

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

2022

Vydavateľ

© Národná banka Slovenska 2023

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



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 25.04.2023.

ISSN 2644-691X (ELEKTRONICKÁ VERZIA)

ÚVOD	3
1 Zhrnutie	4
2 Výkon dohľadu	5
2.1 Podvody	5
2.2 Reklama	8
2.3 Zmenárne a utečenecká vlna	9
3 Tvorba regulácie a metodiky	11
3.1 Vymáhanie pohľadávok z úverov	11
3.2 Sociálne úvery	12
4 Podania finančných spotrebiteľov	13
4.1 Výška škody už nie je rozhodujúca na posúdenie, či ide o dopravnú nehodu	13
4.2 Chcete sa vyhnúť telemarketingu?	14
4.3 Aby ste za platobné služby nezaplatili viac ako treba	15
4.4 Údaje o vybavených podaniach	16
5 Finančné vzdelávanie	18
5.1 Vzdelávanie pre školy	18
5.2 Vzdelávanie širokej verejnosti	20
5.3 Partnerstvá	21
5.4 Plány na rok 2023	23
Príloha	24
Prehľad vzdelávacích aktivít	24

ÚVOD

Ochrana finančných spotrebiteľov je v Národnej banke Slovenska (NBS) pevnou súčasťou dohliadacích aktivít v oblasti finančného trhu. Predkladaná správa prináša zhrňujúci pohľad na túto oblasť činnosti NBS so zameraním na najdôležitejšie témy roka 2022 pri dohl'ade, metodickej činnosti, vybavovaní podaní finančných spotrebiteľov a pri vzdelávaní pod značkou 5peňazí.

1 Zhrnutie

Rok 2022 sa síce začína v znamení pandémie COVID-19, no vzhľadom na ďalšie udalosti ovplyvňujúce finančných spotrebiteľov na Slovensku, môžeme tento rok označiť ako **postpandemický**. Vojna na Ukrajine, zvýšená inflácia, pokles na finančných trhoch negatívne ovplyvňovali náladu spotrebiteľov a zvyšovali ich neistotu. To, samozrejme, využili podvodníci a na svoje obete útočili čoraz sofistikovanejšími metódami. Už od začiatku pandémie, keď sa mnohí klienti museli preorientovať na online nákupy a platby, eviduje NBS **zvýšené množstvo phishingových útokov na online bankovníctvo a bezhotovostné platby**. NBS sa preto sústredila v tejto oblasti predovšetkým na **prevenciu a varovania** spotrebiteľov tak, aby znížila ich zraniteľnosť.

V rámci spotrebiteľského dohľadu NBS riešila už tradičné témy **poskytovania úverov spotrebiteľom**, ich **inkasá a vymáhania**, vyhodnocovala **predajné praktiky** v rôznych oblastiach finančného trhu s cieľom **chrániť spotrebiteľov** pred ich **nekalými formami**. V téme **reklamy a propagácie** finančných produktov NBS vydala **prvé sankčné rozhodnutie**, ktorým principiálne vymedzila, že podstatné informácie o povahe propagovanej finančnej služby nemožno zamlčovať.

V metodologickej činnosti zavrhla NBS proces trhovej **konzultácie** usmernení pri **vymáhaní pohľadávok** z úverov pre spotrebiteľov vydaním stanoviska. Oblasť správy týchto pohľadávok prejde v blízkom čase zásadnou zmenou, ktorú prináša európska smernica, na ktorej transpozíciu NBS už pracuje. NBS však má záujem vytvoriť v spotrebiteľskom úverovaní priestor na tzv. **sociálne úvery**, ktorými by banky mohli pomôcť klientom prekonať ich nepriaznivú sociálnu situáciu, či postupne sa dostať z generáčnej chudoby.

NBS zaevidovala **mierny pokles podaní finančných spotrebiteľov**, avšak problémy v nich obsiahnuté boli významné. Neustále **rastie podiel podaní**, ktorými spotrebiteľia oznamujú, že sa stali **obetou podvodu** a prišli o svoje peniaze.

Finančné vzdelávanie NBS pod značkou **5peňazí** je už etablované. Stále viac organizácii v oblasti vzdelávania a učiteľov eviduje 5peňazí a nadväzuje s NBS spoluprácu. Okrem vlastných aktivít, obsahu a eventov sa 5peňazí v roku 2022 sústredilo na **budovanie partnerstiev**, ktorými podporuje projekty finančného vzdelávania pre rôzne cieľové skupiny. Kľúčovým bolo založenie **Nadácie NBS**, cez ktorú sú poskytované granty na finančné vzdelávanie.

2 Výkon dohľadu

V oblasti ochrany finančných spotrebiteľov sa vykonáva dohľad pre všetky sektory finančného trhu. **Nekalé obchodné praktiky a neprijateľné zmluvné podmienky** sú rovnako zakázané pre banky, ako aj pre poisťovne či obchodníkov s cennými papiermi. Samozrejme, v jednotlivých sektoroch platí množstvo dodatočných osobitných pravidiel. Pri úveroch spotrebiteľom je napríklad regulovaná odplata, pri poisťkách lehoty na ukončenie zmluvy a pri investičných produktoch kľúčové informácie pre klientov. Keďže pre spotrebiteľov sú finančné produkty rôzne rizikové, ochrana finančných spotrebiteľov NBS **vyberá každý rok dohľadové témy na základe rizikových váh a ukazovateľov**. Tento rok sa NBS naďalej venovala monitorovaniu marketingu retailových finančných produktov, vyhodnocovala transparentnosť investičného životného poistenia, pokračovala v kontrole bankových a nebankových poskytovateľov úverov pre spotrebiteľov. Tiež reagovala na zvýšený počet finančných podvodov a na aktuálnu migračnú vlnu z Ukrajiny a kontrolovala výmenu ukrajinských hrivien v zmenárňach.

Box 1 Plánovanie dohľadov

Výkon dohľadu sa štandardne plánuje na rok dopredu, pričom si NBS ponecháva určitú kapacitu na dohľady, ktoré reagujú na aktuálny vývoj na spotrebiteľskom finančnom trhu. Dôležitým podnetom sú informácie získané pri vybavovaní podaní spotrebiteľov, v ktorých sa sťažujú na finančné služby.

Plánujú sa dohľady na mieste (t. j. v mieste sídla kontrolovanej spoločnosti), ako aj témy dohľadov na diaľku (t. j. analýza a vyhodnotenie informácií vyžiadaných písomne). NBS spíše protokol o zistených nedostatkoch alebo tzv. vytýkací list, ktorého obsah komunikuje dohliadanému subjektu a vyzýva ho na nápravu. Zistenia a nápravné opatrenia sú následne podkladom na tvorbu metodiky a pravidiel dobrej praxe, ktorými NBS usmerňuje všetky dohliadané subjekty. Za zásadné porušenia pravidiel NBS ukladá rozhodnutím sankcie, ktoré sú po nadobudnutí právoplatnosti zverejnené v plnom znení na internetovej stránke NBS.

2.1 Podvody

NBS zaznamenáva už od začiatku pandémie COVID-19 zvýšený počet pokusov o podvodné vylákание peňazí od finančných spotrebiteľov najmä v súvislosti s presunom mnohých aktivít do online priestoru. Aj menej digitálne gramotní spotrebiteľia, ktorí nemali dostatok skúseností s bezpečným nakupovaním cez internet alebo s internetovým bankovníctvom, boli okolnosťami nútení využívať online služby, čo, samozrejme, veľmi rýchlo využili podvodníci. Tí zareagovali rôznymi schémami, ako od ľudí vylákať prístupové údaje k ich účtu, či rovno ich peniaze. Pri spotrebiteľskom dohľade NBS zachytáva informácie o rôznych formách podvodov. Keďže ide o kriminálne činy, ktoré patria polícii, **NBS sa snaží pôsobiť najmä v rámci prevencie a varovať klientov** pred aktuálnymi podvodnými praktikami a učiť ich, ako ich rozoznať a brániť sa im.

Podvodníci zneužívajú meno NBS

V roku 2022 sa meno NBS zaradilo k celému radu inštitúcií a firiem, za ktoré sa vydávajú podvodníci, aby pod zámienkou dôveryhodnej spoločnosti vylákali od ľudí peniaze. Z minulosti sú veľmi známe prípady, keď sa podvodník vydával za zástupcu distribútora elektriny alebo plynu a v nestráženej chvíli ukradol najmä seniorom hotovosť. K týmto prípadom pribudli podvodné telefonáty od falošných pracovníkov banky, ktorí žiadajú prístup k vášmu „ohrozenému účtu“, často v súčinnosti s údajným policajtom. **V roku 2022 sa podvodníci vydávali už aj za zamestnancov NBS.** Zámienky na telefonát mali podvodníci rôzne. Kontaktovania s informáciou, že nesplácate úver, a preto vám budú blokované peniaze na bežnom účte, vyhrážky o údajnom zablokovaní účtu, ak nezaplatíte „pokutu“ ako výsledok fiktívnej kontroly, či výhodná ponuka úveru. Národná banka Slovenska v skutočnosti nikdy nekontaktuje ľudí z dôvodu ponuky pôžičiek alebo iných služieb či splácania úverov.

Podvodné schémy sa v súčasnosti sústreďujú na to, aby im obeť samy poslali peniaze na účet, prípadne ich zamenili za kryptoaktíva a poslali ich tak. Na tento druh podvodov nie je potrebné prelamovať viacfaktorové zabezpečenie pri bezhotovostných platbách, či sa dostať do internetového bankovníctva klienta. Proti týmto podvodom sa ťažko bráni, keď, síce v zámerne vyvolanom omyle, avšak dobrovoľne, klient odovzdá peniaze podvodníkovi. Banka klienta je takmer bezbranná, transakciu musí vykonať, keďže ju klient riadne zadal a peniaze mu nemá ako vrátiť naspäť. Podvodníci na obeť používajú praktiky tzv. **sociálneho inžinierstva**, čo znamená vyspelé manipulatívne komunikačné techniky.

Box 2 Príklad podvodného konania

Jedným zo spotrebiteľov, ktorí sa s podozrením na podvod obrátili v roku 2022 na NBS so žiadosťou o pomoc, bol pán Dušan.

Pánovi Dušanovi bola prostredníctvom známej četovacej aplikácie doručená správa. Grafické znázornenie správy, ako aj použitý text vzbudzovali dojem, že ide o oficiálnu komunikáciu banky, v ktorej mal Dušan dlhé roky vedený účet. Správa upozorňovala na to, že Dušanov platobný účet sa stal predmetom hekerského útoku, ktorý banka úspešne odvrátila. V záujme zvýšenia ochrany bol vyzvaný, aby po aktivovaní odkazu, ktorý bol súčasťou správy, vyplnil na novozobrazenej stránke prihlasovacie údaje do svojho internetbankingu. Stránka veľmi nápadne pripomínala oficiálne prostredie Dušanovej banky. Pán Dušan však údaje nevyplnil a svoj podnet zaslal svojej banke, ako aj NBS. Zdalo sa mu totiž podozrivé, že zobrazená internetová stránka neumožňovala aktivovanie žiadneho iného poľa prístupových údajov do internetbankingu a taktiež ani prechod na oficiálnu stránku banky.

V tomto prípade pán Dušan postupoval správne a odhalil pokus podvodníkov o tzv. phishing - druh podvodu, pri ktorom sa podvodníci snažia vylákať od spotrebiteľa citlivé údaje a dostať sa tak k jeho peniazom.

Ako prevencia sú dôležité **včasne medializované varovania a vzdelávanie spotrebiteľov**, aby vedeli rozoznať podozrivé správanie.

Na vašu platobnú kartu sa napríklad nedajú poslať peniaze, preto ak niekto od vás pýta všetky údaje z platobnej karty, chce ich na to, aby si z nej vybral vaše peniaze. Tak, ako sa peniaze posielajú na účet a nie na kartu, tak Národná banka Slovenska neponúka spotrebiteľom žiadne služby ani nekontroluje, či zaplatili splátku úveru načas. Ak o týchto veciach ako spotrebiteľ viete, podvodníkovi nenaletíte.

Vyššie škody spôsobené obetiam

Podvodníci menia taktiku aj preto, že sa snažia maximalizovať svoj „výnos“ z trestného činu. Už im nestačí zneužiť údaje z platobnej karty na niekoľko transakcií, pretože vedia, že oveľa efektívnejšie je dostať sa k celému objemu prostriedkov na účte klienta a ešte si na jeho meno zobrať pôžičku v internetbankingu. Na to, aby sa podvodník dostal k vášmu účtu, vás potrebuje zmanipulovať a stavať na vašu nepozornosť.

NBS prešetrovala **viaceré podania**, pri ktorých bol spotrebiteľ tak oklamáný, že pri plnom vedomí podvodníkovi poskytol **prístup k internetbankingu** a spolupracoval s ním na prevádzaní svojich peňazí na účty podvodníka. Klient si neuvedomil, že sa práve stáva obeťou podvodu, a skončil s „vybieleným“ účtom a novým úverom voči svojej banke vo výške niekoľko tisíc eur. Spotrebiteľia vo viacerých prípadoch dokonca umožnili podvodníkovi priamo ovládať ich zariadenie, keď **súhlasili s nainštalovaním aplikácie na vzdialený prístup** do ich počítača, a tak podvodník priamo videl, čo robí klient na svojom počítači. S prístupom do internetbankingu obeť odovzdáva prístup k všetkým svojim účtom vrátane sporiacich či termínových.

Podľa obchodných podmienok bánk je klient zodpovedný za ochranu svojich bezpečnostných prístupových údajov a nesmie ich poskytovať tretím osobám. Ak existuje čo i len najmenšie podozrenie na neštandardné správanie zo strany banky, je dôležité neváhať, svoju banku bezodkladne kontaktovať (osobne v pobočke banky, e-mailom alebo telefonicky). **Banky od svojich klientov nikdy nepožadujú poskytnutie bezpečnostných údajov platobných prostriedkov**, ako sú čísla platobných kariet alebo heslá do internetbankingu.

Box 3 Základné pravidlá v online prostredí

Ak dostanete e-mail alebo SMS správu, ktorá vás navádza kliknúť na internetový odkaz a zadať citlivé údaje, je dôležité spozornieť a na takéto správy nereagovať. Ich odosielateľom je s najväčšou pravdepodobnosťou podvodník (i keď sa môže na prvý pohľad zdať, že odosielateľom je banka). Kliknutím na podsunutý falošný odkaz môže byť dokonca heknutý váš telefón a podvodník sa môže dostať k obsahu verifikačných SMS a push notifikácií zasielaných bankou na telefónne číslo klienta, a to i bez povšimnutia klienta. Každú verifikačnú SMS z banky je nevyhnutné si prečítať a skontrolovať, aká operácia sa má verifikačným kódom potvrdiť. Ak klient žiadnu operáciu nevykonáva a napriek tomu dostane verifikačný SMS kód, niekto už disponuje bezpečnostnými údajmi a je potrebné okamžite kontaktovať banku a požiadať ju o zablokovanie platobného prostriedku.

Dlhodobou stratégiou pre boj s podvodmi je **prevencia vo forme zvyšovania finančnej gramotnosti** verejnosti a pravidelných upozorňovaní na rôzne, neustále sa meniace podvodné schémy na finančnom trhu. Preto NBS na www.5penazi.sk zverejňuje upozornenia a články o aktuálnych podvodných schémach na finančnom trhu, preventívne o téme komunikuje v médiách a pri vzdelávaní spotrebiteľov spolupracuje so štátnymi aj s neštátnymi organizáciami.

2.2 Reklama

NBS už niekoľko rokov **monitoruje a vykonáva dohľad** nad rôznymi formami marketingu finančných produktov určených pre spotrebiteľov. Reklama sa nedohliada len tak, že si reklamu pozriete. Pri jej vyhodnocovaní skúma NBS celú zmluvnú dokumentáciu produktu a posudzuje, či reklama spĺňa požiadavky v zmysle právnej úpravy ochrany spotrebiteľa, ako aj špeciálne požiadavky v závislosti od typu produktu. Na riadne posúdenie a vyhodnotenie reklamných kampaní je nevyhnutné poznať štandard jednotlivých produktov dostupných na trhu.

Pri reklame finančných produktov sa vyžaduje, aby v nej boli správne uvedené všetky informácie nevyhnutné na to, aby sa vedel spotrebiteľ rozhodnúť, ako aj zákonom nariadené informácie. Pri reklame na spotrebiteľský úver alebo na úver na bývanie je to **reprezentatívny príklad** a správne vypočítaná **ročná percentuálna miera nákladov** (RPMN).

Je bežné, že reklama v sebe nesie určitú mieru zveličovania. Nemožno však prekročiť hranicu medzi reklamnou komunikáciou a zavádzaním spotrebiteľa, a na to dáva NBS pri monitoringu reklamy **spätnú väzbu** svojim dohliadaným subjektom.

Je pochopiteľné, že ten, kto propaguje svoj produkt, väčšinou jasne a zrozumiteľne opíše jeho najväčšie benefity. Pri reklame je však dôležité nezamľčať ďalšie podstatné informácie o produkte, ktoré bývajú pri rozhodovaní spotrebiteľa rovnako významné. Ak sú s akciou spojené podmienky a obmedzenia, ktoré vyvažujú propagované výhody, je potrebné na to spotrebiteľa upozorniť už v reklamnej komunikácii.

NBS si je vedomá skutočnosti, že každý **reklamný priestor má svoje limity**. Ak však dohliadaný subjekt propaguje benefity produktu, nesmie vyvolávať falošné očakávania, či už o prístupe k benefitu, výnosoch alebo podmienkach získania. Rovnako pri prezentácii akciovej ceny nesmú absentovať obmedzenia a podmienky na získanie tejto ceny alebo odkaz na miesto, kde sú dostupné informácie o podmienkach. Preto NBS už v minulosti vydala **stanovisko k niektorým otázkam, týkajúcim sa propagácie ceny úverových produktov a metodické usmernenie na označovanie a propagáciu poisťných produktov**.

Prvé právoplatné rozhodnutie NBS

Začiatkom tohto roka zverejnila Národná banka Slovenska historicky prvé právoplatné rozhodnutie, týkajúce sa spôsobu propagácie finančných služieb. NBS vyslala rozhodnutím signál, že **reklama finančných služieb nie je regulovaná iba etickým kódexom v oblasti reklamy, ale aj zákonnými pravidlami, na ktorých dodržiavanie NBS aktívne dohliada**, a ak treba, tak za ich porušenie uloží sankciu.

Kto by nepoznal muža stojaceho na stoličke, ktorý sa snaží svoje prasiatko s úsporami vyložiť ešte vyššie. Rozhodnutie sa zaoberá práve touto reklamou, ktorej obsahom je komunikácia výhodného úročenia finančných prostriedkov vedených na sporiacom účte. Hoci je zrejmé, že cieľom každej reklamy je predovšetkým zaujať potenciálneho klienta, nesmie to robiť zamlčovaním podstatných informácií o ponúkanom produkte.

NBS banke v rámci dohľadu **vytýkala nedostatky reklamnej komunikácie**, ktorá neobsahovala žiadnu informáciu, či odkaz na podmienky, ktoré boli podstatné na získanie propagovaného zhodnotenia. Banka nesúhlasila s právnym názorom NBS a neprijala potrebné opatrenia na nápravu. V právoplatnom rozhodnutí preto NBS konštatovala, že banka je povinná v reklame uviesť podstatné informácie. Komunikovanie výšky úroku bez kontextu ďalších podmienok, ktoré prezentovanú výhodnosť zhodnotenia peňazí podstatne ovplyvňujú, je zavádzajúce a vykazuje znaky nekalej obchodnej praktiky. Pri posúdení toho, že ide o nekalú praktiku, nie je rozhodujúce, či spotrebiteľ nakoniec zmluvu uzatvorí. Ak je klamlivým spôsobom ovplyvnené hoci aj jeho rozhodnutie navštíviť pobočku banky, potom aj takáto reklama predstavuje porušenie zákona.

S ohľadom na špecifickosť reklamnej praktiky, NBS k tomu aspektu propagácie **nevydala metodické usmernenie**, preto v rozhodnutí dala finančným inštitúciám **návod, ako určiť**, ktoré informácie o finančnej službe sú podstatné, ako ich správne spotrebiteľom poskytnúť v závislosti od použitého nosiča (napr. video alebo printová reklama) alebo ako na ne zákonným spôsobom odkázať, ak nie je možné z objektívnych dôvodov komunikovať priamo v reklame všetky dôležité podmienky. Právne predpisy totiž chránia spotrebiteľa nielen pri podpise zmluvy, ale aj pri večernom sledovaní televízie.

2.3 Zmenárne a utečenecká vlna

Vojenský konflikt na Ukrajine spôsobil jednu z najväčších utečeneckých kríz v Európe, ktorá naplno zasiahla Slovensko. Na pomoc občanom Ukrajiny zareagoval bankový sektor, a to najmä **zaradením ukrajinskej hrivny** (ďalej len „UAH“) **na kurzový lístok a ich zámenou za eurá**. Pred vojnou utekajúci obyvatelia Ukrajiny si tak mohli v pobočkách banky zameniť svoje peniaze za eurá.

NBS v záujme ochrany zraniteľnej skupiny utečencov považovala za potrebné **preveriť** tiež reakciu a činnosť **nebankových zmenární**, tzv. **devízových miest**. Z tohto dôvodu sa NBS rozhodla uskutočniť **dohľad na diaľku vo vybratých 76 zmenárňach**, ktoré pôsobia v blízkosti slovensko-ukrajinskej hranice, pričom ich žiadala o zaslanie informácií o ich kurzovom lístku najmä pre meny americký dolár (ďalej len „USD“), ruský rubel' (ďalej len „RUB“) a UAH.

Cieľom NBS bolo zistiť, ako sa zmenil objem uvedenej hotovosti cudzích mien na začiatku konfliktu (za obdobie od 11. 2. do 10. 3. 2022). Súčasne, počas obdobia 33 týždňov od 14. 3. 2023, NBS **monitorovala poplatky** devízových miest za predaj a nákup cudzích mien a zmeny vo výmennom kurze pri UAH, RUB a USD.

V nebankových devízových miestach **vzrástli objemy hotovosti o viac ako 100 %**. Počas sledovaného obdobia si žiadne devízové miesto neúčtovalo poplatok za obchodovanie s devízovými hodnotami. Kurz UAH a RUB bol vysoko volatilný. Prvý týždeň po vypuknutí vojenského konfliktu ani jedno kontrolované devízové miesto neobchodovalo s RUB. Podľa štatistických údajov sa kurz RUB výrazne oslabil a NBS, ako aj ECB prestali uverejňovať kurz tejto meny. Preto kurzy na predaj a nákup RUB, ktoré si stanovili banky, boli na výrazne nižších úrovniach, niekedy aj viac ako 100 RUB za USD a až 116 RUB za euro. S UAH a USD vybrané devízové miesta obchodovali v štandardnom móde a smerodajná odchýlka oproti kurzu uvedenému v NBS bola v prijateľnom intervale. Žiadna z uvedených smerodajných odchýlok nebola nad hodnotu 1,5, čo znamená, že kurzy USD a UAH zo sledovaných zmenární boli v akceptovateľnom rozmedzí referenčného kurzu NBS oproti predajnému/nákupnému kurzu zmenární.

NBS môže konštatovať, že hoci bol dopyt po službách zmenární zvýšený, nemalo to negatívny dosah na spotrebiteľov.

3 Tvorba regulácie a metodiky

V **regulačnej agende** ochrany finančných spotrebiteľov sa NBS zamerala najmä na **oblasť úverov pre spotrebiteľov**. Bolo spracované a vydané **stanovisko** k niektorým aspektom **vymáhania pohľadávok** a s Ministerstvom financií SR sa začali implementačné práce na **regulácii správcov úverov**. Nová smernica Európskeho parlamentu a Rady o správcoch úverov, nákupcoch úverov a vymáhaní kolaterálu prinesie na finančný trh **nový druh regulovaných subjektov**, ktoré na základe povolenia NBS budú môcť spravovať portfóliá pohľadávok zo zlyhaných úverov spotrebiteľom. Správcovia budú mať stanovené pravidlá na vykonávanie správy pohľadávok, ktoré majú chrániť práva dlžníkov – spotrebiteľov. NBS sa zaoberala aj prípravou **regulácie sociálnych úverov**, ktorá by mohla otvoriť priestor na získanie bankového úveru na zlepšenie sociálnej situácie klienta.

3.1 Vymáhanie pohľadávok z úverov

V Slovenskej republike platí, že ak chce obchodná spoločnosť nakúpiť od banky alebo nebankového veriteľa pohľadávky z nesplácaných úverov poskytnutých spotrebiteľom, tak musí mať sama povolenie NBS na poskytovanie spotrebiteľských úverov. Inkasný biznis preto čiastočne patrí pod dohľad NBS. Z tohto dôvodu NBS po uskutočnení série dohládov na mieste v inkasných spoločnostiach zovšeobecnila svoje usmernenia a s trhom viedla diskusiu o tom, čo je možné považovať za príklady dobrej a zlej praxe pri vymáhaní pohľadávok z úverov pre spotrebiteľov. Diskusia v decembri vyústila do vydania **stanoviska k niektorým aspektom vymáhania pohľadávok**.

Cieľom stanoviska bolo podporiť transparentnosť postupu NBS pri dohľade nad dodržiavaním zákazu používania nekalých obchodných praktík a neprijateľných zmluvných podmienok pri správe a vymáhaní úverových pohľadávok. NBS sa zamerala na definovanie princípov, ako má byť dlžník informovaný a poučený pri inkase pohľadávky, keď s ním veriteľ komunikuje v rámci mimosúdneho vymáhania, a to najmä, keď dlžník uznáva svoj dlh na tlačive pripravenom veriteľom. Ďalšou oblasťou, pri ktorej NBS vyžaduje vysokú mieru transparentnosti komunikácie veriteľa, je označovanie pohľadávok, čo sa týka dôvodu a výšky pri formulácii písomných výziev a upomienok zasielaných dlžníkom. NBS v stanovisku tiež priložila zoznam praktík pri vymáhaní pohľadávky, ktoré by mohla v rámci dohľadu vyhodnotiť ako nekalé obchodné praktiky.

3.2 Sociálne úvery

NBS sa pri finančnom vzdelávaní pod značkou 5peňazí dostáva veľmi blízko osobitne zraniteľným skupinám spotrebiteľov. **Spolupráca 5peňazí** s neziskovou organizáciou **Cesta von** v spoločnom projekte **FILIP** priniesla v minulom roku finančné vzdelávanie aj do vylúčených rómskych komunit žijúcich v generačnej chudobe. Skúsenosť z projektu FILIP priniesla do NBS skúsenosť, že problematický prístup k finančným službám nie je témou iba pre rozvojové krajiny. Možnosť nazrieť do života ľudí žijúcich v generačnej chudobe a aspoň trochu vnímať ich každodennú realitu, otvorila dvere diskusií o zmenách regulácie spotrebiteľských úverov a úverov na bývanie.

Výsledkom by mal byť nový produkt, tzv. **sociálny úver**. Od novej regulácie si NBS sľubuje predovšetkým to, že pomôže vrátiť ľudí, o ktorých úverovanie veritelia v súčasnosti nejavia veľký záujem, na štandardizovaný a dohliadaný úverový trh. Je to jedno z opatrení, ktoré **pomôže ľuďom dostať sa z dlhovej špirály**, ktorá sa často začína u najbližšieho úžerníka. NBS sa inšpiruje jednak odporúčaniami Svetovej banky, ale zároveň aj tuzemskými príkladmi dobrej praxe, ktoré už teraz prinášajú pozitívne výsledky. Ukazuje sa, že relatívne malá finančná injekcia vo forme úveru na správny účel má potenciál viesť v konkrétnych prípadoch k zvýšeniu príjmu domácnosti (napr. úver na kurz na získanie vodičského preukazu). Starý známy koncept „**housing first**“ úspešne funguje v mnohých krajinách. Spojnica medzi úverom na svojpomocne postavený (a najmä legálny) dom a zlepšením života rodín (školská dochádzka, zamestnanosť, zdravie) žijúcich v chudobe je zrejmá.

Pri sociálnych úveroch by sa nemalo zabudnúť ani na **ľudí ohrozených situačnou chudobou**, ktorých finančné zdravie ohrozili nečakané životné udalosti alebo aktuálne dianie okolo doznievajúcej pandémie, inflácie alebo vojny na Ukrajine. Nové prístupy k úverovaniu by pomohli veriteľom predchádzať zlyhaniu klientov v splácaní úveru. Nielen o ohni, ale aj o úveroch platí, že sú dobrým sluhom, ale zlým pánom. Sociálne úvery nemajú ambíciu byť úvermi zadarmo, ale úvermi poskytovanými spotrebiteľom bezpečným, zodpovedným a najmä dlhodobo udržateľným spôsobom. Národná banka Slovenska má záujem o **inovatívny prístup na overovanie bonity**. Integrálnou súčasťou by mal byť osobný kontakt dlžníka s terénnym sociálnym pracovníkom, ktorý mu pomôže nastaviť finančné ciele a plán splácania úveru. Nielen zber údajov o „cash flow“ klienta, ktorý preukáže svoju schopnosť splácať, alebo alternatívny sporiaci program predchádzajúci poskytnutiu úveru, ale aj sprevádzanie klienta a jeho vzdelávanie bude zárukou, že úver nedostane klienta do ešte väčších problémov.

Hoci nová regulácia by dala priestor veriteľom, najčastejšie bankám, ktoré vidia v rámci vlastných politík spoločenskej zodpovednosti priestor poskytovať aj sociálne orientované úverové produkty, NBS si je vedomá svojej primárnej úlohy udržiavať finančnú stabilitu. Preto navrhuje, aby **sociálne úvery predstavovali iba zlomok percenta novoposkytnutých spotrebiteľských úverov**.

4 Podania finančných spotrebiteľov

Každý spotrebiteľ, ktorý je nespokojný s finančnou službou alebo s finančnou inštitúciou, ktorej je klientom, môže do NBS zaslať podanie, ktorým sa sťažuje na konkrétne nedostatky a žiada nápravu. **V roku 2022 prišlo do NBS takmer 1 600** takýchto **podaní**. Okrem toho, že NBS sa v prípadoch, keď je spotrebiteľ v práve, žiada, aby finančná inštitúcia urobila nápravu, je vybavovanie podaní významným zdrojom informácií pre spotrebiteľský dohľad. NBS sa často práve z podnetov spotrebiteľov dozvie, že na trhu sa ponúka nový produkt alebo, naopak, zastaralý finančný produkt z trhu mizne.

Dosah zmien právnej úpravy a nové trendy okamžite vidieť na obsahu podaní spotrebiteľov, preto sme do správy **vybrali najmä témy**, ktoré v roku **2022** v **podaniach rezonovali** v kontexte zmien zákonných pravidiel.

4.1 Výška škody už nie je rozhodujúca na posúdenie, či ide o dopravnú nehodu

Do 1. júla 2022 platilo, že keď ste sa stali účastníkom dopravnej nehody, tak ste museli vedieť na mieste odhadnúť, aká škoda bola spôsobená na motorovom vozidle. Predstavte si, že ste niekomu nedali prednosť v jazde, s autom ste sa „túkli“ a ten, komu ste spôsobili škodu, má podľa vás trochu „pokrčenú“ prednú časť auta. Ste v strese, nemáte tušenie, aké drahé je poškodené auto a zvonku je vidno pokrčený blatník. Ak nikto nebol zranený, podľa právnych predpisov ste boli povinný volať políciu k dopravnej nehode len vtedy, ak škoda presiahla 3 990 eur. Podľa vášho laického odhadu ten blatník nemohol stáť viac, policajtov ste nevolali, rozhodli ste sa vypísať záznam o nehode, vymenili ste si s poškodeným kontaktné údaje a poistnú udalosť nahlásili do svojej poisťovne, v ktorej ste mali uzatvorené povinné zmluvné poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla (PZP). Pri odbornej obhliadke poškodeného auta sa však zistilo, že poškodené boli aj predná náprava a chladič. Cena opravy presiahla 4 000 eur. A mali ste problém. Poisťovňa totiž mala právo žiadať od vás náhradu poistného plnenia, ktoré vyplatila za vami spôsobenú škodu. Preto, že ste si nesplnili zákonnú povinnosť nahlásiť dopravnú nehodu polícii v prípade, keď bola výška škody na niektorom zúčastnenom motorovom vozidle alebo inom majetku vyššia ako 3 990 eur.

V praxi často dochádzalo k situáciám, keď účastníci nehody vzhľadom na charakter poškodení vozidiel, resp. iné okolnosti (napr. poveternostné podmienky a svetelné podmienky) nevedeli stanoviť, či bola pri stretnutí vozidiel naplnená zákonná podmienka nahlásenia dopravnej nehody polícii, tzn., či škoda na vozidle, resp. inom majetku poškodeného presahovala zákonne vymedzenú hranicu.

V mnohých prípadoch dokonca odborne spôsobilí zamestnanci poisťovní pri prvotných obhliadkach poškodeného majetku stanovili náklady na opravu poškodeného majetku na sumu neprevyšujúcu 3 990 eur, pričom až po vykonaní ďalších obhliadok alebo iných úkonov došlo k navýšeniu škody nad zákonný limit.

Spotrebitelia sa často obracali na NBS so svojimi **podaniami**, v ktorých **namietali**, že **nie sú odborne spôsobilí**, aby na mieste dopravnej nehody **odhadli výšku škody**, keď ju neboli spôsobilí odhadnúť ani odborníci poisťovne bez toho, aby urobili podrobnú technickú ohliadku vozidla.

Našťastie, **od 1. 7. 2022 už vodičom odpadla povinnosť hlásiť haváriu vozidiel polícii v závislosti od výšky škody.**

Uvedená zmena však žiadnym spôsobom nezasiahla do práv a povinností vyplývajúcich z iných poistení, ako napr. havarijné poistenie, resp. iné majetkové poistenia, či dokonca zodpovednostné poistenia, keď poisťovne majú priamo v zmluvnej dokumentácii vymedzené, že privolanie polície na miesto, kde došlo k vzniku škody, ktorá je predmetom príslušného poistenia, je jednou z kľúčových podmienok na poskytnutie poistného plnenia zo strany poisťovne.

Takto vymedzenými podmienkami v zmluvnej dokumentácii sa poisťovne snažia zabezpečiť čo najviac podkladov na riadne preukázanie poistného nároku, ako aj vytvoriť podmienky na najrýchlejšie a najefektívnejšie ukončenie likvidácie uplatneného nároku na poistné plnenie.

4.2 Chcete sa vyhnúť telemarketingu?

Azda každému sa už stalo, že mu volali z neznámeho telefónneho čísla a ponúkali nejaký produkt či službu často s tým, že ide o mimoriadne výhodnú akčiovú ponuku. Tento spôsob predaja sa nazýva **priamy marketing a má špeciálne zákonné pravidlá**. Určite ste sa pri takejto situácii zamysleli, odkiaľ majú na vás kontakt, či niekto nezneužil vaše osobné údaje.

Nové pravidlá v oblasti telemarketingu boli horúcou témou jesene minulého roka. Tie spočívajú v tom, že s ponukou finančnej služby alebo na získanie súhlasu na vaše oslovenie vás môže poskytovateľ kontaktovať iba z telefónneho čísla vo formáte: (0)888 XXX XXX. Ak sa chcete vopred vyhnúť volaniu na účely telemarketingu alebo získania súhlasu s takýmto volaním, máte možnosť zaregistrovať svoje telefónne číslo na webovej stránke Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb: <https://nevyzidanevolania.sk/>. Na stránke si môžete vybrať jednotlivé marketingové oblasti vrátane finančných služieb, pri ktorých nechcete byť kontaktovaní.

Okrem telemarketingu sú čoraz rozšírenejšie aj alternatívne spôsoby oslovenia a predaja. Aj finančné služby sa čoraz viac ponúkajú a predávajú napríklad prostredníctvom e-mailu, SMS, MMS alebo cez sociálne siete.

Týmto spôsobom vás však môžu poskytovatelia osloviť iba v prípade, že disponujú vašim predchádzajúcim súhlasom, získaným na účely priameho marketingu, alebo ak ste boli ich klientom. V opačnom prípade musia od vás získať vopred súhlas na to, aby vám ponúkli finančnú službu.

Box 4 Ako zabrániť kontaktovaniu pri priamom marketingu?

Ak ste súhlas na priamy marketing už v minulosti udelili alebo ste boli klientom finančnej inštitúcie a napriek tomu si neželáte byť kontaktovaní na účely priameho marketingu finančných služieb, môžete svoj súhlas kedykoľvek odvolať alebo namietat' vaše kontaktovanie, a to dvomi spôsobmi:

- **registráciou svojho telefónneho na stránke <https://nevyziadanevolania.sk/>,**
- **skoršie udelený súhlas odvolať priamo u subjektu, ktorý vás s ponukou finančných služieb oslovil. Vtedy trvajte na doručení potvrdenia o odvolaní súhlasu.**

Ak odvoláte súhlas, resp. uvediete svoje telefónne číslo v registri, už vás nikto nemôže telefonicky kontaktovať s marketingovou ponukou a ani na účely opätovného získania súhlasu.

Pokiaľ vás napriek vašej aktívnej obrane stále oslovujú poskytovatelia v danej oblasti, tak ide o nevyžiadajú marketingovú komunikáciu a v tejto veci sa môžete obrátiť na NBS cez formulár podania.

Na úspešné vybavenie podania je nutné, aby ste si poznamenali, kto vás oslovuje a identifikovali spoločnosť, ktorej finančnej služby vám ponúkali. Osobitne v prípade telefonickkej komunikácie je dôležité poznamenať si, kto vám volá, resp. v mene akej spoločnosti ste boli oslovení. Pokiaľ nepoznáte identifikačné údaje volajúceho, máte nárok od vášho operátora získať identifikáciu volajúceho za poplatok.

Rovnako máte možnosť si telefónne číslo daného subjektu jednoducho zablokovať v mobilnom telefóne.

Nikdy počas dial'kovej komunikácie nezdieľajte vaše osobné údaje alebo iné citlivé údaje, ktoré je možné použiť/zneužiť na overenie vašej totožnosti.

4.3 Aby ste za platobné služby nezaplatili viac ako treba

Z podaní doručených NBS vyplýva, že spotrebitelia sú často prekvapení z toho, koľko zaplatili za prevod či výber z bankomatu. **Ak dodržíte zopár jednoduchých pravidiel, môžete na platobných službách ušetriť.**

V prvom rade je potrebné si pozrieť, **čo máte v balíku služieb** k svojmu bežnému účtu. Banky dnes uprednostňujú vami zadané príkazy cez internetbanking predtým, aby ste prišli vypísať prevodný príkaz do pobočky banky. V pobočke zaplatíte za prevod aj niekoľko eur, na internetbankingu často nemusíte ani cent.

Ak je váš mesačný príjem nižší ako 1,1-násobok minimálnej mzdy, môžete si od banky vypýtať tzv. **účet zadarmo – základný bankový produkt**. Budete v ňom mať základné služby, ako je internetbanking a platobná karta, avšak v bankách nesmiete mať iný bežný účet. Ďalším regulovaným účtom je tzv. **štandardný platobný účet**, za ktorý si banka môže vypýtať najviac 3 eurá mesačne. Základné informácie a podmienky k nim vám poskytne ktorákolvek banka.

Sťažnosti spotrebiteľov zvyknú smerovať aj k tomu, že za výber z bankomatu zaplatili vysoký poplatok. Ak tomu chcete predísť, tak si vo svojich zmluvných podmienkach naštudujte, v ktorých bankomatoch máte v zahraničí výber za poplatok ako doma či bez poplatku. Väčšinou sa to týka výberov z bankomatov patriacich banke, ktorá patrí do rovnakej nadnárodnej bankovej skupiny. Naopak, najdrahšie výbery sú z bankomatov nepatriacich do žiadnej bankovej skupiny. Výbery hotovosti z bankomatov v zahraničí môžu predražiť aj zvolenie si výmenného kurzu prevádzkovateľa bankomatu, tzv. DCC – Dynamic Currency Conversion, ktoré je z ponúkaných možností spravidla najdrahšie riešenie.

Ako rýchle varovanie na možné zneužitie vašej platobnej karty je dobré si nastaviť tzv. push notifikácie alebo SMS notifikácie, ktoré vás upozornia na to, že práve bola použitá vaša karta.

4.4 Údaje o vybavených podaniach

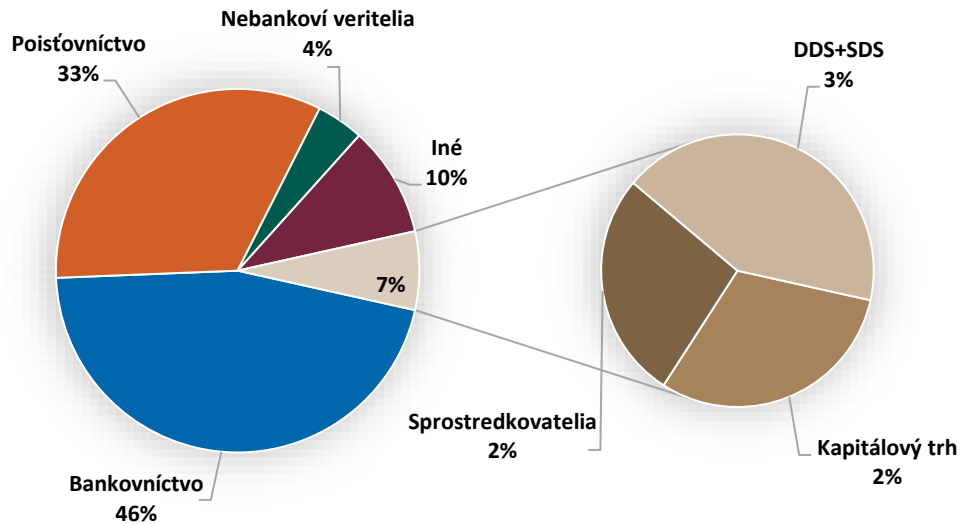
Do NBS bolo **v roku 2022 doručených celkovo 1 593 podaní** finančných spotrebiteľov a iných klientov, čo predstavuje **medziročný pokles počtu podaní o 5 %**. Najväčší počet podaní bol v sektore bankovníctva (medziročný nárast o 4 %). Počet podaní v sektore poisťovníctva klesol medziročne o 7 %. Ostatné sektory kopírujú trend v predchádzajúcich rokoch.

NBS sleduje nielen celkový počet podaní, ale aj **indikátor opodstatnených podaní**, t. j. podaní, pri ktorých NBS zistila porušenie zo strany dohliadaných subjektov. Ten je dôležitý na ďalší výkon dohľadu a dlhodobo sa nemení. **Opodstatnená je v priemere štvrtina všetkých podaní.**

Rovnako stabilný je aj **ukazovateľ úspešnosti**, t. j., v koľkých prípadoch finančná inštitúcia pristúpila k náprave na základe stanoviska NBS bez toho, aby NBS začínala sankčné konanie. V roku 2022 to bolo **59 % opodstatnených podaní** (ukazovateľ sa stabilne pohybuje v rozmedzí 50 - 60 %). Toto číslo je významné aj tým, že NBS dokáže presvedčiť dohliadaný subjekt na zmenu postoja a dobrovoľnú nápravu aj v prípadoch, keď ide o finančné nároky, pri ktorých NBS nemôže rozhodovať, pretože ide o súkromnoprávny nárok, ktorý by si klient mohol inak nárokovať len súdnou cestou.

Takýmto spôsobom boli klientom zo strany dohliadaných klientov uznané nároky v celkovej výške 303 000 eur.

Graf 1. Rozdelenie podaní podľa sektorov za rok 2022



Zdroj: NBS

Tabuľka 1. Prehľad podaní finančných spotrebiteľov

Sektor finančného trhu	Vybavené podania		Opodstatnené podania z vybavených v sektore	
	počet	% z celkového počtu	počet	% z počtu vybavených podaní
Bankovníctvo	731	46	116	16
platobné účty	131	8	28	4
iné (v bankovníctve)	138	9	20	3
platobné služby	203	13	29	4
úvery	229	14	37	5
vkladové produkty	30	2	2	0
Poistovníctvo	527	33	210	40
neživotné poistenie	400	25	148	28
životné poistenie	127	8	62	12
Kapitálový trh	34	2	13	38
OCP	24	1,5	12	35
kolektívne investovanie	10	0,5	1	5
Nebankoví veritelia	67	4	9	13
spotrebiteľské úvery	55	3	9	13
inkaso pohľadávok	12	1	0	0
Doplnkové dôchodkové sporenie	25	2	5	20
Sprostredkovatelia	30	2	5	17
Starobné dôchodkové sporenie	22	1	5	23
Iné*	157	10	13	8
Spolu	1 593		376	24**

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) (**) priemerná opodstatnenosť oproti celkovému počtu doručených podaní.

5 Finančné vzdelávanie

Vzdelávanie je jedným z pilierov ochrany spotrebiteľa. NBS preto ako súčasť ochrany finančných spotrebiteľov považuje spotrebiteľské vzdelávanie, ktoré nielen podporuje, ale aj sama robí. **Spotrebiteľia, ktorí rozumejú svojim právam a vedia rozumne hospodáriť, sú najefektívnejším prvkom ochrany spotrebiteľa.** Rok 2022 bol tretím rokom, v ktorom NBS finančne vzdelávala pod značkou 5peňazí.

Rozsah aktivít **5peňazí** sa v roku 2022 rozširoval oproti predchádzajúcemu obdobiu. Vo všeobecnosti ich možno rozdeliť do troch základných okruhov. Prvým je **vzdelávanie vlastnými kapacitami** – lektormi 5peňazí. NBS už viac ako dva roky prináša žiakom a študentom neformálne finančné vzdelávanie formou zážitkových modulov. K tomu sme pridali vzdelávanie dospelých. Druhým okruhom aktivít sú **vzdelávacie kampane a relácie v televízii, rádiu, na sociálnych sieťach a na webe <https://5penazi.sk/>**. Tretím okruhom je **rozvoj partnerstiev a spoluprác**. NBS si je vedomá toho, že v teréne je množstvo organizácií, prostredníctvom ktorých sa dokáže priblížiť špecifickým cieľovým skupinám a podporiť kvalitné projekty šité na mieru pre každú cieľovú skupinu. Práve posilňovanie partnerstiev a vytváranie nových spoluprác bolo charakteristické pre rok 2022.

Box 5 NBS zdieľa skúsenosti aj na medzinárodnej úrovni

NBS je súčasťou International Network on Financial Education pri OECD (INFE), kde za Slovenskú republiku s ostatnými členmi siete INFE pripravuje stratégie a metodiky finančného vzdelávania pre rôzne skupiny obyvateľstva. Na úrovni INFE dochádza k výmene skúseností z národných projektov finančného vzdelávania. NBS na tomto fóre prezentovala projekt finančného vzdelávania 5peňazí.

NBS je tiež národným koordinátorom medzinárodnej kampane na podporu finančného vzdelávania, ktorú každoročne organizuje OECD vo viac ako 176 krajinách pod názvom Global Money Week.

Nezisková organizácia FinQ Centrum, ktorej spoluzakladateľom je Nadácia Národnej banky Slovenska, je súčasťou networku The Future of Education and Skills 2030 pri OECD, ktorý pomáha vzdelávacím systémom nastaviť inovatívne prístupy k vzdelávaniu.

5.1 Vzdelávanie pre školy

Neformálne vzdelávanie pre základné a stredné školy

Uplynulý rok bol po dlhšom čase obdobím bez výraznejších protipandemických opatrení, preto učitelia naplno využívali možnosti prezenčnej výučby v škole i vzdelávania mimo nej. Do sídla NBS v Bratislave a do regionálnych vzdelávacích centier v Kremnici, Banskej Bystrici a Košiciach denne prichádzali triedy základných i stredných škôl z celého Slovenska.

V roku 2022 pribudol **nový vzdelávací modul** pre stredné školy **o investovaní a dôchodku**. Naďalej sa aktívne využívali už existujúce moduly o príjme a práci aj o finančnom plánovaní. Celkovo sa v minulom roku zrealizovalo **238 školení pre 3 588 žiakov z 99 škôl**, pričom väčšina sa konala prezenčne. Najväčší záujem o neformálne vzdelávanie bol zo strany **stredných škôl - 132 školení**, nasledovali **základné školy - 101 školení** a 5-krát pripravila NBS vzdelávanie pre iný typ školy. Počet vzdelávaní je limitovaný kapacitami lektorov a aj v minulom roku bola väčšina termínov, najmä v Bratislave a Košiciach, obsadená na mesiace dopredu.

Súťaž pre študentov stredných škôl

NBS tradične na Slovensku zastrešuje medzinárodnú súťaž **Generácia Euro** pre študentov stredných škôl. Jej cieľom je priblížiť mladým ľuďom význam menovej politiky a úlohu centrálnych bánk. Súťaž kopíruje harmonogram školského roka, a tak sa v roku 2022 prelínal záver 11. a úvod 12. ročníka súťaže. Počet účastníkov súťaže má každoročne rastúci trend.

Do prvého kola 11. ročníka Generácie Euro sa prihlásilo 868 žiakov a pedagógov v 172 tímoch. V októbri 2022 bol spustený 12. ročník, v ktorom bolo opäť viac tímov a spolu sa prihlásilo až 1 193 žiakov a pedagógov. Témou 11. ročníka bolo: **Kedy je inflácia príliš nízka, kedy je už príliš vysoká a čo to vlastne znamená?** Na rok 2022 bola určená téma **Peniaze v roku 2050**.

Webináre pre študentov vysokých škôl

V minulom roku pokračovala aj séria online seminárov **InfoSWAP**, počas ktorých NBS prepájala študentov z rôznych škôl a oborov. InfoSWAP im poskytol priestor na rovesnícke vzdelávanie a vzájomné odovzdávanie vedomostí z finančnej aj nefinančnej sféry. Do štyroch webinárov organizovaných v roku 2022 sa zapojilo spolu **230 študentov z 3 slovenských univerzít**. Študentskými témami boli napríklad crowdfunding, dátová analýza verejných obstarávaní alebo vývoj právomocí Úradu verejného zdravotníctva. Odborníci NBS prednášali o investičnom portfóliu, ETF fondoch, kryptoaktívach a iných. Videozáznamy z webinárov ostali k dispozícii online na stránke 5peňazí, takže sú dostupné aj pre širokú verejnosť.



5.2 Vzdelávanie širokej verejnosti

Web a sociálne siete

Základným komunikačným nástrojom na finančné vzdelávanie verejnosti boli aj v minulom roku sociálne siete a webová stránka 5penazi.sk. Na stránke je sústredená väčšina vzdelávacieho obsahu a pravidelne pribúdali aj v roku 2022 **nové články, videá, pomôcky a iné vzdelávacie formáty**. Vzdelávací obsah si spotrebiteľ môže na stránke jednoducho vyhľadať podľa kľúčových slov alebo kategórií: finančné produkty, životné situácie, aktuality, vzdelávanie pre školy. V roku 2022 sa NBS zamerala na systematické spracovanie najviac vyhľadávaných tém, čím vytvorila samostatné vzdelávacie celky: **škola investovania, kryptoškola, rodinné financie a dôchodok**.

Podľa prieskumu agentúry Go4insight z marca 2022 Slováci obľubujú sociálne siete a trávia na nich veľa času. Až **79 % populácie** využíva nejakú sieť aspoň **raz týždenne** a 53 % na dennej báze. Tromi najpopulárnejšími platformami na Slovensku sú Facebook, YouTube a Instagram. Na týchto sociálnych sieťach oslovovala spotrebiteľov celý minulý rok aj NBS. Zábavný aj vzdelávací obsah na profiloch 5peňazí bol publikovaný ako kombinácia organických príspevkov a platenej reklamy, vďaka ktorej sa vzdelávanie podarilo doručiť širokej populácii.

Box 6 Sledovanosť sociálnych sietí a webstránky 5peňazí



viac ako 19 mil. zobrazení



109-tis. užívateľov

46 článkov

286 postov a stories

Kampane

Osvedčený spôsob, ktorým NBS komunikovala so spotrebiteľmi, boli v minulom roku kampane, preto ich plánujeme využívať naďalej. Už začiatkom roka 2022 sme priniesli sériu animovaných vzdelávacích videí pre dospelých - **Rozprávky od 5peniažka**. Dvanásť krátkych príbehov s množstvom humorných vsuviek sa objavilo na televíznych obrazovkách prvého a druhého okruhu RTVS aj v online prostredí. Na webe 5peňazí vznikla podstránka, ktorá okrem videí priniesla aj finančné rady a jednoduché gamifikačné prvky na overenie získaných vedomostí. Online kampaň spojená sa súťažami a s kontinuálnym vzdelávacím obsahom trvala až do jesene.

Koncom roka túto kampaň nahradila iná, zameraná najmä na jednoduché finančné tipy a zvýšenie povedomia o aktivitách NBS v programe 5peňazí. Okrem online kampaňových formátov pribudli aj **outdoorové nosiče vo vlakoch a v autobusoch**, aby sa o 5peňazí dozvedeli aj ľudia, ktorí nevyužívajú sociálne siete.

Kampaň sa konala počas predvianočného obdobia v decembri, preto bola séria posolstiev o šetrení, nakupovaní a požíčianí previazaná s témou sviatkov a nového roka.



Splňte si svoje predsavzatia!
Ak si na ne musíte **požičať**, nech sú splátky menej ako **tretina z výplaty**.

Ako si vybrať úver a nastaviť splátky sa dozviete na 5penazi.sk
5peňazí - finančné vzdelávanie od Národnej banky Slovenska, za ktoré neplatíte.



Ďalšie minikampane vznikli v spolupráci s **Rádiom Expres** - rubrika Ako na financie?, ktorá počas novembra a decembra 2022 poslucháčom rannej šou približovala rôzne finančné situácie a produkty, alebo s **Rádiom Slovensko RTVS**. Taktiež v **televízii TA3** mohli diváci pravidelne získavať cenné informácie zo sveta financií vďaka spolupráci s NBS. Tá sa v roku 2023 rozšírila a na TA3 sme priniesli vlastnú reláciu 5peňazí.

5.3 Partnerstvá

Cestou partnerstiev s organizáciami tretieho sektora a so štátnymi inštitúciami má 5peňazí záujem dostať sa s finančným vzdelávaním k skupinám obyvateľov, ktorí sú osobitne zraniteľní a NBS k nim nemá priamy prístup. Tento prístup bude NBS rozširovať aj ďalšom období, keď už v roku 2022 pripravovala **spolupráce** napríklad so **Slovenskou katolíckou charitou**, s **Jednotou dôchodcov Slovenska**, so **Združením kresťanských seniorov Slovenska** či s **Armádou spásy**.

Vo februári prevzala pod seba grantové programy na podporu finančnej gramotnosti novovzniknutá **Nadácia Národnej banky Slovenska**. Finančnú stránku spoluprác a partnerstiev tak zabezpečuje nadácia a vzdelávaciu podporu a know-how poskytuje tím 5peňazí. Aj vďaka spolupráci Nadácie NBS a 5peňazí sa podarilo zrealizovať všetky podporené projekty z grantovej výzvy 2021 realizovanej ešte pod 5peňazí.

Vzdelávacie videokurzy, mobilná aplikácia pre školákov, mentoring pre ľudí z generačnej chudoby, videá o peniazoch pre najmenších a na záver vzdelávanie sociálnych pracovníkov. To je 5 projektov, ktoré v minulom roku vznikli vďaka grantovej podpore a viaceré aj s účasťou NBS na ich realizácii.

Podrobnosti o podporených projektoch je možné nájsť na stránkach <https://nadacianbs.sk/> a <https://5penazi.sk/>.

Partnerstvo 5peňazí a občianskeho združenia **Cesta von** prinieslo pilotný program **FILIP**. Ten sa zameriava na mentoring rodín z vylúčených rómskych komunít a pomáha zapojeným rodinám vymaniť sa z generačnej chudoby. Projekt dosiahol v roku 2022 prvé merateľné pozitívne výsledky a pokračuje ďalej v trojici 5peňazí/NBS, Nadácia NBS a Cesta von.



Medzi dôležité partnerstvá v oblasti finančnej gramotnosti patrí spolupráca s neziskovou organizáciou **FinQ centrum, n. o., na programe FinQ**. NBS doň vstúpila prostredníctvom svojej nadácie. Program je akreditovaný Ministerstvom školstva, vedy, výskumu a športu SR a do škôl prináša vzdelávacie postupy a materiály, ktoré rozvíjajú kritické a systémové myslenie v kontexte financií. Jeho cieľom je zvýšiť úroveň finančnej kultúry u mladých, vďaka čomu sa v dospelosti môžu vyhnúť nesprávnym rozhodnutiam, ktoré by mohli negatívne ovplyvniť kvalitu ich života. Cieľom do roku 2025 je rozšíriť na Slovensku program tak, aby do neho bolo zapojených 30 % žiakov slovenských základných a stredných škôl.

5peňazí spolupracovalo aj s Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny SR a Ústredím práce, sociálnych vecí a rodiny SR na **školení dlhových poradcov v bezplatných dlhových poradniach**, ktoré vznikajú vo všetkých okresoch na Slovensku.

V oblasti vzdelávacej politiky NBS pokračovala v spolupráci s Ministerstvom školstva, vedy výskumu a športu Slovenskej republiky. Zástupcovia z NBS participovali v pracovnej skupine pre oblasť finančného vzdelávania pri tvorbe „**Kurikula základného vzdelávania**“.

5.4 Plány na rok 2023

NBS plánuje pokračovať v aktivitách a partnerstvách, ktoré v minulom roku nadviázala. V tomto roku prinesieme **2. sériu videí s 5peniažkom**, ktoré hravou formou poukazujú na nesprávne finančné rozhodnutia a ich správne riešenia. Komunikácia smerom k verejnosti bude aj v tomto roku kampaňová, smerovaná na všetky vekové skupiny. Verejnosť bude 5peniaží vidieť v **televízii, počuť v rádiu, na internete** a tiež sa bude môcť s tímom 5peniaží naživo stretnúť na viacerých podujatiach v priebehu celého roka. Čaká nás otvorenie stálej **vzdelávacej expozície v zoo Bojnice**, na ktorej sa pracovalo celý minulý rok. Lektori predstavia v roku 2023 **nový vzdelávací modul** a naďalej pracujú na vylepšovaní tých existujúcich a na vzdelávaní čo najväčšieho počtu žiakov, naďalej s dôrazom na kvalitu vzdelávania.

Partnerstvá sa budú ďalej rozvíjať. Pokračuje **implementácia projektu Filip** do ďalších rodín aj práca s už zapojenými rodinami. Rovnako **FinQ** rozširuje počet zapojených škôl a žiakov. Medzi nové partnerstvá patrí spolupráca s **The Duke of Edinburgh's International Award Slovensko** na novom projekte DoFin, v ktorom vytvoríme unikátny model finančného vzdelávania pre stredoškolákov, alebo partnerstvá so seniorskými organizáciami, kde školíme starších ambasádorov rovesníckeho finančného vzdelávania.

Prehľad vzdelávacích aktivít

Názov	Spolupracujúci subjekt	Popis
Program FILIP	OZ Cesta von	Finančný mentoring vylúčených rómskych rodín v generačnej chudobe.
Ako zlepšiť finančnú gramotnosť?	Zmudri.sk	Séria náučných videí pre stredoškolákov a ich učiteľov.
Východiská z generačnej chudoby	OZ Wellgiving	Finančno-sociálno-právna výučba sociálnych pracovníkov.
Investland 2.0	Indícia, n.o.	Simulácia ekonomických rozhodnutí prostredníctvom digitálnej aplikácie na podporu finančného vzdelávania v školách.
Permoníčkovia Klimko a Barborka	Pro Dynamik	Edukačný muzikál s tematikou finančného vzdelávania pre predškolákov, dostupný na webe.
Školenia pre dlhových poradcov	Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny SR	Vzdelávanie dlhových poradcov pôsobiacich v rámci Národného projektu Bezplatné dlhové poradenstvo.
Finančné vzdelávanie pre aktívne ženy	WomanUp	Workshopy zamerané na témy finančné plánovanie, rozhodovanie a vzťah k peniazom.
Vzdelávanie pre Junior Achievement Slovensko	Junior Achievement Slovensko	Finančné vzdelávanie pedagógov v spolupráci s JA Slovensko.
InfoSWAP	vysoké školy	Online webináre pre vysokoškolákov zamerané na rovesnícke vzdelávanie.
Prevenca finančných podvodov	Odbor prevencie kriminality Ministerstva vnútra SR	Tvorba vzdelávacieho letáku na tému, ako sa nestať obeťou vishingu.
Hackathon seniory v digitálnom priestore	Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR	Event na podporu riešení na zvýšenie motivácie seniorov na využívanie digitálneho zariadenia a zároveň riešenia, ktoré by im pomohli jednoduchšie sa orientovať v digitálnom svete.
Noc múzeí v Múzeu mincí a medailí	Múzeum mincí a medailí	Finančné vzdelávanie v Kremnici pre deti v duchu permoníkov Klimka a Barborky.
5peňazí na Kremnických gagoch	Kremnické gagy	Interaktívne finančné vzdelávanie v podobe hier a aktivít na originálnom medzinárodnom kultúrnom podujatí s dlhoročnou tradíciou.
Konferencia Crowdfunding v NBS	Právnická fakulta Trnavskej univerzity	Konferencia na tému „Crowdfunding ako alternatíva klasických investícií a pôžičiek“.
5peňazí na vedeckom veľtrhu	Vedanasbavi.sk	Finančné vzdelávanie pre návštevníkov veľtrhu so zameraním na hodnotenie rizika, tvorbu rozpočtu a rozoznávanie falzifikátov platidiel.
Korunovačná cesta v NBS	Bratislava Tourist Board	Interaktívne hry, aktivity a prednášky pre žiakov k tematike bratislavských korunovácií, histórie a súčasnosti peňazí.