušeniu vydaného predbežného opatrenia, pretože spoločnosť KRUK Česká a Slovenská republika s. r. o. v priebehu sankčného konania sama pristúpila k náprave svojho konania. Upustila od vymáhania pohľadávok z nakúpených spotrebiteľských úverov od Provident Financial, s. r. o. a dotknutým spotrebiteľom zaslala potvrdenie o bezdlžnosti. Toto nápravné opatrenie viedlo k odstráneniu nedostatkov a má také účinky, že spoločnosť ani v budúcnosti nemôže pristúpiť k vymáhaniu uvedených pohľadávok. Dôvody vydania predbežného opatrenia pominuli, tak NBS podľa zákona svoje rozhodnutie zrušila.

5 Vzdelávanie

Úlohou Národnej banky Slovenska je predovšetkým podporovať cenovú a finančnú stabilitu. Tie nie sú abstraktnou kategóriou, ale slúžia na to, aby sa zvyšoval blahobyt obyvateľstva. Súčasťou ekonomických vzťahov sú pochopiteľne aj obyvatelia – užívatelia finančných služieb. NBS vníma ako súčasť svojich úloh pri ochrane spotrebiteľa aj podporu finančnej gramotnosti obyvateľstva, a to o to viac, že denne vybavuje podania spotrebiteľov. Tým NBS vníma jednak starosti obyvateľov s finančnými službami, ale aj úroveň ich finančnej gramotnosti. Čím budeme mať finančne vzdelanejšie obyvateľstvo, tým stabilnejší bude ekonomický a finančný systém. Lepšie ekonomické rozhodovanie prinesie spotrebiteľom a ich rodinám vyšší blahobyt.

NBS sa niekoľko rokov podieľala na implementácii vzdelávania zameraného na podporu rozvoja finančnej gramotnosti, pričom oblasť spotrebiteľského vzdelávania funguje od roku 2015.

To najdôležitejšie z oblasti finančného vzdelávania v roku 2019

NBS pripravila **Stratégiu Národnej banky Slovenska na podporu finančnej gramotnosti**. Svoje aktivity v oblasti finančnej gramotnosti NBS zameria predovšetkým na 2 oblasti:

- Inštitucionálne (formálne) vzdelávanie zamerané na mládež a žiakov ZŠ a SŠ – vzdelávanie a podpora učiteľov (trénerov).
- Následné (neformálne) vzdelávanie adresované dospelaj populácii – vzdelávacie kampane na praktické a aktuálne témy v oblasti osobných financií.



Zároveň NBS v stratégii identifikovala cieľové skupiny a hlavné témy v oblasti finančnej gramotnosti v SR ([Stratégia NBS na podporu finančnej gramotnosti](#)).

V nadväznosti na Stratégiu NBS na podporu finančnej gramotnosti odštartoval pilotnou fázou projekt pod názvom „**Vzdelávanie terénnych pracovníkov Úradov práce, sociálnych vecí a rodiny (ÚPSVaR) – train the trainer**“. Ambíciou projektu je vyškolenie terénnych pracovníkov ÚPSVaR, ktorí sa v práci stretávajú s osobami v hmotnej núdzi.

Vyškolení terénni pracovníci ÚPSVaR by mali viesť svojich klientov k tomu ako efektívne hospodáriť s finančnými prostriedkami, poradia im ako sa správať racionálne v rôznych modelových situáciách a hľadať primerané riešenia.

Ďalšou dôležitou aktivitou boli „Dni finančného spotrebiteľa 2019“ s témou: „Ako sa má správať zodpovedný spotrebiteľ?“ Cieľom podujatia bolo, aby si žiaci ZŠ, študenti SŠ, vzdelávací pracovníci a seniori rozšírili svoje praktické vedomosti v oblasti finančnej gramotnosti, ktoré im pomôžu zvládnuť existujúce nástrahy



vo svete financií. Samotnému podujatiu predchádzali súťažné aktivity pre ZŠ a SŠ. Do aktivít sa zapojilo takmer 10 000 žiakov a študentov. Víťazné kolektívy sa zúčastnili Dní finančného spotrebiteľa v budove ústredia NBS. Grafické práce žiakov ZŠ boli vystavené vo vestibule ústredia NBS. Počas dvoch dní

(23. – 24. október 2019) navštívilo ústredie NBS viac ako 500 návštevníkov, pre ktorých boli pripravené tematické prednášky, interaktívne vzdelávanie a ďalšie zaujímavé sprievodné aktivity – napr. náučný chodník finančného spotrebiteľa alebo hra o notebook.



NBS pripravila v roku 2019 pre širokú verejnosť **on-line kvíz: Máte finančnú gramotnosť v malíčku?** Je dostupný na hlavnej stránke NBS ([kvíz](#)). Kvízové otázky vychádzajú z reálnych životných situácií v oblasti finančnej gramotnosti a ochrany finančného spotrebiteľa.



O **vzdelávacie moduly, exkurzie a workshopy** bol zo strany škôl veľký záujem aj v roku 2019. Z pohľadu počtu účastníkov (1254) síce nepatria medzi najmasovejšie aktivity, ale školy v nich vidia vysokú pridanú hodnotu. Workshopy vychádzajú z Národného štandardu finančnej gramotnosti a sú zamerané na spravovanie osobných financií a orientáciu na finančnom trhu.

Podstránka www.nbs.sk/spotrebiteľ je venovaná ochrane finančného spotrebiteľa a zameriava sa na základné vzdelávacie témy a správanie sa spotrebiteľov v rôznych životných situáciách. NBS tiež pripravuje upozornenia, ktorých cieľom je informovať a vzdelávať širokú verejnosť v aktuálnych témach napr. Koľko si odkladať na dôchodok? Aká je optimálna výška úspor? Ako jednoducho pripraviť rodinný rozpočet? Aká je bezpečná výška zadlženia. Čo je pyramidový podvod, lietadlo alebo Ponziho schéma? Čo je scam? Nenechajte sa podviesť! Nekalé praktiky nebankových spoločností. atď.



NBS ďalej rozpracúva na základe stratégie ďalšie projekty finančného vzdelávania a postupne ich predstaví verejnosti v priebehu roka 2020.

6 Príloha

Právoplatné rozhodnutia v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov (v rámci jednotlivých oblastí zoradené podľa dátumu nadobudnutia právoplatnosti)

Poskytovanie spotrebiteľských úverov

1. **Home Credit Slovakia, a. s.**
právoplatné 01. 07. 2017 ([rozhodnutie](#))
2. **TELERVIS PLUS a. s.**
právoplatné 27. 06. 2018 ([rozhodnutie](#))
3. **Provident Financial, s. r. o. (Endepro, s. r. o. v likvidácii)**
právoplatné 04. 07. 2018 ([rozhodnutie](#))
4. **Friendly Finance Slovakia s. r. o.**
právoplatné 09. 07. 2018 ([rozhodnutie](#))
5. **TELERVIS PLUS a. s.**
právoplatné 25. 10. 2018 ([rozhodnutie](#))
6. **Consumer Finance Holding, a. s.**
právoplatné 03. 12. 2018 ([rozhodnutie](#))
7. **POHOTOVOŠŤ, s. r. o.**
právoplatné 19. 12. 2018 ([rozhodnutie](#))

Vymáhanie spotrebiteľských úverov

8. **POHOTOVOŠŤ, s. r. o.**
právoplatné 29.7.2019 ([rozhodnutie](#))
9. **Intrum Slovakia s. r. o.**
právoplatné 3. 9. 2019 ([rozhodnutie](#))

Bankové produkty

10. **Poštová banka, a. s.**
právoplatné 29. 09. 2017 ([rozhodnutie](#))
11. **Poštová banka, a. s.**
právoplatné 29. 09. 2017 ([rozhodnutie](#))
12. **Poštová banka, a. s.**
právoplatné 29. 09. 2017 ([rozhodnutie](#))
13. **Poštová banka, a. s.**
právoplatné 29. 09. 2017 ([rozhodnutie](#))
14. **Prima banka Slovensko, a. s.**
právoplatné 17. 12. 2018 ([rozhodnutie](#))
15. **Československá obchodná banka, a. s.**
právoplatné 05. 06. 2019 ([rozhodnutie](#))
16. **Slovenská sporiteľňa, a. s.**
právoplatné 05. 06. 2019 ([rozhodnutie](#))

17. **Všeobecná úverová banka, a. s.**
právoplatné 05. 06. 2019 ([rozhodnutie](#))
18. **Tatra banka, a. s.**
právoplatné 05. 06. 2019 ([rozhodnutie](#))
19. **Prima banka Slovensko, a. s.**
právoplatné 06. 06. 2019 ([rozhodnutie](#))

Neživotné poistenie

20. **Wüstenrot poisťovňa, a. s.**
právoplatné 28. 11. 2018 ([rozhodnutie](#))

Životné poistenie

21. **NOVIS Insurance Company, NOVIS Versicherungsgesellschaft, NOVIS Compagnia di Assicurazioni, NOVIS Poisťovňa a. s.**
právoplatné 10. 10. 2019 ([rozhodnutie](#))

Povinné zmluvné poistenie motorových vozidiel

22. **KOMUNÁLNA poisťovňa, a. s. Vienna Insurance Group**
právoplatné 26. 07. 2019 ([rozhodnutie](#))
23. **KOOPERATIVA poisťovňa, a. s. Vienna Insurance Group**
právoplatné 26. 07. 2019 ([rozhodnutie](#))

Predbežné opatrenia

24. **Rapid life životná poisťovňa, a. s.**
právoplatné 07. 05. 2016 ([rozhodnutie](#))
25. **POHOTOVOSŤ, s. r. o.**
právoplatné 09. 06. 2016 ([rozhodnutie](#))
26. **ČSOB Poisťovňa, a. s.**
právoplatné 20. 06. 2019 ([rozhodnutie](#))
27. **KOMUNÁLNA poisťovňa, a. s. Vienna Insurance Group**
právoplatné 19.12.2019 ([rozhodnutie](#))
28. **KOOPERATIVA poisťovňa, a. s. Vienna Insurance Group**
právoplatné 19.12.2019 ([rozhodnutie](#))
29. **Union poisťovňa, a. s.**
právoplatné 19.12. 2019 ([rozhodnutie](#))
30. **Uniqa poisťovňa**
právoplatné 19.12. 2019 ([rozhodnutie](#))
31. **KRUK Česká a Slovenská republika s. r. o., podnikajúca na území Slovenskej republiky prostredníctvom KRUK Česká a Slovenská republika s .r. o., organizačná zložka,**
právoplatné 24.12.2019 ([rozhodnutie](#))