Správa o činnosti útvaru dohľadu nad finančným trhom v oblasti ochrany spotrebiteľa za rok 2024

NÁRODNÁ BANKA SLOVENSKA
EUROSYSTÉM

www.nbs.sk

Publikácia neprešla jazykovou úpravou.
Bez predchádzajúceho súhlasu autorov možno, s uvedením zdroja, použiť iba krátke časti textu, najviac dva odseky.

Vydavateľ
© Národná banka Slovenska 2025

Adresa
Národná banka Slovenska
Imricha Karvaša 1,
813 25 Bratislava

Elektronická verzia
www.nbs.sk/publikacie/sprava-o-cinnosti-udf

ISSN 2644-691X (elektronická verzia)

Obsah

1.	**Zhrnutie**	**5**
2.	**Výkon dohľadu na ochranu spotrebiteľa**	**6**
2.1.	Spotrebiteľ ako cieľ podvodu	6
2.2.	Nové pravidlá ochrany spotrebiteľa pri vymáhaní dlhov z úveru	11
2.3.	Prehľad vykonaných dohľadov	12
3.	**Podania finančných spotrebiteľov**	**13**
4.	**Finančné vzdelávanie**	**16**
4.1.	Medzinárodné iniciatívy vo finančnom vzdelávaní	16
4.2.	Pakt pre základné zručnosti a nové možnosti vzdelávania dospelých	17
4.3.	Domáce iniciatívy vo finančnom vzdelávaní	17

Úvod

Ochrana finančných spotrebiteľov je v Národnej banke Slovenska (NBS) už desiaty rok začlenená ako súčasť dohľadu nad finančným trhom. To umožňuje komplexne vyhodnotiť činnosť dohliadaných subjektov a riziká spojené s ich pôsobením. Rok 2024 bol pre finančné vzdelávanie v podobe programu *5peňazí* piatym rokom činnosti. Obe aktivity smerujú k posilňovaniu a napĺňaniu práv spotrebiteľov a predkladaná správa prináša zhrňujúci pohľad na témy, ktorým sa NBS venovala v roku 2024, a to v oblasti spotrebiteľského dohľadu, metodickej činnosti, vybavovaní podaní a vo finančnom vzdelávaní.

1. Zhrnutie

Dohľad NBS, ktorý hrá dôležitú úlohu pri ochrane spotrebiteľov finančných služieb, sa v posledných rokoch sústreďuje vo svojej činnosti najmä na preventívne aktivity. Tie sú dôležité aj v súvislosti s prudkým nárastom finančných podvodov, ktoré cielia na spotrebiteľov využívajúcich digitálne technológie a platobné nástroje. Na túto hrozbu pre financie spotrebiteľov NBS reaguje pri vybavovaní podaní spotrebiteľov, nastavení dohliadacích priorít, spolupráci s orgánmi činnými v trestnom konaní a pri tvorbe informačných a vzdelávacích kampaní.

Rizikovo orientovaný spotrebiteľský dohľad priebežne rieši aj ďalšie témy, ako je napríklad problematika správy nesplácaných úverov. V tejto oblasti v roku 2024 pribudla séria nových zákonných a iných regulačných pravidiel na posilnenie práv spotrebiteľa so zámerom realizovať legitímny nárok veriteľa na zaplatenie pohľadávky spôsobom, ktorý je vo vzťahu k spotrebiteľovi rešpektujúci a v konečnom dôsledku napomáhajúci mu uhradiť dlh.

Podvodné praktiky v oblasti finančného trhu, ktoré cielia na spotrebiteľské bankové účty a platobné prostriedky sú významnou časťou predmetu podaní, ktoré spotrebitelia zasielajú do NBS. Klienti sa sťažujú, že sa stali obeťou podvodu a prišli aj o všetky peniaze na svojom bankovom účte. Hoci sa počet podaní drží už roky medzi číslom 1500 až 2000 ročne, podiel tých, kde ľudia prišli o významné finančné čiastky kvôli podvodníkom, rastie. Zistenia z podaní pomáhajú NBS identifikovať témy pre ďalší výkon dohľadu ale aj nastavení finančno-vzdelávacích kampaní. V roku 2024 vyhodnotila NBS štvrtinu podaní spotrebiteľov ako opodstatnenú a spotrebiteľom bolo v procese vybavenia podania vrátených viac ako 300tis. eur dohliadanými subjektmi, a to na základe vzájomného urovnania sporu bez potreby súdu.

NBS zohráva významnú úlohu vo finančnom vzdelávaní doma aj na medzinárodnej úrovni, najmä prostredníctvom programu 5peňazí, Nadácie Národnej banky Slovenska (NBS) a iniciatív ako Global Money Week 2024 (GMW), ktorého cieľom bolo zvyšovať finančnú gramotnosť najmä medzi mladými ľuďmi. NBS aktívne spolupracuje s Organizáciou pre hospodársku spoluprácu a rozvoj (OECD), Európskou komisiou (EC) a domácimi partnermi, pričom kladie dôraz na aktuálne výzvy ako digitálne podvody, inflácia či dostupnosť vzdelávania pre všetky vekové skupiny. V rôznych formách vzdelávania sa venuje žiakom, dospelým aj seniorom, podporuje rozvoj základných zručností a ponúka bezplatné edukačné materiály, online kurzy či aktivity počas verejných podujatí. Len online príspevky programu 5peňazí oslovili v roku 2024 vyše 1,7 milióna ľudí.

2. Výkon dohľadu na ochranu spotrebiteľa

Spotrebiteľské pravidlá slúžia na ochranu záujmov slabšej strany – spotrebiteľa voči obchodníkovi, v našom prípade finančnej inštitúcie, ktorá podlieha dohľadu. Ide o ochranu oprávnených záujmov spotrebiteľov, ktorí sú v informačnej asymetrii voči obchodníkom. Spotrebitelia z povahy svojho postavenia a rozsahu prostriedkov, ktorými disponujú, potrebujú podporu pri ochrane svojich ekonomických záujmov.

V posledných rokoch sa znásobujú hrozby finančných strát spotrebiteľov najmä v súvislosti s rastom podvodov zameraných na bankové účty a platobné prostriedky spotrebiteľov. Preto NBS považuje problematiku prevencie voči podvodom za jednu z jej kľúčových úloh pri ochrane spotrebiteľa.

2.1. Spotrebiteľ ako cieľ podvodu

Podvody pri platbách

NBS v rámci štatistiky platieb systematicky monitoruje počet a objem podvodných transakcií spojených s využívaním platobných nástrojov – od prevodov a inkás, až po platby kartou a výbery hotovosti prostredníctvom kariet. Z analyzovaných údajov vyplýva, že podvody pri finančných transakciách sa na Slovensku vo väčšine prípadov uskutočňujú v digitálnom prostredí. Elektronické formy podvodov prevyšujú tradičné (papierové alebo fyzické) až viac než 20-násobne.

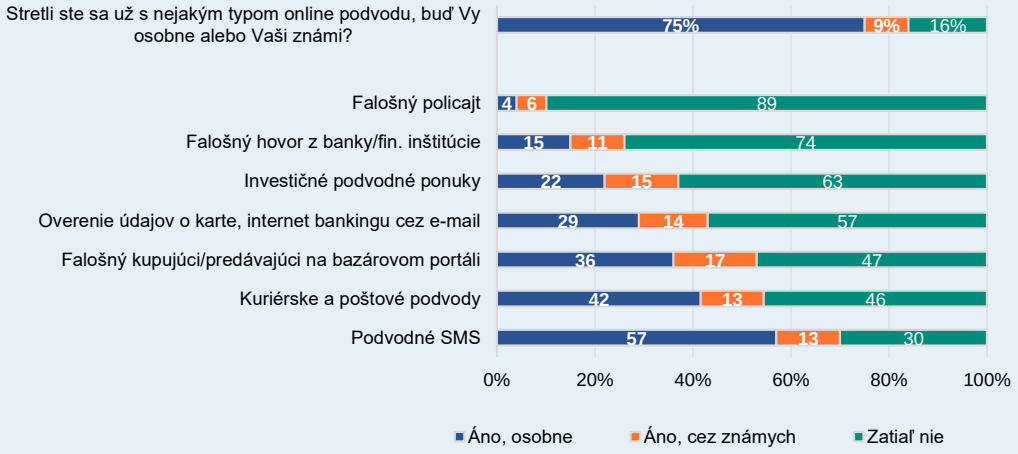
BOX 1

Skúsenosti s online podvodmi

Podľa prieskumu 5Peňazi od NBS má skúsenosti s online podvodmi až 84 % obyvateľov Slovenska, pričom 75 % sa s podvodom stretlo osobne a 9 % prostredníctvom známych. Najčastejšie sa ľudia osobne stretli s podvodnými SMS správami (57 %). Medzi podvodmi sa často vyskytovali aj kuriérske a poštové podvody (42 %), ako aj falošní predajcovia alebo kupujúci na bazárových portáloch (36 %).

Graf 1

Skúsenosti s online podvodmi



Zdroj: Prieskum FG na Slovensku 2025 pre NBS od © Go4insight

Najvyšší počet podvodných prípadov je evidovaný pri platobných transakciách realizovaných kartou. V tejto kategórii sa za rok 2024 vykázalo do NBS viac ako 60 000 podvodných transakcií, pričom deklarovaný objem strát presahuje 7 miliónov eur. Pri ročnom počte všetkých platobných transakcii kartou (1,12 mld.) sa to nejaví ako veľké číslo, no ide len o nahlásené a vykázané prípady. Realita je, že o podvodoch, ktoré klienti nenahlásia, nevieme.

Slovensko sa v európskom kontexte (podľa 2024 Report on Payment Fraud, ktorý vydali Európsky orgán pre bankovníctvo a Európska centrálna banka), radí medzi krajiny s nižšou mierou vykázaných platobných podvodov. Zároveň platí, že podobne ako v iných štátoch Európy, aj u nás sa tieto podvody uskutočňujú prevažne v digitálnom prostredí.

NBS považuje za veľmi dôležité zvyšovať úroveň digitálnej finančnej gramotnosti. Vzhľadom na to, že elektronické podvody sú čoraz častejšie, je nevyhnutné, aby ľudia lepšie rozumeli digitálnemu svetu financií a vedeli, ako sa v ňom bezpečne správať. Zvyšovanie povedomia a zručností verejnosti je kľúčové na to, aby sa znížilo riziko, že sa stanú obeťami podvodu.

BOX 2

Ako sa chrániť pred elektronickými finančnými podvodmi?

V digitálnom svete sa finančné podvody stávajú čoraz sofistikovanejšími. Útočníci cielia na spotrebiteľov prostredníctvom techník, ktoré na prvý pohľad vyzerajú dôveryhodne. Dobrou správou je, že existuje viacero účinných spôsobov, ako sa brániť. Tu je 8 overených krokov, ktoré výrazne znižujú riziko:

1. **Silné a jedinečné heslá sú základ**
   - Vytvárajme heslá, ktoré kombinujú veľké a malé písmená, čísla a špeciálne znaky.
   - Pre každú službu používajme iné heslo – opakovanie hesla je najväčšia slabina.
   - Pomáhajme si aplikáciami na správu hesiel, aby sme si ich nemuseli všetky pamätať.

2. **Dvojfaktorové overenie (2FA) nás ochráni aj pri úniku údajov**
   - Aktivujme si 2FA všade, kde je to možné – cez SMS, aplikáciu alebo bezpečnostný kľúč.
   - Používajme ho nielen pri internet bankingu, ale aj v e-mailoch, na sociálnych sieťach či nákupných platformách.
   - Nezabúdajme, že aj menej známe služby môžu obsahovať naše citlivé údaje.

3. **Pozor na phishing – neklikajme bez rozmyslu**
   - Neotvárajme odkazy v e-mailoch alebo SMS správach od neznámych odosielateľov.
   - Žiadna banka od nás nebude žiadať heslo či overovací kód e-mailom ani telefonicky.
   - Vždy si overme webovú stránku – má začínať na „https://“ a mať dôveryhodnú doménu.

4. **Používajme virtuálne alebo jednorazové karty na online nákupy**
   - Na internete plaťme radšej virtuálnou alebo predplatenou kartou.
   - Ideálne aj pri cestovaní do krajín s nižšou úrovňou bezpečnosti.
   - Niektoré banky umožňujú vygenerovať si jednorazové číslo karty pre konkrétnu platbu.

5. **Aktualizácie sú náš neviditeľný štít**
   - Pravidelne aktualizujme operačný systém, prehliadač, antivírus aj aplikácie.
   - Záplaty často opravujú chyby, ktoré môžu podvodníci zneužiť.

6. **Sledujme svoje účty – informácie v reálnom čase sú kľúčové**
   - Pravidelne kontrolujme výpisy a pohyby na účtoch.
   - Aktivujme si notifikácie o každej transakcii – cez SMS alebo push správy.

7. **Nakupujme iba u overených predajcov**
   - Skontrolujme recenzie, certifikáty zabezpečenia a obchodné podmienky.
   - Vyhýbajme sa podozrivo lacným ponukám alebo neznámym e-shopom.

8. **Telefonát? Buďme vždy ostražití**
   - Nikdy neprezrádzajme PIN, CVV, heslá ani jednorazové kódy cez telefón.
   - Ak máme pochybnosti, zložme telefón a zavolajme späť na oficiálne číslo banky.

Pamätajme: Prevencia je najlepšia obrana!

Čím informovanejší a opatrnejší budeme, tým menšiu šancu majú podvodníci. Zdieľajme tieto tipy s blízkymi a pomôžme spoločne zvýšiť digitálnu bezpečnosť nás všetkých.

Najčastejší typ elektronického podvodu:

Phishing v praxi

Podvodníci čoraz častejšie používajú tzv. phishing – metódu, pri ktorej sa snažia získať prihlasovacie alebo bankové údaje pomocou falošnej komunikácie. Ich cieľom je vyvolať paniku a prinútiť konať bez rozmýšľania.

Ako presne phishing vyzerá? Pozrime si bežný scenár:

Falošná oficiálna komunikácia

- E-mail alebo správa, pôsobiaca ako oznámenie banky či známej služby.
- Pôsobí dôveryhodne – obsahuje logo, formálny jazyk a falošný podpis.
- Naliehavý predmet správy: napr. „Váš účet bol zablokovaný“.

Výzvy na okamžité konanie

- Tlak na okamžitú reakciu: „Kliknite sem, aby ste zabránili zablokovaniu účtu“.
- Používa sa výhražný tón, časový limit alebo zmienka o „bezpečnostnom incidente“.

Presmerovanie na falošnú webovú stránku

- Odkaz vedie na stránku, ktorá napodobňuje oficiálny web.
- Adresa býva pozmenená – obsahuje preklepy, neštandardnú doménu, napr. .net, .info.

Zadanie údajov = poskytnutie údajov podvodníkom

- Po zadaní prihlasovacích údajov získava podvodník prístup k internet bankingu alebo platobnej platforme.
- Nasleduje pokus o prevod peňazí, prípadne zneužitie údajov na získanie úveru na meno obete.

Ako sa chrániť?

- Nezadávajte údaje cez odkazy v e-mailoch alebo SMS.
- Vždy si overte webovú adresu.
- Kontaktujte banku cez oficiálny kanál.

Nikdy neposkytujte heslo, PIN ani kódy e-mailom či telefonicky.

Podvody v oblasti kryptoaktív – staré triky na novom ihrisku

Svet kryptoaktív vďaka svojmu dynamickému rastu a technologickému pokroku láka pozornosť čoraz väčšieho počtu spotrebiteľov. Popri legitímnych projektoch sa však v tomto prostredí pohybujú aj jednotlivci a skupiny, ktorých cieľom nie je inovovať, ale rýchlo a bezprácne zbohatnúť – často na úkor dôverčivých používateľov.

Princíp podvodov využívaných v oblasti kryptoaktív je pritom veľmi podobný tradičným podvodným praktikám: predstieranie **naliehavosti**, sľubovanie **rýchleho** a **výnimočne výhodného zisku**, či manipulovanie **emocionálnou dôverou**. Podvodníci sa spoliehajú na to, že spotrebitelia nie veľmi dobre rozumejú svetu kryptoaktív a zároveň, že mnohí v ňom majú očakávania rýchlo zbohatnúť. Špecifikom ostáva, že **transakcie s kryptoaktívami sú spravidla nezvratné, hranice platobných systémov alebo štátov nič neznamenajú a podvodníci sa ľahko skryjú**, čo výrazne sťažuje vystopovanie páchateľov a spätné vymáhanie škôd.

BOX 3

Najčastejšie typy podvodov s kryptoaktívami

- **Podvodné investičné platformy**
  Tieto platformy sa na prvý pohľad javia ako profesionálne investičné rozhrania so sľubom vysokého zhodnotenia. Spotrebiteľ je často oslovený online reklamou, neraz s použitím falošných odporúčaní známych osobností. Po registrácii prichádza kontakt s „investičným poradcom“, ktorý obete presviedča o výhodnosti investície do kryptoaktív. Po prvotnom vklade nasledujú ďalšie platby pod rôznymi zámienkami (poplatky, dane, aktivácia výberu zisku). Výnosy sú však len simulované a kontakt s platformou sa po čase úplne preruší. Spotrebiteľ ostáva bez peňazí aj bez možnosti spätného uplatnenia nároku.

- **Podvodné tokeny a „rug pull“ schémy**
  Vydanie nového kryptoaktíva (tokenu), ktoré je marketingovo prezentované ako revolučné, sprevádza masívna propagácia, falošné recenzie a inscenovaná komunita. Spotrebitelia sú motivovaní investovať ešte pred „nárastom hodnoty“. Po naliatí kapitálu vývojári náhle stiahnu likviditu z trhu – tzv. „rug pull“ – čím spôsobia okamžitý pád hodnoty tokenu. Projekt následne zaniká a investori prichádzajú o všetko.

- **Romantické podvody s využitím kryptoaktív**
  Ide o formu tzv. sociálneho inžinierstva, ktorá zneužíva emócie a dôveru obete. Podvodník si na sociálnych sieťach alebo zoznamkách vybuduje vzťah, následne začne hovoriť o „životnej investičnej príležitosti“ alebo žiada pomoc v núdzi – so žiadosťou o prevod prostredníctvom kryptomeny. Keď získa dostatok prostriedkov, kontakt náhle ukončí. Dôvera a peniaze sú nenávratne preč.

2.2. Nové pravidlá ochrany spotrebiteľa pri vymáhaní dlhov z úveru

V rámci spotrebiteľského dohľadu v oblasti úverov sa NBS dlhodobo a systematicky venuje nielen tomu ako sú úvery poskytované, ale sústreďuje sa aj na to ako banky a nebankoví veritelia spravujú svoje pohľadávky z nich. Oblasť správy pohľadávok má významný dosah na finančnú stabilitu, no aj na každodenný život finančných spotrebiteľov s úverovým dlhom.

Rok 2024 bol významný viacerými legislatívnymi zmenami, ktoré boli podnietené rozhodnutiami európskych inštitúcií a potrebou väčšej právnej istoty a transparentnosti v oblasti riešenia problémov so splácaním úverov spotrebiteľmi. Zákon č. 106/2024 Z. z. o správcoch úverov a nákupcoch úverov v znení zákona č. 387/2024 Z. z., preberá požiadavky ustanovené v smernici Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2021/2167 o správcoch úverov a nákupcoch úverov.

Jednou z najzásadnejších noviniek je právna úprava úľav pre dlžníkov, ktorí sa ocitli v dočasnej finančnej tiesni a môžu mať alebo majú problémy so splácaním svojich úverov, tzv. forbearance. Kým v minulosti bol forbearance predovšetkým nástrojom bánk na riadenie kreditného rizika, dnes sa týka aj nebankových veriteľov, ktorí na Slovensku poskytujú spotrebiteľské úvery. Cieľom nových pravidiel je predísť zlyhaniu úverov prostredníctvom individuálne nastavených riešení. Tie môžu mať podobu napríklad úplného alebo čiastočného refinancovania úveru, predĺženia lehoty splatnosti, zmeny úrokovej sadzby, časovo obmedzeného splácania len časti istiny alebo dokonca odpustenia časti dlhu.

V praxi to znamená, že ak veriteľ vyhodnotí, že dlžník má alebo môže mať problémy s platením splátok, môže mu ponúknuť rôzne „úľavy“ s cieľom „rozsplácať“ ho a predísť napr. zosplatneniu úveru a následnému súdnemu vymáhaniu či predaju založenej nehnuteľnosti. Zároveň platí, že veriteľ nie je povinný využiť všetky možnosti, a že samotná existencia nových pravidiel nezakladá dlžníkovi priamy právny nárok na zmenu zmluvy. Nová úprava zavádza do týchto pravidiel prvok transparentnosti pre spotrebiteľa prostredníctvom povinnosti veriteľov pred zmenou zmluvy poskytnúť spotrebiteľovi informáciu o navrhovaných zmenách, potrebe súhlasu spotrebiteľa s týmito zmenami a možnosti obrátiť sa na NBS so sťažnosťou v prípade jeho nespokojnosti s postupom veriteľa.

Druhou kľúčovou regulačnou zmenou je úprava pravidiel tzv. zosplatnenia úveru. Ide o situáciu, keď individuálne riešenia problémov spotrebiteľa so splácaním nepriniesli želaný výsledok a veriteľ žiada okamžité splatenie celej dlžnej sumy z dôvodu omeškania spotrebiteľa so splácaním úveru. Nové pravidlá reagujú na rozsudok Súdneho dvora EÚ (vec C 598/21), ktorý upozornil na nesúladné uplatňovanie slovenskej právnej úpravy s európskym právom.

Po novom má veriteľ právo požadovať od dlžníka úhradu celého dlhu, len ak sú splnené zákonom stanovené podmienky – tie zohľadňujú nielen počet omeškaných splátok, ale aj ich výšku vzhľadom na poskytnutý úver a trvanie zmluvy. Predtým však musí veriteľ spotrebiteľa vyzvať na úhradu a poskytnúť mu aspoň 15 dní navyše, pričom ho výslovne upozorní, že po márnom uplynutí tejto lehoty sa stáva celý dlh splatný. Cieľom novej úpravy je zabrániť neprimeraným zásahom do života dlžníka, napríklad predaju nehnuteľnosti pre nízku mieru omeškania.

Prijatá regulácia viedla NBS k zaradeniu série tematických dohľadov zameraných na dodržiavanie týchto pravidiel. Kontroly sa zameriavajú na to, či veritelia – banky aj nebankové subjekty – zohľadňujú nové požiadavky zákona, majú zavedené zodpovedajúce procesy a či v praxi uplatňujú primeraný a férový prístup k dlžníkom v ťažkej životnej situácii. Cieľom je zabezpečiť, aby nové pravidlá neostali len na papieri, ale viedli k skutočnej zmene praxe v prospech ochrany finančných spotrebiteľov

2.3. Prehľad vykonaných dohľadov

V roku 2024 nadobudol účinnosť zákon o správcoch úverov a nákupcoch úverov, ktorý zavádza nový typ dohliadaných subjektov.

Na základe doterajších skúseností a potreby efektívnejšieho riešenia širokého spektra dohľadových činností v roku 2024 prebiehali dohľady kombináciou dohľadov na mieste a diaľku. V niektorých prípadoch dohľadmi na diaľku, ktoré sú procesne menej zaťažujúce pre NBS aj dohliadaný subjekt, boli nahradené dohľady na mieste, pričom rozsah dohľadu zostal zachovaný. Plán dohľadov bol tematicky zostavený podľa priorít v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov stanovených v strednodobej stratégii na obdobie troch rokov. Zároveň sa v roku 2024 dokončovali dohľady začaté v predchádzajúcich rokoch, keďže kontrola implementácie nápravných opatrení prebieha priebežne až do ich úplného zapracovania.

V súvislosti s účinnosťou zákona o správcoch úverov a nákupcoch úverov (zákon č. 106/2024 Z. z. v platnom znení) sa zavádzajú nové postupy a procesy súvisiace s výkonom dohľadu nad správcami úverov. Právna úprava tiež zaviedla povinnosť pre existujúcich veriteľov, ktorých prevažujúcou činnosťou je spravovanie úverov (tzv. inkasné spoločnosti), prispôsobiť do 30. novembra 2024 svoje vnútorné predpisy a procesy požiadavkám platným pre správcov úverov. Keďže aktualizované dokumenty predložilo len päť subjektov, v nasledujúcom období bude potrebné zamerať sa na zvyšné inkasné spoločnosti, zistiť, či vykonávajú spravovanie úverov, a vykonať u nich dohľady na diaľku.

Ďalšou prioritnou témou je dohľad nad spôsobom zaobchádzania veriteľov s dlžníkmi v omeškaní, v súvislosti s transpozíciou tzv. „forbearance“ do slovenskej legislatívy. Súbežne má ochrana finančných spotrebiteľov v pláne vydávať pre trh usmernenia vo forme odporúčaní dobrej praxe (good practice), najmä v oblasti reklamy finančných produktov.

V roku 2024 sa v oblasti ochrany spotrebiteľa, poskytovania spotrebiteľských úverov a zmenárenskej oblasti vykonalo na základe plánu dohľadu:

- 6 dohľadov na mieste - 2 v oblasti poskytovania spotrebiteľských úverov a úverov na bývanie, 2 zamerané na plnenie prudenciálnych povinností veriteľov a prevencie proti praniu špinavých peňazí a financovaniu terorizmu (AML/CFT), 2 v devízovej oblasti zameraných na AML/CFT;
- 2 dohľady na diaľku v rozsahu dohľadov na mieste v oblasti poskytovania spotrebiteľských úverov a úverov na bývanie;
- 6 dohľadov na diaľku v rozsahu dohľadov na mieste zameraných na plnenie prudenciálnych povinností veriteľov alebo devízových miest;
- 3 dohľady na diaľku zamerané na kontrolu plnenia opatrenia NBS o výpočte ročnej percentuálnej miery nákladov (RPMN).

Súčasne sa v roku 2024 vykonalo nad rámec plánu dohľadu:

- 28 dohľadov na diaľku na základe ad hoc potrieb;
- 14 dohľadov na diaľku zameraných na reklamu vybratých zo 118 monitorovaných reklamných kampaní;
- 7 dohľadov na diaľku zameraných na podvodné konanie alebo neoprávnene podnikanie;
- 2 tzv. plošné zisťovania – v oblasti direkt marketingu úverových produktov pre spotrebiteľov a sekuritizácie.

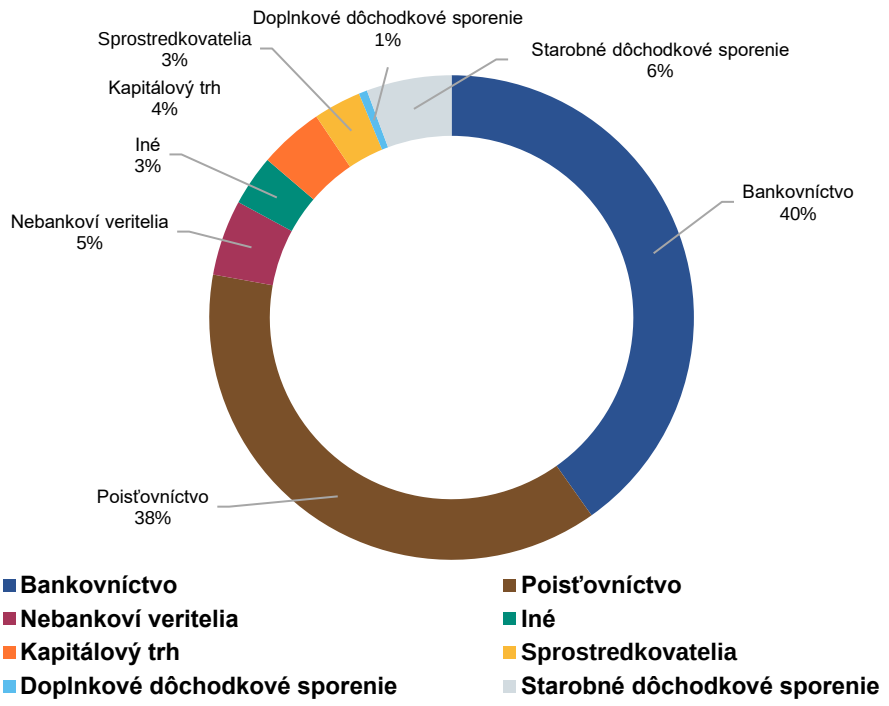
V rámci činnosti v oblasti dohľadu nad poskytovaním úverov spotrebiteľom bolo súdom zaslaných 76 odborných vyjadrení zameraných na prepočet RPMN pri zmluvách o spotrebiteľských úveroch.

3. Podania finančných spotrebiteľov

NBS každoročne vybaví 1500 až 2000 podaní finančných spotrebiteľov a iných klientov, ktorí sa sťažujú na služby poskytované finančnými inštitúciami. V roku 2024 to bolo **1602 podaní**. 40 % z nich sa týkalo oblasti bankovníctva (644), pričom klienti sa najviac sťažovali na to, že sa stali obeťami podvodu (151 podaní). NBS eviduje čoraz viac podvodov s využitím umelej inteligencie. Podvodníci prostredníctvom falošných fotografií alebo AI videí zneužili mená verejne známych osôb. Množia sa fiktívne telefonáty, a to aj predstierajúc, že ide o zamestnancov NBS s cieľom presvedčiť ľudí na zaručene výhodné investovanie.

Druhou veľkou skupinou podaní, kde sa spotrebitelia sťažujú, je oblasť poisťovníctva. Ide najmä o nevyplatenie poistného plnenia, resp. jeho vyplatenia v nedostatočnej výške..

Graf 2
Štruktúra podaní finančných spotrebiteľov podľa sektorov finančného trhu v roku 2024



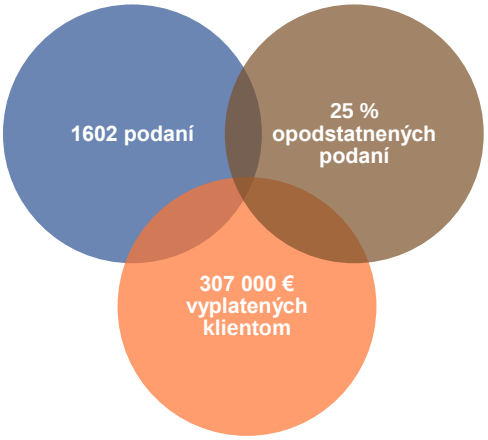
Zdroj: NBS

Pre výkon dohľadu je dôležitý tzv. indikátor opodstatnených podaní, t. j. podaní, pri ktorých NBS zistila porušenie zo strany dohliadaných subjektov. Tento indikátor sa dlhodobo pohybuje v rovnakom pásme 20 – 25 % opodstatnených podaní zo všetkých doručených podaní. V roku 2024 NBS vybavila 25 %, ktoré vyhodnotila ako opodstatnené.

Dôvodom neopodstatnených podaní často býva to, že spotrebiteľ nerozumie finančnej službe alebo od nej má očakávania, ktoré nevyplývajú z obsahu uzatvorenej zmluvy. Podcenenie procesu uzatvárania zmluvy, nezáujem spotrebiteľa o predzmluvné informácie a vysvetlenia môže viesť neskôr k jeho nespokojnosti. Avšak spotrebiteľ nesie zodpovednosť za svoje správanie a aj pri hodnotení toho, či boli porušené jeho práva sa vyhodnocuje, či bol primerane obozretný a informovaný. Nedbanlivosť a zanedbanie primeranej starostlivosti zo strany spotrebiteľa sa v mnohých prípadoch neskôr nedá napraviť. Preto NBS pri finančnom vzdelávaní akcentuje to, aby sa každý aktívne zaujímal o svoje práva, žiadal vysvetlenia a neuzatváral zmluvy, ktorým nerozumie.

NBS tiež sleduje, akú sumu peňazí dohliadané subjekty vyplatili klientom na základe toho, že proces vybavovania podania viedol k dohode subjektu s klientom alebo k náprave zo strany dohliadaného subjektu v prospech klienta. V roku 2024 táto suma predstavovala spolu 307 000 €.

Kľúčové čísla v podaniach v roku 2024:



Tabuľka 1
Prehľad podaní finančných spotrebiteľov

Podania za rok 2024	Počet podaní		Opodstatnené podania	
	v ks	v % z celkového počtu	v ks	v % z celkového počtu
Bankovníctvo	**644**	**40**	**117**	**18**
platobné účty	105	7	16	15
iné (v bankovníctve)	101	6	22	22
platobné služby	244	15	27	11
úvery	166	10	46	28
vkladové produkty	28	2	6	21
Poisťovníctvo	**603**	**38**	**226**	**37**
neživotné poistenie	457	29	177	39
životné poistenie	146	9	49	34
Kapitálový trh	**69**	**4**	**18**	**26**
OCP	7	0	1	14
kolektívne investovanie	21	1	4	19
iné (dohliadané subjekty	41	3	13	32
Nebankoví veritelia	**81**	**5**	**19**	**23**
spotrebiteľské úvery	55	3	19	35
vymáhačské spoločnosti	9	1	0	0
iné (mimo pôsobnosť NBS)	17	1	0	0
Doplnkové dôchodkové sporenie	**9**	**1**	**2**	**22**
Sprostredkovatelia	**51**	**3**	**17**	**33**
Starobné dôchodkové sporenie	**91**	**6**	**0**	**0**
Iné*	**54**	**3**	**0**	**0**
Celkom	**1602**	**100**	**399**	**25**

Zdroj: NBS
Poznámka (*): v kategórii Iné sú zahrnuté hlavne neúplné podania, tzn., že ich nebolo možné vybaviť z dôvodu nedoplnenia údajov ako napr. inštitúcie.

BOX 4

Črepky z podaní spotrebiteľov: Ako postupovať, ak sa Vám stalo niečo podobné?

Poplatok za predčasné splatenie úveru na bývanie

Pri vybavovaní podaní bol zistený nesprávny postup pri výpočte výšky poplatku za predčasné splatenie úveru na bývanie. Zákon umožňuje spotrebiteľom predčasne splatiť počas kalendárneho roka 30 % istiny úveru na bývanie bez toho, aby im za to banka účtovala akýkoľvek poplatok. Ak suma predčasného splatenia presahuje 30 % istiny poskytnutého úveru, tak poplatok možno účtovať len zo sumy, ktorá prevyšuje týchto 30 %.

Verejný prísľub poisťovne

V sektore poisťovníctva klienti zvyknú namietať postup poisťovní pri poskytovaní poistného plnenia na základe verejných prísľubov. Námietky však často pramenia z nepochopenia podstaty inštitútu verejného prísľubu. Ako príklad možno použiť poskytovanie poistného plnenia na základe verejného prísľubu pri strete auta so zverou, kedy poisťovňa v rámci verejného prísľubu stanoví podmienku, v zmysle ktorej musí poistený hlásiť stret vozidla so zverou polícii, hoci mu to zákon pri takejto škodovej udalosti ako povinnosť neukladá. Takto stanovená podmienka zo strany poisťovne nad rámec zákona je však v súlade s platným právom, nakoľko si poisťovňa vo verejnom prísľube sama môže stanoviť podmienky, po splnení ktorých poskytne poistenému poistné plnenie.

Náklady na náhradné vozidlo

NBS vybavuje sťažnosti klientov na postup poisťovní pri poskytovaní poistného plnenia za zapožičanie náhradného motorového vozidla. Dialo sa to najmä pri vzniku totálnej škody na poškodenom motorovom vozidle, kedy poisťovne uhrádzali klientom ich náklady len do času zaslania oznámenia o spôsobe likvidácie ich poistnej udalosti. V obraze nového nálezu ústavného súdu však musia poisťovne poskytnúť poistenému náhradu za zapožičanie náhradného motorového vozidla nielen do času oznámenia o spôsobe likvidácie poistnej udalosti, ale až do času doručenia oznámenia o ukončení likvidácie škodovej udalosti a poukázania finančných prostriedkov v prospech účtu poisteného, kedy poškodený klient znovu získa prostriedky na kúpu nového motorového vozidla a zanikne tak jeho potreba aj naďalej využívať službu náhradného vozidla.

Obmedzenie výberu hotovosti z bankomatov pre „neklientov“

V oblasti platobných služieb zase klienti namietali postup bánk pri obmedzovaní množstva hotovosti, ktorú si môžu vyberať zo siete bankomatov iných bánk, prípadne nemožnosť určiť si nominálne hodnoty bankoviek. Vo všeobecnosti platí, že banky majú právo určiť podmienky poskytovania služieb svojej siete bankomatov pre klientov iných bánk, v rámci ktorých môžu stanoviť rôzne limity súvisiace s výdajom peňažnej hotovosti. Banky rovnako môžu obmedzenia ustanoviť aj voči svojim vlastným klientom.

4. Finančné vzdelávanie

4.1. Medzinárodné iniciatívy vo finančnom vzdelávaní

NBS zohráva dlhodobo aktívnu úlohu v oblasti finančného vzdelávania doma i v zahraničí. V rámci svojho členstva v medzinárodnej sieti OECD/INFE (Medzinárodná sieť pre finančné vzdelávanie pri OECD) zastupuje Slovensko pri tvorbe globálnych štandardov a výmene príkladov dobrej praxe. Zástupcovia NBS sa pravidelne zúčastňujú odborných fór, kde prispievajú k analytickým a metodickým výstupom v oblasti zvyšovania finančnej gramotnosti. Poznatky zo zahraničia zároveň NBS prenáša do domácich stratégií a naopak, prezentuje úspešné slovenské iniciatívy v globálnom kontexte. Táto sieť vytvára podporu pre členské štáty pri tvorbe a implementácii národných stratégii v oblasti finančnej gramotnosti. NBS v roku 2024 podnikala kroky smerujúce k tomu, aby v Slovenskej republike došlo k úprave tejto stratégie tak, aby reagovala na aktuálny vývoj a zahŕňala aj oblasť digitálnej finančnej gramotnosti

Jednou z kľúčových komunikačno-vzdelávacích iniciatív OECD/INFE je medzinárodná kampaň Global Money Week (GMW), ktorej národným koordinátorom je už niekoľko rokov NBS. Téma ročníka 2024 – Chráň svoje peniaze, zabezpeč si budúcnosť – poukázala na dôležitosť zodpovedného rozhodovania a ochrany financií pred rizikami. Osobitná pozornosť bola venovaná mladým ľuďom, ktorí sú často cieľom phishingových útokov, falošných e-shopov či krádeží identity. NBS ako národný koordinátor vyzvala začiatkom roka školy a inštitúcie, aby sa zapojili do kampane a venovali sa finančnému vzdelávaniu ešte intenzívnejšie. V týždni od 18. do 24. marca 2024 tak prebehli na celom Slovensku aktivity zamerané na zvyšovanie povedomia a zručností v oblasti finančného vzdelávania. Okrem aktivít v školách nechýbali ani odborné rozhovory v Slovenskom rozhlase a výstupy v médiách, ktoré oslovili širokú verejnosť – od detí až po seniorov. Celkovo sa do slovenského týždňa peňazí zapojilo rekordných 205 partnerov a spoločne sme dosiahli skvelé výsledky. Do aktivít sa zapojilo viac ako 30 000 účastníkov a vďaka kampaniam a propagácii všetkých partnerov sme získali viac ako 5,2 milióna online zobrazení.

Obrázok 1
Finančné vzdelávanie v centrách 5peňazí

Zdroj: 5penazí NBS

Tím 5peňazí pripravil počas GMW 2024 pestrú sériu aktivít. V štyroch regionálnych centrách NBS prešlo zážitkovým vzdelávaním 465 žiakov, špeciálne výučbové programy sa uskutočnili aj priamo na vybraných základných školách v Bratislave, Rožňave a Žiari nad Hronom. Predstavené boli dve nové vzdelávacie pomôcky pre ZŠ – Dračie listy a Vlčí hlad, ktoré rozvíjajú základy finančného plánovania a digitálnej bezpečnosti.

Pre širokú verejnosť bol spustený online kurz Reč peňazí, partnerom zas bol určený diskusný workshop Rande v banke na tému budovania komunitného zázemia v školách. Súčasťou GMW bolo aj národné finále súťaže Generácia €uro. Do súťaže sa zapojilo až 2 189 študentov a vo finále prezentovalo svoje práce 5 najlepších tímov. NBS zorganizovala tiež súťaž pre školy o najlepšiu GMW aktivitu, do ktorej sa zapojilo 135 škôl a 20 z nich získalo hodnotné ceny.

V kampani sa angažovali desiatky partnerov z verejného, neziskového aj súkromného sektora od elektronických cez printové médiá, sektorové asociácie a združenia finančného trhu, neziskové organizácie až po školy. Realizovali sa prednášky, online kvízy, hry, workshopy a semináre pre učiteľov i rodičov. Všetky aktivity spojil spoločný cieľ – podporiť finančnú gramotnosť naprieč generáciami.

Výnimočný rozsah a inovatívne prvky slovenského GMW 2024 ocenila aj OECD, ktorá zaradila Slovensko medzi najinšpiratívnejšie kampane spomedzi 176 krajín. NBS prezentovala výsledky a príklady dobrej praxe aj počas decembrového zverejnenia výročnej správy OECD.

4.2. Pakt pre základné zručnosti a nové možnosti vzdelávania dospelých

Pakt pre základné zručnosti, iniciovaný EC v roku 2020, podporuje rozvoj zručností potrebných pre zelenú a digitálnu transformáciu. Jeho cieľom je zosúladiť potreby trhu práce so vzdelávaním dospelých a posilniť konkurencieschopnosť pracovnej sily. Na Slovensku sa k tejto iniciatíve v roku 2024 pripojila aj NBS. V rámci expertnej skupiny Štátneho inštitútu odborného vzdelávania (ŠIOV) sa NBS podieľala na tvorbe Memoranda o základných zručnostiach a koncom roka 2024 sa k Paktu pre základné zručnosti oficiálne prihlásila. Základné zručnosti – čitateľská, matematická a digitálna gramotnosť – sú kľúčom k plnohodnotnej účasti jednotlivcov na spoločenskom a pracovnom živote. Pakt pre základné zručnosti vyzýva národné, regionálne a miestne orgány; podniky; sociálnych partnerov; medziodvetvové a sektorové organizácie; obchodné komory; poskytovateľov vzdelávania a odbornej prípravy; ako aj služby zamestnanosti, aby spolupracovali a zaviazali sa k jasnej investícii do vzdelávania všetkých ľudí v produktívnom veku v EÚ.

NBS sa zaviazala aktívne podporovať rozvoj týchto zručností najmä cez inkluzívne celoživotné vzdelávanie zamerané na finančnú gramotnosť dospelých. Vychádza sa pritom aj zo zákona o vzdelávaní dospelých, ktorý zavádza Individuálne vzdelávacie účty. Od januára 2026 budú občanom dostupné cez digitálnu platformu ISVD (Informačný systém vzdelávania dospelých) a umožnia im výber a financovanie vzdelávacích programov podľa vlastných potrieb – vrátane získania kvalifikácií a mikroosvedčení.

4.3. Domáce iniciatívy vo finančnom vzdelávaní

Program 5peňazí sa za päť rokov etabloval ako kľúčový nástroj finančného vzdelávania na Slovensku. Jeho cieľom je podporovať zodpovedné finančné rozhodovanie a zabezpečiť dostupné vzdelávanie pre všetky cieľové skupiny – bez ohľadu na vek, pôvod či ekonomické postavenie. Program NBS realizuje v spolupráci s Nadáciou NBS a Inštitútom bankového vzdelávania NBS. (IBV NBS).

V roku 2024 sa dôraz kládol na aktuálne výzvy ako online podvody, inflácia či digitalizácia. Posilnila sa metodika, regionálny dosah aj komunitný rozmer programu. Základom úspešného finančného vzdelávania je najmä budovanie dôveryhodných partnerstiev.

Medzi kľúčové spolupráce, ktoré aj v roku 2024 NBS/5peňazí posilňovala a rozvíjala patria:

- **Program FILIP** (s občianskym združením Cesta von), zameraný na finančné vzdelávanie rómskych rodín v generačnej chudobe. Odborne vyškolení mentori pomáhali vďaka podpore odborníkov z tímu 5peňazí a kvalitnej metodike 106 rodinám zo 7 komunít nastaviť rozvojové finančné plány. Tento program, ktorý je Úradníckym činom roka 2022, získal v apríli 2024 aj ďalšie uznanie, keď bol ako príklad dobrej praxe prezentovaný v Bruseli na konferencii o celoživotnom vzdelávaní počas belgického predsedníctva v Rade EÚ.
- **Program DoFin** (s DofE Slovensko), ktorý vo svojom pilotnom roku 2024 oslovil 98 stredoškolákov zo 61 škôl. Tí získavali finančné zručnosti a šírili osvetu vo svojom okolí cez školských ambasádorov a mentorov.
- **Vzdelávanie seniorov** (so Združením kresťanských seniorov), zamerané na podporu ambasádorov – aktívnych členov komunity medzi seniormi, ktorí rozšírili svoje vedomosti v oblasti ochrany pred podvodmi, digitálnych zručnostiach a medzigeneračných dialógoch. V štyroch krajoch bolo vyškolených 100 ambasádorov.

Obrázok 2
Finančné vzdelávanie seniorov – rovesnícke vzdelávanie

Zdroj: 5penazí NBS

Zážitkové vzdelávanie pre verejnosť

V rámci partnerskej spolupráce vznikla online vzdelávacia platforma pre širokú verejnosť - Reč peňazí, na ktorej sa podieľali NBS a IBV NBS s podporou Nadácie NN ľuďom. Platforma sa v roku 2024 rozšírila o nový kurz, zameraný na finančné podvody a riziká pri online nakupovaní. Interaktívna forma kurzov kombinuje krátke videá s praktickými úlohami a učí používateľov, ako odhaliť podvodné správy a zvládať impulzívne rozhodovanie. Do kurzov sa za rok od spustenia zaregistrovalo vyše 6 300 užívateľov.

Koncom roka 2024 sa rozšíril aj projekt pre rodiny s deťmi – Príbehy z Kremnice/permoníci. Knižnú formu edukatívnych príbehov o peniazoch a permoníkoch doplnili audio rozprávky, ktoré sú zadarmo dostupné na platformách YouTube i Spotify. Počas roka 2025 pribudne nová interaktívna webová stránka, kde rodičia nájdu okrem príbehov aj metodické pomôcky a tipy na aktivity s deťmi.

Vzdelávanie verejnosti dopĺňala aj v minulom roku silná online komunikácia – NBS počas roka pravidelne zverejňovala praktické tipy na svojich sociálnych sieťach a publikovala články a videá o hospodárení a finančných témach na stránke 5penazi.sk. Okrem iného bola v roku 2024 doplnená na web Daňová škola. Na webe 5peňazí sa tak nachádza už takmer 200 článkov na aktuálne témy a témy obsiahnuté v Národnom štandarde finančnej gramotnosti. Online príspevky v roku 2024 celkovo oslovili viac než 1,7 milióna používateľov. Ich jednoduchá a zábavná forma zvýšila dosah aj medzi tými, ktorí sa bežne finančným témam vyhýbajú.

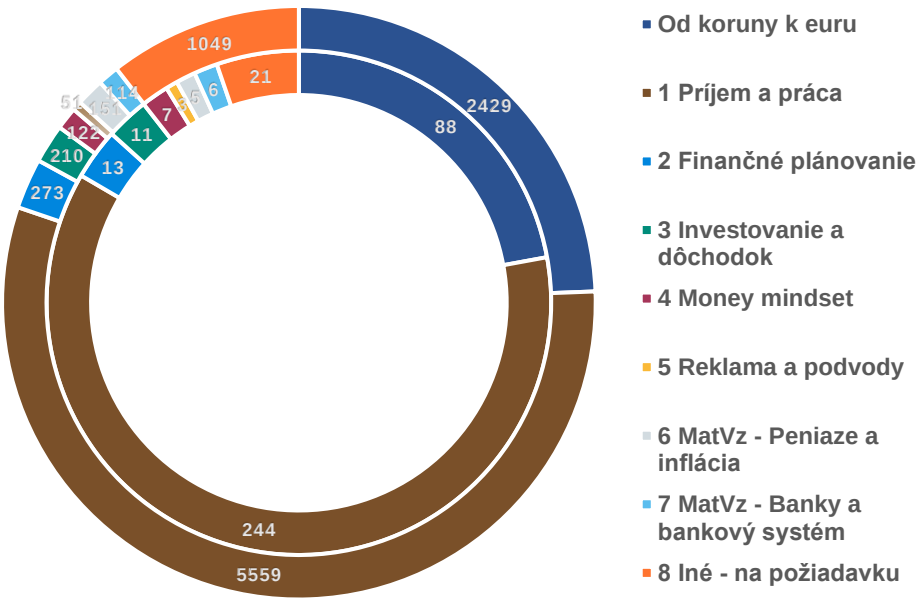
Zážitkové vzdelávanie pre školy

Neformálne finančné vzdelávanie pre žiakov pokračovalo v roku 2024 v štyroch regionálnych centrách NBS. Zážitkové aktivity absolvovalo takmer 10 000 žiakov základných a stredných škôl. Vzdelávacie moduly obsiahli témy príjmu a práce, finančného plánovania, investovania a dôchodkov, reklamy a podvodov a finančného rozmýšľania. Pre maturantov boli novinkou dva nové bloky: Banky a bankový systém a Peniaze a inflácia, ktoré vznikli v súlade s Národným štandardom finančnej gramotnosti. V Bratislave je pre verejnosť prístupná výstava Od slovenskej koruny k euru, ktorá mapuje prechod na spoločnú menu, ukazuje vývoj bankoviek a približuje praktické dopady menovej konverzie na každodenný život.

Finančné vzdelávanie v roku 2024:

Graf 3
Finančné vzdelávanie 5peňazí v číslach

(vonkajší kruh = počet vyškolených žiakov; vnútorný kruh = počet odškolených modulov)



Zdroj: NBS

Pomôcky pre školy a popularizácia finančného vzdelávania

V septembri 2024 ponúkla NBS školám bezplatné edukačné materiály k finančnej gramotnosti. Až 83 základných a stredných škôl ponuku využilo a NBS im zaslala viac ako 5 500 pracovných zošitov pre 1. stupeň ZŠ k finančnej gramotnosti - Príbehy z Kremnice, vyše 6 000 kusov novinky Dračie listy, ktorá obsahuje knihu a dva pracovné listy pre 1. stupeň základných škôl a tiež 5 100 pracovných listov pre 2. stupeň základných škôl a stredné školy - Vlčí hlad, zameraných na online bezpečnosť a osobné údaje.

Materiály dopĺňajú formálne vzdelávanie aj program FinQ, ktorý Nadácia NBS a FinQ Centrum systematicky zavádzajú do školských osnov.

Finančné vzdelávanie v teréne: od škôl po festivaly

Rok 2024 bol bohatý na verejné i súkromné podujatia, kde tím 5peňazí prinášal zážitkové vzdelávanie širokej verejnosti. Rodiny s deťmi oslovil edukačný festival Vševedko v Bratislave, podujatie Deň Európy, či Noc múzeí v Kremnici, kde si mohli návštevníci Múzea mincí a medailí prakticky vyskúšať základné finančné zručnosti. Zábavnú formu vzdelávania priniesol aj festival Kremnické Gagy, kde sa cez humor hovorilo o bežných finančných chybách.

Seniorom bolo venované podujatie Spolu a naplno či Dni seniorov organizované Ministerstvom investícii, regionálneho rozvoja a informatizácie SR s dôrazom na prevenciu podvodov a digitálnu bezpečnosť.

Veľký úspech zožal trojdňový program Šéfuj ZOO naživo v Národnej zoo Bojnice, v ktorej sa nachádza finančný chodník 5peňazí od Národnej banky Slovenska. Deti a rodičia sa hravou formou na chodníku dozvedia viac o rozpočtovaní a finančnej zodpovednosti. Počas troch letných dní mohli návštevníci zoo súťažiť o vecné ceny a vyskúšať si viac aktivít v stánku 5peňazí NBS.

Obrázok 3
Finančné vzdelávanie - Kremnické GAGY

Zdroj: 5penazí NBS

Nechýbal ani špeciálny program priamo v budove NBS – na jeseň sa opäť konal Deň peňazí, ktorý navštívilo 200 stredoškolákov. Tí si v interaktívnej pátračke vyskúšali finančné rozhodovanie. Podujatie je výnimočné tým, že na programe pre žiakov sa podieľajú viacerí partneri finančného vzdelávania na Slovensku a tak žiaci získajú rôzne pohľady na finančné témy. Paralelne prebehol pre partnerov a odbornú verejnosť aj workshop o psychológii financií a diskusné podujatie Rande v banke.

Obrázok 4
Finančné vzdelávanie – ZOO Bojnice

Zdroj: 5penazí NBS

Účasť NBS na týchto podujatiach potvrdzuje, že finančné vzdelávanie môže byť prístupné, hravé a užitočné pre všetky generácie – priamo v komunitách, kde žijú.

Ako 5peňazí meria dopad programu? - ukazovatele a spätná väzba

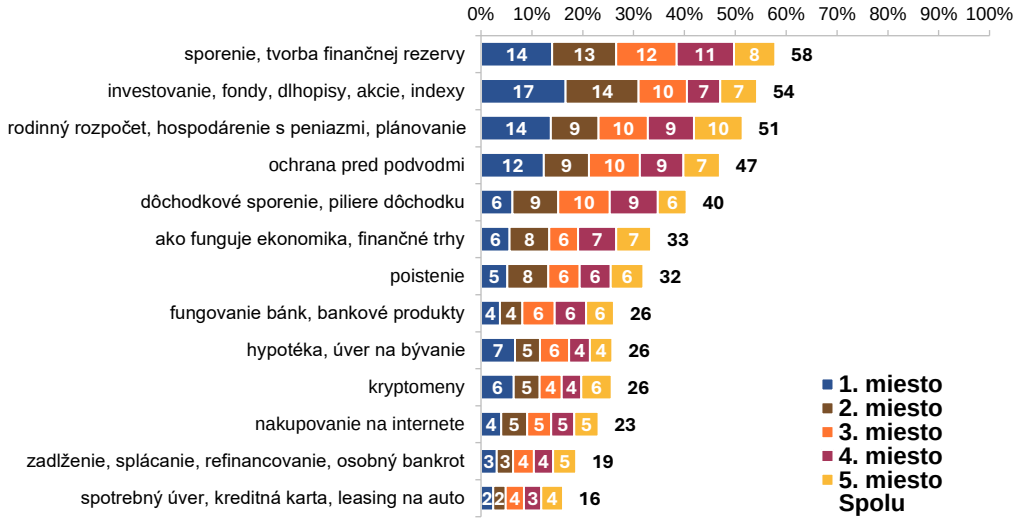
Každý projekt programu 5peňazí má stanovené kľúčové ukazovatele výkonnosti – od počtu oslovených či zapojených účastníkov až po kvalitatívny prínos. NBS tieto údaje priebežne vyhodnocuje a dopĺňa každoročným prieskumom od agentúry Go4insight.

V roku 2024 bol realizovaný tretí reprezentatívny prieskum o finančnej gramotnosti a znalosti značky 5peňazí. Hlavnými zisteniami sú:

- **70 % obyvateľov** sa za posledné dva roky aktívne venovalo finančnému vzdelávaniu.
- **84 % populácie** má skúsenosť s online podvodmi – najmä cez SMS a falošné kuriérske správy.
- Slováci považujú **vek 10 rokov za vhodný na rozhovor s deťmi** o skutočných príjmoch a výdavkoch v rodine.
- Najvyhľadávanejšie finančné témy: investovanie, sporenie, rodinný rozpočet a dôchodky.

Tieto dáta slúžia NBS ako spätná väzba a kompas pre nastavovanie budúcich aktivít programu.

Graf 4
Najdôležitejšie oblasti a témy vzdelávania



Zdroj: Február 2025. Prieskum FG na Slovensku 2025 pre NBS od © Go4insight

Aktivity programu 5peňazí v roku 2024 významne prispeli k zvyšovaniu povedomia o finančnej gramotnosti naprieč spoločnosťou. Rastúca znalosť programu, dôvera verejnosti a záujem škôl potvrdzujú, že systematické úsilie prináša výsledky.

Zostávajú však výzvy – finančná gramotnosť dospelých na Slovensku nie je dostatočne zmapovaná, čo sťažuje efektívne nastavenie verejných politík. Existujúce dáta z PISA, Eurobarometra či HFCS (Household Finance and Consumption Survey) poskytujú len čiastkový obraz. Slovensko pritom zaostáva za priemerom OECD, najmä v oblasti pripravenosti na finančné šoky, dôchodkové zabezpečenie a odolnosti voči digitálnym podvodom.

NBS preto podporuje účasť SR v pripravovanom medzinárodnom prieskume finančnej gramotnosti dospelých (OECD/INFE Survey 2026) a zároveň odporúča aktualizáciu Národnej stratégie finančného vzdelávania podľa odporúčaní OECD a G20. Nová stratégia by mala vychádzať z dát, reflektovať potreby rôznych skupín, klásť dôraz na digitálne zručnosti (digitálnu gramotnosť) a posilniť ochranu spotrebiteľov.

Skratky

AML/CFT	Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism (Boj proti praniu špinavých peňazí a financovaniu terorizmu)
DDS	Doplnkové dôchodkové sporenie
DofE	Duke fo Edinburgh´s International Award Slovensko, o.z. (Medzinárodná cena vojvodu z Edinburghu)
EC	European Commission (Európska komisia)
EÚ	Európska únia
GMW	Global Money Week (Svetový týždeň peňazí)
G20	Skupina najväčších ekonomík sveta
HFCS	Household Finance and Consumption Survey (Zisťovanie o financiách a spotrebe domácností)
IBV NBS	Inštitút bankového vzdelávania Národnej banky Slovenska
Nadácia NBS	Nadácia Národnej banky Slovenska
NBS	Národná banka Slovenska
OCP	Obchodníci s cennými papiermi
OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development (Organizácia pre hospodársku spoluprácu a rozvoj)
OECD/INFE	International Network on Financial Education (Medzinárodná sieť pre finančné vzdelávanie)
PISA	Programme for International Student Assessment (Program medzinárodného hodnotenia žiakov)
RPMN	Ročná percentuálna miera nákladov
SDS	Starobné dôchodkové sporenie
ŠIOV	Štátny inštitút odborného vzdelávania