

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

2023

Vydavateľ

© Národná banka Slovenska 2024

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 25.06.2024.

ISSN 2644-691X (ELEKTRONICKÁ VERZIA)

Obsah

ÚVOD	3
1 Zhrnutie	4
2 Finančné vzdelávanie	5
2.1 Spolupráce ako klíč k úspěchu	5
2.2 Budujeme partnerství	7
2.3 Vzdelávacie moduly, kampane a eventy	9
3 Výkon dohľadu na ochranu spotrebiteľa	15
3.1 Problematika nesplácania úverov	16
3.2 Likvidácia poistných udalostí	19
4 Vybavovanie podaní finančných spotrebiteľov	20
4.1 Údaje o vybavených podaniach	21
Príloha	24
Projekty a partnerství zamerané na sociálnu oblasť	24
Projekty a partnerství zamerané na širokú verejnosť	24
Projekty a partnerství zamerané na školstvo (učitelia a študenti)	25

ÚVOD

Súčasťou dohľadu nad finančným trhom v Národnej banke Slovenska (NBS) je ochrana spotrebiteľa už od roku 2015. Výhodou tohto začlenenia je, že NBS tak môže komplexne vyhodnotiť činnosť dohliadaných subjektov a riziká spojené s ich pôsobením. Predkladaná správa prináša zhrňujúci pohľad na oblasť ochrany finančného spotrebiteľa, ktorej súčasťou je finančné vzdelávanie, ktoré NBS vykonáva vlastnými aktivitami pod značkou 5peňazí, ale aj nadväzovaním spoluprác a sietovaním s inými organizáciami, ďalej dohliadacie aktivity NBS a vybavovanie podaní finančných spotrebiteľov.

1 Zhrnutie

NBS už štvrtý rok finančne vzdeláva pod vlastnou značkou 5peňazí. Za ten čas sa NBS nesústredila výlučne na svoje aktivity, práve naopak za kľúčové považuje nadväzovanie strategických spoluprác a vytváranie siete dôveryhodných programov a projektov finančného vzdelávania. NBS sa takto vyškoliť tisíce detí a stovky mentorov, ambasádorov a terénnych pracovníkov. Zvolená cesta vytvárania partnerstiev verejného, súkromného a tretieho sektora bola v roku 2023 ocenená ako Úradnícky čin roka, Cenu získal program 5peňazí za finančné vzdelávanie marginalizovaných rómskych rodín žijúcich v generačnej chudobe, ktoré NBS a jej nadácia realizujú v spolupráci s občianskym združením Cesta von v spoločnom programe FILIP. 5peňazí spolu s Nadáciou Národnej banky Slovenska už má nadviazaných viacero užitočných spoluprác zameraných na vzdelávanie detí, seniorov a iných zraniteľných skupín spotrebiteľov. Finančné vzdelávanie NBS vytvára neformálny network s mnohými organizáciami, ktoré sú zamerané na vzdelávanie a terénnu prácu. NBS počas roka realizovalo viacero vzdelávacích kampaní a programov v tradičných médiách aj na sociálnych sieťach. Tiež spustila prvú sériu e-learningového kurzu pre verejnosť Reč peňazí.

V rámci spotrebiteľského dohľadu NBS venovala osobitnú pozornosť problematike postupov bánk a nebankových veriteľov v situáciách, keď dlžník prestane byť schopný splácať úver. NBS preverovala postupy pri zmenách v úverovom vzťahu napríklad formou odkladu splátok, predĺženia doby splácania či iných foriem mimosúdneho riešenia nesplácania úverov. Na túto oblasť bol zameraný aj plošný prieskum Európskeho orgánu pre bankovníctvo (EBA), ktorého sa zúčastnila NBS. Spotrebiteľský dohľad si stanovuje podľa rizikových ukazovateľov priority na každý rok. V roku 2023 bolo v sektore poisťovníctva prioritou vymedzenie zásad, ktoré má dodržať poisťovňa pri likvidácii poisťnej udalosti. V tomto procese NBS považuje za kľúčové, aby poisťovňa poctivo a čestne zaobchádzala s poisteným, najmä mu nesmie ukladať povinnosti a žiadať dôkazy, ktoré by poisteného odrádzali od uplatňovania si nároku.

Počet podaní finančných spotrebiteľov prijatých NBS v roku 2023 mierne stúpol oproti predchádzajúcemu roku. Štruktúra podaní a ich rozdelenie medzi sektory finančného trhu sa významne nezmenila. NBS zaznamenala výrazný nárast podaní ohľadom finančných podvodov. Tento trend je možné sledovať už z obdobia pandémie. No postupom času sa praktiky podvodníkov zdokonaľujú a tí venujú oveľa väčšie úsilie sofistikovaným trikom sociálneho inžinierstva. Táto technika je pre spotrebiteľa osobitne nebezpečná, pretože mieri na najzraniteľnejší prvok celého systému ochrany pred podvodmi – na klienta samotného. Preto sa všetci musíme učiť rozoznávať aj drobné varovné signály, ktoré robia komunikáciu podvodníkov podozrivou. Tejto oblasti venuje NBS osobitnú pozornosť aj vo vzdelávacích kampaniach.

2 Finančné vzdelávanie

2.1 Spolupráce ako kľúč k úspechu

NBS v roku 2019 prijala [Stratégiu na podporu finančnej gramotnosti](#), ktorej si ako jednu z priorít stanovila koordináciu aktivít finančného vzdelávania, aby prinášali čo najväčší synergický efekt. Vzdelávanie spotrebiteľov je dôležitou súčasťou systému ochrany spotrebiteľa, preto NBS už štvrtý rok pod značkou 5peňazí finančne vzdeláva a sieťuje iniciatívy a organizácie na podporu finančnej gramotnosti.

NBS si je za ten čas vedomá toho, v čom dokáže byť silná v oblasti finančného vzdelávania, no zároveň vie, že sama nemá možnosť dostať sa efektívne k niektorým cieľovým skupinám. Pritom ide o skupiny ľudí, ktoré potrebujú finančné vzdelávanie najviac. Preto sa nadväzovanie spoluprác a partnerstiev ukázalo ako dôležitý faktor úspechu viacerých programov. Iniciovanie spolupráce verejného, súkromného a neziskového sektora prinieslo už viacero unikátnych programov, na ktoré je NBS hrdá.

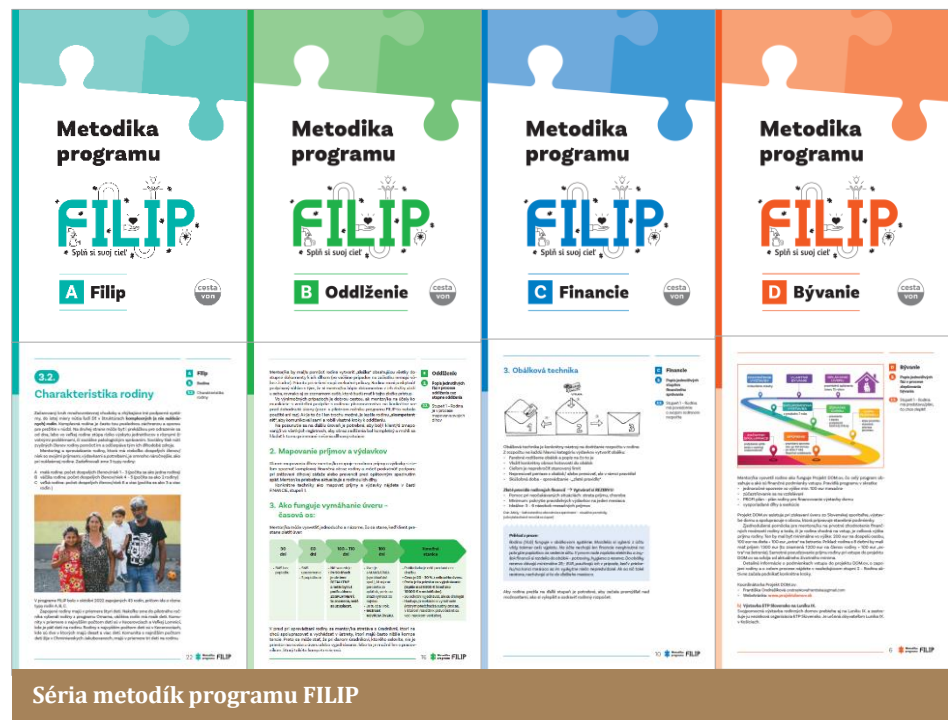
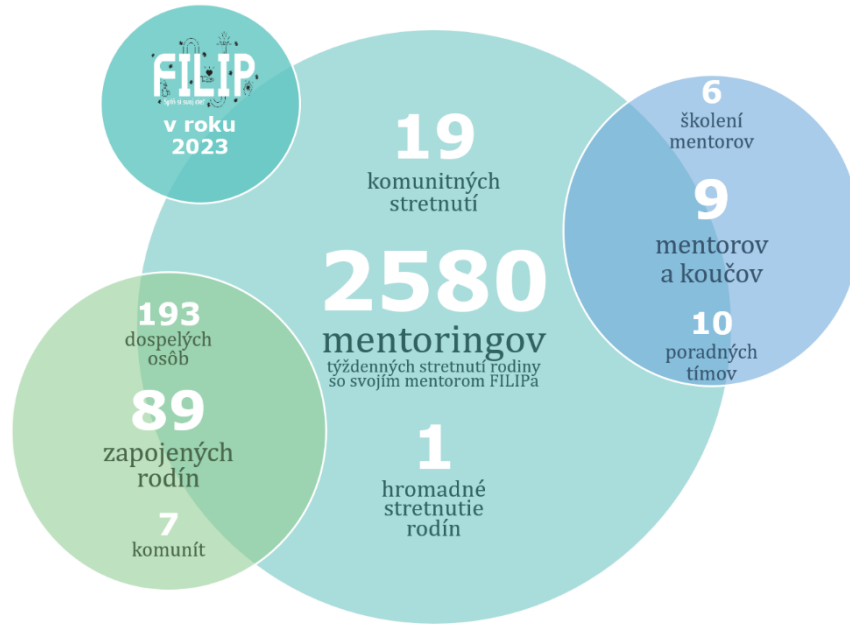
Jedným z príkladov je program FILIP, postavený na partnerstve NBS, Nadácie Národnej banky Slovenska a Cesty von, zameraný na zvyšovanie finančnej gramotnosti marginalizovaných rómskych rodín žijúcich v generačnej chudobe. Lektorky a lektori NBS poskytujú školenia a odborné konzultácie mentorom – terénnym sociálnym pracovníkom, ktorí sa každý týždeň stretávajú s rodinami v programe. Mentor pomáha rodine vytvoriť si rozvojový finančný plán, prekonávať prekážky pri jeho plnení, posilňuje sebadôveru a motiváciu rodín a zároveň im radí ako splatiť dlhy, nastaviť si úspory, hľadať a udržať si prácu a zlepšiť bývanie. Zámerom NBS je, aby mentori boli kompetentnými odborníkmi, preto im poskytuje odborné školenia v témach finančné správanie, chápanie generačnej chudoby, hľadanie zdrojov pre zmenu, ale aj spotrebiteľské práva a povinnosti.



Ocenení lektori programu 5peňazí a workshop pre rodiny v projekte FILIP

Kvalitu týchto aktivít ocenila aj odborná verejnosť a tím 5peňazí Národnej banky Slovenska získal v roku 2023 cenu Úradnícky čin roka. Cena je udeľovaná

úradníkom alebo úradníckym kolektívom prispievajúcim k zlepšeniu verejných služieb. FILIP je v pilotnej fáze, v ktorej sa formuluje dobrá prax pri zvyšovaní finančnej gramotnosti tejto osobitne zraniteľnej skupiny obyvateľov a cieľom je zároveň vytvoriť metodiku práce mentorov. V roku 2023 sa už pracovalo na dopĺňaní pôvodnej verzie vydaných metodík.



2.2 Budujeme partnerstvá

Partnerstvá, ktoré vytvárajú Nadácia NBS a 5peňazi s ďalšími organizáciami a podporujú projekty a programy finančného vzdelávania, sú jedným z kľúčových nástrojov zvyšovania finančnej gramotnosti najmä vo vzťahu cieľovým skupinám, ktoré sú pre NBS ťažšie priamo dostupné.

Takto sme s The Duke of Edinburgh's International Award Slovensko (DoFE) rozbehli **program DoFin**, v ktorom si stredoškóľáci rozvíjajú talent v oblasti financií a realizujú dobrovoľnícky projekt, v ktorom svoj talent využívajú na finančné vzdelávanie rovesníkov. Stredoškóľáci sa tak naučia ako funguje investovanie alebo kryptoaktíva a či sa do nich oplatí vložiť peniaze, odhaliť finančné podvody, zistiť prečo ľudí láka hazard alebo zistia čo je behaviorálna, zelená či sociálna ekonómia. Tieto o tieto vedomosti sa následne delia s rovesníkmi alebo iným spôsobom naučené šíria a stávajú sa tak dobrovoľnými ambasádormi finančného vzdelávania.



Projekt Dukát v hrsti – Integráciu ukrajinských odídenov uskutočňuje **Slovenská katolícka charita** prostredníctvom siete 22 charitných centier podpory po celom Slovensku. Charita od začiatku vojny na Ukrajine poskytuje potravinovú a materiálnu pomoc, sociálne poradenstvo a integračné aktivity. V roku 2023 bolo úlohou 5peňazi v tomto partnerstve vyškolenie lektorov charitných centier v témach finančné myslenie, ochrana spotrebiteľa a rozumné využívanie finančných produktov. Dominantnou sekundárnou cieľovou skupinou – klientov, o ktorých sa starajú vyškolení lektori, sú ženy v produktívnom veku, ktorým sa zásadne zmenila rodinná a sociálna situácia tým, že utiekli pred vojnou a často sa samé musia starať o domácnosť.

V spolupráci **so seniorskými organizáciami** pripravilo 5peňazi na mieru šité vzdelávanie zamerané na zvyšovanie finančnej gramotnosti seniorov. Cieľom unikátneho projektu bolo vyškoliť ambasádorov finančného vzdelávania, ktorí

budú šíriť osvetu medzi rovesníkmi vo svojich komunitách. Seniorom tak NBS pomáha efektívne a správne využívať finančné produkty, orientovať sa v spotrebiteľských právach a rozoznávať reklamné a obchodné praktik.



Účastníci pilotného seniorského vzdelávania v Trenčíne

Medzi najnovšie aktivity 5peňazí sme zaradili **spoluprácu s magistrátom Bratislavy**. Projekt má za cieľ finančné vzdelávanie terénnych sociálnych pracovníkov pomáhajúcich na území mesta najmä ľuďom bez domova. Na prvom workshope lektorky 5peňazí školili pracovníkov magistrátu vzdelávacie moduly Mosty z chudoby a finančné myslenie. 5peňazí tak pomáha zvyšovať kompetencie sociálnych pracovníkov, aby si vedeli lepšie poradiť v práci s klientmi v situačnej chudobe s cieľom asistovať im na ceste k vlastnému bývaniu a práci.



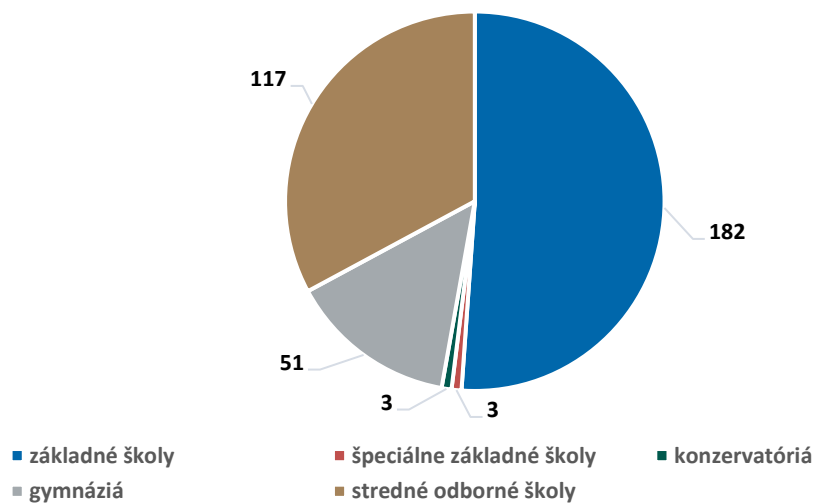
Spolupráca 5peňazí s magistrátom Bratislavy

V roku 2023 NBS spolupracovala v oblasti finančného **vzdelávania aj s ďalšími verejnými aj treťosektorovými organizáciami**. Buduje tak neformálny network, s cieľom zdieľania a výmeny informácií a skúseností v oblasti finančného vzdelávania a pomáha vytvárať komunitu ľudí, ktorým záleží na kvalitnom vzdelávaní a vysokej finančnej gramotnosti obyvateľstva. V prílohe sa nachádza prehľadová tabuľka organizácií a programov, v ktorých lektori 5peňazí Národnej banky Slovenska poskytli v roku 2023 lektorskú alebo mentorskú podporu.

2.3 Vzdelávacie moduly, kampane a eventy

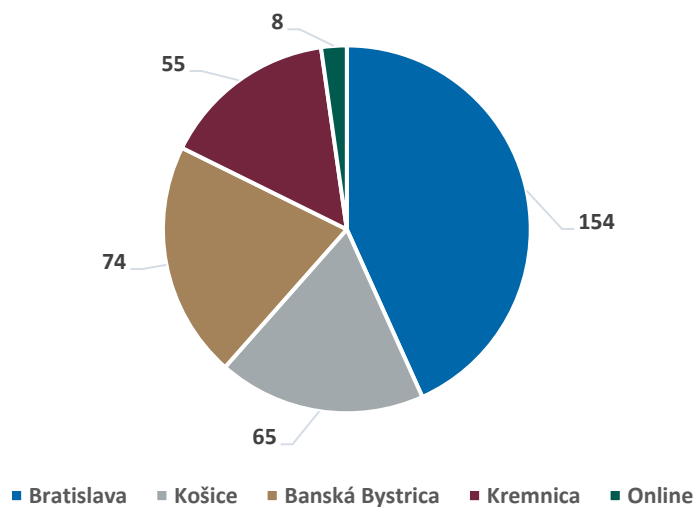
Lektori a lektorky 5peňazí pokračovali v neformálnom zážitkovom finančnom vzdelávaní žiakov zo základných a stredných škôl v **regionálnych centrách v Košiciach, Banskej Bystrici, Kremnici a Bratislave**. V roku 2023 NBS takto vyškolila **6983 detí**. Do modulového zážitkového vzdelávania sa zapojili deti zo **187 škôl** na celom Slovensku, pre ktoré sme zrealizovali celkovo **356 školení**. Školy si môžu vybrať z modulov: Príjem a práca, Finančné plánovanie, Investovanie a dôchodok, Ty a peniaze, Reklama a podvody. Vzdelávanie pokrýva témy z Národného štandardu finančnej gramotnosti 1.2, ktorý je predpísaný Ministerstvom školstva, vývoja a mládeže Slovenskej republiky (MŠVaM SR) pre základné a stredné školy.

Graf 1. Typy škôl zúčastnených na finančnom vzdelávaní žiakov



Zdroj: NBS

Graf 2. Rozdelenie vzdelávaní podľa regionálnych centier



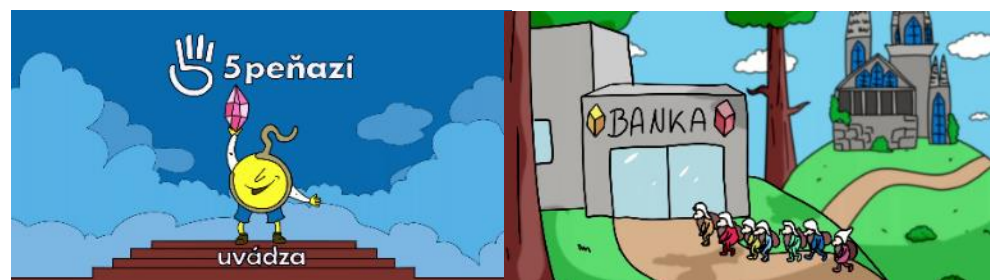
Zdroj: NBS

NBS vychádzala v roku 2023 vzdelávať do rôznych terénov, no jedným z najexotickejších bola Národná zoo Bojnice. V lete NBS so zoo otvorili v Bojniciach **finančný chodník Staň sa šéfom zoo**, ktorý deťom približuje fungovanie zoologickej záhrady a zároveň ich naučí základy správneho hospodárenia s peniazmi. NBS tak so zoológickou záhradou v Bojniciach originálne prepojila ochranu prírody s finančným vzdelávaním. Týmto 5peňazi rozšírilo portfólio vzdelávacích aktivít o zážitkové stanovišťa, na ktorých sa návštevníci môžu po celý rok vonku, v prostredí zoo zahrať a veľmi jednoduchým a nevtieravým spôsobom naučiť ako nastaviť rozpočet, čo je dôležité pre dobrú spoluprácu v tíme, ako si budovať finančnú rezervu alebo ako uvažovať keď si potrebujú požičať peniaze. Samostatne stojace stanovišťa umožňujú osloviť ročne stovky tisíc návštevníkov zoo a zároveň budovať povedomie verejnosti o značke 5peňazi.



Otvorenie finančného chodníka „Staň sa šéfom zoo“ v júli 2023

Vzdelávacie kampane v tradičných médiách aj na sociálnych sieťach boli postavené na v minulosti už používaných vizuáloch a postavičkách. Pre širokú verejnosť vyšla nová séria dvanástich **Príbehov od 5peniažka**. Prostredníctvom krátkych vtipných príbehov prinášame ľahko zapamätateľné finančné rady. Druhú sériu sme podporili aj hrami a súťažou na internetovej stránke a sociálnych sieťach 5peňazi.



Druhá séria Príbehov od 5peniažka

Permoníci Klimko a Barborka sa už pravidelne prihovárajú najmenším a prinášajú pre deti prvé rady a informácie o tom odkiaľ sa berú peniaze a ako s nimi hospodáriť. V roku 2023 NBS pripravila permonícke pracovné listy k finančnej gramotnosti, ktoré napĺňajú ciele prvej úrovne Národného štandardu finančnej gramotnosti 1.2. Pracovné listy boli rozdistribuované na partnerské základné školy ako pomôcka pre finančné vzdelávanie najmä v školských kluboch. Všetky vydané vzdelávacie a metodické materiály pre školy a rodičov sú voľne dostupné na stiahnutie na našej internetovej stránke [Spenazi.sk](https://spenazi.sk).

V závere roka NBS spustila v rámci programu 5peňazí e-learningovú platformu **Reč peňazí** pre tínedžerov a dospelých, na ktorej sa každý môže zadarmo naučiť univerzálny a pochopiteľný jazyk financií. Reč peňazí je projektom spolupráce s Nadáciou NN ľudom a vo svojom prvom vzdelávacom module @slovenskyskot Ross učí ako pri nakupovaní odolávať behaviorálnym trikom, ktoré na nás spotrebiteľov skúšajú obchodníci. Na ďalšiu sezónu 5peňazí už pripravuje kurz ako predchádzať a brániť sa finančným podvodom.



Global Money Week je medzinárodná kampaň na podporu finančného vzdelávania, ktorú každoročne organizuje OECD v 176 krajinách. Národnej banke Slovenska ako národnému koordinátorovi za Slovensko sa podarilo počas kampane v marci spojiť organizácie a školy naprieč celým Slovenskom. K svetovému týždňu peňazí sa na Slovensku pripojilo až **85 škôl a organizácií**, ktoré v týždni od 20. do 26. marca realizovali vzdelávacie aktivity alebo aktivity na propagáciu finančného vzdelávania. Každý partner si pripravil vlastné podujatia, workshopy alebo prednášky.

Rovnako 5peňazí pripravilo sprievodnú online kampaň pre verejnosť. Súčasťou kampane bolo finále stredoškolskej súťaže **Generácia €uro** v NBS, ktorej 12. ročník, tentoraz na tému Peniaze v roku 2050 vyhral tím z Gymnázia Juraja Hronca v Bratislave.



NBS prostredníctvom Nadácie Národnej banky Slovenska podporuje aj dialóg odborníkov na vzdelávanie, a preto 27. júna 2023 hostila slovensko-českú **konferenciu aktérov vo vzdelávaní** organizovanú Slovenskou a Českou stálou konferenciou aktérov vo vzdelávaní. Konferencia priniesla viacero nápadov, osvedčených postupov a inšpirácie pre budúcnosť vzdelávania na Slovensku aj v Českej republike. V rámci konferencie boli predstavené konkrétne príklady dobrej praxe z oboch krajín, medzi inými aj programu FinQ, ktorý je podporovaný Nadáciou Národnej banky Slovenska, a ktorý prináša na základné a stredné školy metódu rozvoja funkčných gramotností žiakov v kontexte finančnej kultúry. Týmto spôsobom NBS prispieva nielen k šíreniu finančného vzdelávania ale aj k napĺňaniu cieľov školskej kurikulárnej reformy.

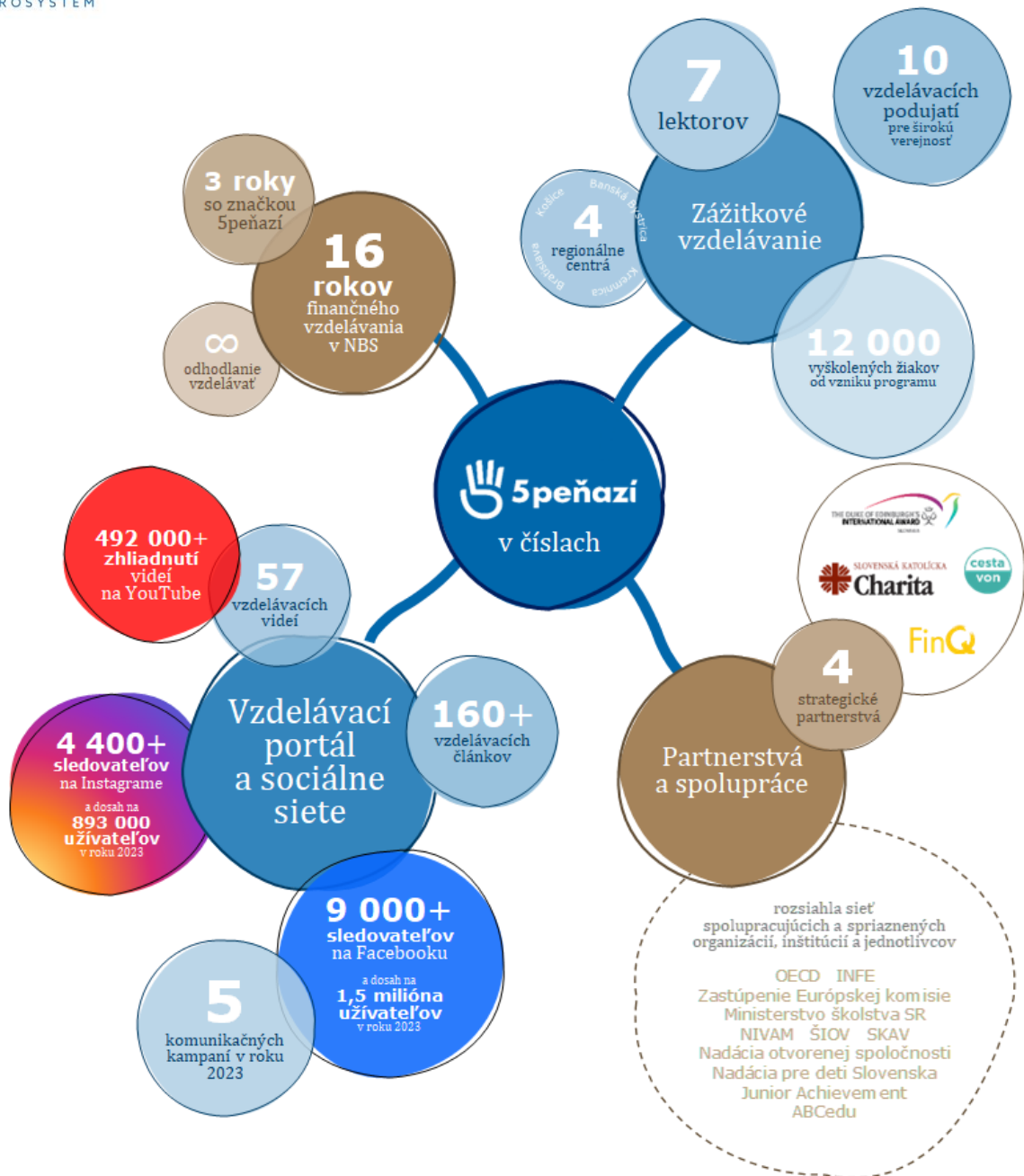


V roku 2023 sa Deň finančných spotrebiteľov pravidelne organizovaný v NBS každý rok na jeseň zmenil na **Deň peňazí**. Štvrtý ročník tohto podujatia sme prvýkrát otvorili našim partnerom a organizovali sme ho spoločne s nimi. 9. november sme v NBS strávili s Cestou von, Slovenskou katolíckou charitou, The Duke of Edinburgh's International Award Slovensko (DofE), FinQ Centrom, Štátnym inštitútom odborného vzdelávania, Zastúpením Európskej komisie na Slovensku a Nadáciou NBS. V stánkoch sme pripravili ukážky projektov, ktoré spolu realizujeme, ale aj vzdelávacie aktivity, ktoré hrovou formou edukujú žiakov i dospelých v oblasti financií. Dopoludnie bolo venované základným a stredným školám. Pre vyše 200 žiakov sme pripravili zábavnú vzdelávaciu aktivitu v štýle pátračky a popoludní si hostia vypočuli podnetné panelové diskusie s odborníkmi na vzdelávanie.

Po nadviazaní spolupráce so Zastúpením Európskej komisie na Slovensku v oblasti finančného vzdelávania bola NBS so svojim stánkom 5peňazí dňa 9. mája súčasťou podujatia **Deň Európy**. V Starej tržnici v Bratislave sme sa stretli s ďalšími organizáciami a inštitúciami a priniesli informácie o Európskej únii a jej členoch najmä deťom, ktoré prišli so svojimi učiteľkami a učiteľmi zo škôl. V stánku 5peňazí sme účastníkom vysvetľovali čo je Národná banka Slovenska, učili rozoznávať ochranné prvky bankoviek a hrovými úlohami komunikovali základné pravidlá pri tvorbe domáceho rozpočtu.

Počas roka sa 5peňazí objavilo na viacerých podujatiach v **Kremnici**, kde NBS spravuje Múzeum mincí a medailí. Kremnicu NBS považuje za svoje dôležité centrum vzdelávania a kultúry, a tak nás návštevníci mohli stretnúť počas Noci múzeí, Kremnických Gagov, na podujatí Keby som bol kráľom alebo na Pikniku na hrade. V stánku 5peňazí lektori prezentovali ukážky zážitkového vzdelávania, návštevníkom odovzdávali informácie o tvorbe rozpočtu, správnych finančných návykoch, prezentovali vzdelávacie pomôcky a projekty pre verejnosť.

NBS má pri každom z realizovaných projektov, programov, kampaní a eventov 5peňazí nastavené kľúčové ukazovatele výkonnosti – najmä akú časť cieľovej skupiny chce osloviť (kvantitatívne) a aký je cieľový dopad aktivity (kvalitatívne). Naplnenie ukazovateľov priebežne meria a vyhodnocuje tak úspešnosť jednotlivých aktivít. Program 5peňazí realizuje Národná banka Slovenska v spolupráci so svojou Nadáciou NBS a neziskovou organizáciou Inštitút bankového vzdelávania NBS.



3 Výkon dohľadu na ochranu spotrebiteľa

Dohľad v oblasti ochrany spotrebiteľa znamená, že NBS vo všetkých sektoroch finančného trhu aktívne sleduje, či sú dohliadanými subjektami vykonávané nekalé obchodné praktiky alebo uplatňované neprijateľné obchodné podmienky. Ak zistí, že finančným spotrebiteľom hrozí takéto porušovanie ich práv, NBS zasahuje buď „mäkšími“ dohliadacími nástrojmi ako je napríklad dohľadový dialóg alebo vytýkací proces s výzvou na dobrovoľnú nápravu dohliadaným subjektom alebo ráznejšími prostriedkami, najmä vedením sankčných konaní alebo podaním tzv. abstraktnej žaloby na súde.

Spotrebiteľský dohľad si každoročne určuje priority v sektoroch finančného trhu podľa rizikových váh a aktuálnych trhových trendov. Dohliadacie aktivity boli zamerané najmä na oblasti poskytovania úverov spotrebiteľom, procesu ich vymáhania pri nesplácaní a v sektore poisťovníctva na postup poisťovne pri likvidácii poisťných udalostí.

V roku medzi priority naďalej patrila **oblasť poskytovania úverov spotrebiteľom**. V oblasti úverov sa NBS zaoberá touto problematikou v rozsahu celého životného cyklu úverového vzťahu. Predmetom dohľadu tak nie je len poskytnutie úveru a predzmluvná starostlivosť, ktorá musí byť poskytnutá spotrebiteľovi, ale aj proces správy úveru vrátane riešenia nesplácania úverov a ich vymáhania. NBS preto pokračuje v dohliadacom cykle nad nebankovými poskytovateľmi úverov a inkasnými spoločnosťami.

Cestou plošných zisťovaní NBS zisťovala prístup finančných inštitúcií pri nesplácaní úveru spotrebiteľom. Dohľad bol zameraný na preverenie postupov pri zmenách v úverovom vzťahu napríklad formou odkladu splátok, predĺženia doby splácania či iných foriem mimosúdneho riešenia nesplácania úverov.

V oblasti úverov pre spotrebiteľov NBS vykonala tiež plošný dohľad zameraný na výpočet RPMN podľa pravidiel ustanovených vo vykonávacích opatreniach k zákonu o spotrebiteľských úveroch a k zákonu o úveroch na bývanie.

V roku 2023 sa spotrebiteľský dohľad osobitne zamerail na posudzovanie reklamy a marketingu finančných služieb. A v sektore poisťovníctva považuje NBS za dôležitú požiadavku transparentnosť produktov investičného životného poistenia.

Box 1 Plánovanie a vykonávanie dohládov

NBS vykonáva dohľady na základe plánu dohládov, ktorý je zostavený na základe analýzy rizík spracovanej podľa vnútorného aktu riadenia. Súčasne berie do úvahy priority v oblasti ochrany spotrebiteľa a ponecháva si časť voľných časových kapacít na riešenie aktuálnych problémov na trhu.

V roku 2023 sa vykonalo na **základe plánu dohľadu**:

- 5 dohládov na mieste v oblasti poskytovania spotrebiteľských úverov a úverov na bývanie, v oblasti investícií a v devízovej oblasti;
- 2 dohľady na diaľku v rozsahu dohládov na mieste v oblasti poskytovania spotrebiteľských úverov a úverov na bývanie;
- 3 dohľady na diaľku v rozsahu dohládov na mieste zamerané na plnenie iných povinností veriteľov alebo devízových miest;
- dokončenie 8 dohládov na diaľku zameraných na kontrolu plnenia povinností pri výpočte RPMN.

Súčasne v roku 2023 sa vykonalo **nad rámec plánu dohľadu**:

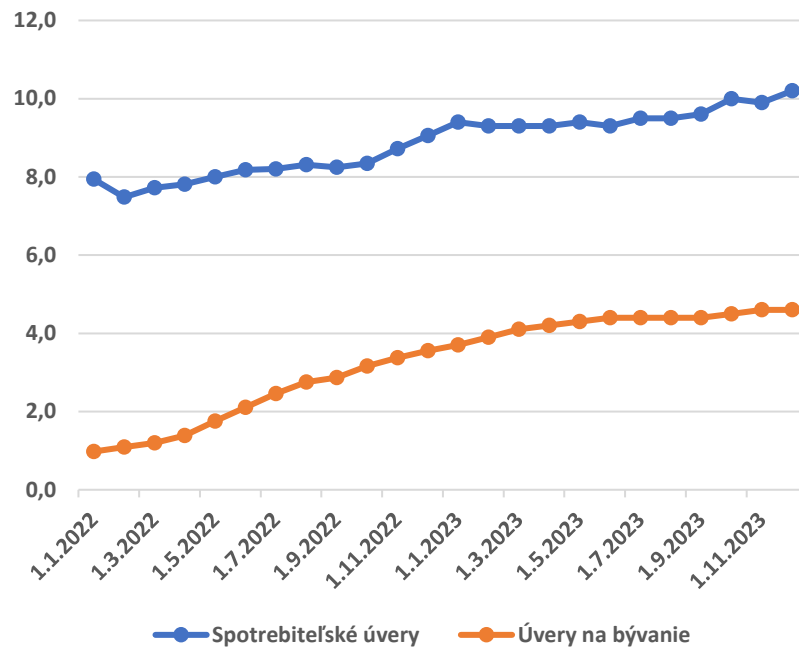
- 39 dohládov na diaľku na základe analýzy aktuálnych potrieb a rizík
- 21 dohládov na diaľku zameraných na reklamu vybratých zo 118 monitorovaných reklamných kampaní,
- 3 dohľady na diaľku zamerané preverenie podvodného konania alebo neoprávneného podnikania,
- 1 plošné zisťovanie - dohľad nad procesmi veriteľov voči dlžníkom hypotekárnych úverov v omeškaní

NBS poskytla na žiadosť súdov 75 expertných prepočtov RPMN pri zmluvách o spotrebiteľských úveroch.

3.1 Problematika nesplácania úverov

Rok 2023 bol rokom zvyšujúcich sa úrokových sadzieb aj pri úveroch poskytovaných spotrebiteľom. Rast úrokových sadzieb sa dotkol tak novoposkytovaných úverov ako aj úverov, pri ktorých sa menila úroková sadzba po uplynutí jej fixácie. Pri úveroch na bývanie sa úrokové sadzby zastavili na priemernej hodnote 4,6% p.a. a spotrebiteľské úvery na hodnote okolo 10% p.a. Táto trhová situácia významne vplývala na správanie sa spotrebiteľov a znamenala významný pokles čísiel v nových úveroch na bývanie. Spotrebiteľia však museli reagovať aj zmenou správania pri refinancovaní úverov a v čase, keď im končila fixácia úrokovej sadzby z čias nízkych úrokových sadzieb. [Analytici NBS hodnotili možný dopad zvýšenia splátok](#) na finančné hospodárenie domácnosti a konštatovali, že nárast splátok domácnosti v priemere zvládnu.

Graf 3. Vývoj priemerných úrokových sadzieb na Slovensku v období od 1.1.2022 do 31.12.2023



Zdroj: NBS

Životný cyklus úveru sa pri riadnom splácaní skončí úplným splatením dlžnej sumy. No v prípadoch, kedy sa dlžníci dostanú do zlej finančnej situácie a prestanú byť schopní splácať úver, je dôležité, aby mali možnosti na riešenie a zmiernenie tejto situácie. V priebehu roka 2023 sa pripravovala regulácia, ktorá v novelách zákona o spotrebiteľských úverov a zákona o úveroch na bývanie zakotví povinnosť bánk a nebankových veriteľov poskytnúť spotrebiteľom nástroje na to, aby sa dlžník mohol vyhnúť zlyhaniu splácania. Doterajšia prax bánk a niektorých nebankových veriteľov, ktorí tieto úľavy a ústupky pri nesplácaní úveru už aplikujú, sa tak stane regulačne pokrytou. Pre veriteľa je totiž lepšie, ak dlžníkovi v ťažšom období zníži, či odloží splátky a ten sa neskôr ľahšie znovu dostane do režimu štandardného splácania. Súdne a prípadne exekučné vymáhanie je totiž nákladnejšie a zdĺhavejší proces pre všetky strany. Navyše, dlžník tak vie predísť negatívnemu záznamu v úverovom registri.

Box 2 Príklad riešenia nesplácania úveru

Pán Jozef bol doteraz dobrým klientom banky, mal hypotéku na dom, ktorý kúpili spolu s manželkou, a spotrebiteľský úver, z ktorého financovali kúpu auta. Životná situácia sa mu skomplikovala, keď stratil svoju stabilnú prácu a z dôvodu zdravotných ťažkostí nemohol hľadať hneď ďalšie zamestnanie. Finančná situácia rodiny sa zhoršovala a postupne sa stenčovali rezervy na pokrytie nečakaných výpadkov. Jedného dňa, keď už splátky úverov presahovali jeho možnosti, zašiel za pracovníkom na pobočke banky a informoval ho o svojej ťažkej situácii.

Banka mala nastavený proces ako pomôcť klientom v ťažkostiach so splácaním, a keďže pán Jozef doteraz riadne úvery splácal, tak mu ponúkla možnosť odkladu splátok alebo predĺženia doby splácania. To by mu umožnilo mať viac času na nájdenie nového zamestnania a stabilizáciu finančnej situácie.

Pri odklade splátok dostal pán Jozef na výber, či chce úplný odklad splátok tak istiny ako aj úroku, čo by však znamenalo, že po uplynutí 6 mesiacov odkladu by sa jeho splátky zvýšili o „odložené“ úroky. Pri druhej možnosti odkladu splátok by pán Jozef splácal aspoň úroky, ktoré za daný mesiac nabehnú. V tom druhom prípade by sa mu dlh ďalej nezvyšoval, pretože istina by ostala rovnaká a každý mesiac by nabehnuté úroky uhradil. Po uplynutí obdobia splátok by sa vrátil k splácaniu úveru s rovnakou splátkou ako mal pred odkladom, akurát by sa mu predĺžila doba splácania o toto 6 mesačné obdobie.

Ďalšou z jeho možností bolo predĺženie splatnosti úveru. Pôvodný spotrebiteľský úver bol dohodnutý na 6 rokov splácania a už 3 roky ho pán Jozef spláca. Regulácia dovoľuje maximálnu dobu splácania 8 rokov. Banka mu teda ponúkla zmenu podmienok a rozloženie zostatku úveru na novodohodnutých 8 rokov, čím by sa mu znížila splátka úveru na únosnú úroveň. A ak sa jeho finančná situácia zlepší, môže úver aj čiastočne predčasne splácať mimoriadnymi splátkami, čím si buď skráti dobu splácania alebo zníži výšku splátky. Pri hypotéke si dobu splácania môže predĺžiť až na 30 rokov. Konkrétne možnosti ako predísť nesplácaniu úveru si každá banka a nebankový veriteľ nastavujú podľa svojich interných pravidiel.

Na podnet Európskeho orgánu pre bankovníctvo (EBA) NBS realizovala **plošný prieskum (peer review) v súvislosti so zaobchádzaním s dlžníkmi, ktorí sa pri úvere na bývanie ocitli v omeškaní**. Cieľom bolo preskúmať aktuálne prístupy v súvislosti so zvýšenými úrokovými sadzbami a z toho vyplývajúcimi rizikami pre spotrebiteľov. Usmernenia EBA č. 2015/12 k nedoplatkom a zabaveniu stanovili od roku 2015 veriteľom pravidlá na poskytovanie informácií a pomoci spotrebiteľovi, či možných riešení pri nesplácaní úveru na bývanie. Práve toto usmernenie sa stalo základom pre pripravované legislatívne zmeny v zákone o úveroch na bývanie a zákone o spotrebiteľských úveroch.

Vo svojej záverečnej správe z peer review EBA uviedla, že vybrané príslušné vnútroštátne orgány v rámci EÚ uplatňujú rozdielne prístupy k dohľadu v tejto veci, čo je spôsobené najmä rozdielnymi charakteristikami finančných trhov v daných členských štátoch EÚ, pričom v niektorých členských štátoch je produkt úveru na bývanie charakterizovaný prevažne variabilnými úrokovými sadzbami, a preto je vystavený vyššej volatilitě, ktorá sa premieta do vyšších nákladov pre spotrebiteľov. To je aj v prípade Slovenska.

V celkovom hodnotení zo strany EBA dopadla NBS priaznivo s prevažujúcim skóre na úrovni „uplatňované v celom rozsahu“, čo inými slovami znamená, že NBS k problematike dlžníkov v omeškaní v súvislosti s úvermi na bývanie pristupuje systematicky, dôsledne a obozretne.

3.2 Likvidácia poistných udalostí

V roku 2023 sa NBS v sektore poisťovníctva sústredila na proces likvidácie poistných udalostí. Pre poistný vzťah je kľúčové ako postupuje poisťovňa, keď si poistený uplatňuje nárok na poistné plnenie. Na túto oblasť činností poisťovne NBS dostáva najviac sťažností klientov voči poisťovňam, a preto sa jej osobitne venuje v rámci spotrebiteľského dohľadu a konaní. Pri likvidácii poistnej udalosti poisťovňa odborne posudzuje, či sa stala poistná udalosť – teda to, na čo je klient poistený, a či sa stala spôsobom ako poistený uvádza. V tomto procese NBS považuje za kľúčové, aby poisťovňa poctivo a čestne zaobchádzala s poisteným, pre ktorého je poistné plnenie častokrát rozhodujúcou pomocou pri riešení zložitých životných situácií. Nakoniec, klient si platil poistné práve preto, aby ak sa stane nejaká nepríjemná udalosť, aby mu poisťovňa nahradila škodu alebo zmiernila jej následky. NBS preto formulovala, že pri procese likvidácie poistnej udalosti má poisťovňa postupovať podľa týchto základných zásad:

a) Ukladať povinnosti poistenému výlučne v rozsahu stanovenom zákonom.

Základné povinnosti poisteného v procese likvidácie poistných udalostí sú: bezodkladne oznámiť, že došlo k poistnej udalosti (oznamovacia povinnosť), pravdivo a úplne popísať ako vníma okolnosti, za ktorých došlo k vzniku poistnej udalosti (vysvetľovacia povinnosť), poskytnúť všetky informácie a doklady, ktoré má k dispozícii (dokladovacia povinnosť) a spolupracovať s poisťovňou za účelom zistenia verného obrazu o okolnostiach vzniku a rozsahu poistnej udalosti. Podmienky poistenia, ktoré ukladajú poistenému iné ako tieto povinnosti, môžu byť vyhodnotené ako neprijateľné zmluvné podmienky.

b) Žiadať len také dôkazy, ktoré sú v súlade s dohodnutými podmienkami poistenia a so zákonom.

Poisťovňa je oprávnená požadovať a skúmať len tie doklady a informácie, ktoré sú podstatné pre určenie, či došlo k poistnej udalosti tak, ako je definovaná v podmienkach poistenia. V opačnom prípade môže byť konanie poisťovne vyhodnotené ako agresívna obchodná praktika, ktorá odrádza poisteného od uplatňovania jeho nároku a z tohto dôvodu je neprípustná.

c) Rozhodnúť, či vyplatí alebo nevyplatí poistné plnenie.

Výsledkom likvidácie poistnej udalosti môžu byť iba dva závery - poskytnutie poistného plnenia alebo čiastočné alebo úplné odmietnutie vyplatenia poistného plnenia s riadnym odôvodnením. Poisťovňa nemôže ukončiť likvidáciu poistnej udalosti iným spôsobom. Ak čiastočne alebo úplne nevyplatí poistné plnenie, je povinná svoje rozhodnutie riadne vysvetliť a odôvodniť. Týmto postupom umožní poistenému zvážiť ako bude ďalej postupovať ohľadom nevyplateného poistného plnenia, napríklad či bude poisťovňu žalovať na súde.

4 Vybavovanie podaní finančných spotrebiteľov

V roku 2023 podali do NBS finanční spotrebiteľia a iní klienti 1 720 podaní, čo predstavuje medziročný nárast o 8%. Najviac podaní, 770, sa týkalo sektoru bankovníctva. Významná zmena však nastala v počte podaní týkajúcich sa podvodov, ktorý narástol na dvojnásobok (z 83 podaní na 152). Podvodníci vylákajú od klientov prístupové údaje k bankovým účtom alebo praktikami sociálneho inžinierstva zmanipulujú obeť tak, že tie im rovno odošlú peniaze. Podvodníci začali využívať už aj umelú inteligenciu. Už dávno neplatí, že sa nechá nachytať len neskúsený a nepozorný človek.

Digitálna finančná gramotnosť sa tak dostáva do centra pozornosti inštitúcii, ktoré majú na starosti tak boj proti digitálnej kriminalite, ako aj zvyšovanie digitálnych, či finančných kompetencií obyvateľstva. To, že je dôležité prijať národnú stratégiu digitálnej finančnej gramotnosti zdôraznila vo svojej správe [Economic Survey of the Slovak Republic 2024](#) aj OECD.

Posilňovanie nástrojov boja proti **phishingovým útokom** a iným podvodom je v bankovom sektore jednou z priorit a banky v ňom vynakladajú významné úsilie. Informačné a vzdelávacie kampane zamerané na ochranu peňazí na účtoch a pri platobných transakciách sú tiež dôležitou súčasťou finančného vzdelávania.

Box 3 Ako sa chrániť pred podvodmi

1. Nikdy nikomu neumožnite vzdialený prístup do svojho počítača alebo mobilného telefónu.
2. Banka od vás nikdy nebude požadovať číslo vašej karty alebo prihlasovacie údaje do internetbankingu, či už telefonicky alebo formou emailovej/sms správy – ak od vás niekto tieto údaje žiada, neposkytnite ich. Ak ste ich už tretej strane poskytli, okamžite kontaktujte svoju banku a ihneď blokujte svoj internet banking aj platobnú kartu.
3. Ak Vás kontaktuje banka, overte si, či je to skutočne vaša banka. Niektoré banky zaviedli overovanie z bankovej aplikácie, prostredníctvom ktorej je možné si overiť, že komunikujete s reálnym zamestnancom banky. Ak vaša banka takúto službu neposkytuje, kontaktujte call centrum banky.
4. Buďte opatrní pri odkazoch, na ktoré klikáte. Ak dostanete emailovú alebo SMS správu s odkazom, ktorý vyzerá, že pochádza od dôveryhodnej spoločnosti, pred kliknutím si overte skutočnú adresu URL, na ktorú sa odkaz vedie (napr. podržaním kurzora). Ak sa adresa URL nezdá byť legitímna, neklikajte na jej odkaz.

5. Bezpečným spôsobom ako sa prihlásiť do internetbankingu je prihlásiť sa cez domovskú stránku banky, uložiť si odkaz medzi obľúbené stránky alebo záložky v prehliadači. Falošné stránky bánk sú v súčasnosti často na nerozoznanie od skutočných.
6. Buďte opatrní pri používaní verejných Wi-Fi sietí. Nikdy nevstupujte do internetbankingu cez takúto sieť.
7. Používajte unikátne, silné a jedinečné heslá pre každú aplikáciu, či už bankovú alebo inú, nepoužívajte rovnaké heslá pre viaceré aplikácie.
8. Ak vás kontaktujú za účelom zaslania peňazí, (či už výhry alebo zisku), na tieto účely postačuje oznámiť vaše číslo účtu, nikdy nikam nezadávať Vaše citlivé/prístupové údaje alebo údaje z vašej platobnej karty.
9. Vždy venujte pozornosť obsahu správ od Vašej banky – môžu obsahovať informácie, že banka zaznamenala Vašu žiadosť o úver alebo pokus o aktiváciu platobného prostriedku – v tomto štádiu je ešte možné zabrániť podvodu, ak budete bezodkladne kontaktovať banku.
10. Ak vaša banka ponúka jednorazovú kartu, využite túto možnosť pre platenie za tovar alebo služby.
11. Aktivujte si notifikácie o pohyboch na Vašom účte (push notifikácie alebo SMS správy). Ak včasne kontaktujete banku v prípade podvodnej transakcie, je šanca, že zabránite ďalším podvodným transakciám.
12. Nastavte si nízky, resp. nulový limit na platobnej karte pre online platby, limit si viete zvýšiť kedykoľvek sami v internet bankingu.

4.1 Údaje o vybavených podaniach

V sektore bankovníctva veľká časť podaní smerovala okrem podvodov aj voči úverom. Klienti často namietali výšku poplatku za predčasné splatenie úveru, prílišné navýšenie úrokovej sadzby pri refixácii úveru ako aj neochotu bánk vyňať jednu nehnuteľnosť zo zálohu, ak hodnota druhej založenej nehnuteľnosti bola vzhľadom na zvyšnú (nesplatenú) časť úveru dostatočná.

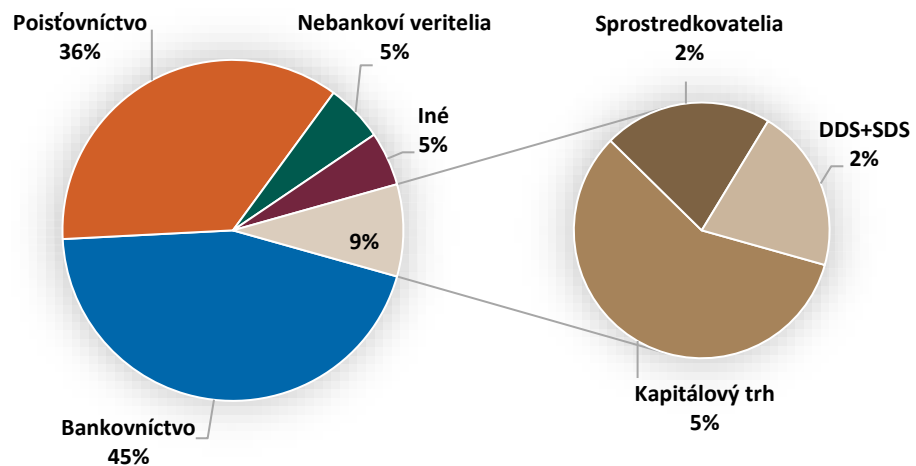
Mnoho podaní smerovalo voči konaniu bánk, kedy tieto odmietli zriadiť klientovi účet alebo naopak, kedy došlo k zrušeniu účtov zo strany bánk.

V sektore poisťovníctva klienti najčastejšie namietali nedostatočnú výšku vyplateného poistného plnenia, prieťahy pri likvidácii poistných udalostí, ako aj netransparentne definované zmluvné dojednania a s tým spojené nevyplatenie poistného plnenia.

V oblasti investovania sa mnoho podaní týkalo klientov, ktorí sa stali obeťou podvodu alebo investovali prostredníctvom nedohliadaných subjektov a utrpeli veľké finančné straty.

Bez ohľadu na sektor, časté boli námietky týkajúce sa nereagovania na podnety klientov a na nedodržovanie lehôt na vybavenie reklamácií.

Graf 4. Štruktúra podaní finančných spotrebiteľov podľa sektorov finančného trhu za rok 2023



Zdroj: NBS

Poznámka: Podania voči sprostredkovateľom vykazujú nízke percento z dôvodu, že podania smerujú zvyčajne nielen na sprostredkovateľa, ale aj na finančnú inštitúciu.

Indikátor opodstatnených podaní, t. j. podaní, pri ktorých NBS zistila porušenie zo strany dohliadaných subjektov je dôležitý pre ďalší výkon dohľadu. Ak je pri dohliadanom subjekte podiel opodstatnených podaní vyšší ako priemer v sektore, je to jeden z indikátorov na vykonanie dohľadu na mieste. V priemere je však podiel opodstatnených podaní zo všetkých vybavených podaní dlhodobo rovnaký (20 - 25%). Aj z tohto čísla je zrejmé, že projektom finančného vzdelávania na Slovensku treba venovať pozornosť.

Rovnako stabilný je naďalej 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 2023 to bolo 60% opodstatnených podaní (ukazovateľ sa stabilne pohybuje v rozmedzí 50 - 60 %).

NBS tiež sleduje akú sumu peňazí dohliadané subjekty vyplatili klientom na základe toho, že proces vybavovania podania viedol k dohode s klientom alebo k náprave voči nemu. V minulom roku bola táto suma **543 000 €**.

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	770	45	131	17
platobné účty	144	8,5	35	24
iné (v bankovníctve)	104	6,1	15	14
platobné služby	327	19	38	12
úvery	176	10,3	40	23
vkladové produkty	19	1,1	3	16
Poistovníctvo	617	36	210	34
neživotné poistenie	430	25	151	35
životné poistenie	187	11	59	32
Kapitálový trh	87	5	26	30
OCP	30	1,7	6	20
iné (najmä nedohliadané subjekty)	46	2,7	17	37
kolektívne investovanie	11	0,6	3	27
Nebankoví veritelia	94	5	18	19
spotrebiteľské úvery	56	3,1	15	27
inkaso pohľadávok	12	0,5	2	17
iné (najmä mimo pôsobnosť NBS)	26	1,4	1	4
Doplňkové dôchodkové sporenie	21	1	2	10
Sprostredkovatelia	32	2	5	16
Starobné dôchodkové sporenie	10	1	0	0
Iné*	89	5	0	8
Spolu	1 720	100	392	23

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).

Projekty a partnerstvá zamerané na sociálnu oblasť

Názov partnerskej organizácie/projektu	Popis aktivity	Primárna cieľová skupina	Sekundárna cieľová skupina
Armáda spásy	Jednorazové vzdelávanie sociálnych pracovníkov a učiteľov materských škôl	Sociálni pracovníci/ učitelia	Klienti armády spásy
Cesta von - FILIP	Partnerský projekt - vzdelávanie mentorov	Mentori a mentorky	Rodiny, žijúce vo vylúčení a sociálnej núdzi
Projekt DOM.OV (postavenie si vlastného bývania)	Projekt s podporou nadácie NBS s cieľom vyškolenia pracovníkov na zlepšenie FG ich klientov	Mentori a mentorky	Klienti v projekte DOM.ov
PROVIDA	Školenie pre centrá pre deti a R/buddy	Ľudia pracujúci s deťmi z CDR	Deti z CDR
Slovenská katolícka charita – odídenci	Partnerský projekt - vzdelávanie mentorov	Mentori SKCH a aj ukrajinskí dobrovoľníci	Ukrajinskí občania žijúci na Slovensku
Slovenská katolícka charita – housing first	Vzdelávanie sociálnych pracovníkov	Zamestnanci SKCH	Ľudia zapojení do projektu housing first

Projekty a partnerstvá zamerané na širokú verejnosť

Názov partnerskej organizácie/projektu	Popis aktivity	Primárna cieľová skupina	Sekundárna cieľová skupina
Dlhoví poradcovia	Vzdelávanie dlhových poradcov v finančných a právnických otázkach, vytvorenie skript pre účastníkov	Zamestnanci dlhových poradní	Klienti dlhových poradní
Príbehy v múzeu	Stánok 5peňazí s aktivitami zvyšujúcimi atraktivitu tém FG	Verejnosť	N/A
Prednáška - základy investovania na finančných trhoch	Prednáška o investovaní	Zamestnanci Zymestic Solutions	N/A
Vzdelávanie seniorov - ambasádorov z JDS, ZKS a ZPB	Vzdelávanie FG pre členov seniorských organizácií za cieľom zvyšovania FG u seniorov. Nácvik lektorských zručností	Členovia seniorských združení v rámci SR	Seniori v domovoch a kluboch
Woman Up	Prednáška o postojoch k peniazom	Široká verejnosť, primárne ženy	N/A

Projekty a partnerstvá zamerané na školstvo (učitelia a študenti)

Názov partnerskej organizácie/projektu	Popis aktivity	Primárna cieľová skupina	Sekundárna cieľová skupina
Dofin – dofe	Vytvorenie metodiky a vyškolenie účastníkov programu Dofin	Mentori a ambasádori	Študenti zapojení do Dofin
Európska komisia – kontajner na školy	Školy s Edutainerom - sprievodná prednáška o úlohách NBS, postavení NBS v eurosystéme pre žiakov základných a stredných škôl	Študenti SŠ a ZŠ	N/A
Info SWAP	webinár pre študentov vysokých škôl	Študenti VŠ	N/A
KOMPAS pre žiakov 9. ročníkov	WS pre žiakov 9. ročníkov v rámci podujatia Regionálneho centra kariéry v ZH	Študenti ZŠ	N/A
Nadácia Pontis	II.st.ZŠ/Budúcnosť INAK	Študenti centier nadácie Pontis	N/S