



# Ochrana spotrebiteľa v oblasti osobných dôchodkov

Júlia Čillíková\*



- \* Júlia Čillíková je riaditeľkou odboru regulácie Národnej banky Slovenska.
- 1 Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2007/64/ES z 13. novembra 2007 o platobných službách na vnútornom trhu, ktorou sa menia a dopĺňajú smernice 97/7/ES, 2002/65/ES, 2005/60/ES a 2006/48/ES a ktorou sa zrušuje smernica 97/5/ES (Text s významom pre EHP) (Ú. v. ES L 319, 5. 12. 2007, s. 1).
  - 2 Smernica 2002/92/ES Európskeho parlamentu a Rady z 9. decembra 2002 o sprostredkovaní poisťovní Ú. v. ES L 9, 15/01/2003, s. 3 – 10.
  - 3 Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2002/65/ES z 23. septembra 2002 o poskytovaní finančných služieb spotrebiteľom na diaľku a o zmene a doplnení smernice Rady 90/619/EHS a smerníc 97/7/ES a 98/27/ES (Ú. v. ES L 271, 9. 10. 2002, s. 16).
  - 4 Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2008/48/ES z 23. apríla 2008 o zmluvách o spotrebiteľskom úvere a o zrušení smernice Rady 87/102/EHS (Ú. v. ES L 133, 22. 5. 2008, s. 66).
  - 5 Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2009/65/ES z 13. júla 2009 o koordinácii zákonov, iných právnych predpisov a správnych opatrení týkajúcich sa podnikov kolektívneho investovania do prevoditeľných cenných papierov (PKIPCP) (prepracované znenie) (Text s významom pre EHP) (Ú. v. ES L 302, 17. 11. 2009, s. 32).
  - 6 Smernica Európskeho parlamentu a rady 2004/39/ES z 21. apríla 2004 o trhoch s finančnými nástrojmi, o zmene a doplnení smerníc Rady 85/611/EHS a 93/6/EHS a smernice Európskeho parlamentu a Rady 2000/12/ES a o zrušení smernice Rady 93/22/EHS (Ú. v. ES L 145, 30. 4. 2004, s. 1).

Téma ochrany spotrebiteľa rezonuje v celej spoločnosti a v oblasti finančného trhu možno ešte intenzívnejšie. Jedným z dôvodov je existencia asymetrie medzi informáciami a znalosťami o poskytovanej finančnej službe na strane jej poskytovateľa, napríklad banky, poisťovne či správcovskej spoločnosti, a príjemcu – spotrebiteľa, čím vzniká riziko nesprávneho výberu, t. j. výberu, ktorý nie je ideálny vzhľadom na potreby klienta a cenu služby. Spotrebiteľovi tiež mnohokrát chýbajú informácie o ponuke konkurencie. Ďalším dôvodom dôležitosti ochrany spotrebiteľa na finančnom trhu je, že z väčšiny rozhodnutí spotrebiteľa v oblasti poskytovania finančných služieb vyplývajú dlhodobé záväzky alebo očakávania. Preto považujeme primeranú ochranu spotrebiteľa finančných služieb za oprávnenú. Európska legislatíva sa už v minulosti snažila čiastkovo regulovať a harmonizovať niektoré oblasti, ako napríklad platobné služby,<sup>1</sup> sprostredkovanie v poisťovníctve,<sup>2</sup> poskytovanie finančných služieb na diaľku,<sup>3</sup> spotrebiteľské úvery,<sup>4</sup> UCITS,<sup>5</sup> MIFID<sup>6</sup> a podobne, ale vzhľadom na rozsiahlosť a rôznorodosť finančných trhov, lokálnej regulácie v tejto oblasti išlo o postupný proces. Slovenská republika začala systémovo riešiť koncept ochrany spotrebiteľa na finančnom trhu už v roku 2008.

Už v tom čase sa diskutovalo o rozsahu regulácie v niekoľkých rovinách. Prvou je rozsah ochrany spotrebiteľa z pohľadu subjektov poskytujúcich finančnú službu, prípadne z pohľadu produktov. Druhou rovinou bol rozsah povinností subjektov poskytujúcich službu, ako napríklad poskytnutie odbornej starostlivosti pri poskytovaní služby, dodržiavanie dobrých mravov, posúdenie vhodnosti finančnej služby, propagácia, neetické konanie, klamanie spotrebiteľa, agresívne praktiky, informačné povinnosti a podobne. V tejto súvislosti je nutné dôsledne v legislatíve zadefinovať ob-

sah jednotlivých povinností, aby sa zabezpečila ich vymáhateľnosť. Tretou rovinou je finančné vzdelávanie, pretože bez pochopenia finančných služieb môžu spotrebiteľia nesprávne vyhodnotiť svoje možnosti, ako i ponuku finančných inštitúcií. Na základe diskusií od roku 2008, ale aj skúseností z ostatných krajín možno konštatovať, že akokoľvek kvalitná regulácia vyššie uvedených okruhov sama osebe, bez ďalších súčastí, nezabezpečí primeranú ochranu spotrebiteľa.

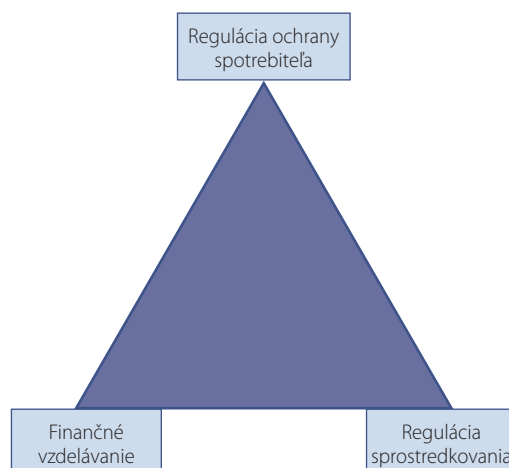
Ochrana spotrebiteľa by mal tvoriť súbor opatrení, ktoré potom ako jeden celok majú veľkú pravdepodobnosť významne zvýšiť ochranu spotrebiteľa na finančnom trhu. Tento koncept je možné vyjadriť trojuholníkom (obr. 1), v ktorom vrcholy tvoria už spomínaná regulácia finančného trhu, regulácia distribúcie produktov a primerané koncepčné finančné vzdelávanie.

Tieto segmenty majú rovnakú a nezastupiteľnú váhu a systémovo sa dopĺňajú. Takto zvolený koncept by mohol zabezpečiť na jednej strane kvalitných a zdravých poskytovateľov služieb a zároveň pre klienta garantovanie jasných a dostatočných informácií o produkte doplnené jeho primeranou schopnosťou takéto informácie pochopiť (percepčná schopnosť).

Od roku 2008 Slovensko prijalo množstvo opatrení s cieľom zvýšiť ochranu spotrebiteľa. Niektoré sú implementáciou európskej legislatívy, avšak sú oblasti, kde sme išli ďalej.

V pomyselnom trojuholníku sme najviac pokročili v regulácii sprostredkovania. Zákon č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom

Obr. 1 Koncept ochrany spotrebiteľa





poradenstve pokrývajúci všetky sektory finančného trhu zaviedol jednoznačné požiadavky na osoby ktoré môžu ponúkať finančné služby. Zaviedol minimálne požiadavky na osoby vykonávajúce sprostredkovanie a podmienky na sprostredkovanie finančnej služby, a zároveň definoval dohľad nad dodržiavaním týchto povinností. Medzi najdôležitejšie nástroje patrí požiadavka na bezúhonnosť a odbornosť (*fit and proper*) sprostredkovateľa finančných služieb, a to vymedzením minimálneho vzdelania, overením odbornosti (vykonaním skúšky) a následným udržiavaním odbornosti. Zároveň bol zavedený centrálny register sprostredkovateľov (register finančných agentov, finančných poradcov, finančných sprostredkovateľov z iného členského štátu v sektore poistenia alebo zaistenia a viazaných investičných agentov),<sup>7</sup> ktorý je verejne prístupný a tým sú dostupné údaje o osobách, ktoré sú oprávnené sprostredkovať finančné produkty v jednotlivých sektoroch finančného trhu. Pre spotrebiteľa je následne veľmi jednoduché skontrolovať, či osoba, ktorá ho osloví vo veci sprostredkovania finančnej služby, je alebo nie je na to oprávnená. Ďalšou dôležitou časťou je zdefinovanie predzmluvných informácií a povinnosť takéto informácie uchovávať. Týmto nástrojom sa výrazne zjednodušilo preukazovanie kvality a vhodnosti poskytnutej služby a eliminoval sa počet problémov a nejasností pri prípadných neskorších sťažnostiach. Zdefinovanie predzmluvných informácií zatiaľ nie je definitívne a bude potrebné nájsť rovnováhu medzi poskytnutím všetkých dôležitých informácií a rozsahom týchto informácií. Ďalej bola zavedená dvojestupňová kategorizácia sprostredkovateľov vzhľadom na obrovské množstvo osôb poskytujúcich sprostredkovanie finančných služieb a časť zodpovednosti za dohľad nad plnením zákonných požiadaviek bola prenesená na trh ako taký. Tento krok pomohol k výraznému sfunkčneniu a zvýšeniu efektívnosti vymáhania zákonných povinností, pretože sa zúžil počet osôb, voči ktorým dohľad koná. Zároveň aj posilnil zodpovednosť trhu, lebo následkom preukázaného porušovania zákona je strata dôveryhodnosti a tým aj znemožnenie ďalej vykonávať sprostredkovateľskú činnosť. Ukázalo sa, že základné informácie pre klienta by sa nemali líšiť v závislosti od typu distribúcie, pretože z pohľadu klienta je dôležité, aby dostal korektné informácie, na základe ktorých sa môže rozhodnúť a následne uzavrieť zmluvu.

Skúsenosti Slovenska počas piatich rokov ukazujú, že takáto regulácia bola krokom správnym smerom a veľmi podobné diskusie teraz prebiehajú v rámci Európy, so zámerom zharmonizovať princípy poskytovania sprostredkovania finančných služieb. Aj keď na začiatku bolo zjednotenie regulácie sprostredkovania vo všetkých sektoroch považované za veľmi revolučnú myšlienku, teraz sa môžeme podeliť o naše skúsenosti v existujúcej diskusii.

Ochrana spotrebiteľa na finančnom trhu je na Slovensku opätovne predmetom diskusií a prebieha príprava komplexnej regulácie vrátane

vymedzenia subjektov, ktoré budú podliehať inšpekcii, a vymedzenia rozsahu nástrojov inšpekčnej činnosti. Táto príprava sa začala v januári tohto roka, keď vláda schválila koncepciu ochrany spotrebiteľa na finančnom trhu.<sup>8</sup> Cieľom schválenej koncepcie je vytvoriť systém nástrojov a opatrení, ktoré povedú k vyššej ochrane spotrebiteľov na finančnom trhu. Kľúčové bude rozšírenie právomoci NBS v oblasti dohľadu nad poskytovateľmi spotrebiteľských úverov, nad ktorými v súčasnosti dohľad nevykonáva. Zároveň dôjde k zabezpečeniu výkonu inšpekčnej činnosti na finančnom trhu.

Nebankové subjekty budú po novom licencované a dohliadané Národnou bankou Slovenska. Z koncepcie teda vyplýva, že každý dohliadaný subjekt bude zároveň podliehať aj inšpekcii Národnej banky Slovenska, ktorá bude môcť preskúmať postupy danej spoločnosti voči klientovi. Vzájomným pôsobením týchto opatrení by sa malo podať dosiahnuť lepšie podmienky a lepšie postavenie spotrebiteľov na finančnom trhu.

Súčasnou koncepciou je zriadenie tzv. jednotného kontaktného miesta, ktoré by malo zastrešovať všetky podnety klientov voči poskytovateľom finančných služieb pre celý finančný trh vrátane lízingových a nebankových spoločností. Je však potrebné uviesť, že túto úlohu Národná banka Slovenska čiastočne získala už novelou zákona o dohľade.

Koncepcia navrhuje aj zlepšenie mimosúdneho riešenia sporov medzi finančnými inštitúciami a ich klientmi so zámerom zefektívniť fungovanie systému nezávislých a nestranných rozhodcovských súdov. V oblasti finančného vzdelávania zakotvuje zámer viac spolupracovať so spotrebiteľskými združeniami, dôchodcovskými organizáciami a školami, ako aj vytvoriť funkčný a účinný systém združení na ochranu spotrebiteľa. Je však pravdou, že práve finančné vzdelávanie je v súčasnosti najslabším článkom nášho trojuholníka a bez schopnosti klienta pochopiť a vyhodnotiť informáciu je riziko zlého rozhodnutia veľmi vysoké. Finančná gramotnosť obyvateľstva je veľmi senzitívnu oblasťou a nie vždy existuje priama úmernosť medzi prostriedkami vynaloženými na finančné vzdelávanie a vedomosťami obyvateľstva.

O to väčší dôraz je potrebné klásť na ochranu spotrebiteľa v oblasti osobných dôchodkov, keďže ide nielen o dlhodobý charakter týchto produktov, ale aj o jeden zo zdrojov financovania nákladov v poproduktívnom čase jednotlivca. Novým prvkom ochrany spotrebiteľa v tejto oblasti by mohol byť štandardizovaný produkt ponúkaný klientovi pre jeho jednoduchšie rozhodovanie vzhľadom na obmedzenú finančnú gramotnosť verejnosti.

Téma osobných dôchodkov sa v poslednom období v Európe dostáva do popredia, keďže predlžujúca sa stredná dĺžka života, nižšia pôrodnosť a tým spôsobené starnutie populácie je skutočnosť, s ktorou sa jednotlivé krajiny musia postupne vysporiadať. O neudržateľnosti Bismarckovho

<sup>7</sup> <http://www.nbs.sk/sk/dohlad-nad-financnym-trhom/dohlad-nad-financnym-sprostredkovanim-a-financnym-poradenstvom/register-fa-fp>  
<sup>8</sup> Koncepcia ochrany spotrebiteľov na finančnom trhu, dostupná na <http://www.rokovania.sk/Rokovanie.aspx/BodRokovaniaDetail?idMaterial=23164>



## EIOPA PUBLIC EVENT ON PERSONAL PENSIONS

9 <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2012:0055:FIN:SK:PDF>

10 [https://eiopa.europa.eu/consultations/consultation-papers/index.html?no\\_cache=1&cid=5706&did=31463&sechash=35656789](https://eiopa.europa.eu/consultations/consultation-papers/index.html?no_cache=1&cid=5706&did=31463&sechash=35656789)

modelu sa dnes už nediskutuje a krajiny sa snažia nájsť riešenie, aký model dôchodkov by bol vhodný. Každý sa snaží nájsť riešenie, ktoré by na jednej strane zabezpečilo pre dôchodcov primerané dôchodky a na druhej strane bolo udržateľné z pohľadu verejných financií.

V tzv. starej Európe boli pôvodne bežné produkty, pri ktorých bola zmluvne garantovaná výška dôchodku (model definovaných dávok). Mnohé krízy finančných trhov a možno aj „cena“, za ktorú je možné garantovať takéto produkty, však vyvolávajú potrebu zmeny týchto produktov. V posledných dekádach minulého storočia sa začali rozbiehať schémy, pri ktorých je definovaný príspevok, ktorý sa na účte klienta akumuluje, a výsledný dôchodok závisí od výnosov, ktoré boli dosiahnuté z investovaných príspevkov (model definovaných príspevkov).

Európska komisia sa tiež zaoberá udržateľnosťou dôchodkov a snaží sa nájsť spôsob, aby

v existujúcom demografickom a ekonomickom prostredí zabezpečila primeranú kvalitu života svojich občanov aj po odchode na dôchodok. V tzv. Bielej knihe o dôchodkoch<sup>9</sup> upozornila na potrebu holistického prístupu, čo zjednodušene znamená kombináciu rôznych produktov. V tejto súvislosti Európsky orgán pre poisťovníctvo a dôchodkové poistenie zamestnancov (EIOPA) vytvoril a publikoval materiál o vytvorení jednotného trhu EÚ pre osobné dôchodkové produkty,<sup>10</sup> ktorý tiež navrhuje ako riešenie ďalšieho a dostatočného zabezpečenia na dôchodok použitie už existujúcich produktov regulovaného finančného trhu. Myslíme si, že väčšie rozšírenie osobných dôchodkov medzi spotrebiteľmi by mohlo výrazne prispieť k efektívnosti dôchodkového systému.

Vzhľadom na účel, na ktorý si spotrebiteľ takýto produkt obstaráva, je potrebné venovať osobitnú pozornosť regulácii.