

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

2020

## Vydavateľ

© Národná banka Slovenska 2021

## Elektronická verzia

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

## Kontakt

Národná banka Slovenska  
Imricha Karvaša 1  
813 25 Bratislava  
[info@nbs.sk](mailto:info@nbs.sk)



Všetky práva vyhradené.

Publikácia neprešla jazykovou úpravou.

Reprodukovanie na vzdelávacie a nekomerčné účely je povolené s uvedením zdroja.

Materiál bol prerokovaný v Bankovej rade NBS 30.03.2021.

---

ISSN 2644-691X (ELEKTRONICKÁ VERZIA)

	<b>ÚVOD</b>	<b>3</b>
<b>1</b>	<b>Zhrnutie</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Témy pri výkone dohľadu</b>	<b>5</b>
2.1	Výkon dohľadu v čase pandémie	5
2.2	Odklady splátok úverov pre spotrebiteľov	5
2.3	Podvodná reklama a podvody počas obdobia pandémie	8
2.4	Ročná percentuálna miera nákladov	10
<b>3</b>	<b>Vybavovanie podaní</b>	<b>13</b>
<b>4</b>	<b>Finančné vzdelávanie</b>	<b>18</b>
4.1	Speňazí	18
4.2	Aktivity pred obdobím „speňazí“	21
<b>5</b>	<b>Krátke rešerše sankcií</b>	<b>23</b>
5.1	Spotrebiteľský úver – nekalé obchodné praktiky	23
5.2	Poisťovníctvo – nekalé obchodné praktiky, neprijateľné zmluvné podmienky	24
<b>6</b>	<b>Príloha</b>	<b>26</b>

# ÚVOD

Národná banka Slovenska (NBS) vykonáva ochranu finančných spotrebiteľov už šiesty rok. Predmetom dohľadu je činnosť subjektov, ktoré dostali od NBS povolenie na výkon činnosti, sú registrované v NBS, alebo poskytujú na území Slovenskej republiky finančné služby na základe notifikácie a jednotného európskeho pasu. NBS v rámci svojej kompetencie poskytuje tzv. verejnoprávnu ochranu práv spotrebiteľa, teda ochranu prostredníctvom administratívnych nástrojov pred neprijateľnými zmluvnými podmienkami, nekalými obchodnými praktikami, zavádzajúcou reklamou a porušovaním pravidiel pri poskytovaní finančných služieb spotrebiteľovi. NBS v rámci ochrany spotrebiteľa vybavuje aj podania spotrebiteľov a iných klientov, ktorí sú nespokojní s finančnými službami, avšak nerozhoduje spory vyplývajúce zo zmluvy medzi klientom a finančnou inštitúciou.

# 1 Zhrnutie

Správa o činnosti útvaru dohľadu nad finančným trhom v oblasti ochrany spotrebiteľa za rok 2020 obsahuje aktivity odboru ochrany finančných spotrebiteľov NBS s dôrazom na najdôležitejšie témy ochrany finančného spotrebiteľa v roku 2020.

Národná banka Slovenska vykonáva ochranu spotrebiteľa od roku 2015, no rok 2020 bol aj v tejto oblasti **významne ovplyvnený pandémiou COVID-19**. Dohliadacie priority boli v marci zmenené a reagovali na aktuálne potreby finančných spotrebiteľov. Preto sa NBS zamerala na kontrolu dodržiavania pravidiel pri pandemických odkladoch splátok, posilnila monitoring reklamy a propagáciu, aby zachytávala podvodné ponuky a schémy najmä na internete. V rámci možností však pokračovali aj dohľady vo vytipovaných bankách a v nebankových subjektoch pôsobiacich najmä v oblasti vymáhania pohľadávok. NBS v rámci regulačnej právomoci vydala dve opatrenia upravujúce podrobnosti výpočtu ročnej percentuálnej miery nákladov, ktoré sú základným predpokladom pre vytvorenie univerzálnej RPMN kalkulačky pre verejnosť.

**Vybavovanie podaní** je súčasťou činnosti NBS pri ochrane spotrebiteľa. Preto sú v správe zachytené súhrnné informácie o podaniach, ich štruktúre, ako aj informácie o ich vybavovaní v rôznych oblastiach finančného trhu. Pandémia zásadne neovplyvnila témy a problémy, na ktoré sa klienti sťažovali NBS. Mala však vplyv na spôsob zasielania podaní. Klienti oveľa viac komunikovali s NBS elektronicky.

**V oblasti finančného vzdelávania** bol rok 2020 pre NBS prelomový. NBS predstavila novú značku 5peňazí, ktorej obsah tvorí 5 pilierov. NBS vytvorila internetovú stránku a kontá na sociálnych sieťach, ktoré sú zamerané na finančnú osvetu širokej verejnosti, rozbehla neformálne zážitkové online vzdelávanie pre stredoškóľakov, pripravovala grantovú schému na podporu neziskových projektov finančného vzdelávania. 5peňazí bude hlavným nástrojom NBS pri zvyšovaní finančnej gramotnosti verejnosti. Ako bol rok 2020 rokom štartu projektu, v roku 2021 sa projekt rozbehne naplno, dúfame, že nielen v online priestore.

Ak sa nepodarí zjednať nápravu v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov nástrojmi dohľadu, prichádzajú na rad sankcie. Piata časť správy - **Krátke rešerše sankcií** sumarizuje informácie o právoplatných sankčných rozhodnutiach v oblasti ochrany spotrebiteľa. V roku 2020 nadobudli právoplatnosť rozhodnutia za nekalé obchodné praktiky v oblasti vymáhania pohľadávok z úverov voči spotrebiteľom a v oblasti poisťovníctva pri zasielaní predpisov poistného s jeho jednostranným zvýšením z dôvodu zavedenia dane z poistenia.

Príloha správy obsahuje odkazy na 36 právoplatných rozhodnutí v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov v rámci jednotlivých oblastí.

# 2 Témy pri výkone dohľadu

## 2.1 Výkon dohľadu v čase pandémie

Výkon dohľadu na ochranu finančných spotrebiteľov sa štandardne plánuje na rok dopredu, pričom si NBS zároveň ponecháva určitú kapacitu na dohľady, ktoré reagujú na aktuálny vývoj na finančnom trhu; napríklad reklamné a produktové kampane alebo zistenia z podaní finančných spotrebiteľov. Plánujú sa tak dohľady na mieste (t. j. v mieste sídla kontrolovanej spoločnosti) ako aj témy dohľadov na diaľku (t. j. analýza a vyhodnotenie informácií vyžiadaných písomne).

V oblasti spotrebiteľských úverov a úverov na bývanie plán počítal s pokračovaním dohľadového cyklu vo vytipovaných bankách a v nebankových subjektoch pôsobiacich najmä v oblasti vymáhania pohľadávok. NBS sa chcela venovať aj oblasti posudzovania bonity klientov a procesom propagácie úverových produktov. V oblasti poisťovníctva sa NBS chcela zamerať na preverenie predaja investičného životného poistenia. V oblasti kapitálového trhu bol zámer pokračovať v kontrole predaja investičných produktov vytvorených pre retailovú klientelu. Pri kontrole predaja NBS mala zámer využiť aj dohľad pod utajenou identitou.

Vzhľadom na pandémiu COVID-19 sa musel zmeniť plán dohľadu a nastaviť tak, aby pre protipandemické opatrenia zamestnanci NBS nerealizovali fyzické návštevy predajných miest a znížili na nevyhnutné minimum aj všetky dohľady na mieste. NBS dala v oblasti ochrany spotrebiteľa dôraz na dohľady na diaľku, z hľadiska metódy a taktiež situačne zmenila predmety dohľadu. Zamerala sa tak na kontrolu dodržiavania pravidiel pri odkladoch splátok, na reklamu a propagáciu, podvodné schémy a kontrolu obsahu zmluvnej dokumentácie, ktorú si bolo možné vyžiadať na diaľku.

## 2.2 Odklady splátok úverov pre spotrebiteľov

Základným preventívnym nástrojom štátov na obmedzenie šírenia nebezpečnej nákazlivej ľudskej choroby COVID-19 bolo znižovanie mobility obyvateľstva. Tieto opatrenia však mali pochopiteľné priamy dosah na zníženie ekonomickej aktivity obyvateľstva. Uzavretie mnohých obchodných prevádzok, obmedzenie služieb, kultúrnych, spoločenských a športových podujatí ovplyvnili príjmy obyvateľstva v týchto segmentoch ekonomiky. Pre týchto ľudí to znamenalo zníženie alebo stratu príjmu. Mnohí z nich však mali ako spotrebiteľia úvery na bývanie, lízinky na automobil alebo spotrebiteľské úvery. Štát preto musel reagovať aj v oblasti úverov pre spotrebiteľov v záujme, aby hygienické opatrenia na zamedzenie šírenia COVID-19 nevedli bezprostredne k tomu, že náhle veľká skupina spotrebiteľov nebude schopná zaplatiť splátky úverov a dôjde k spoplatneniu úveru pre jeho nesplácanie.

Preto bola osobitným zákonom prijatá možnosť požiadať o odklad splátok úverov. Zákon bol prijatý v apríli, pod číslom 67/2020 Z. z. a v praxi sa preň zaužívalo pomenovanie lex korona.

Odklad splátok úverov dal spotrebiteľom možnosť reagovať na rôzne situácie, ako strata zamestnania alebo zníženie príjmu, ku ktorým mohlo dôjsť v súvislosti s pandemiou. Zásadnou výhodou zákona bolo, že spotrebiteľ nemusel pri žiadosti o odklad splátok preukazovať ako konkrétne bol jeho príjem zasiahnutý pandemickou situáciou. Záujmom zákonodarcu bolo vytvoriť rýchly, flexibilný a administratívne jednoduchý systém žiadostí, ktorý okamžite pomôže bezprostredne ohrozeným spotrebiteľom.

Lex korona umožnil požiadať o odklad splátok úverov v bankách až na 9 mesiacov a u nebankových veriteľov na 3 mesiace, ktoré si spotrebiteľ mohol predĺžiť o ďalšie 3 mesiace. Banky ani nebankovní veritelia v súvislosti s odkladom splátok nemohli od spotrebiteľov požadovať žiadnu odplatu s výnimkou zmluvne dohodnutého úroku, ktorý im naďalej patril aj počas obdobia nesplácania úveru. Podmienky odkladu splátok boli inak pre banky aj nebankových veriteľov totožné.

Úlohou spotrebiteľského dohľadu bolo zabezpečiť podmienky na bezproblémové uplatnenie práva na odklad splátok. NBS spustila s vydaním zákona informačnú kampaň pre spotrebiteľov o pravidlách odkladu splátok, a to formou chatbota na svojom facebookovom profile a webovom sídle. Túto formu komunikácie NBS využila prvýkrát. Mohla tak veľmi rýchlo a flexibilne zareagovať na prijatú právnu úpravu odkladu splátok a hneď v deň účinnosti zákona poskytnúť spotrebiteľom podrobný informačný servis.

Následne samozrejme, NBS kontrolovala správnosť postupu pri odklade splátok v 19 bankách, ktoré poskytovali úvery pre spotrebiteľov a u 21 nebankových veriteľov. NBS tiež kontrolovala zápisy údajov do elektronických registrov údajov pri všetkých štyroch prevádzkovateľoch elektronických registrov.

Keďže lex korona nariaďuje bankám ako aj nebankovým veriteľom v súvislosti s odkladom splátok pomerne značné množstvo povinností, NBS sa pri výkone svojej dohľadacej činnosti sústredila na kontrolu ich plnenia, pričom boli zistené menej významné nedostatky v nasledovných oblastiach:

- forma žiadosti o odklad splátok (akceptovanie len osobitného bankového formulára žiadosti, odmietanie neúplne vyplnených žiadostí);
- zákonné informačné povinnosti (informácie pre spotrebiteľov boli neúplné);
- dôsledky odkladu splátok (neoznamovanie výšky úroku za obdobie odkladu alebo spôsobu ďalšieho splácania úveru po odklade);
- spôsob zaplatenia úrokov za obdobie odkladu splátok.

Pri posudzovaní správnosti postupu bánk a nebankových veriteľov pri odklade splátok sa vyskytli aj ďalšie pochybenia, ako napríklad: umožnenie odkladu splátok na kratšie obdobie, nevrátenie automatizovane účtovaného poplatku za zaslanie upomienky po schválení odkladu splátok, rozšírenie dôvodov nepovolenia odkladu splátok nad rámec zákona. Aj tieto nedostatky boli zo strany dohliadaných subjektov odstránené na základe vykonaných dohládov.

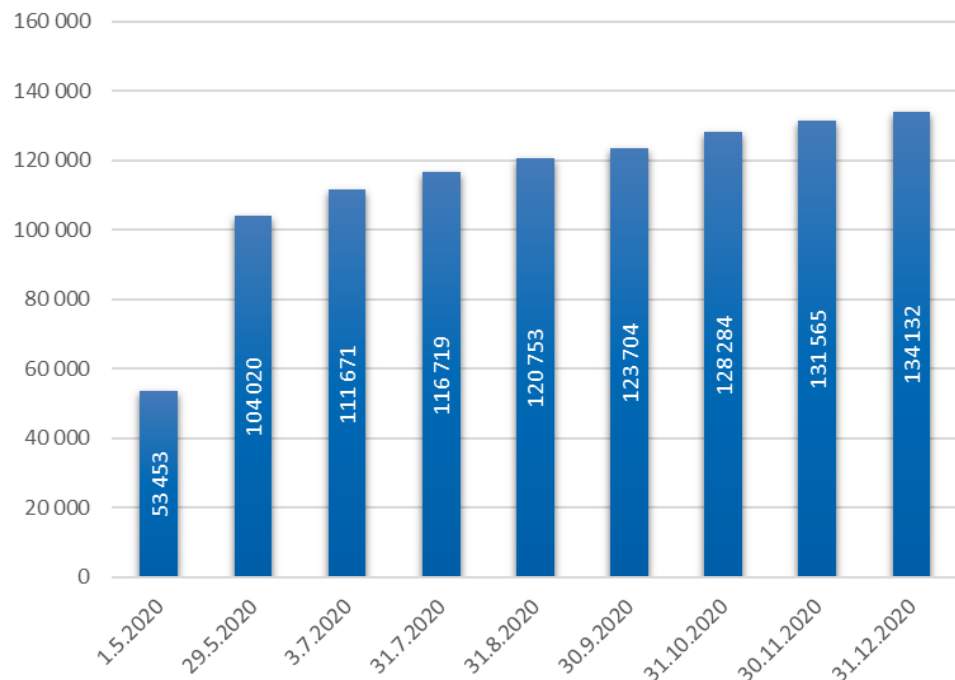
Významnou výhodou zákonného odkladu splátok pre spotrebiteľov bolo, že povolený odklad splátok nesmel zhoršiť kreditnú kvalitu spotrebiteľov, čiže by nemal mať negatívny vplyv na posudzovanie nových žiadostí o úverové produkty spotrebiteľov v budúcnosti.

Banky ako aj nebankovní veritelia pri všetkých uvedených pochybeniach pristúpili po výzve NBS k dobrovoľnej náprave.

Veľká väčšina spotrebiteľov, ktorí sa rozhodli požiadať o odklad splátok, tak urobili v roku 2020 v prvých dvoch mesiacoch približne od polovice apríla, kedy nadobudla účinnosť právna úprava odkladu splátok. Najviac žiadostí bolo podaných od polovice apríla do približne polovice júna. Na vybavenie žiadosti o odklad bolo 30 dní, z grafu 1 je zrejmé, že nápor žiadostí bol najmä na začiatku obdobia pandémie.

Graf 1

Vývoj kumulatívneho počtu schválených žiadostí o odklad splátok v súvislosti s lex korona v bankách (spotrebiteľia)



Zdroj: SBA a NBS



Koniec roka bol poznačený diskusiou o tom, ako vytvoriť klientom podmienky na bezproblémové začatie splácania úveru po skončení odkladu splátok. Slovensko bolo koncom roka v druhej vlně pandémie, ktorá z hľadiska počtu chorých alebo hospitalizovaných na COVID-19 bola oveľa závažnejšia ako v prvej polovici roka. Preto je pochopiteľné, že pre mnohých klientov, ktorí mali začať splácať odložené splátky, sa ich ekonomické podmienky nedostali do normálu. Podľa 4 vlny prieskumu, zadĺžených domácností, ktorý realizovala NBS od 20. októbra do 2. novembra 2020, približne 4 % domácností, ktoré požiadali o odklad splátok, očakávalo na konci roka výrazné problémy so začatím splácania úveru.

Z tohto dôvodu aj NBS reagovala na vývoj a vydala v decembri stanovisko, ktorým umožnila zjednodušené uzatváranie dohôd o odklade splátok zo všetkých druhov spotrebiteľských úverov aj mimo lex korona, teda aj pre tých, ktorí už využili možnosť odkladu splátok podľa zákona. V stanovisku vymedzila podmienky, ktoré tieto dohody musia spĺňať a stanovila okruh povinností v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov, ktoré banky a dotknutí veritelia musia dodržať. [Stanovisko k niektorým otázkam dohôd o odklade splatnosti, uzatváraných so spotrebiteľmi](#) je dostupné na webovom sídle NBS.

## 2.3 Podvodná reklama a podvody počas obdobia pandémie

Neistota, obavy, nedostatok finančných prostriedkov a nová situácia, na ktorú nie sme pripravení láka podvodníkov zneužiť tento stav. Pandémia COVID-19 bola tak pre nich vhodnou príležitosťou. NBS preto v rámci systematického monitoringu reklamy zacielenej na finančných spotrebiteľov zvýšila svoju pozornosť na možné podvodné schémy. Pri výkone tejto činnosti NBS kladie dôraz aj na kontrolu reklamy iných subjektov, ktoré nie sú dohliadanými subjektmi, ale intenzívne vystupujú v reklamnom priestore v snahe upútať pozornosť finančného spotrebiteľa. Cieľom kontroly je najmä včas identifikovať reklamu a propagáciu, ktorá svojím obsahom vzbudzuje podozrenie, že jej zámerom je poškodiť finančného spotrebiteľa. Takú reklamu zachytáva NBS najmä v online priestore - na webových stránkach a sociálnych sieťach.

Keďže z obsahu podvodných reklamných ponúk nie je možné často identifikovať ich pôvodcu, možnosti NBS na zamedzenie šírenia takejto reklamy sú obmedzené. NBS sa preto zameriava na zvyšovanie povedomia finančných spotrebiteľov o možných podvodoch. NBS na svojom webovom sídle pravidelne zverejňuje varovania a tlačové správy, v ktorých upozorňuje na rôzne aktuálne podvodné reklamy a podvodné schémy, ktoré pri výkone svojej činnosti identifikovala.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> [Upozornenia NBS](#)

V prípade podvodných reklám, pri ktorých nebolo možné identifikovať ich pôvodcu, zaznamenala NBS v roku 2020 v porovnaní s rokom 2019 ich zvýšený výskyt najmä v oblasti rôznych úverových ponúk a investícií. Počas roka 2020 bolo identifikovaných spolu 53 takýchto reklám, čo predstavuje v porovnaní s rokom 2019, keď ich bolo za rovnaké obdobie zaznamenaných 28 nárast o 89 %. Tento nárast bol spôsobený pandemickou situáciou. Aj podvodníci začali intenzívnejšie v reklamách komunikovať možnosť využitia pandémie na dosahovanie vysokých výnosov alebo možnosť okamžitého úverovania pri prekonaní neľahkej životnej situácie.

Identifikované podvodné reklamy vykazovali často niekoľko spoločne opakujúcich sa znakov:

- nemožnosť zistiť pôvodcu reklamy;
- zneužitie obchodného mena významnej spoločnosti na trhu alebo osobnosti s cieľom získať si dôveru spotrebiteľa;
- používanie zahraničných kontaktných e-mailov alebo zahraničných telefónnych čísel;
- nedokonalé a nezrozumiteľné preklady textov;
- informovanie o tom, že sa príjem spotrebiteľa neoveruje a spotrebiteľ ho nemusí zdokladovať;
- prísľub lákavej výhry, podozrivo vysokého zhodnotenia investície alebo inej výhody.

V roku 2020 bol do NBS doručený zvýšený počet podnetov finančných spotrebiteľov, ktorí sa stali obeťami rôznych finančných podvodov, pričom významnú úlohu v nich zohrávala práve „láková podvodná reklama“. Išlo o niekoľko desiatok dopytov, kde klienti žiadali od NBS informáciu, či ide o serióznou alebo podvodnú ponuku, prípadne ponuku nahlásili ako podozrenie na podvod. V minulých rokoch oproti tomu NBS vybavila len jednotky takýchto podnetov.

Postup subjektov, ktoré sa pomocou takejto reklamy dostali do kontaktu so spotrebiteľmi bol v mnohých prípadoch veľmi podobný. Pod rôznymi zámienkami sa pokúšali od spotrebiteľov vylákať poplatky, vklady a iné plnenia či už za vybavenie úveru alebo za prísľub vysokého zhodnotenia investície. Ak spotrebiteľ zareagoval na ponuku, požiadavky podvodník navyšoval a využíval rôzne formy nátlaku alebo manipulácie. Finančný spotrebiteľ tak zaplatil na rôznych poplatkoch stovky aj tisíce eur bez toho, aby získal sľúbený úver alebo investičný výnos.

Rovnakým spôsobom fungujú na internete podvodníci, ktorí ponúkajú možnosť výhry, dedičstva, odmeny za sprostredkovanie medzibankových prevodov, či dokonca manipulujú ľudí zneužívaním súcitu a záujmu pomôcť v núdzi. Tieto druhy podvodov nepatria do pôsobnosti dohľadu NBS, keďže nejde o oblasť finančných služieb. No sú to taktiež nebezpečné druhy podvodov, pri ktorých sú podvodníci schopní vylákať od obetí aj tisícky eur, pričom ich činnosť sa dá odhaliť na základe podobných znakov, ako boli uvedené vyššie.

NBS na svojom webovom sídle [www.nbs.sk/upozornenia](http://www.nbs.sk/upozornenia) pravidelne zverejňuje upozornenia, v ktorých oboznamuje verejnosť so svojimi zisteniami v oblasti podvodov. NBS poukazuje na spôsob, akým dochádza k podvodnému konaniu v snahe čo najviac priblížiť problematiku spotrebiteľovi tak, aby jej porozumel. V priebehu roka 2020 bolo zverejnených 14 upozornení a z toho štyri na rôzne praktiky podvodov. NBS na kampaň proti podvodom využila tiež svoj Facebookový profil.



Jednoduchým spôsobom, ako zhodnotiť, či ide o podvodnú ponuku úveru alebo investície, je postupovať podľa týchto krokov:

- overiť si poskytovateľa, či môže poskytovať úver alebo ponúkať investovanie na Slovensku - zoznam dohliadaných subjektov je možné nájsť na [www.subjekty.nbs.sk](http://www.subjekty.nbs.sk);
- podvodníci sa často vydávajú za existujúci dohliadaný subjekt, avšak vo svojom označení majú „malú“ chybičku – či v adrese webovej stránky alebo v e-maile;
- podvodná webová stránka väčšinou nemá certifikát – ten je možné skontrolovať cez symbol zámku, ktorý je v riadku pred označením webovej adresy;
- podvodníci sú často zo zahraničia, aby sa ťažšie dohľadávali, napriek tomu sa môžu snažiť komunikovať po slovensky, ich písomný prejav je však plný chýb a nezrozumiteľností;
- ak niekto ponúka mimoriadne zhodnotenie alebo výnimočne výhodný úver v porovnaní s bežnou ponukou na Slovensku, tak aj tu platí, že ak je niečo neveriteľne výhodné, tak to pravdepodobne nie je pravda.

## 2.4 Ročná percentuálna miera nákladov

Téma výpočtu ročnej percentuálnej miery nákladov (RPMN) na úvery pre spotrebiteľov je pre NBS témou, ktorej sa venuje už viac rokov. Hoci je výpočet upravený v zákone o spotrebiteľských úveroch a v zákone o úveroch na bývanie, dohľadová prax ukázala, že v niektorých prípadoch nie sú tieto postupy dostatočne detailným návodom na výpočet a nie vždy boli tieto postupy aplikované správnym alebo jednotným, spôsobom. NBS tiež pravidelne dostáva žiadosti o výpočet alebo kontrolu správnosti výpočtu RPMN. Žiadosti podávajú súdy a advokáti na účely civilného sporového konania a tiež orgány činné v trestnom konaní na účely posúdenia trestného činu úžery. V podaniach spotrebiteľov, ktoré sa týkajú spotrebiteľských úverov, NBS taktiež pravidelne kontroluje RPMN.

Žiadosti o kontrolu dostáva NBS najmä preto, že na Slovensku nie je zverejnená univerzálna certifikovaná kalkulačka, cez ktorú by si klienti alebo štátne orgány mohli skontrolovať výpočet RPMN. Za jeden z hlavných dôvodov chýbajúcej kalkulačky možno považovať to, že technické detaily výpočtu neboli spresnené právne záväzným predpisom. Zmienené detaily výpočtu môžu ovplyvniť výpočet RPMN len nevýznamne, vo výsledku prakticky len v desatinách percent, no znamená to, že všetky doteraz zverejnené kalkulačky nemôžu byť univerzálne alebo počítajú RPMN s určitou odchýlkou. NBS sa preto rozhodla najprv vydať vykonávacie predpisy spresňujúce podrobnosti výpočtu RPMN a po nadobudnutí účinnosti tohto predpisu (rok 2022) má NBS v záujme zverejniť aj univerzálnu kalkulačku RPMN. V nej si bude môcť každý skontrolovať RPMN na svojej zmluve o spotrebiteľskom úvere alebo úvere na bývanie.

Spôsob výpočtu RPMN, predpoklady a náklady vstupujúce do jej výpočtu sú témou, o ktorú majú sudcovia pretrvávajúci záujem, a to nielen za účelom prejedávania konkrétnych sporov, ale majú záujem o jej odborné vysvetlenie. Z tohto dôvodu NBS v spolupráci s Justičnou akadémiou Slovenskej republiky pravidelne zaraduje tému RPMN do prednášok a školiacich materiálov pre sudcov a zúčastňuje sa odbornej diskusie s nimi.

Rok 2020 bol významný, lebo NBS mohla na základe nových splnomocňovacích ustanovení v zákonoch vydať dve opatrenia upravujúce podrobnosti výpočtu RPMN. Jedno opatrenie bolo vydané pre spotrebiteľské úvery a druhé, s mierne odlišným obsahom, pre úvery na bývanie. Spresnené boli podrobnosti a postupy použitia zákonom ustanovenej rovnice na výpočet RPMN. Zároveň bolo spresnené použitie niektorých zákonom ustanovených dodatočných predpokladov, ktoré sa uplatňujú pri výpočte RPMN pre konkrétne typy úverových produktov. Odstránená bola tiež nejednotnosť použitia špecifických nákladov vo výpočte RPMN.

Prijatá právna úprava má slúžiť v prospech dotknutých dohliadaných subjektov poskytujúcich tieto typy úverov, ktorým hrozia závažné ekonomické dôsledky ako bezúročnosť a bezpoplatkovosť úveru, ako aj dôsledky v podobe sankcií za nedostatky v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov, ak RPMN nie je vypočítaná správne. Vydanie opatrení prispeje aj k zjednoteniu rozhodovacej praxe súdov a bude perspektívne viesť k zvýšeniu právnej istoty.

Opatrenia<sup>2</sup> nadobúdajú účinnosť 1. januára 2022. Do dátumu nadobudnutia účinnosti prijatých opatrení majú dotknuté dohliadané subjekty vytvorený dostatočný časový priestor na zmeny procesov a technických nastavení týkajúcich sa výpočtu RMPN. NBS tento čas využije na zverejnenie presnej RPMN kalkulačky ako webového nástroja na výpočet RPMN, ktorú tak budú môcť použiť spotrebiteľia, ale aj odborná verejnosť, napríklad sudcovia.

---

<sup>2</sup> [Opatrenie Národnej banky Slovenska z 24. novembra 2020 č. 5/2020, ktorým sa ustanovujú podrobnosti o výpočte ročnej percentuálnej miery nákladov pre spotrebiteľské úvery](#)

[Opatrenie Národnej banky Slovenska z 24. novembra 2020 č. 4/2020, ktorým sa ustanovujú podrobnosti o výpočte ročnej percentuálnej miery nákladov pre úvery na bývanie](#)

## 3 Vybavovanie podaní

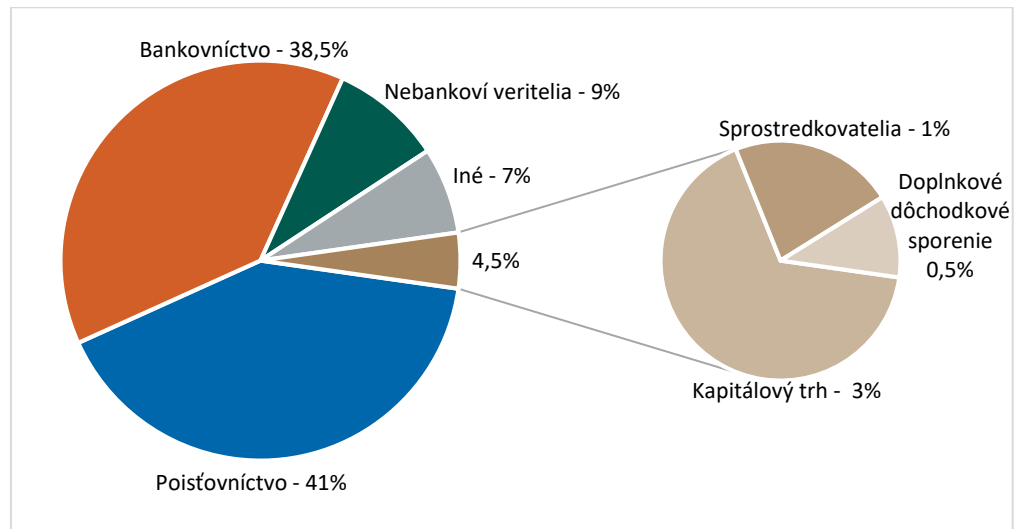
Vybavovanie podaní finančných spotrebiteľov a iných klientov je zamerané na preverenie dodržania zákonných pravidiel a zmluvných dojedaní pri finančných zmluvách, na ktoré sa sťažuje klient v NBS. Väčšina klientov, ktorá napíše do NBS nepochodila so svojou žiadosťou vo finančnej inštitúcii, preto sa obracia na NBS a žiada o to, aby zasiahla a zjedнала nápravu.

NBS pri preverovaní podania dožiada vyjadrenie, prípadne predloženie listín a iných dôkazov od finančnej inštitúcie, na ktorú sa jej klient sťažuje. Až po preverení situácie, zhodnotení vyjadrení a faktickom a právnom posúdení prípadu, NBS zasiela vyjadrenie klientovi. NBS nie je formálnym orgánom mimosúdneho riešenia sporov, nemôže tak prikázať, aby finančná inštitúcia plnila klientovi na základe zmluvy alebo ho odškodnila. NBS však vydáva stanovisko, v ktorom vyjadrí svoj názor na vec preverovanú v podaní. Ak NBS zistí porušenie práv klienta, tak sa snaží zjednať nápravu neformálnym tlakom – komunikáciou svojho názoru dohliadanému subjektu. Ak NBS pri vybavení podania zistí závažnejšie alebo systémové porušenie zákona zo strany finančnej inštitúcie, tak ďalej postupuje a zjednáva nápravu štandardnými nástrojmi dohľadu, prípadne vedením sankčného konania. Vybavovanie podaní je tak dôležitým zdrojom informácii pre NBS ako orgán dohľadu.

V roku 2020 bolo NBS doručených 2 015 podaní. Oproti predchádzajúcemu roku ide o pokles doručených podaní o 7 %. Tento pokles môže súvisieť so skutočnosťou, že NBS približne od marca neumožňovala podávať podania osobne z dôvodu zavedených opatrení v súvislosti s pandemiou COVID-19. Pandémia mala vplyv aj na spôsob zasielania podaní, keď počet podaní zasielaných elektronicky bol výrazne vyšší.

Najväčší podiel mali podania za sektor poisťovníctva, a to 41 %, avšak oproti predchádzajúcemu roku NBS zaznamenala v tomto sektore pokles až o 438 podaní. Najväčší nárast podaní oproti predchádzajúcemu roku zaznamenala NBS v sektore bankovníctva, kde sa zvýšil počet podaní o 43 % (z 539 na 773), čo bolo čiastočne spôsobené podaniami súvisiacimi s odkladom splátok úverov, a to ako pri spotrebiteľských úveroch, tak aj pri úveroch na bývanie.

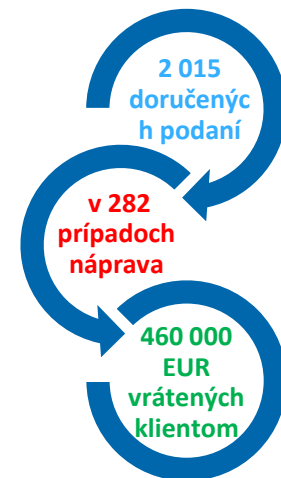
Graf 2  
Štruktúra podaní finančných spotrebiteľov podľa sektorov finančného trhu  
v roku 2020



Zdroj: NBS

**Poznámka:** Podania voči sprostredkovateľom vykazujú nízke percento, nakoľko klienti sa sťažujú zvyčajne nielen na sprostredkovateľa samotného, ale aj na finančnú inštitúciu.

NBS opätovne sledovala indikátor opodstatnenosti doručených podaní, tzn., v koľkých prípadoch išlo o podania, pri ktorých NBS zistila porušenia zo strany dohliadaných subjektov. Takmer 25 % doručených podaní za rok 2020 vyhodnotila NBS ako opodstatnených, pričom v 282 prípadoch pristúpila dohliadaná finančná inštitúcia k náprave na základe výzvy NBS a odstránila zistené nedostatky, čo predstavuje úspešnosť 56 % z opodstatnených podaní (nárast o 8 % oproti roku 2019). Vo finančnom vyjadrení to znamená 460 000 € vrátených klientom zo strany finančných inštitúcií (nárast o 12 % oproti roku 2019).



Podiel opodstatnených podaní je už niekoľko rokov stabilný – ide približne o štvrtinu zo všetkých podaní. Toto číslo nám indikuje nižšiu úroveň finančnej gramotnosti obyvateľov. Za číslom tri štvrtiny neopodstatnených podaní sa skrývajú prípady, keď si klient neprečítal poriadne zmluvu, neporozumel povahe finančného produktu alebo až dodatočne zistil, že produkt mu neprináša to, čo od neho očakával. Preto NBS považuje za kľúčové, aby spotrebiteľ rozumel financiám a poznal svoje práva a možnosti. Čím lepšie budú spotrebiteľia rozumieť financiám, tým lepšie budú vedieť chrániť svoj záujem pri uzatváraní zmluvy a uplatňovaní svojich práv.



Ukazovateľ podielu úspešne vybavených opodstatnených podaní, t. j. kde finančná inštitúcia sama zjedнала nápravu len na základe stanoviska NBS, sa štandardne hýbe medzi 50 - 60 %. To dáva signál, že ak NBS zistí, že spotrebiteľ sa sťažuje oprávnene, tak váhou svojho stanoviska dokáže často vyriešiť vec aj bez toho, aby mala právomoc rozhodnúť, či prikázať, aby bolo klientovi vyplatené odškodnenie, či inak zjednaná náprava. Podrobnejší prehľad o počte podaní a ich opodstatnenosti uvádza tabuľka 1.

<b>Tabuľka 1 Prehľad o počte podaní a ich opodstatnenosti</b>				
<b>Podania za rok 2020 (stav k 31.12.2020)</b>	<b>Počet podaní celkom</b>	<b>Podania v riešení</b>	<b>Opodstatnené podania</b>	
			<b>bez nápravy</b>	<b>s nápravou</b>
<b>Bankovníctvo</b>	<b>773</b>	<b>76</b>	<b>52</b>	<b>107</b>
bežné účty	309	37	15	42
úvery - spotrebiteľské	200	18	16	25
iné (v bankovníctve)	147	11	11	25
úvery na bývanie	117	10	10	15
<b>Poistovníctvo</b>	<b>825</b>	<b>130</b>	<b>143</b>	<b>153</b>
neživotné poistenie - PZP a čelné sklá	367	44	73	73
neživotné poistenie - zodpovednosť za škodu	42	10	7	4
poistenie osôb	195	46	31	39
neživotné poistenie - havarijné poistenie	107	8	17	25
neživotné poistenie - majetok	87	19	12	8
neživotné poistenie - iné	27	3	3	4
<b>Nebankoví veritelia</b>	<b>188</b>	<b>24</b>	<b>22</b>	<b>9</b>
spotrebiteľské úvery	117	21	12	5
inkasné spoločnosti	36	3	10	4
iné (mimo pôsobnosť NBS)	35	0	0	0
<b>Iné</b>	<b>137</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Kapitálový trh</b>	<b>58</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Doplnkové dôchodkové sporenie</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
<b>Sprostredkovatelia</b>	<b>23</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
<b>Celkom</b>	<b>2 015</b>	<b>248</b>	<b>221</b>	<b>282</b>

Zdroj: NBS

Poznámka: v kategórii Iné sú zaradené aj podania, z ktorých nebolo možné identifikovať inštitúciu (banku/nebankového veriteľa), ani typ úveru (spotrebiteľský úver/úver na bývanie).



Z tabuľky 1 je zrejмый stále vysoký počet tzv. podaní na čelné sklá. Ide o situácie, kde sa ten, kto má poškodené čelné sklo automobilu kamienkom odskočeným spod kolies iného vozidla, domáha toho, aby poisťovňa uhradila škodu z povinného zmluvného poistenia škodcu. O problematike aj o vydaných rozhodnutiach v tejto súvislosti písala NBS aj v Správe o činnosti útvaru dohľadu nad finančným trhom v oblasti ochrany spotrebiteľa za rok 2019.<sup>3</sup> Pretrvávajúci problém si vyžaduje riešenie v zákone o povinnom zmluvnom poistení a NBS o tom iniciovala diskusiu s Ministerstvom financií.

Ďalším zaujímavým číslom, ale tentoraz naopak relatívne nízkym, je počet sťažností na finančné sprostredkovanie. Môže to byť prekvapivé vzhľadom k tomu, že väčšina poistných zmlúv je uzatváraná cez finančných agentov a napríklad pri úveroch na bývanie majú finanční agenti až 60 % novej produkcie.<sup>4</sup> Z obsahu podaní je možné konštatovať, že hoci problém mohol nastať pri ponuke finančného produktu, pri predajnom rozhovore, prípadne pri oboznamovaní s predzmluvnou a zmluvnou dokumentáciou, tak spotrebiteľia v prvom rade vnímajú ako zodpovednú finančnú inštitúciu. Uniká im, že pri predaji pôsobí medzi finančnou inštitúciou, ktorá produkt vytvorila, a klientom často ešte sprostredkovateľ, ktorý je zodpovedný za úplné a korektné informovanie klienta, zhodnotenie jeho potrieb, znalostí, skúseností a starostlivosť o neho.

Počet a štruktúru podaní za rok 2020 ovplyvnila do určitej miery pandémia COVID-19. Z celkového počtu podaní predstavovali podania súvisiace s pandémiou takmer 8 % (153 podaní). Podrobnejší prehľad týchto podaní uvádza tabuľka 2, vysvetlenia k nej sa nachádzajú pod tabuľkou.

**Tabuľka 2 Prehľad o počte podaní súvisiacich s COVID-19**

Finančná inštitúcia	Predmet podania					Spolu
	Spotrebiteľský úver	Úver na bývanie	Phishing	Cestovné poistenie	Iné	
Banky	42	32	8	0	24	<b>106</b>
Nebankoví veritelia	7	0	0	0	3	<b>10</b>
Poisťovne	0	0	0	15	0	<b>15</b>
Neuvedené	4	5	0	0	13	<b>22</b>
<b>CELKOM</b>	<b>53</b>	<b>37</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>40</b>	<b>153</b>

Zdroj: NBS

<sup>3</sup> Správa o činnosti útvaru dohľadu nad finančným trhom v oblasti ochrany spotrebiteľa 2019, str. 19.

<sup>4</sup> Správa o finančnej stabilite, máj 2020, Národná banka Slovenska, str. 44.

Odklady splátok úverov boli, rovnako ako pri dohl'ade aj pri podaniach, predmetom záujmu subjektov finančného trhu. Spotrebiteľia ako aj podnikatelia sa po zverejnení lex korona dopytovali na skutočnosti súvisiace s povolením odkladu. Najčastejšou bola otázka, či banky a nebankoví veritelia sú povinní odklad splátok povoliť a za akých podmienok. Následne, ak finančné inštitúcie klientom neschválili odklad, často sa dožadovali bližšieho vysvetlenia dôvodov odmietnutia. Niektorí podávateľia sa dožadovali schválenia odkladu nad rámec ustanovený zákonom alebo viacnásobného odkladu splátok.

Pandémia priniesla zvýšený počet internetových podvodov, čo sa prejavilo aj pri podaniach vo veci zneužitia platobných údajov klientov. NBS tu identifikovala špeciálny druh phishingu, kedy sa podvodníkom podarilo v súvislosti s oznámením o doručení balíkov (malo ísť o balíky doručované spoločnosťou Slovenská pošta, a. s. alebo kuriérskymi službami) vylákať od klientov platobné údaje a následne ich zneužiť. Do NBS bolo doručených iba 8 takýchto podaní, ale z oznámení spoločnosti Slovenská pošta, a. s. a Policajného zboru SR je zrejmé, že išlo o početné prípady. Preto je dôležité, že od roku 2021 sú všetci poskytovatelia platobných služieb povinní zaviesť dvojstupňovú autorizáciu, ktorá zvýši bezpečnosť vykonávania elektronických platieb.

NBS zaznamenala niekoľko podaní aj v súvislosti s cestovným poistením, keď sa klienti sťažovali na neposkytnutie poistného plnenia pri zrušení zájazdu z dôvodu pandémie COVID-19 alebo na nevrátenie poistného po zrušení zájazdu, resp. nenastúpení na zájazd. Jednalo sa o 15 podaní, pričom v 10 z nich poisťovne pri vybavovaní podania pristúpili k náprave, a to k vráteniu poistného za cestovné poistenie pre zrušený zájazd alebo k presunutiu poistného na zájazd, ktorý sa uskutoční v náhradnom termíne. Sťažnosti spotrebiteľov na cestovné poistenie kvôli pandémie sú však len špičkou ľadovca. Celý sektor cestovných kancelárií bol tvrdo zasiahnutý nemožnosťou cestovať, čo má silnú väzbu na poistenie. Nielen z pohľadu cestovného poistenia klientov, ale aj z hľadiska poistenia cestovných kancelárií proti insolventnosti. Preto sa NBS aktívne zúčastňovala na regulačných diskusiách týkajúcich sa prenosu poistenia zájazdov, ktoré boli v roku 2020 odložené.

## 4 Finančné vzdelávanie

Pandémia COVID-19 tvrdo zasiahla do života bežných ľudí. Práve v tomto čase, keď niektoré domácnosti riešia znížené príjmy, či zvýšené výdavky, sa ukazuje ako do ich života zasahujú kľúčové finančné rozhodnutia z minulosti. Otázka finančnej gramotnosti slovenskej populácie stále viac a viac naberá na význame.

NBS si uvedomuje, že nízka finančná gramotnosť obyvateľov na Slovensku je častou príčinou problémov, do ktorých sa spotrebiteľia dostanú, prípadne dôvodom ich nespokojnosti s finančnou službou. Preto NBS vníma, ako súčasť svojich úloh, podporu finančnej gramotnosti obyvateľstva. Čím budeme mať finančne vzdelanejšie obyvateľstvo, tým stabilnejší bude ekonomický a finančný systém. Lepšie a zároveň správne ekonomické rozhodovanie prinesie spotrebiteľom a ich rodinám vyšší blahobyt.

V nadväznosti na schválenú [Stratégiu Národnej banky Slovenska na podporu finančnej gramotnosti](#) z roku 2019 (Stratégia), NBS pripravila návrhy projektov, ktoré prierezovo pokrývajú vybrané témy v oblasti finančného vzdelávania identifikované v Stratégii. V priebehu roka bola časť z nich predstavená verejnosti. Pri ich realizácii bol výrazne organizačne zapojený Inštitút bankového vzdelávania NBS, n. o., ako nezisková organizácia NBS na podporu vzdelávania odbornej aj laickej verejnosti.

### 4.1 5peňazi

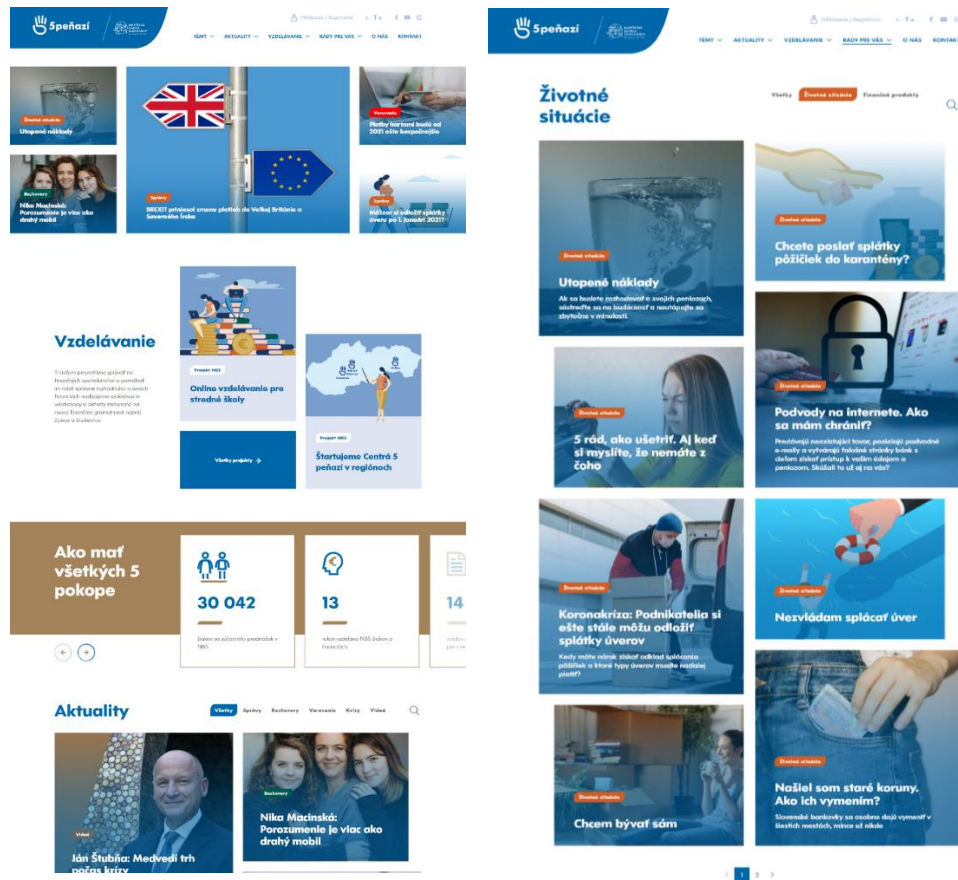
V novembri NBS predstavila svoju novú značku 5peňazi, pod ktorou bude integrovať všetky svoje projekty v oblasti finančného vzdelávania. Ako všetko v roku 2020, aj 5peňazi bolo ovplyvnené pandémiou. Pôvodný zámer predstaviť značku a spustiť pod ňou finančné vzdelávanie pre verejnosť boli plánované na jún. S ohľadom na vývoj pandemickej situácie bol štart posunutý o pol roka a vyžadoval si zmenu prístupov k vzdelávaniu, keď sa 5peňazi presunulo najmä do online priestoru.

#### O čom je projekt „5peňazi“?

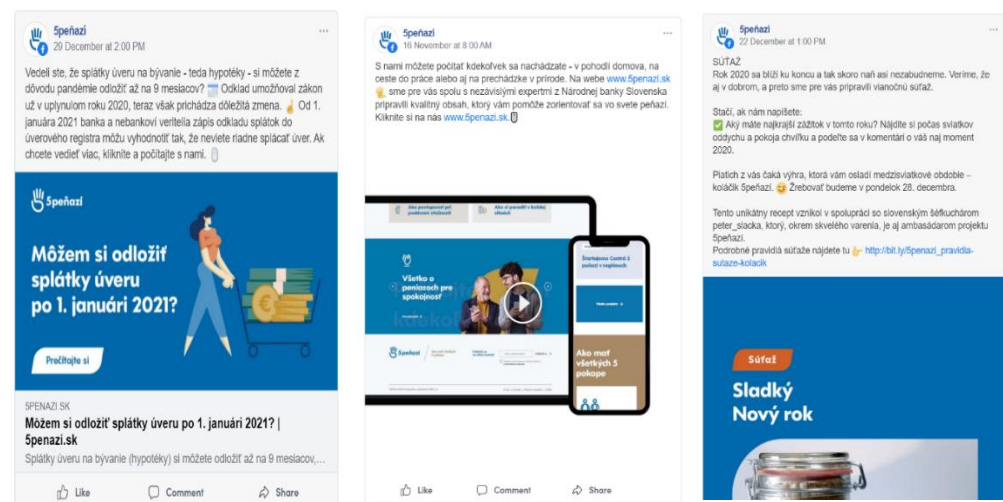
V roku 2020 začína 5peňazi ako informačno-vzdelávacia webová stránka [www.5penazi.sk](http://www.5penazi.sk) spolu s kontami na sociálnych sieťach Facebook, Instagram a Youtube. NBS sa sústredila na to, aby verejnosť začala značku vnímať a postupne sa naučila, čo pod ňou môže čakať. Štartovacia kampaň „chvíľka s 5peňazi“ bola v online priestore aj v printových médiách. Chvíľka znamená využiť krátky čas na to, aby som sa dozvedel niečo nové zo sveta financií, čo mi môže pomôcť lepšie sa rozhodnúť pri nakladaní s peniazmi.



NBS zvolila moderný dizajn webovej stránky, ktorý podporuje obsah ponúkajúci aktuality zo sveta financií, rôzne videá, kvízy, súťaže, rozhovory, varovania a rady pri finančných rozhodnutiach, ktoré jednoduchou formou pomáhajú orientovať sa v peniazoch.



Speňazi je aj na sociálnych sieťach, tak aby NBS zasiahla mladšiu populáciu, ktorú dôležité finančné rozhodnutia ešte len čakajú. Každá diskusia, článok, video zviditeľňuje tému (finančné vzdelávanie), vyzdvihuje jej dôležitosť, identifikuje riziká, naznačuje možné riešenia a posúva tému bližšie k ľuďom.



S predstavením značky mali byť otvorené Centrá 5peňazí v Banskej Bystrici, Košiciach a Kremnici, ktoré majú slúžiť v regiónoch ako miesta finančného vzdelávania pre deti aj dospelých. Keďže rok 2020 bol rokom obmedzovania sociálnych kontaktov, tak NBS začala v novembri s novou formou online vzdelávania pre stredné školy. Online forma vzdelávania čiastočne nahrádza plánované vzdelávacie aktivity regionálnych Centier 5peňazí, keď lektorky finančného vzdelávania hravou, zážitkovou formou učia študentov - stredoškolákov odporúčané témy podľa Národného štandardu finančnej gramotnosti. Na online vzdelávanie sa možno prihlásiť cez [www.5peňazí.sk](http://www.5peňazí.sk).



NBS má záujem pod značkou 5peňazí postupne predstaviť aj ďalšie časti projektu. 5peňazí je päť základných pilierov, na ktorých NBS v ďalšom období postaví zvyšovanie finančnej gramotnosti širokej verejnosti.

### **1. Najdôveryhodnejší web o peniazoch**

Prostredníctvom internetu prinášať finančné vzdelávanie bližšie k spotrebiteľom. Okrem spravodajskej časti pokrývajúcej aktualitu v oblasti finančného vzdelávania prináša web aj nadčasové vzdelávacie príspevky. Pomôže učiteľom pri vzdelávaní ich žiakov a v neposlednom rade skooroduje vzdelávacie aktivity v tejto oblasti na Slovensku.

### **2. Bezplatné vzdelávanie bližšie k vám**

Centrá 5peňazí v zmodernizovaných priestoroch NBS v Banskej Bystrici, Kremnici, Košiciach, v ktorých bude dostupné zážitkové vzdelávanie o peniazoch pre žiakov základných a stredných škôl, neskôr pre dospelých.

### **3. Spolupráca so školami**

NBS chce podporiť v oblasti finančného vzdelávania aj školy. Učitelia postupne u nás nájdú materiály, ktoré môžu použiť na vyučovaní, získajú tiež kontakty na overených partnerov, ktorých si môžu pozvať do školy na prednášku alebo sa zapojiť do ich projektu.

### **4. Pomôžeme najzraniteľnejším**

Spolu s verejným sektorom sa budeme snažiť vytvoriť ľuďom ohrozeným generačnou chudobou a zlými finančnými rozhodnutiami podmienky na to, aby mali lepšiu šancu na spokojný život.



## 5. Grantové výzvy

NBS v roku 2021 zverejní grantovú výzvu pre neziskové organizácie. Podporíme kvalitné a dôveryhodné projekty finančného vzdelávania. 5peňazí bude uzatvárať partnerstvá s neziskovými organizáciami.

### Štart kampane 5peňazí

Tlačová konferencia, na ktorej NBS predstavila značku 5peňazí sa uskutočnila 26. novembra. V ten deň bola spustená webová stránka a sociálne siete pod uvedenou značkou. Za obdobie približne mesiaca, do konca roka 2020, získalo 5peňazí viac ako 1 600 fanúšikov na Facebooku, viac ako 1 100 na Instagrame a približne 35 tisíc ľudí navštívilo [www.5penazi.sk](http://www.5penazi.sk). NBS prezentovala 5peňazí prakticky vo všetkých denníkoch a v najčítanejších týždenníkoch, tak v tlačenej ako aj v online podobe. Raz mesačne vydáva 5peňazí pre svojich odberateľov elektronický newsletter, kde im dáva do pozornosti najnovšie príspevky a aktuálne témy.

5peňazí začalo v sťažených podmienkach pandémie, no zámerom bolo využiť túto situáciu ako príležitosť a dať ľuďom dobrú správu, že projekt 5peňazí zameraný na finančnú gramotnosť im postupom času dá možnosť robiť lepšie finančné rozhodnutia. Hodnotiť úspešnosť projektu, ktorý bežal len jeden mesiac ešte nie je možné. Pre NBS je navyše tento druh komunikácie nový a bude si musieť odskúšať čo funguje viac a čo menej. V podmienkach centrálnych bánk v rámci EÚ je projekt tiež osobitý. NBS však verí, že tak, ako sa postupne rozbieha na internete, kde záujem oň stále rastie, rovnako sa podarí úspešne nadviazať aj ďalšími časťami projektu, ktoré odštartujú v priebehu roka 2021.

### 4.2 Aktivity pred obdobím „5peňazí“

Pre NBS bola finančná gramotnosť verejnosti dôležitou témou aj pred spustením projektu 5peňazí. Pravidelne boli pokrývané vzdelávacie a spotrebiteľské témy v rádiách a televíziách. V priebehu roka NBS podporila komplexný program finančného vzdelávania pre školy „**Program FinQ**“ ako príklad dobrej praxe do OECD – ilustrácia kvality a inovácií vo finančnom vzdelávaní v SR na medzinárodnej úrovni „**The Future of Education and Skills 2030**“.

Na začiatku roka ešte prebehli stretnutia s terénnymi pracovníkmi úradov práce, sociálnych vecí a rodiny SR s cieľom nastaviť pre nich finančné vzdelávanie v projekte „**train the trainer**“. Zámerom bolo, aby terénni pracovníci v rámci svojich pracovných činností mohli využiť nadobudnuté vedomosti pri každodennej komunikácii s osobami v hmotnej núdzi. Veríme, že takýmto spôsobom sa podarí presunúť nadobudnuté vedomosti z oblasti osobných financií na zraniteľnú skupinu obyvateľstva a predísť tak škodlivým finančným rozhodnutiam, ktoré častokrát spôsobujú životné krízy a nikdy nepomáhajú pri ich riešení.

COVID-19 a obmedzenie mobility znemožnilo pokračovať v tomto projekte, keďže v ňom boli zapojení terénni pracovníci v celého Slovenska. Projekt je aktuálne prerušený až do zlepšenia pandemickej situácie.



V rámci aktivít na podporu finančného vzdelávania obyvateľstva sa NBS zúčastnila v dňoch 4.-5. marca 2020 na **Profesia Days Bratislava 2020**. Pre účastníkov NBS pripravila Náučný chodník finančného spotrebiteľa a súčasne si návštevníci mohli otestovať

svoje znalosti v oblasti osobných financií prostredníctvom on-line kvízu Máte finančnú gramotnosť v malíčku?. Kvízové otázky vychádzali z reálnych životných situácií pri nakladaní s financiami a z ochrany finančného spotrebiteľa. Kvíz zverejnený na internetovej stránke NBS vyplnilo viac ako 5 000 respondentov. Tešil nás veľký záujem širokej verejnosti o všetky naše vzdelávacie aktivity.

# 5 Krátke rešerše sankcií

V roku 2020 nadobudlo právoplatnosť 8 rozhodnutí v oblasti ochrany spotrebiteľa. NBS zverejňuje podľa zákona na svojej internetovej stránke len [právoplatné rozhodnutia](#) v tejto oblasti. NBS nemôže informovať o neprávoplatných rozhodnutiach, voči ktorým sankcionovaný účastník konania podal rozklad, hoci boli vydané v roku 2020. Tieto rozhodnutia budú zverejnené po nadobudnutí právoplatnosti.

V prílohe sú zverejnené všetky právoplatné rozhodnutia v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov v rámci jednotlivých oblastí. Kvôli prehľadnosti doterajšej rozhodovacej činnosti sú odkazy na právoplatné rozhodnutia zoradené podľa dátumu nadobudnutia právoplatnosti.

## 5.1 Spotrebiteľský úver – nekalé obchodné praktiky

**KRUK Česká a Slovenská republika s. r. o., organizačná zložka** ([rozhodnutie](#))  
rozhodnutie útvaru dohľadu NBS (prvý stupeň): NBS1-000-035-972  
zo dňa 31.01.2020  
pokuta vo výške 10 000 €  
právoplatné 03.03.2020

Dohliadaný subjekt používal nekalú obchodnú praktiku, ktorá spočívala v tom, že informoval spotrebiteľa o nepravdivej výške dlhu. Vyčísľovaný dlh zahŕňal poplatky a úroky pôvodného veriteľa Provident Financial, s. r. o., ktoré dlžník nebol povinný zaplatiť, pretože v zmluve bola nesprávne vypočítaná RPMN v neprospech spotrebiteľa a z toho dôvodu bol spotrebiteľský úver bezúročný a bez poplatkov.

Dohliadaný subjekt sa počas sankčného konania zaviazal informovať všetkých spotrebiteľov, v celkovom počte približne 261 000 prípadov, o nesprávnom uvedení RPMN v zmluvách a o upustení od ďalšieho vymáhania. Ďalej potvrdil, že pohľadávky, ktorých vymáhanie ukončil, nebudú postupované na tretiu osobu. Orgán dohľadu vzal pri ukladaní sankcií do úvahy tieto skutočnosti, ktoré pre dohliadaný subjekt predstavovali náklady v nezanedbateľnej výške a tiež skutočnosť, že takýto rozsah dobrovoľne prijatého a realizovaného nápravného opatrenia je príkladom dobrej praxe pre dohliadané subjekty, ktoré sa dopustili správneho deliktu a majú záujem dobrovoľne napraviť následky svojho konania.



## 5.2 Poistovníctvo – nekalé obchodné praktiky, neprijateľné zmluvné podmienky

V tejto časti uvádzame sankčné rozhodnutia, ktoré sa viažu aj na predbežné opatrenia<sup>5</sup> vydané v roku 2019 pre rovnaké dohliadané subjekty. Predbežné opatrenia zanikli vydaním sankčného rozhodnutia.

Všetky sankčné rozhodnutia sa týkali zasielania predpisov poistného s jeho jednostranným zvýšením z dôvodu zavedenia dane z poistenia. Zasláním predpisov poistného zvýšeného o daň z poistenia spotrebiteľom boli poskytnuté nesprávne informácie o cene poistenia, čím sa dopustili správneho deliktu nekalej obchodnej praktiky vo forme klamlivého konania.

Pri stanovení výšky a druhu sankcie sa zohľadňovalo, ako významná okolnosť odôvodňujúca zníženie sankcie predovšetkým to, či poisťovne dobrovoľne upustili od protiprávneho konania pred začatím sankčného konania, ako aj či začali aspoň v priebehu konania zjednávať nápravu zisteného nedostatku alebo aktívne spolupracovali pri objasňovaní skutkového stavu.

### **Union poisťovňa, a. s. (rozhodnutie)**

rozhodnutie útvaru dohľadu NBS (prvý stupeň): NBS1-000-037-868

zo dňa 28. 02. 2020

rozhodnutie Bankovej rady NBS (druhý stupeň): NBS1-000-049-728

zo dňa 09. 06. 2020

pokuta vo výške 60 000 €

zákaz nekalej obchodnej praktiky

opatrenie na odstránenie a nápravu zistených nedostatkov

právoplatné 15. 06. 2020

### **ČSOB Poisťovňa, a. s. (rozhodnutie)**

rozhodnutie útvaru dohľadu NBS (prvý stupeň): NBS1-000-037-867

zo dňa 23. 12. 2019

rozhodnutie Bankovej rady NBS (druhý stupeň): NBS1-000-046-695

zo dňa 26. 05. 2020

pokuta vo výške 30 000 €

zákaz nekalej obchodnej praktiky

opatrenie na odstránenie a nápravu zistených nedostatkov

právoplatné 29. 05. 2020

---

<sup>5</sup> [Správa o činnosti útvaru dohľadu nad finančným trhom v oblasti ochrany spotrebiteľa za rok 2019](#), str. 21.

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

rozhodnutie útvaru dohľadu NBS (prvý stupeň): NBS1-000-037-871  
zo dňa 23.12.2019  
rozhodnutie Bankovej rady NBS (druhý stupeň): NBS1-000-048-564  
zo dňa 12. 05. 2020  
pokuta vo výške 100 000 €  
zákaz nekalej obchodnej praktiky  
opatrenie na odstránenie a nápravu zistených nedostatkov  
právoplatné 18. 05. 2020

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

rozhodnutie útvaru dohľadu NBS (prvý stupeň): NBS1-000-037-870  
zo dňa 23. 12. 2019  
rozhodnutie Bankovej rady NBS (druhý stupeň): NBS1-000-048-565  
zo dňa 12. 05. 2020  
pokuta vo výške 75 000 €  
zákaz nekalej obchodnej praktiky  
opatrenie na odstránenie a nápravu zistených nedostatkov  
právoplatné 18. 05. 2020

**Generali Poisťovňa, a. s. (rozhodnutie)**

rozhodnutie útvaru dohľadu NBS (prvý stupeň): NBS1-000-038-033  
zo dňa 28. 02. 2020  
pokuta vo výške 80 000 €  
zákaz nekalej obchodnej praktiky  
opatrenie na odstránenie a nápravu zistených nedostatkov  
právoplatné 20. 03. 2020

**UNIQA poisťovňa, a. s. (rozhodnutie)**

rozhodnutie útvaru dohľadu NBS (prvý stupeň): NBS1-000-037-869  
zo dňa 28. 02. 2020  
pokuta vo výške 90 000 €  
zákaz nekalej obchodnej praktiky  
opatrenie na odstránenie a nápravu zistených nedostatkov  
právoplatné 20. 03. 2020

**Poštová poisťovňa, a. s. (rozhodnutie)**

rozhodnutie útvaru dohľadu NBS (prvý stupeň): NBS1-000-037-987  
zo dňa 23. 12. 2019  
pokuta vo výške 10 000 €  
zákaz nekalej obchodnej praktiky  
opatrenie na odstránenie a nápravu zistených nedostatkov  
právoplatné 23. 01. 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. 07. 2019 ([rozhodnutie](#))
9. **Intrum Slovakia s. r. o.**  
právoplatné 03. 09. 2019 ([rozhodnutie](#))
10. **KRUK Česká a Slovenská republika s. r. o., organizačná zložka**  
právoplatné 03. 03. 2020 ([rozhodnutie](#))

### **Bankové produkty**

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

16. **Tatra banka, a. s.**  
právoplatné 05. 06. 2019 ([rozhodnutie](#))

17. **Prima banka Slovensko, a. s.**  
právoplatné 06. 06. 2019 ([rozhodnutie](#))

#### Neživotné poistenie

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

#### Životné poistenie

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

#### Povinné zmluvné poistenie motorových vozidiel

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

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

#### Predbežné opatrenia

22. **Rapid life životná poisťovňa, a. s.**  
právoplatné 07. 05. 2016 ([rozhodnutie](#))

23. **POHOTOVOSŤ, s. r. o.**  
právoplatné 09. 06. 2016 ([rozhodnutie](#))

24. **ČSOB Poisťovňa, a. s.**  
právoplatné 20. 06. 2019 ([rozhodnutie](#))

25. **KOMUNÁLNA poisťovňa, a. s. Vienna Insurance Group**  
právoplatné 19. 12. 2019 ([rozhodnutie](#))

26. **KOOPERATIVA poisťovňa, a. s. Vienna Insurance Group**  
právoplatné 19. 12. 2019 ([rozhodnutie](#))

27. **Union poisťovňa, a. s.**  
právoplatné 19. 12. 2019 ([rozhodnutie](#))

28. **Uniq poisťovňa, a. s.**  
právoplatné 19. 12. 2019 ([rozhodnutie](#))

29. **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](#))

## Daň z poistenia – nekalé obchodné praktiky

30. **Union poisťovňa, a. s.**  
právoplatné 15. 06. 2020 (rozhodnutie)
31. **ČSOB Poisťovňa, a. s.**  
právoplatné 29. 05. 2020 (rozhodnutie)
32. **KOOPERATIVA poisťovňa, a. s. Vienna Insurance Group**  
právoplatné 18. 05. 2020 (rozhodnutie)
33. **KOMUNÁLNA poisťovňa, a. s. Vienna Insurance Group**  
právoplatné 18. 05. 2020 (rozhodnutie)
34. **Generali Poisťovňa, a. s.**  
právoplatné 20. 03. 2020 (rozhodnutie)
35. **UNIQA poisťovňa, a. s.**  
právoplatné 20. 03. 2020 (rozhodnutie)
36. **Poštová poisťovňa, a. s.**  
právoplatné 23. 01. 2020 (rozhodnutie)