



Metodická činnosť v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov

Marek Magyar, Národná banka Slovenska

Novelou zákona č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom a o zmene a doplnení niektorých zákonov sa rozšírila pôsobnosť Národnej banky Slovenska na oblasť ochrany finančných spotrebiteľov. Ochrana finančných spotrebiteľov je súčasťou dohľadu nad finančným trhom a môže využívať obvyklé nástroje dohľadu, ako aj nové inštitúty určené špeciálne pre túto oblasť. Jedným zo štandardných nástrojov dohľadu je vydávanie stanovísk, metodických usmernení a odporúčaní. Metodická činnosť má pomáhať dohliadaným subjektom pri vykonávaní ich činností a laickej verejnosti môže priblížiť postoj Národnej banky Slovenska k produktom a službám finančného trhu. Cieľom týchto aktov je súčasne určenie kritérií, ktoré budú pri výkone dohľadu predmetom preskúmania. Tento článok má vysvetliť zámery Národnej banky Slovenska v metodickej činnosti a demonštrovať ich na konkrétnych vydaných metodických usmerneniach a stanoviskách.

ÚLOHA NÁRODNEJ BANKY SLOVENSKA V OBLASTI OCHRANY FINANČNÉHO SPOTREBITEĽA

Národná banka Slovenska s účinnosťou od 1. januára 2015 získala kompetenciu orgánu ochrany spotrebiteľa pre slovenský finančný trh, a teda dohliada na dodržiavanie povinností dohliadaných subjektov vyplývajúcich z právnych predpisov v oblasti ochrany spotrebiteľa. V tejto súvislosti bol k 1. septembru 2014 vytvorený odbor ochrany finančných spotrebiteľov s tromi oddeleniami (oddelenie prvostupňových konaní a metodiky, oddelenie výkonu dohľadu na ochranu finančných spotrebiteľov, oddelenie podaní finančných spotrebiteľov).

Úlohou Národnej banky Slovenska je prispievať k stabilite finančného systému ako celku, ako aj k bezpečnému a zdravému fungovaniu finančného trhu v záujme udržiavania dôveryhodnosti finančného trhu, ochrany klientov a riešpektovania pravidiel hospodárskej súťaže. V súlade so schválenou koncepciou ochrany spotrebiteľov na finančnom trhu Národná banka Slovenska v rámci svojich právomocí a kompetencií postupuje tak, aby svojou činnosťou posilnila preventívne účinky právomocí v oblasti výkonu dohľadu na ochranu finančných spotrebiteľov, aby posilnila dôveru spotrebiteľov na finančnom trhu v korektné a zdravé fungovanie finančného trhu a aby zabránila opakovaniu praktík niektorých finančných inštitúcií, ktoré v minulosti viedli k výraznej nespokojnosti spotrebiteľov – klientov týchto inštitúcií a mohli by viesť aj k zníženiu dôveryhodnosti daného sektora ako celku. Tento cieľ sa dá dosiahnuť preventívnymi metódami a tam, kde preventívne metódy zlyhávajú alebo dochádza k flagrantly porušovaniu právnych predpisov, nastupujú represívne metódy. Národná banka Slovenska za porušenie povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa na finančnom trhu môže uložiť peňažnú sankciu, zákaz nekalej obchodnej praktiky alebo používania neprijateľnej zmluvnej podmienky v neprospech finančného spotrebiteľa, zákaz poskytovania finančnej služby, ktorá je v rozpore s pravidlami ochrany spotrebiteľov, a môže

odobrať povolenie alebo iné udelené oprávnenie. Pre úplnosť sa žiada uviesť, že pri ukladaní sankcií alebo opatrení na nápravu za porušenie povinností v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov bude Národná banka Slovenska prihliadať na aspekty stability finančného systému ako celku.

Treba zdôrazniť, že výklad zákona podaný Ministerstvom financií SR, Národnou bankou Slovenska alebo iným orgánom verejnej moci nie je právne záväzný, ale môže mať len informatívny charakter. V súlade so zákonom č. 757/2004 Z. z. o súdoch a o zmene a doplnení niektorých predpisov, v znení neskorších predpisov, jedine Najvyšší súd Slovenskej republiky dbá o jednotný výklad a jednotné používanie zákonov a iných všeobecne záväzných právnych predpisov vlastnou rozhodovacou činnosťou a tým, že prijíma stanoviská k zjednocovaniu výkladu zákonov a iných záväzných právnych predpisov.

PRÍPRAVA METODICKÝCH USMERNENÍ A STANOVÍSK

Národná banka Slovenska má záujem vykonávať ochranu finančných spotrebiteľov transparentne a predvídateľne. Jej cieľom v tejto oblasti je zadefinovať „benchmark“, čiže odporúčaný štandard. Tento cieľ sa dá dosiahnuť vydávaním metodických usmernení a stanovísk, ktorými vysvetlíme ustanovenia právnych predpisov, ak je ich aplikácia problematická alebo nie celkom zrejmalá. Kľúčové bude zadefinovať, ako si regulácia a dohľad predstavujú správanie dohliadaných subjektov najmä voči zraniteľnejším skupinám spotrebiteľov alebo pri finančných službách, ktoré môžu byť rizikové z pohľadu ochrany finančných spotrebiteľov. Dôležitý zdroj informácií pre toto určenie predstavujú podania finančných spotrebiteľov, ktoré Národná banka Slovenska vybavuje už viac ako sedem rokov.

Pri metodickej činnosti bude Národná banka Slovenska používať tieto nástroje:

- a) konzultačné materiály ako obdoba green paper a white paper z terminológie Európskej únie, ktoré majú slúžiť na verejnú diskusiu k vybraným témam finančného trhu;



b) stanoviská, ktoré predstavujú výklad tých ustanovení právnych predpisov, ktorých aplikácia v praxi nezodpovedá právnomu názoru orgánu dohľadu, prípadne ide o nové ustanovenie, kde je vhodné zverejniť interpretáciu orgánu dohľadu;

c) metodické usmernenia útvaru dohľadu nad finančným trhom, ktoré zastávajú v tomto rebríčku najvyššie miesto a obsahujú ustálený a orgánom dohľadu presadzovaný štandard.

Transparentnosť metodickej činnosti zahŕňa verejné pripomienkovanie návrhov metodických materiálov. Okruh pripomienkujúcich subjektov je daný inštitucionálnym rozdelením kompetencií v oblasti ochrany spotrebiteľa, prípadne vyplýva z nastavenia finančného trhu. Medzi pripomienkujúce subjekty sa tak zaraďujú:

a) ministerstvá – Ministerstvo financií SR, Ministerstvo hospodárstva SR, Ministerstvo spravodlivosti SR;

b) iné subjekty verejnej správy v oblasti ochrany vnútorného trhu, najmä Slovenská obchodná inšpekcia;

c) záujmové združenia právnických osôb (asociácie), najmä Slovenská banková asociácia, Slovenská asociácia poisťovní, Asociácia finančných sprostredkovateľov a finančných poradcov;

d) subjekty zastrešujúce ochranu práv a oprávnených záujmov spotrebiteľov (spotrebiteľské združenia a pod.), ktoré prejavili záujem o spoluprácu.

Po vyhodnotení pripomienkového konania sa metodické materiály predkladajú na schválenie kompetentnému útvaru v rámci Národnej banky Slovenska a následne zverejňujú na webovom sídle Národnej banky Slovenska. Zámerom odboru ochrany finančných spotrebiteľov je postupne vytvoriť konzistentnú príručku ochrany finančných spotrebiteľov podľa jednotlivých sektorov finančného trhu, ktorá pre odbornú verejnosť bude návodom na správny výkon činnosti a pre finančných spotrebiteľov osvetovým materiálom.

VYDANÉ STANOVISKÁ A METODICKÉ USMERNENIA

Ku dňu vydania tohto článku odbor ochrany finančných spotrebiteľov Národnej banky Slovenska zverejnil tieto metodické materiály:

a) metodické usmernenie útvaru dohľadu nad finančným trhom Národnej banky Slovenska z 21. apríla 2015 č. 2/2015 k povinnosti poisťovateľa poskytnúť klientovi pred uzatvorením niektorých druhov poistenia oceňovacie tabuľky a k možnostiam jednostrannej zmeny ich obsahu,

b) metodické usmernenie útvaru dohľadu nad finančným trhom Národnej banky Slovenska z 21. apríla 2015 č. 3/2015 k označovaniu a propagácii poisťných produktov,

c) stanovisko útvaru dohľadu nad finančným trhom Národnej banky Slovenska z 21. apríla 2015 č. 1/2015 k použitiu Občianskeho zákonníka v spotrebiteľských obchodných vzťahoch, zverejnené dňa 15. mája 2015.

Ad a) Obsahom metodického usmernenia č. 2/2015 je výklad povinnosti poisťovateľa poskytnúť klientovi pred uzatvorením niektorých druhov

poistenia oceňovacie tabuľky a výklad pojednávajúci o možnostiach jednostrannej zmeny obsahu oceňovacích tabuliek. Metodické usmernenie na základe analýzy príslušných ustanovení právnych predpisov (predovšetkým § 53 ods. 4, § 53 ods. 14, § 790 písm. b), § 792a ods. 2 písm. a) a § 816 Občianskeho zákonníka, a § 37 ods. 1 písm. b) a c) zákona o poisťovníctve) formuluje, ako majú subjekty poskytujúce poisťné služby postupovať v predmetných oblastiach, aby pritom nepoškodzovali práva a právom chránené záujmy spotrebiteľov.

Oceňovacími tabuľkami sa rozumie súhrn údajov, ktoré sú spolu s poisťnou sumou a pravidlami pre výpočet poisťného plnenia potrebné na určenie konkrétnej výšky poisťného plnenia. Oceňovacie tabuľky obvykle pozostávajú predovšetkým z údajov o jednotlivých poškodeniach zdravia a iných následkoch poisťných udalostí spolu s priradeným percentuálne, prípadne inak určeným rozsahom poisťného plnenia z poisťnej sumy, na ktorý má poistený v prípade vzniku poisťnej udalosti s uvedenými následkami nárok.

Ad b) Obsahom metodického usmernenia č. 3/2015 je výklad ustanovení všeobecne záväzných právnych predpisov ukladajúcich dohľadným subjektom, ktoré vykonávajú poisťovaciu činnosť, povinnosti súvisiace s označovaním a propagáciou poisťných produktov a služieb a popis štandardov na označovanie poisťných produktov. Ide najmä o požiadavku zákazu klamlivého označovania a propagácie produktov a zavádzania spotrebiteľov o skutočnom charaktere označeného produktu, požiadavku povinnosti poskytnúť klientovi jasne a zrozumiteľne dôležité informácie súvisiace s uzavretím poisťnej zmluvy a požiadavku zákazu používať nepravdivé alebo zavádzajúce informácie pri propagácii svojej činnosti alebo zamlčovať dôležité skutočnosti a konať s odbornou starostlivosťou.

Národná banka Slovenska považuje túto tému za dôležitú z dôvodu, že správny prístup už pri označení a propagácii produktu je často prvotným impulzom pre rozhodovanie spotrebiteľa. Metodické usmernenie stanovuje požiadavku zrozumiteľnosti a jasnosti propagácie poisťných produktov v reklamných tlačovinách, na webových stránkach, v informačných listoch, pokiaľ propagácie obsahujú aspoň stručný popis produktu, ako aj požiadavku zrozumiteľnosti a jasnosti akejkoľvek výzvy na uzatvorenie poisťnej zmluvy pre bežného spotrebiteľa.

Ad c) Stanovisko k použitiu Občianskeho zákonníka v spotrebiteľských obchodných vzťahoch obsahuje vysvetlenie k uplatňovaniu ustanovenia § 52 ods. 2 Občianskeho zákonníka v znení účinnom od 1. apríla 2015. Vysvetľuje aplikáciu tohto ustanovenia na záväzkové vzťahy, ktoré sú spotrebiteľskými zmluvami podľa § 52 ods. 1 Občianskeho zákonníka a súčasne obchodnými záväzkovými vzťahmi podľa § 261 ods. 6 Obchodného zákonníka tak, ako ju bude uplatňovať Národná banka Slovenska najmä v rámci výkonu dohľadu na ochranu finančných spotrebiteľov. Toto stanovisko má ambíciu vykladať zložitú tému, ktorou v minulosti bola, a dovoľíme si tvrdiť, že v súčasnosti stále je ochrana spotrebiteľa v režime duality občianskeho a obchodného zákonníka.