

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

2021

## Vydavateľ

© Národná banka Slovenska 2022

## 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 29.03.2022.

---

ISSN 2644-691X (ELEKTRONICKÁ VERZIA)

|   |           |
|---|-----------|
| <b>ÚVOD</b>   | <b>3</b>  |
| <b>1 Zhrnutie</b>   | <b>4</b>  |
| <b>2 Témy pri výkone dohľadu</b>  | <b>5</b>  |
| 2.1 Pravidlá vymáhania pohľadávok z úverov pre spotrebiteľov                          | 5         |
| 2.2 Zjednotenie výpočtu ročnej percentuálnej miery nákladov úveru                     | 7         |
| 2.3 Transparentnosť investičného životného poistenia                                  | 9         |
| 2.4 Nebezpečenstvo podvodných ponúk na internete                                      | 10        |
| <b>3 Vybavovanie podaní</b>   | <b>13</b> |
| <b>4 Finančné vzdelávanie</b>   | <b>16</b> |
| 4.1 Finančné vzdelávanie vlastnými kapacitami<br>...aj my vieme vzdelávať...          | 16        |
| 4.2 Spôsob komunikácie je pri vzdelávaní najdôležitejší<br>...ako sme komunikovali... | 18        |
| 4.3 Využívame externé vzdelávacie kapacity<br>...nielen my vieme vzdelávať...         | 21        |
| 4.4 Na čom sme začali pracovať v roku 2021 a bude vidieť<br>v roku 2022 ...kampane... | 22        |
| <b>5 Príloha</b>  | <b>23</b> |

# ÚVOD

Národná banka Slovenska (NBS) sa v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov už etablovala ako rozoznávaný orgán dohľadu spotrebiteľmi aj ich združeniami. Vybavovanie podaní spotrebiteľov a iných klientov, v ktorých sa sťažujú na konanie dohliadanej finančnej inštitúcie je už zabehnutou činnosťou.

Od roku 2015 vykonávaná verejnoprávna ochrana spotrebiteľa v podobe finančného dohľadu, rozhodovacej a metodologickej činnosti je aktivitou, na ktorú si už zvykli aj dohliadané subjekty.

V roku 2021 NBS k tejto „dohliadacej“ vetve plnohodnotne pridala aj vetvu vzdelávaciu. Tento rok bol rokom finančného vzdelávania verejnosti pod platformou 5peňazí. Značka [5peňazí](#) je novou značkou NBS pre oblasti finančného vzdelávania, v rámci ktorej NBS ponúka nezávislé verejnoprospešné vzdelávacie aktivity pre všetky cieľové skupiny, a to rôznymi komunikačnými kanálmi, aby sa vzdelávací obsah dostal ku každému, kto oň má záujem.

# 1 Zhrnutie

Správa o činnosti útvaru dohľadu nad finančným trhom v oblasti ochrany spotrebiteľa za rok 2021 obsahuje prehľad dôležitých aktivít NBS, ktoré vykonala pre posilnenie ochrany spotrebiteľov na slovenskom finančnom trhu. Tento rok NBS zamerala svoje úsilie aj na budovanie kapacít v oblasti finančného vzdelávania verejnosti.

Rok 2021 bol už druhým pandemickým rokom, a to ovplyvnilo aj **dohliadacie priority** a spôsoby v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov. NBS volila najmä metódy dohľadu na diaľku a zameriavala sa na služby a aktivity, ktoré klienti mohli využívať na diaľku, stále však venovala zvýšenú pozornosť **oblasti mimosúdneho inkasa pohľadávok** z úverov pre spotrebiteľov. Osobitnú pozornosť venovala naďalej monitoringu reklamy a propagácie. NBS zachytávala na internete naďalej podozrivé podvodné ponuky finančných služieb, ktoré sa vo väčšom počte objavovali už v roku 2020, keď sa podvodníci snažili využiť situáciu, že klienti ostávali doma a odkázaní na elektronickú komunikáciu.

NBS pokračovala v dohliadacej činnosti v bankách, poisťovniach a inkasných spoločnostiach. Venovala sa vytvoreniu **univerzálnej RPMN kalkulačky** pre verejnosť, ktorou si spotrebiteľia vedia skontrolovať správnosť výpočtu ročnej percentuálnej miery nákladov pri úvere od roku 2022. Za dôležitú oblasť v ochrane spotrebiteľa považuje NBS **transparentnosť a zrozumiteľnosť investičných ponúk** pre bežného klienta, preto v roku 2021 podrobne analyzovala trh v tejto oblasti a pripravovala metodickú konzultáciu, ktorou odkomunikuje odporúčania pre dobrú prax.

V roku 2021 prišlo do NBS menej **podaní finančných spotrebiteľov** a iných klientov oproti predchádzajúcim rokom. Keďže po minulé roky boli najpočetnejšie sťažnosti na likvidáciu v neživotnom poistení, dôvodom nižšieho počtu podaní môže byť najnižší počet evidovaných dopravných nehôd za posledné roky. Ostatné pomery pri podaniach však kopírujú trendy z predchádzajúcich rokov.

V roku 2019 NBS definovala svoju stratégiu v oblasti podpory finančnej gramotnosti verejnosti a v rokoch 2020 a 2021 ju plnohodnotne začala naplňovať. **Aktivity finančného vzdelávania NBS** zastrešila značkou 5peňazí. V rámci nej ponúka vlastné vzdelávacie moduly pre žiakov, užitočný obsah pre verejnosť na internetovej stránke 5peňazí a sociálnych sieťach. V roku 2021 prvýkrát vyhlásila grantovú výzvu na podporu projektov finančného vzdelávania a nadväzuje spolupráce s partnermi, ktorých programy má zmysel podporiť. Rok 2021 ukázal, že NBS vie sama vzdelávať, ale aj budovať zmysluplné partnerstvá, ktoré zvyšujú zásah na rôzne cieľové skupiny

# 2 Témy pri výkone dohľadu

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 vyžiadanych písomne). NBS následne komunikuje dohliadanému subjektu zistené nedostatky a vyzýva k ich náprave. Zistenia v individuálnych prípadoch a vykonaná náprava nedostatkov sú zároveň podkladom pre tvorbu metodiky a pravidiel dobrej praxe, ktorými NBS usmerňuje všetky dohliadané subjekty. Táto metóda bola využitá už mnohokrát, v roku 2021 NBS pracovala na usmerneniach v oblasti vymáhania pohľadávok a v oblasti investičných ponúk pre retailového klienta.

## 2.1 Pravidlá vymáhania pohľadávok z úverov pre spotrebiteľov

Dlh slovenských domácností narástol počas pandémie o 6 mld. eur na celkovú výšku 46 mld. Zadlženosť rástla stále vysokým tempom. Spotrebiteľia si berú hypotéky a pri ich refinancovaní si každý druhý dlžník predlžuje jej splatnosť. Miera zlyhania nebola v roku 2021 vysoká.<sup>1</sup>

Pre tých spotrebiteľov, ktorí sa však dostanú do omeškania so splácaním dlhu, ide o nepríjemnú, stresujúcu záležitosť. Je v ich záujme, aby ju vyriešili čo najskôr a ich dlh sa zbytočne nenavýšoval sankčnými úrokmi. NBS aj pri dohľade v oblasti ochrany spotrebiteľa vychádza zo základnej požiadavky veriteľsko-dlžníckeho vzťahu, že dlhy sa majú splácať. Cena úverov pre spotrebiteľov je na Slovensku prísne regulovaná, a pokiaľ výška odplaty za úver neprekročí zákonom definovaný strop, veriteľ má právo na to, aby mu dlžník v dohodnutom čase vrátil istinu a zaplatil za úver primeranú odplatu v podobe úroku, prípadne poplatku.

Ak sa spotrebiteľ dostane do omeškania so splácaním úveru, veriteľ má právo vymáhať od spotrebiteľa zaplataenie splátok, prípadne celej pohľadávky. To však neznamená, že veriteľ môže v týchto prípadoch konať nepoctivým spôsobom, zneužívať situáciu, v ktorej sa spotrebiteľ nachádza alebo využívať jeho nedostatočnú znalosť o právach, ktoré spotrebiteľom aj v týchto situáciách právo priznáva.

---

<sup>1</sup> [Správa o finančnej stabilite](#), November 2021.

Cieľom dohľadu NBS v oblasti vymáhania pohľadávok z úverov pre spotrebiteľov je chrániť spotrebiteľov pred nepoctivým konaním veriteľov, avšak vždy pri rešpektovaní práva veriteľa na to, aby mu dlžník splatil dlh. NBS sa už niekoľko rokov venuje tematickým dohľadom v tejto oblasti. Zo svojich skúseností sformulovala viacero odporúčaní dobrej praxe, ktoré v roku 2021 konzultovala s dotknutými dohliadanými subjektami. Pri tejto činnosti NBS vychádza z výkladu zákonných ustanovení v kontexte rozhodnutí slovenských súdov a Súdneho dvora Európskej únie.

Konzultácia sa týkala tém, ktoré NBS v rámci výkonu dohľadu vyhodnotila ako kľúčové pre nastavenie spravodlivého zaobchádzania so spotrebiteľmi v procese mimosúdneho vymáhania pohľadávok z úverov pre spotrebiteľov. Medzi tieto témy patria:

- a) určenie podstatných informácií, ktoré by veriteľ mal poskytnúť spotrebiteľovi, aby mohol pochopiť následky uznania premlčaného dlhu a úprava postupov veriteľa pri mimosúdnom vymáhaní premlčaných pohľadávok,
- b) špecifikácia pohľadávky v komunikácii so spotrebiteľom, aby bol schopný posúdiť či dlh, ktorý sa od neho veriteľ vymáha je skutočný a zodpovedajúci dohodnutým zmluvným podmienkam,
- c) príklady zakázaných nekalých a agresívnych obchodných praktík pri vymáhaní dlhu,
- d) spôsob kalkulácie nákladov spojených s vymáhaním pohľadávok.

Príklady dobrej a zlej praxe má NBS záujem zverejniť v priebehu roka 2022.

V roku 2021 NBS za celé obdobie výkonu dohľadu nad spotrebiteľskými úvermi udelila doposiaľ najvyššiu pokutu vo výške 200 000 €. <sup>2</sup> Správanie veriteľa, ktoré sankcionovala, sa týkalo porušovania viacerých práv a právom chránených záujmov spotrebiteľov pri mimosúdnom vymáhaní dlhov, ktoré NBS považuje za kľúčové pre poctivé a spravodlivé zaobchádzanie so spotrebiteľmi pri uplatňovaní práva veriteľa na splatenie dlhu. Tieto kľúčové práva a právom chránené záujmy spotrebiteľa sú:

### Právo na pravdivé informácie

- a) Základnou informáciou pre spotrebiteľa pri splácaní dlhu je jeho výška. **V akejkoľvek komunikácii veriteľa o dlhu musí byť preto jeho výška uvedená pravdivo.** Pravdivosť výšky dlhu závisí aj od správne určenej RPMN v zmluve o úvere. Ak nie je RPMN uvedená v zmluve správne, spotrebiteľ nemusí zaplatiť úroky a poplatky spojené s dlhom. Ak ich

---

<sup>2</sup> vid' rozhodnutie v časti 5 Príloha, pod poradovým č. 11.

veriteľ aj napriek tomu vymáha a komunikuje so spotrebiteľom o výške dlhu, ktorý ich v sebe zahŕňa, tak poskytuje spotrebiteľovi nepravdivú informáciu. Takéto konanie veriteľa bolo NBS vyhodnotené ako klamlivá obchodná praktika.

### Ochrana pred nespravodlivými sankciami za omeškanie s plnením dlhu

- b) Ak je spotrebiteľ so splácaním dlhu v omeškaní, veriteľ nesmie **uplatňovať poplatky za upomienky a iné sankcie, ktoré sú neprimerané výške dlhu.**

### Právo na slobodné rozhodnutie

- c) NBS posúdila, že **kontaktovanie spotrebiteľa, či už telefonicky alebo zasielaním krátkych textových správ v neodôvodnenom množstve a rozsahu závislosti od konkrétnych okolností, predstavuje agresívnu obchodnú praktiku** a jej vykonávanie je neprípustné.
- d) NBS zasielanie „predvolania“ **zo strany veriteľa vyhodnotila ako agresívnu obchodnú praktiku.** Slovo predvolanie podľa jeho všeobecne zaužívaného významu ako úradnej výzvy dostaviť sa, môže vyvolať v spotrebiteľovi dojem, že odosielateľ disponuje mocou podobnou tej, ktorou disponujú orgány verejnej moci.

### Právo spotrebiteľa podať podnet

- e) Právo obrátiť sa s podnetom na orgány verejnej moci je výslovne garantované Ústavou Slovenskej republiky<sup>3</sup>. Podnety spotrebiteľov sú tiež cenným zdrojom informácií o správaní sa dohliadaných subjektov. **Konanie veriteľa, ktorým zabraňoval spotrebiteľovi obrátiť sa s podnetom na príslušné orgány, posúdila NBS ako upieranie práv na podávanie podnetov a sťažností** orgánom dozoru, dohľadu a kontroly.

## 2.2 Zjednotenie výpočtu ročnej percentuálnej miery nákladov úveru

Od prevzatia dohľadu nad spotrebiteľskými úvermi v roku 2015 bolo NBS zrejmé, že téma výpočtu ročnej percentuálnej miery nákladov (RPMN) je jednou z dôležitých tém pre ochranu finančných spotrebiteľov. Cieľom RPMN je vyjadriť reálnu cenu spotrebiteľského úveru, a preto je kľúčovým ukazovateľom pre porovnanie výhodnosti ponúkaných úverov. Okrem úrokovej miery v sebe zahŕňa

---

<sup>3</sup> Článok 27 Ústavy Slovenskej republiky.



aj poplatky súvisiace s úverom, ako napr. poplatok za vybavenie úveru, poistenie úveru, ak je podmienkou pre získanie výhodnejšieho úroku. Platí základné pravidlo, čím nižšie RPMN, tým je úver pre spotrebiteľa výhodnejší. Pre spotrebiteľa má význam porovnávať výhodnosť úverov cez RPMN len vtedy, ak výška porovnávaných úverov a doba ich splatnosti sú rovnaké.

RPMN je citlivou témou najmä preto, že ak je vypočítané nesprávne v neprospech spotrebiteľa, a takto je mu oznámené pri poskytnutí úveru zo strany banky alebo nebankového veriteľa, tak sa úver považuje za bezúročný a bezodplatný. Ak má teda spotrebiteľ uvedené na zmluve RPMN nižšie, ako by malo byť, tak má povinnosť vrátiť len požičanú istinu a nemusí platiť úroky ani poplatky. Takáto regulácia je na to, aby spotrebiteľia neboli klamaní, že majú lacnejší úver, ako je v skutočnosti.

Uvedené pravidlo potom vedie na jednej strane k očakávanej obozretnosti zo strany slušných poskytovateľov úverov, aby RPMN vypočítali správne, na druhej strane k záujmu spotrebiteľov overiť si, či neboli pri RPMN oklamaní. Ak sa tieto strany stretnú pred súdom pri spore o zaplatenie pohľadávky z úveru, tak je základným záujmom súdu overiť správnosť výpočtu RPMN.

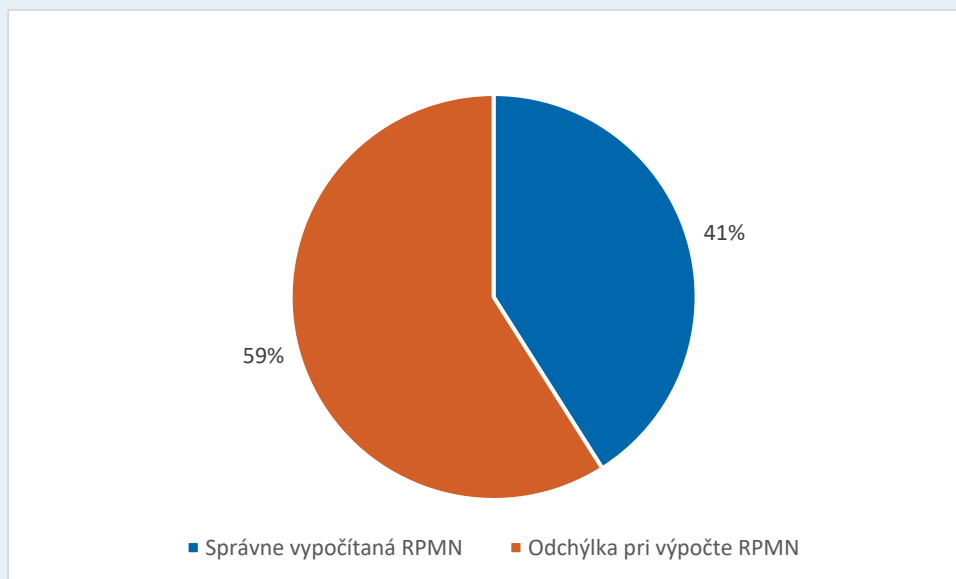
Lenže výpočet RPMN je pomerne náročný a z aplikačnej praxe sa NBS ukázalo, že postup pri výpočte RPMN je sprevádzaný množstvom nejasností pri interpretácii zákonných pravidiel. Preto NBS presadila, aby od roku 2019 bolo možné vydať podľa zákona vykonávacie opatrenie, ktorým by sa ustanovili podrobnosti výpočtu RPMN. Dlhý konzultačný proces predchádzajúci príprave opatrenia viedol k jeho prijatiu. Trhu bola poskytnutá v roku 2021 dlhá legisvakačná doba na úpravu systémov a od 1. 1. 2022 je na Slovenku do detailov spresnený výpočet RPMN tak, aby nedochádzalo k pochybnostiam o jeho správnom výpočte.

Spolu s ustanovením pravidiel mala NBS ešte záujem vytvoriť univerzálnu, verejne dostupnú kalkulačku, ktorá by zohľadňovala všetky predpoklady a pravidlá pre výpočet RPMN a určila by správnu hodnotu RPMN. Takáto presná kalkulačka na finančnom trhu doteraz neexistovala a NBS na nej pracovala v roku 2021. V súčasnosti je kalkulačka zadarmo dostupná verejnosti na <https://rpmn.nbs.sk>. Tá je určená pre širokú laickú aj odbornú verejnosť a zahŕňa prepočet RPMN pre bezúčelové a viazané spotrebiteľské úvery. Kalkulačku je možné použiť na kontrolný prepočet RPMN pre úverové zmluvy uzatvorené po 1. januári 2022. Do kalkulačky sa zadávajú výlučne údaje dohodnuté v úverovej zmluve a v dokumentoch, ktoré sú súčasťou tejto zmluvy.

## Box 1 Prepočet správnosti výpočtu RPMN

Pre ilustráciu uvádzame, že v priebehu roka 2021 NBS prijala 33 žiadostí súdov týkajúcich sa prepočtu RPMN. Pri prepočte bolo zistené, že v takmer 60 % prípadoch nebola hodnota RPMN uvedená v zmluve o úvere vypočítaná presne. Vo väčšine prípadov išlo len o drobné odchýlky od zákonnej úpravy a opatrení spresňujúcich výpočet RPMN, ktoré ovplyvnili výpočet RPMN v desatinách percentuálneho bodu.

Graf 1 Prepočet správnosti výpočtu RPMN - správne vypočítaná / odchýlka pri výpočte v (%)



Zdroj: NBS.

## 2.3 Transparentnosť investičného životného poistenia

NBS sa v roku 2021 zamerala na posúdenie zrozumiteľnosti a prehľadnosti predzmluvných informácií, zmluvy a poistných podmienok pri investičných životných poisteniach ponúkaných na Slovensku. V ochrane spotrebiteľa sa táto oblasť nazýva požiadavky na transparentnosť. Transparentnosť je základným predpokladom prijateľnosti zmluvných dojednaní.

Mobilný telefón – zariadenie, ktoré dnes používa takmer každý. Na trhu je ich nepreberné množstvo značiek, typov či generácií. Podľa čoho si však vybrať správny smartfón? Podľa veľkosti displeja, množstva funkcií, kvality fotoaparátu, ceny, značky, recenzií iných užívateľov, či moderných trendov? Čím sú produkt alebo služba zložitejšie, tým ťažšie sa nám vyberá. Pre informované rozhodnutie je preto dôležité, aby sme mali dostupné dostatočne prehľadné a zrozumiteľné informácie o produkte, či službe. Ako vo svete mobilných telefónov, tak to platí aj vo svete finančných služieb a volá sa to transparentnosť ponuky.

Investičné životné poistenia sú zložité finančné zmluvy. Sú veľmi komplexné, obsahujú investičnú aj poisťnú zložku. Preto sa NBS pri dohľade zaujímala o rozsah a kvalitu informácií o povahe poskytovaných služieb a o poplatkoch, ktoré sú za to spotrebiteľovi účtované. Kvôli pretrvávajúcej pandémie vykonala NBS analýzu metódou dohľadu na diaľku.

Výsledky analýzy sa podobali zisteniam, ku ktorým dospel aj Európsky orgán dohľadu pre poisťovníctvo a osobné dôchodky (EIOPA), ktorý v roku 2015 vykonal prieskum investičného životného poistenia naprieč Európou. EIOPA zistila, že aj keď produkty investičného životného poistenia poskytujú klientom dôležité výhody, náklady s nimi spojené sú vo viacerých európskych štátoch značne vysoké. V konečnom dôsledku potom prinášajú klientom nízku návratnosť investícií. Niektoré produkty sú vytvorené príliš zložito na to, aby bol klient schopný pochopiť a zvážiť pomer cena-kvalita ponúkaného produktu.

Dohľad na diaľku zo strany NBS zistil tiež, že spotrebiteľom nie sú vždy poskytnuté úplné informácie o účtovaných poplatkoch. Poplatková štruktúra produktu bola často veľmi zložitá a neprehľadná. V niektorých prípadoch boli účtované poplatky, ktoré zo zmluvy ani zo sadzobníka poplatkov vôbec nevyplývali.

NBS tiež potvrdila zistenia EIOPA, ktorá vo svojej [správe](#) skonštatovala, že je bežnou praxou, že poisťovne dostávajú odmenu od investičných spoločností, ktorých fondy ponúkajú v rámci svojich investičných životných poistení. Spotrebiteľov o tejto odmene však neinformujú, ani im ju zväčša nijako nerefundujú.

Na základe výsledkov vykonaných dohľadov sa NBS rozhodla pre rovnaký postup, aký zvolila EIOPA. V roku 2022 otvorí diskusiu s trhom ohľadne pravidiel dobrej praxe, ktoré by pre klienta zjednodušili porovnávanie produktov investičného životného poistenia a zároveň by smerovali k tomu, aby spotrebiteľia dostávali produkty, ktoré im prinášajú hodnotu, ktorej rozumejú. NBS má záujem formulovať pravidlá pre ponuku a predaj tohto typu produktu, vďaka ktorým by mal klient prístup k dostatočnému množstvu a kvalite informácií, aby bol schopný informovane sa rozhodnúť, či je pre neho ponúkaný produkt výhodný, a či má oň skutočne záujem.

## 2.4 Nebezpečenstvo podvodných ponúk na internete

NBS sa pri výkone svojej činnosti v oblasti ochrany finančného spotrebiteľa každoročne stretáva s množstvom rôznych podnetov od spotrebiteľov, ktorí sa stali obeťami najrôznejších foriem podvodov a falošných finančných inštitúcií. Pandémia však priniesla ich viditeľný nárast. Je to jednak preto, že počas nej boli spotrebiteľia oveľa viac odkázaní na internetové nákupy a ponuky a pandémie tiež priniesla pre mnohých zhoršenie ich finančnej situácie, či naopak v nej videli investičnú príležitosť.

Podvody v oblasti finančných služieb, s ktorými sa NBS stretáva možno podľa druhu služby, s ktorou je podvod spojený, rozdeliť do dvoch skupín:

1. Podvodné investičné ponuky
2. Podvodné úverové ponuky

Rozdiel spočíva v stratégii podvodníkov, ktorá je zameraná buď na spotrebiteľov, ktorí peniaze majú a chcú ich zhodnotiť alebo na tých, ktorí peniaze nevyhnutne potrebujú. Pri podvodných investičných ponukách sa podvodník snaží prilákať spotrebiteľa vidinou vysokého zhodnotenia peňazí, často deklaruje, že bez rizika. Pri podvodných úverových ponukách podvodník láka spotrebiteľa na možnosť získať výhodný úvery s nízkym úrokom bez potreby „zbytočných administratívnych prekážok“, avšak predtým je potrebné zaplatiť poplatok za sprostredkovanie.

Cieľ je však pri oboch stratégiách rovnaký, a to vylákať od spotrebiteľa peniaze, ktoré už nikdy neuvidí.

Poskytnutie účinnej pomoci finančnému spotrebiteľovi, ktorý sa už stal obeťou takéhoto podvodu nie je vzhľadom na okolnosti prípadu často možné. Podvod je možné ohlásiť aj na políciu, no vypátrať podvodníkov, ktorí sú v zahraničí, komunikujú len cez internet a pod vymyslenými menami a adresami, je veľmi náročné. Pre NBS je preto dlhodobou stratégiou prevencia – zvyšovanie finančnej gramotnosti verejnosti a zverejňovanie varovaní pred podvodnými schémami na finančnom trhu. NBS opakovane upozorňuje verejnosť na to, že v prvom rade je potrebné si skontrolovať, či ten, kto mu dáva lákavú ponuku, je v zozname dohliadaných subjektov na <https://subjekty.nbs.sk>.

## Box 2 Príklad podvodného úveru – prípad pána Martina

Prakticky modelovým príkladom je prípad spotrebiteľa, ktorý sa v roku 2021 obrátil na NBS so žiadosťou o pomoc. Jeho meno sme pozmenili. Podvodníkovi však poslal spolu 1.200 €.

Pána Martina zaujala na sociálnej sieti lákavá ponuka, ktorá sľubovala možnosť úveru za výhodnejších podmienok, ako v slovenských bankách. Cez reklamu sa preklikol na zahraničnú internetovú stránku, ktorá vyzerala podobne ako internetové stránky bežných bánk. Obsah internetovej stránky bolo možné zobraziť aj v slovenskom jazyku. Pán Martin si všimol, že preklad nie je príliš dokonalý, no nebol to pre neho varovný signál. Na stránke nechýbali kladné recenzie spokojných zákazníkov. Na internetovej stránke našiel vzorové zmluvné dokumenty a certifikáty v cudzom jazyku, z čoho nadobudol pocit, že ponuka na úver je seriózna. Vyplnil on-line žiadosť o poskytnutie úveru a čakal na schválenie. Na ďalší deň, mu bol doručený e-mail v slovenskom jazyku, z ktorého sa dalo aj napriek horšiemu a miestami nelogickému prekladu vyrozumieť, že úver bol schválený. Zároveň sa dozvedel, že je potrebné ešte uhradiť štandardný poplatok za poskytnutie úveru, pričom mu boli zaslané platobné informácie na úhradu. Neustále bol pritom ubezpečovaný, že ide o bežný postup. Po uhradení poplatku za poskytnutie úveru však sľubovaný úver stále nedostal a bol zo strany poskytovateľa opakovane žiadaný o uhradenie ďalších poplatkov, či už za poistenie alebo za prevod peňazí. Pán Martin tak zaplatil na rôznych poplatkoch už 20 % z hodnoty požadovaného úveru a ďalšie poplatky už odmietol uhradiť, keďže minul svoje úspory. V nasledujúcich dňoch mu poskytovateľ úveru doručil

niekoľko desiatok e-mailov, v ktorých ho žiadal aby zaplatil posledný poplatok, po ktorom mu bude úver okamžite poskytnutý. Pán Martin sa začal domnievať, že sa stal obeťou podvodu a obrátil sa na NBS.

Ak by pán Martin postupoval obozretne, na lákavo vyzerajúcu ponuku by nezareagoval, pretože:

- **Išlo o neznámeho poskytovateľa úveru**

Ak nájdete ponuku zaujímavého úveru, či investície, overte si či spoločnosť vôbec existuje, a či má povolenie na výkon takejto činnosti. Zoznam spoločností, ktoré majú oprávnenie na poskytovanie spotrebiteľských úverov je na: <https://subjekty.nbs.sk/>. Zistite si tiež na nezávislých internetových stránkach aké majú so spoločnosťou skúsenosti iní klienti. Je pravdepodobné, že nie ste prvý, koho sa snažia podvodníci oklamať.

- **Texty boli podozrivé**

Ak je na internetovej stránke poskytovateľa alebo v e-mailovej komunikácii nedokonalá slovenčina, či skomolený preklad, ide o neserióznou ponuku. Použitý jazyk je jeden zo základných znakov, ktoré by v spotrebiteľovi mali vzbudiť podozrenie, že niečo nie je v poriadku. Medzi ďalšie podozrivé znaky patrí na prvý pohľad zvláštny názov používateľa e-mailovej adresy, chybne alebo zložito napísaný názov spoločnosti v e-mailovej adrese, alebo používanie všeobecného oslovenia v nesprávnom gramatickom tvare.

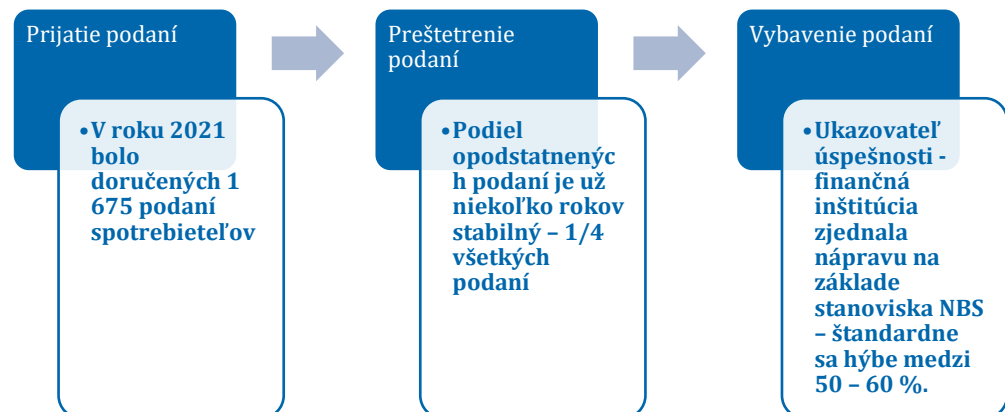
- **Spoločnosť komunikovala o poplatkoch až následne**

Ak vám sľubujú, že úver je schválený, no treba ešte zaplatiť poplatok, ide s veľmi vysokou pravdepodobnosťou o podvod. Ak od vás pýtajú znova ďalšie poplatky, ktoré predtým nespomínali, neplaťte ich. Poskytovatelia úverov spotrebiteľom majú zákonnú povinnosť poskytnúť všetky podstatné informácie o úvere ešte pred podpisom úverovej zmluvy, a to vrátane informácií o poplatkoch, ktoré bude spotrebiteľ povinný uhradiť.

## 3 Vybavovanie podaní

V roku 2021 bolo NBS doručených 1.675 podaní spotrebiteľov a iných klientov. Medziročne klesol počet doručených podaní o 340 podaní (17 %). Oproti roku 2020 prišlo o 181 menej podaní týkajúcich sa povinného zmluvného poistenia a havarijného poistenia. Pravdepodobne sa prejavil dôsledok najnižšieho počtu dopravných nehôd od vzniku SR, keďže ľudia cestovali kvôli pandémie menej.

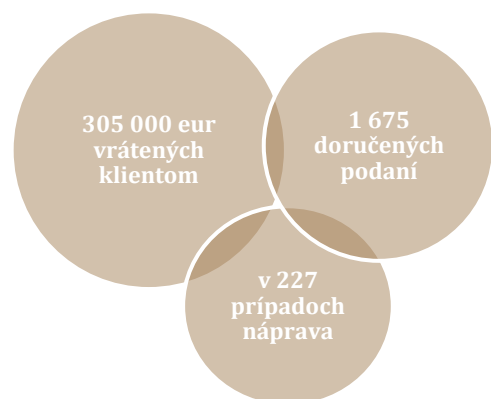
Obrázok 1 Proces vybavovania podaní



Zdroj: NBS

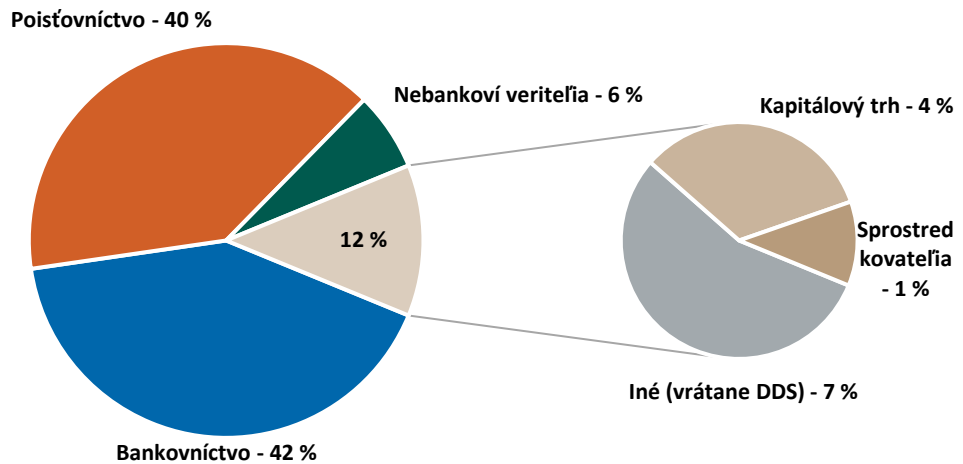
Charakteristickou črtou vybavovania podaní v pandemickej dobe je skutočnosť, že NBS eviduje pri komunikácii zo strany podávateľov vyššiu nervozitu, často až agresivitu v prípade nesúhlasu so stanoviskom NBS. Z toho však vyplynula aj vyššia miera opakovaných odpovedí NBS podávateľom.

Pre NBS je pre ďalší výkon dohľadu dôležité sledovať indikátor opodstatnenosti doručených podaní – počet podaní, pri ktorých NBS zistila porušenia zo strany dohliadaných subjektov. Za rok 2021 to bolo 26 %, pričom v 227 prípadoch pristúpila dohliadaná finančná inštitúcia k náprave na základe výzvy NBS k odstráneniu zistených nedostatkov, čo predstavuje úspešnosť 52 % z opodstatnených podaní. Vo finančnom vyjadrení to znamenalo 305.000,- EUR vrátených klientom zo strany finančných inštitúcií za rok 2021.



V roku 2021 mali najväčší podiel podania za sektor bankovníctva, a to 42 %. Sektor poisťovníctva, ktorý bol v minulých rokoch na prvom mieste v počte doručených podaní, sa presunul na druhé miesto, pričom podania za tento sektor predstavovali 40 % podiel na celkovom počte podaní.

Graf 2 Štruktúra podaní finančných spotrebiteľov podľa sektorov finančného trhu v roku 2021



Zdroj: NBS

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

### Box 3 Ako neprísť o peniaze pri platení mobilným zariadením

NBS za posledný rok zaevidovala zvýšený počet podaní, ktoré sa týkali podvodných konaní pri platení mobilným zariadením (mobilný telefón, hodinky, tablet) a to prostredníctvom tzv. digitálnych peňaženiek.

Cieľom podvodníkov bolo pridať si platobnú kartu do digitálnej peňaženky a nakupovať ňou bez použitia PIN kódu v kamenných obchodoch alebo na internete. Pri tom potrebovali spoluprácu okradnutej obete. Ak sa podvodník dostal k údajom z platobnej karty obete (**meno držiteľa karty, číslo karty, dátum platnosti karty a CVV kód**), ešte si kartu nevedel pridať do digitálnej peňaženky a nakupovať ňou. Na to potreboval aktivačný kód. Preto oň požiadal. Ak nepozorný držiteľ karty zadal kód na aktiváciu peňaženky, o ktorý požiadal podvodník, až vtedy sa podvodník dostal k peniazom z karty. Obet' dostala správu o aktivácii peňaženky a odvtedy si podvodník si vytvoril z platobnej karty digitálnu peňaženku. Držiteľ karty má v takom prípade problém, lebo takéto transakcie podvodníka sa považujú za autorizované a šanca na vrátenie peňazí bankou je minimálna. Platby prostredníctvom digitálnej peňaženky sú bezpečné, pokiaľ údaje z platobnej karty nie sú sprístupnené inej osobe. Banky už spravidla klientov upozorňujú, resp. sa dotazujú, či je to naozaj držiteľ karty, kto sa pokúša pridať platobnú kartu do aplikácie digitálnej peňaženky. V rámci tohto dotazu je aj upozornenie, že po pridaní aplikácie do príslušného zariadenia (telefónu, hodinek, tabletu) bude možné nakupovať v kamenných obchodoch aj na internete, pričom autorizácia prebehne už len na príslušnom zariadení. Ak Vám príde takéto upozornenie od banky, pričom ste predtým nepožiadali o aktivačný kód, znamená to, že niekto má údaje z vašej karty a tú je potrebné okamžite zablokovať.

54 podaní na zneužitie platobných kariet v roku 2021,  
kým v roku 2020 len 8

Podrobnejší prehľad o počte podaní a ich opodstatnenosti uvádza tabuľka č. 1

Tabuľka 1 Prehľad o počte podaní a ich opodstatnenosti

| <b>Podania za rok 2021</b>                  | <b>Počet podaní celkom</b> | <b>Opodstatnené podania</b> |
|---|----------------------------|-----------------------------|
| (stav k 31.12.2021)                         |                            |                             |
| <b>Bankovníctvo</b>                         | <b>695</b>                 | <b>148</b>                  |
| bežné účty                                  | 86                         | 15                          |
| úvery - spotrebiteľské                      | 140                        | 38                          |
| platobné služby – platobné karty            | 97                         | 13                          |
| úvery na bývanie                            | 112                        | 39                          |
| iné (v bankovníctve)                        | 260                        | 43                          |
| <b>Poistovníctvo</b>                        | <b>664</b>                 | <b>237</b>                  |
| neživotné poistenie - PZP a čelné sklá      | 268                        | 117                         |
| neživotné poistenie - zodpovednosť za škodu | 31                         | 10                          |
| poistenie osôb                              | 196                        | 71                          |
| neživotné poistenie - havarijné poistenie   | 66                         | 17                          |
| neživotné poistenie - majetok               | 77                         | 16                          |
| neživotné poistenie - iné                   | 26                         | 6                           |
| <b>Nebankoví veritelia</b>                  | <b>108</b>                 | <b>23</b>                   |
| spotrebiteľské úvery                        | 74                         | 19                          |
| inkasné spoločnosti                         | 14                         | 4                           |
| iné (mimo pôsobnosť NBS)                    | 20                         | 0                           |
| <b>Iné*</b>                                 | <b>111</b>                 | <b>3</b>                    |
| <b>Kapitálový trh</b>                       | <b>69</b>                  | <b>17</b>                   |
| <b>Doplnkové dôchodkové sporenie</b>        | <b>4</b>                   | <b>1</b>                    |
| <b>Sprostredkovatelia</b>                   | <b>24</b>                  | <b>6</b>                    |
| <b>Celkom</b>                               | <b>1675</b>                | <b>435</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).



## 4 Finančné vzdelávanie

Akokoľvek dôsledný dohľad v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov nedokáže ochrániť každého spotrebiteľa pred jeho nesprávnymi finančnými rozhodnutiami. Za pevnú súčasť ochrany spotrebiteľa NBS preto považuje finančné vzdelávanie obyvateľstva. Spotrebiteľia, ktorí vedú urobiť informované rozhodnutie, rozumejú finančným službám a vedú sa zastať svojich spotrebiteľských práv sú najefektívnejším prvkom ochrany spotrebiteľa. Aj preto NBS prišla v roku 2019 so stratégiou na podporu finančnej gramotnosti. Rok 2021 bol pilotným rokom, keď podľa tejto stratégie vykonávala aktivity v oblasti finančného vzdelávania pod značkou 5peňazí. Bol to rok budovania značky 5peňazí a zároveň rok hľadania partnerov na spoluprácu. 5peňazí ponúklo jednak nový, moderný program založený na zážitkovom vzdelávaní pre žiakov a študentov, a tiež zaujímavý mix osvetu a vzdelávania primerane zábavnou formou pre širokú verejnosť na webe a sociálnych sieťach. V roku 2021 bola prvýkrát zverejnená grantová výzva 5peňazí na podporu projektov finančného vzdelávania a NBS rozdelila medzi 5 víťazných projektov celkom 300 tis. eur.

### 4.1 Finančné vzdelávanie vlastnými kapacitami ...aj my vieme vzdelávať...

NBS predstavila značku 5peňazí verejnosti v novembri 2020, uprostred druhej vlny pandémie Covid-19. Vzdelávacie aktivity NBS v roku 2021 boli tiež silno poznačené pandemiou a opatreniami prijatými na obmedzenie šírenia vírusu. Preto nebolo možné na začiatku roka otvoriť Centrá 5peňazí v regiónoch. Pripravené zážitkové vzdelávanie pre základné a stredné školy tak bolo operatívne adaptované na online formu. V online vzdelávaní sa 5peňazí sústredilo na stredoškólkov, ktorí si v trojhodinovom module vyskúšali ako sa zostavuje rodinný rozpočet, zistili koľko by zarobili vo svojom vytúženom povolání a diskutovali o tom ako zaplatiť účty. V roku 2021 sme pripravili dva vzdelávacie moduly tematicky zamerané na: príjem a práca; finančné plánovanie.



Naše lektorky školili stredoškólskych učiteľov programu Aplikovanej ekonómie z Junior Achievement Slovensko. Školenie prebiehalo v expozitúrach v Banskej Bystrici a Košiciach. Súčasťou programu boli informácie k študentským firmám v súčasnej situácii.



Letná škola 5peňazí v Kremnici  
- vzdelávanie lektorského tímu  
počas školských prázdnin  
(téma Príjem a práca, cieľová  
skupina: deti, žiaci, študenti vo  
veku 5-17 rokov)

Hneď, ako to pandemická situácia dovolila, na jeseň 5peňazí otvorilo pre školákov regionálne centrá v Košiciach, Banskej Bystrici, Kremnici a Bratislave. Bolo tak realizovaných celkovo 111 školení, ktorými prešlo cca 1.350 žiakov (1.085 online, 265 prezenčne). Vzhľadom na použitú vzdelávaciu metódu sa dá pracovať naraz prezenčne najviac so 16 žiakmi a online len s jednou triedou (cca 30 žiakov). Zážitkové vzdelávanie neumožňuje preškoliť veľké množstvo žiakov a nikdy nebude mať masový charakter. Lektori však dostali od zúčastnených žiakov základných a stredných škôl okolo tisíc spätných väzieb, pričom ani jedna nebola negatívna.

Medzi cieľové skupiny na ktoré zameriavame naše vzdelávanie nepatria iba žiaci na základných školách stredných školách. Zistili sme, že aj zo strany vysokoškolákov je záujem sa vzdelávať v oblasti financií. Pre túto špecifickú skupinu prinášame atraktívny koncept šitý na mieru študentom vysokých škôl – „InfoSWAP“, prostredníctvom ktorého hľadáme ambasádorov projektu 5peňazí medzi vysokoškolákmi.

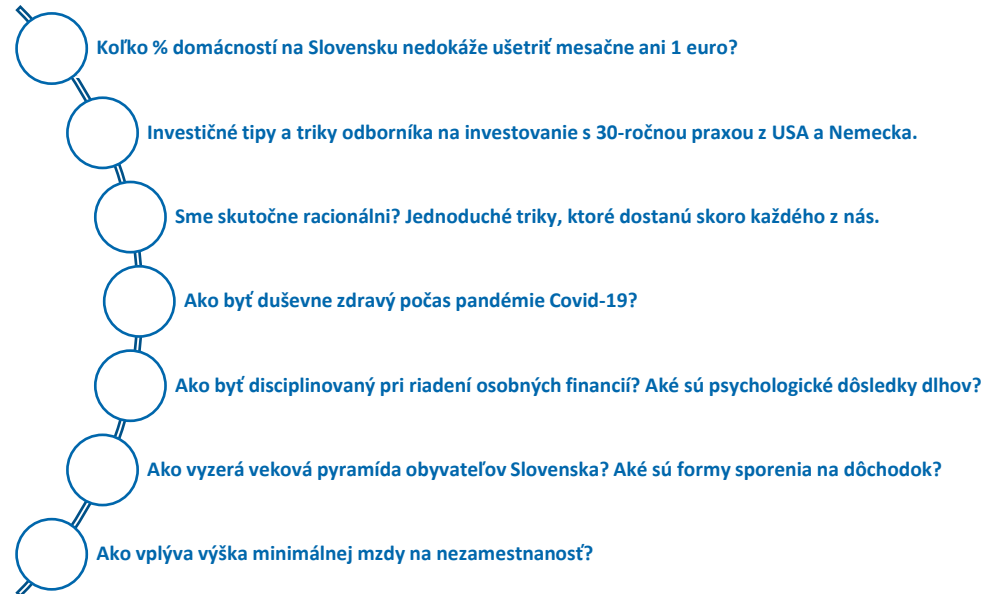


Moderátorka Monika Birčárová informuje o aktivitách na 5penazi.sk a sprevádza účastníkov interaktívneho online podujatia InfoSWAP.

Pod heslom „Zdieľaj čo vieš a čomu rozumieš“ prepájame univerzity a študentov rôznych študijných zameraní. Interaktívny online webinár prepája teóriu s praxou a vďaka zdieľaniu informácií získavajú študenti nové vedomosti z finančnej aj nefinančnej sféry (medicíny, práva, IT atď.). Vysokoškoláci sami navrhujú tému, s ktorou chcú vystúpiť alebo tému z oblasti financií, ktorá ich zaujíma.

V priemere na každom z nich sa zúčastní viac ako 100 vysokoškolákov. Webinár tvoria zaujímavo podané prednášky z ekonomickej, neekonomickej oblasti a príspevok odborníka z NBS. Zatiaľ sme spojili študentov zo Žilinskej univerzity, Univerzity Pavla Jozefa Šafárika v Košiciach a Ekonomickej univerzity v Bratislave.

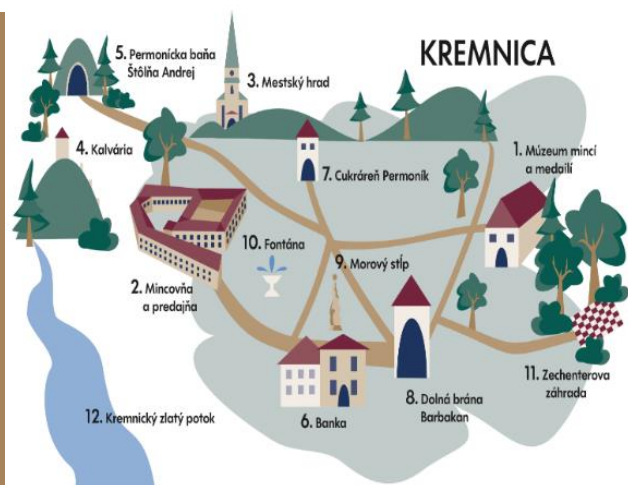
## O čo sa vysokoškoláci zaujímali a čo všetko zdieľali v roku 2021?



## 4.2 Spôsob komunikácie je pri vzdelávaní najdôležitejší ...ako sme komunikovali...

NBS sa vzdelávaniu venuje už niekoľko rokov, ale pokrytie vzdelávacích aktivít bolo do značnej miery limitované spôsobom, akým sme dokázali komunikovať so širokou verejnosťou. Aj keď verejnosť vníma NBS ako jednu z naj dôveryhodnejších inštitúcií, o tom, že môžeme ľuďom ponúknuť zaujímavé

Klimko a Barborka žijú v permoníckych chodbách neďaleko Kremnice. Rodiny s deťmi objavovali rôzne miesta priamo v baníckom meste a vďaka nim odhalili tajomstvá peňazí.



vzdelávanie vedelo len málo Slovákov. Od predstavenia novej značky 5peňazí na webe a sociálnych sieťach Facebook a Instagram si NBS sľubuje, že bude vnímaná ako dôveryhodná a kompetentná inštitúcia aj v oblasti finančného vzdelávania. Po celý rok sme online priestor naplňali neustranným a nadčasovým vzdelávacím obsahom.

Nosnou letnou komunikačnou kampaňou v oblasti finančného vzdelávania v roku 2021 boli [Príbehy z Kremnice](#). V spolupráci s Múzeom mincí a medailí v Kremnici a Edudramou, NBS priniesla zábavné finančné vzdelávanie pre rodiny s deťmi. Základom kampane bolo 5+1 poučných autorských rozprávok o peniazoch so zvedavými permoníkmi Barborkou a Klimkom. Vzdelávanie bolo postavené na princípe „rozprávajme sa spolu o peniazoch“. Rodičom sme pripravili sprievodný materiál (pracovné listy) ku každému príbehu, ktorý pomáha správne uchopiť témy Zarob; Míňaj, Šetri, Požičaj a Chráň. Materiál obsahuje zábavné úlohy pre deti a okruhy, o ktorých sa s nimi rodičia môžu rozprávať.

Štatistiky ako videnia na Facebooku (400.000), počet návštev na stránke (11.228), či priemerný čas, ktorý návštevník strávil na stránke s permoníkmi (cca 5 minút) sú dôkazom, že naše Príbehy z Kremnice ľudí zaujali a má zmysel v nich pokračovať aj v roku 2022.

#### Box 4 Sledovanosť sociálnych sietí a webstránky 5peňazí

V roku 2021 sme skúšali všeličo, aby sme zistili čo funguje. Skúsili sme videá s odborníkmi z NBS, nepočujúcimi, influencermi, spolupráce s asociáciami, neziskovými organizáciami, interakčné posty, otvorené aj zatvorené otázky na ľudí, zdieľanie článkov, súťaže, kvízy. To všetko s cieľom získať fanúšikov. Čísla zobrazenia stránky, používateľov, sledovateľov na sociálnych sieťach sa nám postupne zvyšujú, ale musíme byť trpezliví. V roku 2021 sme na webe 5peňazí pripravili viac ako 80 vzdelávacích článkov. Akokoľvek kvalitný obsah robíme, ak ho marketingovo nepodporíme, zapadol by v presýtenom internetovom trhu.



4 832 sledovateľov



2 631 sledovateľov



135 595 používateľov a 276 309 zobrazení stránky

Dôležitým komunikačným kanálom 5peňazí je web a sociálne siete prostredníctvom ktorých sa snažíme prístupnou formou priblížiť verejnosti aj často nudné a ťažké finančné témy, tak aby na našom webe našli informácie, ktoré im pomôžu správne sa rozhodovať bez komerčných vplyvov. V komunikačných kampaniach na webe a sociálnych sieťach sa 5peňazí venovalo tiež rozumnému zadlžovaniu, vytváraniu finančnej rezervy v domácom rozpočte, rozumnému investovaniu, oblasti kryptoaktív, fintechem, rizikám finančných podvodov.



Lektorský tím v spolupráci s Múzeom mincí a medailí realizoval „Príbehy v múzeu“ počas Kremnických gagov. Akcia bola zameraná na rodiny s deťmi. V Múzeu mincí a medailí a stali účastníci podujatia súčasťou príbehov o permoníkoch hrovou formou a zažili ich dobrodružstvách vo svete peňazí.

5peňazí na webe pripravilo v spolupráci s partnermi Školu investovania (Slovenská asociácia správcovských spoločností a Asociácia obchodníkov s cennými papiermi), rubriku rodinné financie (CFA Society Slovakia), témy udržateľnej-zelenej ekonomiky (INCIEN - Inštitút cirkulárnej ekonomiky), videá pre nepočujúcich alebo sériu videí herečky Márie Bartalos s kolegynou Dominikou Turečekovou z NBS.



DoMa v Peniazoch. Séria videí herečky Márie Bartalos s Dominikou Turečekovou na témy: Rezervy; Ciele do budúcnosti; Požičané Vianoce; Vlastné či prenájom; Cestovné poistenie; Korona vírus versus malé podniky.

Základným pravidlom pri tvorbe všetkých aktivít je „learning first“, to znamená v každom oslovení verejnosti cez 5peňazí naučiť niečo z oblasti financií.

## 4.3 Využívame externé vzdelávacie kapacity ...nielen my vieme vzdelávať...

Na Slovensku sa vzdelávaniu v oblasti financií venujú mnohí s rôznou mierou úspešnosti. Jednou z misií definovaných v Stratégii NBS je presvedčiť spoločnosť, že lepšia koordinácia aktivít finančného vzdelávania prinesie synergický efekt. Uvádzame že: „Poslaním NBS nie je vzdelávacia politika, ale NBS chce prispieť ako prirodzený partner k podpore finančného vzdelávania na Slovensku a k čo najlepšej prepojenosti a koordinácii verejných a súkromných aktivít na jeho podporu“. Rok 2021 bol preto aj rokom hľadania externých partnerov na spoluprácu.

NBS pripravila grantovú výzvu na podporu projektov finančnej gramotnosti. Cieľom grantovej schémy je podporiť kvalitné projekty, ktoré významne prispievajú k zvýšeniu finančnej gramotnosti špecifických cieľových skupín, a to žiakov, študentov, starších občanov, dôchodcov alebo osobitne zraniteľných skupín (menších, migrantov, zdravotne postihnutých, dlhodobo nezamestnaných), ale aj tých občanov, ktorí majú nedostatočné základné znalosti osobných financií, nemajú dostatočné skúsenosti s finančnými produktmi, podliehajú nadmernému zadlžovaniu sa, majú nízky objem úspor, či sa neorientujú v nových technológiách. Na jar 2021 sme po prvýkrát zverejnili grantovú výzvu 5peňazí na podporu projektov finančného vzdelávania, do ktorej sa prihlásilo viac ako 50 žiadateľov o grant, a ktorí v sumáre pripravili projekty v celkovej výške cca 3 mil. eur. V zmysle vytvorenej projektovej infraštruktúry, hodnotiacia komisia vybrala vo finále 5 projektov, ktoré NBS podporila sumou 299.974 €.

Podporené projekty finančnej gramotnosti prierezovo, prostredníctvom rôznych formátov a aktivít, zasahujú viaceré cieľové skupiny identifikované s Stratégiou NBS (marginalizované skupiny – finančný mentoring, expertné poradenstvo v oblasti financií pre ľudí v generačnej chudobe; virtuálne prostredie – mobilná apka pre žiakov zabezpečujúca „learning by doing“; edukačný muzikál – finančné vzdelávanie zábavnou formou pre najmenších; vzdelávacie videokurzy – pre žiakov, učiteľov, dospelých na YouTube; vzdelávanie sociálnych pracovníkov – finančno-sociálno-právne vzdelávanie).

Tabuľka 2 Projekty podporené v grantovej výzve

| Žiadateľ            | Názov projektu  | Výška grantu     |
|---------------------|---|------------------|
| Cesta von           | Rozumné hospodárenie v marginalizovaných rómskych komunitách                | 99 840 €         |
| Indícia, n. o.      | Investland 2.0  | 88 000 €         |
| PRO DYNAMIK         | Permoničkovia v krajine (peňazí) centíčkov a euríčkov                       | 66 550 €         |
| Zmudri              | Zmudri vo financiách  | 14 810 €         |
| OZ WellGiving       | Východiská z generačnej chudoby pre marginalizované skupiny a samoživiteľov | 30 774 €         |
| <b>Celková suma</b> |   | <b>299 974 €</b> |

**Zdroj:** NBS

Viac o podporených projektoch je možné nájsť na webovom sídle [5penazi.sk](http://5penazi.sk). Spolupráca s organizáciami podporenými grantami však prináša aj ďalšie efekty. Ako príklad možno uviesť prípravu schémy finančného vzdelávania pre marginalizované skupiny, legislatívny základ pre poskytovanie mikropôžičiek, či podporu inštitútu bezplatných dlhových poradní.

Okrem grantovej schémy NBS vstupuje aj do ďalších spoluprác. Finančná gramotnosť pre žiakov na základných a stredných školách je cieľom projektu s Nadáciou SLSP – vytvorenie FinQ centra, n.o. FinQ ako program finančného vzdelávania a rozvoja finančnej kultúry pre školy, získal akreditáciu Ministerstva školstva, vedy, výskumu a športu SR a minulý rok bežala jeho pilotná overovacia fáza na 25 školách. NBS podporila kandidatúru programu FinQ ako príkladu dobrej vzdelávacej praxe v štruktúrach OECD/INFE. Ambicióznym cieľom FinQ centra bude do roku 2025 rozšíriť na Slovensku program tak, aby ním prešlo 30 % žiakov slovenských základných a stredných škôl.

NBS intenzívne spolupracuje s tretím sektorom, no rovnako má záujem o spoluprácu so štátnou správou. Za veľmi prospešnú považujeme užšiu spoluprácu s Ministerstvom vnútra Slovenskej republiky, Odborom prevencie kriminality. V oblasti vzdelávacej politiky NBS pokračuje v spolupráci s Ministerstvom školstva, vedy výskumu a športu Slovenskej republiky. Zástupcovia z NBS participujú v pracovnej skupine pre oblasť finančného vzdelávania pri tvorbe „Kurikula základného vzdelávania“.

#### 4.4 Na čom sme začali pracovať v roku 2021 a bude vidieť v roku 2022 ...kampane...

V roku 2021 sme realizovali široký diapazón vzdelávacích aktivít. „Pilotný rok“ pomohol identifikovať čo vieme úspešne a účinne realizovať. Overili sme si, ktoré aktivity fungujú viac, ktoré menej a taktiež sme identifikovali aké cesty použiť, aby sme doručili vzdelávací obsah cieľovým skupinám.

Rok 2021 sme využili na intenzívnu prípravu „televíznych“ aktivít, s ktorými začíname v roku 2022. V spolupráci s externou agentúrou sme pripravili „**Televízne miniatúry**“ – minisériu krátkych animovaných edukačných videí v RTVS. Na pozadí rozprávkových motívov sú vysvetľované rôzne témy z oblasti financií (Napríklad Ako si Šípková Ruženka úver brala, Ako tri prasiatka nehnuteľnosť kupovali, O živej vode a finančnej rezerve atď.). Rovnako sme obsahovo a produkčne pripravili **seriál 5 minútových videí pre seniorov** (20 dielov), ktorý sa venuje rôznym témam z oblasti financií a bude vysielaný v spolupráci s RTVS.

# 5 Príloha

**Právoplatné sankčné 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](#))
11. **POHOTOVOŠŤ, s.r.o.**  
právoplatné 28.12.2021 ([rozhodnutie](#))

## **Bankové produkty**

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



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

#### **Neživotné poistenie**

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

#### **Životné poistenie**

20. **NOVIS Insurance Company, NOVIS Versicherungsgesellschaft, NOVIS Compagnia di Assicurazioni, NOVIS Poisťovňa a. s.**  
právoplatné 10. 10. 2019 ([rozhodnutie](#))
21. **UNIQA poisťovňa, a.s.**  
právoplatné 26. 10. 2021 ([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, a. s.**  
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](#))

#### **Daň z poistenia – nekalé obchodné praktiky**

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