

Správa o činnosti útvary dohľadu nad finančným trhom v oblasti ochrany spotrebiteľa za rok 2025



NÁRODNÁ
BANKA
SLOVENSKA
EUROSYSTEM

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 2026

Adresa

Národná banka Slovenska
Imricha Karvaša 1,
813 25 Bratislava

Elektronická verzia

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



Obsah

1.	Zhrnutie	5
2.	Výkon dohľadu na ochranu spotrebiteľa	6
2.1.	Úloha NBS pri tvorbe pravidiel ochrany finančného spotrebiteľa	6
2.2.	Pomoc dlžníkom v ťažkostiach - forbearance	7
2.3.	Prehľad vykonaných dohľadov	9
3.	Podania finančných spotrebiteľov	10
3.1.	Trendy a poznatky z podaní	10
3.2.	Online podvody – od sťažností k systémovej reakcii	13
4.	Finančné vzdelávanie	18
4.1.	Vzdelávanie a materiály pre školy	19
4.2.	Vzdelávanie pre osobitne zraniteľné skupiny	20
4.3.	Vzdelávacie kampane pre širokú verejnosť	21
4.4.	Iné podujatia a akcie	22

Úvod

Dôvera spotrebiteľov vo finančné služby sa buduje najmä tým, že finančné inštitúcie postupujú voči svojim klientom transparentne, zodpovedne a v súlade s pravidlami ochrany spotrebiteľa. Národná banka Slovenska (NBS) už jedenásť rokov prispieva k podpore férového prostredia na finančnom trhu dohľadom v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov. Dohľad, vybavovanie podaní spotrebiteľov, metodická činnosť a finančné vzdelávanie poskytujú komplexný pohľad na fungovanie finančného trhu a umožňujú identifikovať nové riziká a problémy, ktorým spotrebiteľia čelia.

V posledných rokoch sa pritom čoraz výraznejšie mení aj samotné prostredie, v ktorom spotrebiteľia využívajú finančné služby. Digitalizácia priniesla jednoduchší prístup k finančným produktom a službám, zároveň však vytvorila priestor pre nové formy rizík. Osobitne výraznou témou sa stali online podvody, ktoré už nemožno vnímať iba ako jednotlivé prípady poškodených klientov, ale ako širší problém vyžadujúci spoluprácu viacerých inštitúcií. Aj preto im táto správa venuje osobitnú pozornosť. Dôležitou súčasťou ochrany finančných spotrebiteľov je vzdelávanie. NBS prostredníctvom svojej nadácie a programu *5peňazí* už viac ako päť rokov cieľavedome rozvíja finančné znalosti a zručnosti detí, mladých ľudí aj dospelých a pomáha im lepšie sa orientovať v meniacom sa finančnom prostredí.

Predkladaná správa o činnosti útvaru dohľadu nad finančným trhom v oblasti ochrany spotrebiteľa prináša prehľad najvýznamnejších aktivít a výsledkov za rok 2025 v oblasti spotrebiteľského dohľadu, vybavovania podaní a finančného vzdelávania.

1. Zhrnutie

Rok 2025 potvrdil, že s pokračujúcim presunom finančných služieb do digitálneho sveta sa menia aj výzvy v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov. Tradičné témy, ako sú transparentnosť finančných služieb, ochrana dlžníkov alebo vybavovanie sťažností zostávajú dôležité, no čoraz väčší význam získavajú riziká spojené s digitalizáciou finančných služieb. Online podvody, automatizované rozhodovanie či rastúca aktivita spotrebiteľov v digitálnom prostredí a využitie umelej inteligencie (AI) aj pri rozhodovaní spotrebiteľa si vyžadujú nové prístupy v dohľade a vo finančnom vzdelávaní.

Na tento vývoj NBS reagovala posilnením aktivít v oblastiach, ktoré sú pre ochranu finančných spotrebiteľov a dôveru vo finančný trh rozhodujúce. Najvýraznejším fenoménom roka boli online podvody. Počet podaní s nimi súvisiacich prudko vzrástol a online podvody boli opäť jednou z najčastejších tém, s ktorými sa spotrebiteľia obracali na NBS. Ukázalo sa, že podvodníci čoraz viac útočia na samotných ľudí a technológie sú pre nich nástroj manipulácie. Zneužívajú dôveru, emócie a nedostatok informácií. Ochrana spotrebiteľov pred podvodmi sa tak stala jednou z kľúčových priorít dohľadu. NBS preto prešla od individuálneho vybavovania podaní k systematickému prístupu k problematike online podvodov, vrátane dohľadu nad postupmi bánk. Súčasne podporila prehĺbenie spolupráce medzi finančným sektorom, políciou, prokuratúrou a ďalšími partnermi.

Popri riešení nových rizík sa NBS venovala aj príprave finančného trhu na nové pravidlá ochrany spotrebiteľa. NBS sa aktívne podieľala na implementácii európskej regulácie v oblasti spotrebiteľských úverov a finančných služieb na diaľku. Dohliadaným subjektom poskytovala metodickú podporu. Súčasne venovala pozornosť novým otázkam súvisiacim s digitalizáciou finančných služieb, vrátane postavenia maloletých klientov v digitálnom finančnom prostredí.

Dôležitou súčasťou dohľadovej činnosti ostáva ochrana spotrebiteľov v oblasti spotrebiteľských úverov. NBS preverovala, ako banky a nebankovní veritelia pristupujú k dlžníkom v omeškaní a ako uplatňujú nové pravidlá pomoci spotrebiteľom vo finančných ťažkostiach. Cieľom bolo podporiť individuálny, zodpovedný a férový prístup k riešeniu problémov so splácaním ešte predtým, ako budú mať pre domácnosti vážne následky. Získané poznatky budú základom pre ďalšie usmernenia a príklady dobrej praxe na finančnom trhu.

Poznatky o fungovaní finančného trhu však NBS nezískava len z dohľadovej činnosti. Dôležitým zdrojom informácií zostávajú aj podania finančných spotrebiteľov. V roku 2025 ich NBS vybavila 2 129, pričom takmer štvrtinu vyhodnotila ako opodstatnené. Dohliadané subjekty v rámci nápravy alebo po dohode s klientmi spotrebiteľom vyplatili alebo vrátili viac ako pol milióna eur. Ich podania pritom neslúžili len na riešenie individuálnych problémov, ale pomáhali identifikovať nové riziká, určovať priority dohľadu a cieľiť preventívne aktivity.

Neoddeliteľnou súčasťou ochrany spotrebiteľa je finančné vzdelávanie, ktoré musí tiež reagovať na nové výzvy spojené s digitalizáciou. Aktivity NBS v rámci programu 5peňazí sa čoraz viac zameriavajú nielen na hospodárenie s peniazmi, ale aj na schopnosť rozpoznať podvody, orientovať sa v digitálnom prostredí a prijímať informované finančné rozhodnutia. Práve zvyšovanie finančnej gramotnosti predstavuje najúčinnější spôsob, ako znižovať zraniteľnosť spotrebiteľov voči novým rizikám. Program 5peňazí preto v roku 2025 pokračoval v rozširovaní svojich aktivít pre školy, mladých ľudí, seniorov aj sociálne zraniteľné skupiny a zároveň získal Cenu Ministerstva školstva, výskumu, vývoja a mládeže SR (MŠVVaM) za rozvoj celoživotného vzdelávania.

Rok 2025 potvrdil, že ochrana finančných spotrebiteľov už nie je len otázkou kontroly dodržiavania pravidiel. Vyžaduje si schopnosť identifikovať nové riziká, prepájať dohľad s prevenciou, podporovať spoluprácu medzi inštitúciami a rozvíjať finančné zručnosti verejnosti.

2. Výkon dohľadu na ochranu spotrebiteľa

Spotrebiteľské pravidlá chránia klientov finančných inštitúcií, ktorá podlieha dohľadu. Ide o ochranu oprávnených záujmov spotrebiteľov, ktorí sú v informačnej a finančnej asymetrii voči obchodníkom. Do tohto prostredia vstupuje NBS prípravou regulácie, dohľadovým výkladom, usmerňovaním a samotným výkonom dohľadu – uplatňovaním pravidiel.

2.1. Úloha NBS pri tvorbe pravidiel ochrany finančného spotrebiteľa

Nové produkty, digitálne služby a technologické inovácie prinášajú nielen nové príležitosti, ale aj nové riziká. NBS v tomto dynamicky meniacom sa prostredí zohráva dôležitú úlohu, a to nielen ako orgán dohľadu, ale aj ako aktívny partner pri tvorbe zákonných pravidiel, ich výklade a prinášaní nových tém v rámci legislatívnej činnosti. Ako orgán dohľadu má jedinečný prehľad o fungovaní finančného trhu a praktických dopadoch regulácie.

Transpozícia predpisov Európskej únie

Keďže je Slovenská republika súčasťou jednotného trhu EÚ, väčšina pravidiel vzniká práve na úrovni EÚ. Často ide o oblasti s tzv. úplnou harmonizáciou, čo znamená, že pravidlá sú jednotné a štáty ich môžu meniť len výnimočne (tzv. národné voľby).

Napriek tomu zostáva úloha NBS, keďže pri transpozícii zostáva priestor na výklad a prispôsobenie nových pravidiel tuzemskej právnej úprave.¹

Nový zákon o spotrebiteľských úveroch

Nový zákon o spotrebiteľských úveroch, rozširuje pôsobnosť pravidiel aj na ďalšie formy financovania, napríklad na čoraz rozšírenejšie **odložené platby** (BNPL – Buy Now, Pay Later), ktoré spotrebiteľia využívajú aj pri nákupe zariadení k mobilným paušálom. Po novom tak budú pod dohľad NBS patriť aj mobilní operátori, samozrejme iba v súvislosti s poskytovaním spotrebiteľských úverov. Nový zákon kladie dôraz na prevenciu nadmerného zadlženia, vrátane zabezpečenia prístupu spotrebiteľa k službám dlhového poradenstva. Každá reklama na spotrebiteľské úvery bude od 20. novembra 2026 obsahovať povinné upozornenie „Pozor! Požičanie peňazí stojí peniaze!“. Regulácia zohľadňuje aj nové digitálne prostredie a spôsob, akým sa finančné produkty dnes ponúkajú. Nové pravidlá napríklad umožnia sprístupniť povinné informácie spôsobom, ktorý je prirodzenou súčasťou digitálnych aplikácií a online prostredia, ako sú klikateľné alebo rozbaľovacie položky.

Nový zákon o finančných službách na diaľku

Zákon o finančných službách na diaľku reaguje na digitálne trendy, ako sú predaje cez online platformy či využívanie automatizovaných systémov. Predpis zasahuje celé prostredie finančného trhu a mení pravidlá hry pre všetkých jeho účastníkov. NBS preto so zástupcami trhu intenzívne diskutovala, aby bol prechod na nové pravidlá plynulý a predvídateľný. Jeho konkrétny dosah možno ilustrovať na práve spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy do 14 dní. Ak uzavrie zmluvu cez online rozhranie, obchodník mu po novom musí umožniť odstúpiť od zmluvy na tom istom mieste a priamo online prostredníctvom osobitnej funkcie (tzv. „**tlačidlo na odstúpenie od zmluvy**“).

¹ NBS sa v roku 2025 podieľala na transpozícii pravidiel Smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2023/2225 z 18. októbra 2023 o zmluvách o spotrebiteľskom úvere a o zrušení smernice 2008/48/ES a tiež Smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2023/2673 z 22. novembra 2023, ktorou sa mení smernica 2011/83/EÚ, pokiaľ ide o zmluvy o finančných službách uzavreté na diaľku, a to do zákona č. 312/2025 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a zákona č. 311/2025 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Táto funkcia musí byť viditeľná, ľahko dostupná a jednoznačne označená (napríklad slovami „odstúpiť od zmluvy tu“). Od spotrebiteľa pri odstúpení nemožno žiadať žiadne údaje navyše alebo inak mu odstúpenie od zmluvy sťažiť. Spotrebiteľ ďalším klikom potvrdí odstúpenie a hneď dostane potvrdenie o jeho prijatí.

Príprava moderného Občianskeho zákonníka

Viac než 60-ročný Občiansky zákonník aj napriek viacerým novelizáciám nedokáže zachytiť komplexné spoločenské a ekonomické vzťahy, do ktorých ľudia vstupujú. To platí aj pre právne vzťahy, v ktorých vystupujú finanční spotrebiteľia. Keďže ide aj o oblasti bankovníctva a poisťovníctva, tak je zrejmé, že sú to rádovo milióny uzatvorených zmlúv.

Snaha o zásadnú modernizáciu Občianskeho zákonníka mieri do finále. NBS sa do legislatívneho procesu aktívne zapojila a predložila aj viacero vlastných návrhov zmien. Výsledkom je okrem iného **modernejšia právna úprava poisťnej zmluvy**, ktorá prináša aj nové koncepty ako napríklad poisťný záujem. Rekodifikáciou sa všetky bankové zmluvy dostanú z Obchodného do Občianskeho zákonníka, a tak budú konečne spotrebiteľské zmluvy v oblasti finančných služieb súčasťou občianskeho práva.

Odborné iniciatívy

Hoci pripravovaná rekodifikácia Občianskeho zákonníka prinesie riešenia pre mnohé nové situácie, niektorými otázkami, ktoré súvisia s digitalizáciou finančných služieb a novými marketingovými metódami, sa treba zaoberať už dnes. V praxi preto naďalej vychádzame z existujúcej právnej úpravy, ktorú je potrebné aplikovať na nové prostredie.

Osobitnú pozornosť si v tejto súvislosti vyžaduje **postavenie maloletých klientov v digitálnom finančnom svete**. Maloletí čoraz častejšie využívajú online finančné služby a investičné platformy, čo otvára otázky ich právnej spôsobilosti, ochrany a zodpovednosti. Na tieto výzvy už dnes reagujú odborné iniciatívy NBS. Od roku 2025 s odbornou verejnosťou diskutujeme o tom, ako aj v rámci existujúceho právneho rámca reagovať na záujem maloletých o finančné služby.

2.2. Pomoc dlžníkom v ťažkostiach - forbearance

Ako banky a veritelia pristupujú k riešeniu problémov so splácaním úverov?

V prostredí zvýšených úrokových sadzieb a rastu životných nákladov zohráva prístup bánk a veriteľov k dlžníkom kľúčovú úlohu. Cieľom by malo byť pomôcť im nájsť individuálne riešenie skôr, ako budú mať ich problémy so splácaním vážne následky, ako je súdne vymáhanie alebo strata bývania. NBS v roku 2025 preverovala, ako sa tieto pravidlá uplatňujú v praxi. Výsledky ukázali, že bankový sektor má základné postupy zavedené, pri nebankových veriteľoch však NBS identifikovala viacero oblastí na zlepšenie.

Pravidlá pre pomoc pri problémoch so splácaním úveru na európskej úrovni nastavili usmernenia Európskeho orgánu dohľadu pre bankovníctvo (EBA) už v roku 2015. Ich cieľom je podporiť zodpovedný a férový prístup veriteľov k dlžníkom, ktorí sa ocitli v nepriaznivej finančnej situácii. Vybrané požiadavky sa v roku 2024 premietli aj do slovenskej legislatívy prostredníctvom zákona o úveroch na bývanie a zákona o spotrebiteľských úveroch. Cieľom nových ustanovení je posilnenie ochrany spotrebiteľa pri **riešení problémov so splácaním úveru**, aby veritelia aktívne hľadali riešenia ešte predtým, ako pristúpia k vymáhaniu dlhu.

EBA pravidelne sleduje, ako jednotlivé krajiny tieto pravidlá uplatňujú v praxi. V rámci hodnotenia členských štátov EÚ bolo v roku 2025 posudzované aj Slovensko. Výsledky ukázali, že Slovensko patrí medzi krajiny, kde je dohľad nad prístupom bánk a veriteľov k problémovým úverom nastavený na dobrej úrovni. NBS podľa hodnotenia pristupuje k tejto oblasti systematicky, dôsledne a s dôrazom na ochranu spotrebiteľa.

Na Slovensku musia mať veritelia zavedené postupy, ktoré im umožnia vo vhodných prípadoch upraviť podmienky splácania ešte pred začatím súdneho konania. O tom, či je pomoc spotrebiteľovi vhodná, rozhodujú veritelia individuálne podľa okolností konkrétneho prípadu a v súlade s internými pravidlami.

Pri rozhodovaní o tom, aká forma sa použije, sú veritelia povinní zohľadniť individuálne okolnosti spotrebiteľa, jeho záujmy a práva, ako aj jeho schopnosť spotrebiteľský úver splatiť. Zákon uvádza viacero možností ako podmienky splácania upraviť. Veriteľ môže ponúknuť napríklad splátkové prázdniny, predĺženie splatnosti úveru a zníženie mesačnej splátky či čiastočné alebo úplné refinancovanie úveru.

Hoci hodnotenie EBA potvrdilo, že dohľad v tejto oblasti je na Slovensku dobre nastavený, NBS sa zamerala aj na to, ako sa pravidlá uplatňujú v každodennej praxi bánk a ďalších veriteľov. Analyzovala ich postupy, interné pravidlá a skúsenosti.

Banky

V bankách sa potvrdilo, že základné požiadavky sú splnené a všetky majú zavedené potrebné postupy na riešenie dlžníkov v omeškaní. NBS však identifikovala vybrané oblasti na zlepšenie, ako napríklad, že niektoré postupy nie sú dostatočne podrobné alebo sú nejednotné, chýbajú jasné informácie o možnostiach pomoci pre dlžníkov alebo komunikácia so spotrebiteľom by mala byť v niektorých prípadoch aktívnejšia a zrozumiteľnejšia.

Na základe týchto zistení NBS poskytla vybraným bankám spätnú väzbu s cieľom zlepšiť ich prax.

Nebankoví veritelia

Pri nebankových spoločnostiach, lízingových a inkasných spoločnostiach sa ukázalo niekoľko nedostatkov. Medzi najvýznamnejšie patrili najmä nedostatok informácií pre spotrebiteľov o možnostiach riešenia problémov (angažovanosť), nedostatočné zisťovanie dôvodov omeškania zo strany veriteľov, neprimeraná alebo príliš častá komunikácia so spotrebiteľmi, používanie štandardizovaných riešení bez zohľadnenia individuálnej situácie klienta, nedostatočné informovanie spotrebiteľa o výške dlhu a súvisiacich nákladoch, chýbajúce jednotné pravidlá komunikácie a postupov, nedostatočné školenia zamestnancov.

Naše zistenia poukazujú na potrebu zlepšenia procesov a prístupu k spotrebiteľom v tejto časti trhu. V reakcii na zistenia sa NBS rozhodla v roku 2026 pripraviť tzv. „**benchmark**“ - súbor príkladov dobrej praxe. Dokument bude návodom pre veriteľov, ako správne postupovať pri riešení dlžníkov v ťažkostiach. Jeho cieľom je zjednotiť prístup naprieč bankovým aj nebankovým sektorom, zvýšiť kvalitu služieb pre spotrebiteľov a zabezpečiť férové a transparentné zaobchádzanie

NBS bude zároveň aj naďalej monitorovať túto oblasť v rámci budúceho plánovaného dohľadu.

Význam pre spotrebiteľov

Individuálny a zodpovedný prístup veriteľa môže významne pomôcť domácnostiam prekonať náročné obdobie a stabilizovať ich finančnú situáciu. Zároveň platí, že poskytnutie úľav nie je automatické a nevzniká naň právny nárok. Každý prípad je posudzovaný individuálne.

Súčasná právna úprava aj dohľad NBS smerujú k tomu, aby veritelia pristupovali ku dlžníkom v ťažkostiach zodpovedne, férovo a s ohľadom na ich individuálnu situáciu. NBS očakáva, že zavedenie jednotných pravidiel a postupov v tejto oblasti prispeje k vyššej ochrane spotrebiteľov a k spravodlivejšiemu fungovaniu celého trhu.

2.3. Prehľad vykonaných dohľadov

V nadväznosti na doterajšie skúsenosti a potrebu efektívne riešiť široké spektrum dohľadových činností sa v roku 2025, ako aj v pláne dohľadov na rok 2026, kládol resp. kladie dôraz na dohľady na diaľku. Dohľady na diaľku v niektorých prípadoch nahrádzali dohľady na mieste, pričom ich rozsah bol porovnateľný s dohľadmi vykonávanými priamo na mieste. Plán dohľadov bol pripravovaný tematicky, na základe priorít v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov, ktoré si odbor stanovil v rámci svojej strednodobej stratégie výkonu dohľadu. Súčasne sa v roku 2025 dokončovali dohľady začaté v predchádzajúcich rokoch, keďže kontrola implementácie nápravných opatrení prebieha priebežne až do ich úplného zavedenia.

Dohľad nad správcami úverov

V roku 2025 NBS pripravovala postupy a procesy dohľadu nad správcami úverov. Súčasťou právnej úpravy bola povinnosť existujúcich veriteľov, ktorých hlavná činnosť spočíva v spravovaní úverov (najmä vymáhačské alebo inkasné spoločnosti), upraviť pred začatím spravovania úverov, svoje vnútorné predpisy a postupy tak, aby boli v súlade s požiadavkami kladenými na správcov úverov. Výsledkom dohľadov sú individuálne odporúčania pre dohliadaných správcov úverov a podklady pre prípravu usmernení pre trh vo forme **příkladov dobrej praxe**.

V roku 2026 sa NBS plánuje venovať posudzovaniu postupov bánk pri ponuke a realizácii predschválených úverov, ako aj oblasti propagácie a reklamy úverových produktov.

V roku 2025 sa v oblasti ochrany spotrebiteľa, poskytovania spotrebiteľských úverov a zmenárenskej oblasti vykonalo na základe plánu dohľadu:

- 5 dohľadov na mieste - 2 v oblasti poskytovania spotrebiteľských úverov a úverov na bývanie, 1 zamerané na plnenie prudenciálnych povinností veriteľov vrátane 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);
- 3 plošné zisťovania na tému postupy bánk a veriteľov pri riešení nesplácania úverov, postupy veriteľov pri spravovaní úverov.

Súčasne sa v roku 2025 vykonalo nad rámec plánu dohľadu:

- 23 dohľadov na diaľku na základe ad hoc potrieb;
- 7 dohľadov na diaľku zameraných na reklamu vybratých zo 72 monitorovaných reklamných kampaní;
- 5 dohľadov na diaľku zameraných na podvodné konanie alebo neoprávnené podnikanie;
- 3 plošné zisťovania – v oblasti posudzovania bonity, plnenia povinností devízových miest a dotazníky v rámci prevencie proti praniu špinavých peňazí a financovaniu terorizmu (AML/CFT).

V rámci činnosti v oblasti dohľadu nad poskytovaním úverov spotrebiteľom bolo súdom zaslaných 34 odborných vyjadrení zameraných na prepočet RPMN pri zmluvách o spotrebiteľských úveroch alebo odborných vyjadrení k posúdeniu schopnosti splácať.

3. Podania finančných spotrebiteľov

Podania finančných spotrebiteľov poskytujú cenné poznatky o skúsenostiach klientov finančných inštitúcií a o aktuálnych trendoch v oblasti ochrany spotrebiteľa. Predstavujú dôležitý podklad pre výkon dohľadu, identifikáciu nových rizík a nastavovanie opatrení na ich zmiernenie. Zároveň pomáhajú identifikovať oblasti, v ktorých je potrebné posilňovať finančné vzdelávanie a informovanosť verejnosti.

3.1. Trendy a poznatky z podaní

NBS v roku 2025 vybavila 2129 podaní finančných spotrebiteľov a iných klientov, ktorí sa sťažovali na služby poskytované finančnými inštitúciami, čo bolo o 527 podaní viac ako v roku 2024. Najviac podaní sa týkalo oblasti bankovníctva (893). V tomto sektore stále rastie počet podaní týkajúci sa podvodov, ktoré v roku 2025 predstavovali najväčšiu skupinu podaní i za sektor bankovníctva (228, teda štvrtina podaní). Najčastejšie podvodné scenáre zahŕňali rôzne formy phishingu, podvody založené na sociálnom inžinierstve (tzv. „bankárske“ podvody), investičné podvody (vrátane kryptomenových schém) a kombinované (hybridné) formy podvodov. Pokračujúcim trendom je rast podvodov, pri ktorých klient transakciu autorizuje, avšak koná pod vplyvom manipulácie alebo klamlivých informácií. Podvody sú čoraz komplexnejšie - často kombinujú viacero podvodných techník, zahŕňajú opakované transakcie a dlhodobejšiu alebo opakovanú manipuláciu klienta.

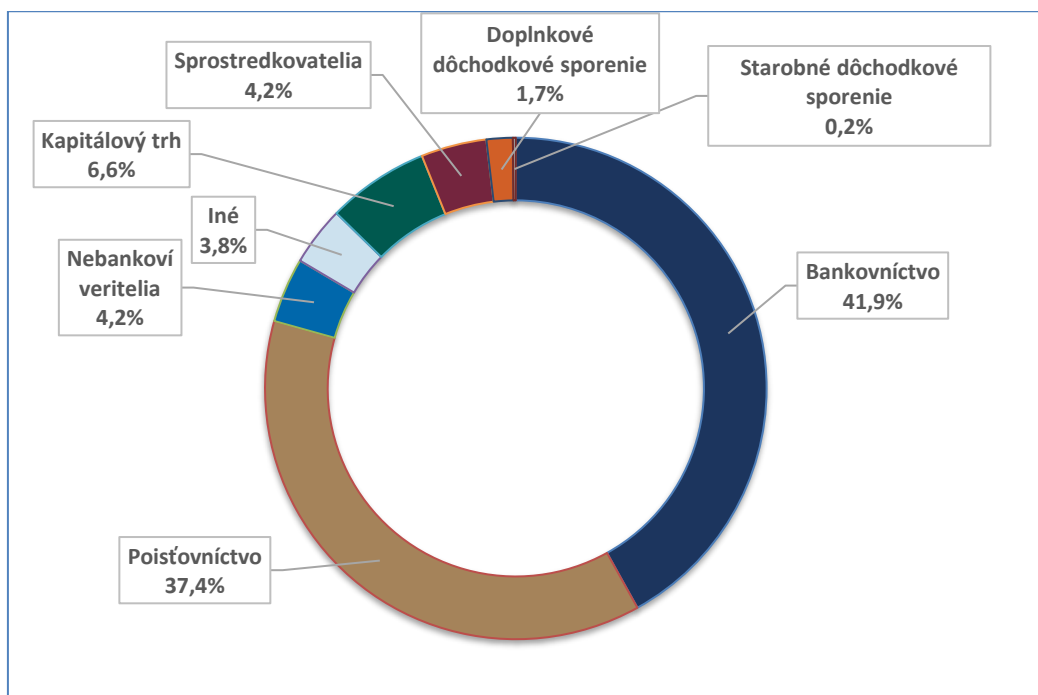
V oblasti poisťovníctva sa najviac podaní týkalo nevyplatenia poistného plnenia, resp. vyplatenia plnenia v nedostatočnej výške, ale aj poplatkov pri produktoch životného poistenia. V sektore kapitálového trhu NBS vybavila dvojnásobný počet podaní (140) oproti roku 2024, pričom pri podaniach smerujúcich voči obchodníkom s cennými papiermi bolo konštatované porušenie v 71% prípadov.

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 2025 NBS vybavila 22,6 %, ktoré vyhodnotila ako opodstatnené (482 podaní).

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. NBS pri finančnom vzdelávaní akcentuje to, aby sa každý aktívne zaujímal o svoje práva, žiadal vysvetlenia a neuzatváral zmluvy, ktorým nerozumie.

Graf 1

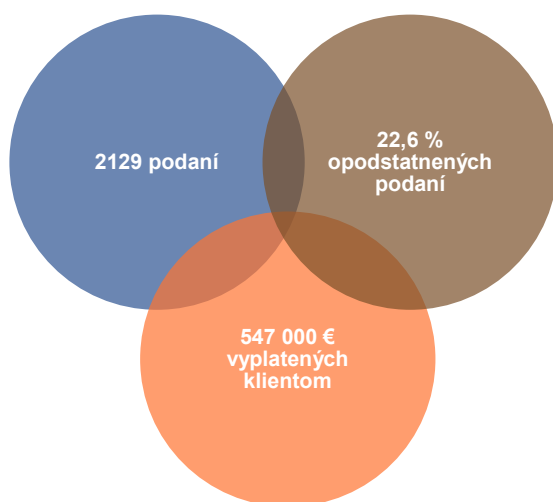
Štruktúra podaní finančných spotrebiteľov podľa sektorov finančného trhu v roku 2025



Zdroj: NBS

NBS tiež sleduje, akú sumu peňazí dohliadané subjekty vyplátili, resp. vrátili klientom v prípadoch, keď vybavovanie podania viedlo k dohode subjektu s klientom alebo k náprave v prospech klienta. V roku 2025 táto suma predstavovala spolu 547 000 €.

Kľúčové čísla v podaniach v roku 2025:



Tabuľka 1

Prehľad podaní finančných spotrebiteľov

Podania za rok 2025	Počet podaní		Opodstatnené podania	
	v ks	v % z celkového počtu	v ks	v % z celkového počtu
Bankovníctvo	893	41,9	119	13,3
platobné účty	165	7,8	24	14,5
iné (v bankovníctve)	118	5,5	15	12,7
platobné služby	402	18,9	31	7,7
úvery	196	9,2	49	25,0
vkladové produkty	12	0,6	0	0,0
Poistovníctvo	796	37,4	273	34,3
neživotné poistenie	613	28,8	216	35,2
životné poistenie	183	8,6	57	31,1
Kapitálový trh	140	6,6	65	46,4
OCP	83	3,9	59	71,1
kolektívne investovanie	19	0,9	4	21,1
iné subjekty	38	1,8	2	5,3
Nebankovní veritelia	89	4,2	11	12,4
spotrebiteľské úvery	55	2,6	9	16,4
inkasné spoločnosti	16	0,8	2	12,5
iné (mimo pôsobnosť NBS)	18	0,8	0	0,0
Doplňkové dôchodkové sporenie	36	1,7	0	0,0
Sprostredkovatelia	90	4,2	14	15,6
Starobné dôchodkové sporenie	4	0,2	0	0,0
Iné*	81	3,8	0	0,0
Celkom	2129	100%	482	22,6

Zdroj: NBS

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

NBS eviduje trend, že **podávateľia čoraz častejšie formulujú text podania s využitím AI**. Použitie AI pri písaní sťažnosti síce prináša pohodlie a rýchlosť pre podávateľa, ale následne z dôvodu neúplnosti a nepresností so sebou nesie viacero potenciálnych problémov. Podania písané s pomocou AI často obsahujú neprimerane dlhý text, obsahujú generické frázy („došlo k porušeniu práv“, „žiadam nápravu“), ktoré nie sú dostatočne konkrétne na prešetrovanie podania a nie je zrejmé v čom vidí spotrebiteľ problém a čoho konkrétne sa dožaduje. Niekedy odkazujú na nesprávne, neexistujúce zákony alebo ich ustanovenia.

Pre účely vybavenia podania pritom nie je potrebné, aby podávateľia vykonávali právnu analýzu, uvádzali konkrétne právne predpisy, judikatúru alebo presné právne kvalifikácie porušenia. Naopak odporúčame opierať sa o jednoduchý popis vlastnými slovami. Ak sa použije AI, je dobré vygenerovaný text kriticky skontrolovať a podľa potreby upraviť. V prípadoch, keď ľudia veria textu vytvorenému halucinujúcou AI, NBS je potom nútená venovať čas „vyvracaniu“ nesprávnych tvrdení a odkazov. Nekritické používanie AI vedie k nerealistickým očakávaniam podávateľov vo vzťahu k spôsobu a rýchlosti vybavenia podania. NBS totiž nemôže podanie spotrebiteľa „hodiť do AI“ a nechať si vygenerovať odpoveď. Posúdenie každého podania spotrebiteľa si vyžaduje zodpovedný odborný postup, overenie skutočností u dohliadaného subjektu, voči ktorému smeruje sťažnosť, a vyhodnotenie všetkých zistení s následným zaujatím stanoviska NBS.

Pre **riadne a rýchle vybavenie podania** je postačujúce, a zároveň najdôležitejšie, aby podávateľa vlastnými slovami čo najkonkrétnejšie a najpodrobnejšie opísali:

- čo namietajú (napríklad neoprávnené zaúčtovanie poplatku, neuznanie reklamácie, neposkytnutie alebo oneskorené poskytnutie informácie, zmena podmienok zmluvy),
- voči komu podanie smeruje (správne a úplné označenie finančnej inštitúcie),
- čoho sa domáhajú (napríklad vrátenie poplatku, náhrada škody, vysvetlenie postupu, prehodnotenie rozhodnutia).

Spotrebiteľom píšucim podanie do NBS preto odporúčame, aby sa spoliehali predovšetkým na vlastný úsudok a AI využili len ako nástroj, ktorý im pomôže pri formulovať myšlienky a overiť si fakty. To platí aj pri uzatváraní zmluvy a následnej komunikácii s finančnou inštitúciou. Ak sa spotrebiteľ pri všetkých krokoch spoľahne na AI, stáva sa zraniteľným voči potenciálnym manipuláciám a nekritickému prijímaniu ponúk a preberaniu názorov.

3.2. Online podvody – od sťažností k systémovej reakcii

NBS dlhodobo analyzuje trendy v oblasti online podvodov, ktoré sa v poslednom čase zaradili medzi najrýchlejšie rastúce riziká pre finančných spotrebiteľov a pre dôveru vo finančný trh. Z podaní spotrebiteľov v minulom roku, z dát od bánk a z diskusií s odborníkmi z trhu vyplynulo, že problém presahuje individuálne „spory“ medzi klientom a bankou. Ide o systémový jav, ktorý si vyžaduje koordinovanú reakciu viacerých aktérov.

NBS preto v roku 2025 postupovala v troch vzájomne prepojených rovinách — **analytickej, koordinačnej a preventívnej**.

Čo ukazujú dáta?

V roku 2025 počet podaní spotrebiteľov súvisiacich s online podvodmi medziročne vzrástol o 52 %. Nejde pritom len o samotný výrazný nárast prípadov, ale aj ich meniacu sa povahu. Ich počty sa medzi jednotlivými bankami značne líšia, čo naznačuje, že úroveň prevencie, detekcie a riešenia podvodov nie je na trhu rovnomerná. Rozsah problému potvrdzuje aj neverejný spotrebiteľský prieskum, ktorý pre NBS pripravila agentúra Go4insight : s niektorou formou online podvodu sa už stretlo **86 % obyvateľov Slovenska** — 79 % osobne a ďalších 7 % prostredníctvom blízkych.

Online podvod tak prestáva byť okrajovou skúsenosťou a stáva sa bežnou súčasťou digitálneho života. Mení sa aj samotný spôsob útoku. Technické zabezpečenie platieb sa zlepšuje, a tak sa podvodníci prispôbujú. Namiesto prelamovania technológie čoraz častejšie manipulujú samotného človeka. Platba je potom síce potvrdená klientom, no z trestnoprávneho, ekonomického aj ľudského hľadiska stále ide o podvod. Tento posun od útoku na systém k útoku na dôveru a psychiku človeka je dnes jadrom problému. Pre NBS z toho vyplýva, že ochrana spotrebiteľa sa nemôže opierať len o technické bariéry, ale musí zahŕňať aj prevenciu, vzdelávanie a spoluprácu medzi inštitúciami.

Ako reagovala NBS?

V **analytickej rovine** NBS najprv problém zmapovala. Vychádzala z troch zdrojov: z podaní spotrebiteľov, z rozhovorov s pracovníkmi bánk zodpovednými za prevenciu podvodov a z konzultácií s políciou a prokuratúrou. Na tieto poznatky nadviazala dohľadovou činnosťou a roku 2025 spustila tematický dohľad v bankách a pobočkách zahraničných bánk zameraný na detekčné systémy, interné procesy, komunikáciu s klientom a postupy po zistení podvodu. Cieľom nie je len odhaliť jednotlivé nedostatky, ale získať obraz o štandarde celého trhu a pripraviť odporúčania, ktoré zvýšia ochranu klientov naprieč sektorom.

Ako sa vyvíjala úloha NBS pri online podvodoch?



Zdroj: NBS

Mapovanie ukázalo, že online podvod je viacvrstvový. Začína sa často telefonátom, SMS správou, podvrhnutým telefónnym číslom (tzv. spoofingom), falošnou reklamou alebo profilom na sociálnej sieti. Pokračuje manipuláciou klienta, prechodom peňazí cez finančný systém a končí vyšetrovaním a trestným konaním.

Každý článok tohto reťazca patrí do pôsobnosti iného subjektu — bank, NBS, Finančnej spravodajskej jednotky, polície, prokuratúry, telekomunikačného sektora či Rady pre mediálne služby. Medzi týmito článkami však vznikali medzery: informácie sa neprenášali dostatočne rýchlo a nie vždy bolo jasné, kto má konať.

V **koordinačnej rovine** NBS vytvárala priestor pre odbornú spoluprácu medzi bankovým sektorom, Úradom prevencie kriminality, políciou a prokuratúrou. NBS pritom nepreberá kompetencie iných orgánov; svoju úlohu vníma ako odborného koordinátora, ktorý dokáže problém pomenovať, priniesť dáta a poznatky z dohľadu a prepojiť jednotlivé časti systému.

Výsledkom koordinačnej činnosti bolo jasnejšie rozdelenie úloh a zodpovedností medzi jednotlivými aktérmi, nadviazanie pracovných kontaktov a dohoda na niektorých ďalších praktických krokoch. Medzi ne patrí napríklad vytvorenie prirodzenejšieho koordinačného rámca prostredníctvom Ministerstva vnútra SR (MV), diskusie o vytvorení špecializovanej vyšetrovacej kapacity pre online podvody či o štandardizácii výmeny informácií medzi bankami a políciou.

V **preventívnej rovine** NBS považuje za nedostatočné spoliehať sa len na všeobecné varovania. Dôraz kladie na **praktickú digitálnu finančnú gramotnosť** — aby ľudia dokázali rozpoznať phishing (snahu vylákať prihlasovacie alebo platobné údaje cez falošnú komunikáciu), falošnú investičnú ponuku či manipuláciu cez telefón, a aby vedeli, kam podozrenie nahlásiť skôr, než vznikne škoda. V týchto aktivitách NBS spolupracuje s tými, ktorí už majú priamy kontakt s verejnosťou a dlhodobo sa venujú prevencii, ako napríklad Úrad prevencie kriminality MV SR.

Anatómia online podvodu

Viacvrstvový útok si vyžaduje viacvrstvovú odpoveď

AKO PREBIEHA ÚTOK



KTO ZA KTORÝ ČLÁNOK ZODPOVEDÁ

Telekom. operátori

Regulačný úrad
Rada pre med. služby

Prevenčia a vzdelávanie:

NBS, Úrad prevencie
kriminality

Banky

NBS
Fin. spravodajská jedn.

Banky

Fin. spravodajská jedn.

Polícia, Prokuratúra

Eurojust
(cezhraničné prípady)

Úloha NBS

Pomenúva problém, prináša dáta z dohľadu a prepája jednotlivé časti reťazca do koordinovanej reakcie.

Zdroj: NBS

Európsky a medzinárodný kontext

Prístup NBS k online podvodom nie je izolovanou reakciou na situáciu na Slovensku, ale súčasťou širšieho európskeho úsilia o riešenie tohto problému. Online podvod sa aj na európskej úrovni prestáva chápať ako problém individuálnej neopatrnosti. Čoraz viac sa vníma ako prierezová agenda, ktorá zahŕňa prevenciu, efektívnejšie presadzovanie práva, podporu obetí a návratnosť prostriedkov. Tento smer potvrdzuje pripravovaný akčný plán Európskej komisie k online podvodom, ako aj analýzy európskych orgánov dohľadu.

BOX 1

Volá vám podvodník?

Vyskúšajte si ako fungujú najčastejšie podvody v praxi – zažijete simuláciu podvodu.

Naším cieľom je pomôcť spotrebiteľom rozpoznať varovné signály, pochopiť techniky podvodníkov a naučiť sa správne reagovať bez rizika finančnej straty.

Naskenujte QR kód a vstúpte do simulácie

Po naskenovaní QR kódu sa spotrebiteľ dostane do interaktívnej simulácie, v ktorej si môže bezpečne prejsť celý priebeh podvodu tak, ako by prebiehal v reálnom živote.



BOX 2

Volá vám podvodník?

Znaky podvodov a užitočné rady.



Teraz keď už všetkému rozumiete, môžete sa zapojiť do súťaže NBS o malý digitálny darček.

Naskenujte QR kód!!!



Dávajte si pozor. Práve ste skoro naleteli !!!

4. Finančné vzdelávanie

Program 5peňazí NBS má za sebou päť rokov finančného vzdelávania

Dôležitou súčasťou spotrebiteľského vzdelávania je finančné vzdelávanie, teda orientácia v osobných financiách a schopnosť robiť informované rozhodnutia o finančných službách. NBS ako centrálna banka a zároveň orgán ochrany finančných spotrebiteľov považuje za kľúčové svojou aktivitou v oblasti finančného vzdelávania prispievať k zvyšovaniu finančnej gramotnosti všetkých skupín spotrebiteľov.

Tieto ciele NBS naplňuje predovšetkým prostredníctvom svojho programu 5peňazí. V roku 2025 sa do jeho aktivít zapojilo viac ako 12-tisíc žiakov a študentov z 221 škôl a online vzdelávacie kurzy využívalo už viac ako 10-tisíc registrovaných používateľov. V roku 2025 program 5peňazí získal Cenu Ministerstva školstva, výskumu, vývoja a mládeže SR (MŠVVaM) za rozvoj celoživotného vzdelávania.



Slávnostné odovzdávanie ceny zástupcom NBS
Zdroj: ŠIOV

Dôležitou súčasťou fungovania programu 5peňazí sú partnerstvá, ktoré pomáhajú finančné vzdelávanie priniesť rôznym cieľovým skupinám. NBS aj v roku 2025 pokračovala v prehĺbovaní spolupráce s partnermi z verejného, neziskového či vzdelávacieho sektora. K programu FILIP pre marginalizované rómske rodiny, ktoré realizuje NBS so združením Cesta Von, sa pridala spolupráca na programe ZEBRA pre mladých v komunitných centrách. Úspešne pokračovala aj spolupráca s medzinárodnou organizáciou DofE, vzdelávali sa aj seniori vďaka spolupráci so Združením kresťanských seniorov a s Ministerstvom investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie (MIRRI). Vďaka Nadácii NBS a FinQ Centru, n.o. pokračoval úspešný program systematického finančného vzdelávania FinQ. V spolupráci s Nadáciou NN ľudom sa vytvoril aj ďalší online kurz pre verejnosť Reč peňazí.

V novom školskom roku priniesol tím 5peňazí NBS ďalšiu vzdelávaciu novinku – **Rok s peniazmi**. Ide o súbor nástrojov a aktivít zameraných na rozvoj základov finančnej gramotnosti s metodickou podporou pre učiteľov na 1.stupni základných škôl, ktorý môže byť inšpiráciou pre školy v kurikulárnej reforme a v súlade s Národným štandardom finančnej gramotnosti prináša nový pohľad na finančné vzdelávanie. V pilotnej fáze sa program testuje na vybraných 17 školách. Jeho 1. časť, séria Príbehy múdrych rozhodnutí, ktoré načítali herci, spolu s metodikou, je už dostupná online pre všetky školy. Nový program prináša aktivity pre ranné kruhy (stretnutia učiteľov so žiakmi pred vyučovaním), projektové dni alebo na vybrané vyučovacie hodiny.

Koncom roka 2025 si školy mohli objednať pracovné zošity a pomôcky pre svojich žiakov. Na 60 škôl, ktoré prejavili záujem, sme zaslali 3 600 pracovných zošitov Permoníci pre 1. stupeň ZŠ k finančnej gramotnosti, cca 1500 pracovných listov Dračie listy, ktoré žiakov 1. stupňa ZŠ učia ako tvoriť rozpočet a 4 600 kusov pracovných listov Vlčí hlad pre 2. stupeň ZŠ na tému osobné údaje, podvody a bezpečnosť. Týmto spôsobom NBS prináša zážitkové formy finančného vzdelávania v školách ako doplnok k podpore programu FinQ, ktorým prostredníctvom Nadácie NBS a FinQ Centra, n. o. žiaci základných a stredných škôl získavajú prístup k systematickému finančnému vzdelávaniu v rámci školského vyučovania.

NBS sa prostredníctvom programu 5peňazí zapojila do prípravy vzdelávacích podkladov a maturitných otázok pre stredné odborné školy v rámci projektu ŠIOV podporeného Programom švajčiarsko-slovenskej spolupráce. Cieľom bolo priblížiť žiakom svet financií zrozumiteľným a praktickým spôsobom – od hospodárenia s peniazmi cez úvery a investovanie až po ochranu spotrebiteľa, orientáciu vo finančných službách a pracovno-podnikateľský kontext. Výsledkom je moderný učebný materiál doplnený o konkrétne životné situácie, vedomosti, zručnosti, postoje a pracovné listy, ktorý pomáha mladým ľuďom lepšie sa pripraviť na skutočné finančné rozhodnutia.

4.2. Vzdelávanie pre osobitne zraniteľné skupiny

Jeden z dôležitých cieľov 5peňazí od NBS je snaha priniesť finančné vzdelávanie medzi osobitne zraniteľné skupiny. V tejto cieľovej skupine často chýba sebadôvera v oblasti financií, preto je potrebné začať zmenou ich životných postojov k peniazom. Tým sa zvýšia aj ich šance na lepší život. Lektorský tím vytvoril v roku 2025 komplexnú metodiku **Supertréningu 5peňazí** zameranú na vzdelávanie mladých, a to aj takých, ktorí vyrastajú v málo podnetnom či sociálnej znevýhodnenom prostredí. Metodika obsahuje 12 tém rozpracovaných do 50 vzdelávacích hodín spolu s praktickými pomôckami a materiálmi pre lektorov a účastníkov. Pilotné testovanie prebiehalo vo vzdelávacích centrách a v spolupráci s partnerskou organizáciou Cesta von aj v kluboch Zebra pre teenagerov, kde boli na prácu s mládežou vyškolení mentori projektu FILIP. Veríme, že táto metodika prispeje k ich väčšej ochrane pred finančnými problémami a k dôstojnejšej budúcnosti.

Program FILIP úspešne pokračuje ďalej. Vďaka niekoľkoročnej podpore Nadácie NBS a predovšetkým kvalitnej práci mentorov Cesty von v teréne už 30 rodín ukončilo 3-ročný program a aktuálne je v ňom zapojených ďalšia približne stovka rodín. Zo zapojených rodín sa až 92% z nich zlepšilo vo finančnej gramotnosti, 88 % získalo väčšie povedomie o svojej dlhovej situácii, u 76 % sa na základe programu FILIP udiala zmena v správaní a fungovaní rodiny a 72 % rodín si zlepšilo podmienky na bývanie. Mnohí účastníci programu FILIP sa zamestnali a zamestnanie si úspešne udržali. Mentori realizovali celkovo už viac ako 5 000 mentoringov.



Pilot Supertréningu 5peňazi v kluboch Zebra pre teenagerov z vylúčených komunít

Zdroj: Archív NBS

Program DoFin, realizovaný v spolupráci s DoFE už niekoľko rokov prepája finančné vzdelávanie s rozvojom dobrovoľníctva a osobnostných kompetencií mladých ľudí. Do projektu sa v roku 2025 zapojilo 94 účastníkov zo 61 škôl, pričom 43 mentorov a 23 ambasádorov podporovalo študentov pri realizácii aktivít zameraných na finančné vzdelávanie a komunitné zapojenie. Aktivity projektu mali výrazný multiplikačný efekt, keď jeden účastník zasiahol svojimi vzdelávacími aktivitami v priemere 30 mladých ľudí. Prostredníctvom osobných prednášok, workshopov a sprevádzania sa podarilo necelej stovke účastníkov DoFinu zasiahnuť viac ako 3000 ľudí, prevažne rovesníkov.



DoFin podporuje šírenie finančného vzdelávania najmä formou dobrovoľníctva

Zdroj: Archív NBS

4.3. Vzdelávacie kampane pre širokú verejnosť

V lete spustila NBS ďalší, v poradí tretí kurz na vzdelávacej online platforme **Reč peňazí**. Od spustenia sa na platforme zaregistrovalo už viac ako 10 200 užívateľov. Online kurzy Reč peňazí sú pre všetkých dostupné zadarmo a absolvovanie jedného kurzu zaberie približne 30 minút. V roku 2025 pribudlo takmer štyri tisíc nových užívateľov, ktorí mali možnosť vybrať si z troch kurzov – Nakupovanie, Podvody, InvesTEACHný kurz. Kurzy obsahujú vždy 5 lekcí, pričom každá lekcia sa skladá z krátkeho úvodného videa a série praktických úloh.

Počas celého roka NBS prinášala vzdelávací obsah aj prostredníctvom sociálnych sietí. Na našich profiloch na Instagrame a Facebooku sme ponúkali rôzne tipy na hospodárenie, ochranu pred podvodmi, investovanie a iné finančné témy. Tieto príspevky zasiahli viac ako 800 tisíc online užívateľov. Okrem toho sa mohli ľudia prihlásiť na odber nového vzdelávacieho newslettera - Finančné jednohubky. V roku 2025 bol zaslaný 9-krát a dostáva ho pravidelne takmer 4500 prihlásených odberateľov.

Vzdelávací portáli NBS **5penazi** (<https://5penazi.sk/>) ponúka voľne prístupné, verejné úložisko vzdelávacích materiálov pre žiakov, študentov, učiteľov, rodičov. Rovnako v spolupráci s MŠVVaM ponúkame naše vzdelávacie materiály pre materské, základné a stredné školy, vrátane gymnázií (pre riaditeľov, pedagogických zamestnancov a žiakov) prostredníctvom vzdelávacej a informačnej platformy **Viki** (<https://viki.iedu.sk/landing>), ktorá predstavuje Centrálne úložisko digitálneho edukačného obsahu MŠVVaM.

4.4. Iné podujatia a akcie

NBS, ako **národný koordinátor kampane** na podporu finančného vzdelávania Global Money Week (GMW) na Slovensku, ktorá sa organizuje pod záštitou OECD v 176 krajinách sveta, zapojila do kampane 357 partnerov z rôznych oblastí.

Ku 306 školám sa pridalo 48 organizácií z finančného, verejného i neziskového sektora aj 3 mediálni partneri. Celkovo tak počas jedného marcového týždňa získalo nové poznatky o hospodárení a peniazoch viac ako 35 000 detí a mladých. Spoločná kampaň všetkých partnerov dosiahla cez bežné a sociálne médiá skvelý zásah – 3,1 milióna impresií.

Tím 5peňazí NBS bol počas roka súčasťou viacerých podujatí, na ktorých si mohli návštevníci vyskúšať úlohy, zamerané na financie. V stánku 5peňazí nás navštívili rodiny s deťmi počas edukačného festivalu Vševedko v Bratislave, pre verejnosť sme pripravili aktivity počas Dňa Európy, v lete sme boli opäť v Kremnici na Kremnických Gagoch a na jeseň sme seniorom poskytovali cenné rady počas Dní seniorov, organizovaných MIRRI. Okrem toho sme tri dni v lete strávili v Národnej zoo Bojnice, kde sme návštevníkom priblížili vzdelávací chodník #šéfujzoo, ktorý sa v tejto záhrade nachádza už 3. rok a učí najmladších členov rodiny o hospodárení.

Skratky

AI	Artificial Intelligence (Umelá inteligencia)
AML/CFT	Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism (Boj proti praniu špinavých peňazí a financovaniu terorizmu)
BNPL	Buy Now, Pay Later (Odložené platby resp. nákup teraz, zaplať neskôr)
DDS	Doplňkové dôchodkové sporenie
DofE	Duke of Edinburgh's International Award Slovensko, o.z. (Medzinárodná cena vojvodu z Edinburghu)
EBA	Európsky orgán pre bankovníctvo
EÚ	Európska únia
GMW	Global Money Week (Svetový týždeň peňazí)
IBV NBS	Inštitút bankového vzdelávania Národnej banky Slovenska
MIRRI	Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie
MS	Ministerstvo spravodlivosti
MŠVVaM	Ministerstvo školstva, výskumu, vývoja a mládeže
MV	Ministerstvo vnútra
Nadácia NBS	Nadácia Národnej banky Slovenska
NBS	Národná banka Slovenska
NŠFG	Národný štandard finančnej gramotnosti
OCF	Obchodníci s cennými papiermi
OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development (Organizácia pre hospodársku spoluprácu a rozvoj)
RPMN	Ročná percentuálna miera nákladov
SDS	Starobné dôchodkové sporenie
ŠIOV	Štátny inštitút odborného vzdelávania