



3 Ochrana finančných spotrebiteľov

Národná banka Slovenska (NBS) je orgánom ochrany spotrebiteľov pre oblasť finančného trhu od roku 2015. NBS v rámci ochrany spotrebiteľov vybavuje podania spotrebiteľov a iných klientov, ktorí sú nespokojní s finančnými službami. Tiež vykonáva dohľad na mieste a dohľad na diaľku, kde sa sústreďuje predovšetkým na to, či spotrebiteľia nie sú obeťami nekalých obchodných praktík alebo neprijateľných zmluvných podmienok. Ak sa zistí porušenie pravidiel a je potrebné dosiahnuť nápravu, ukladajú sa sankcie.

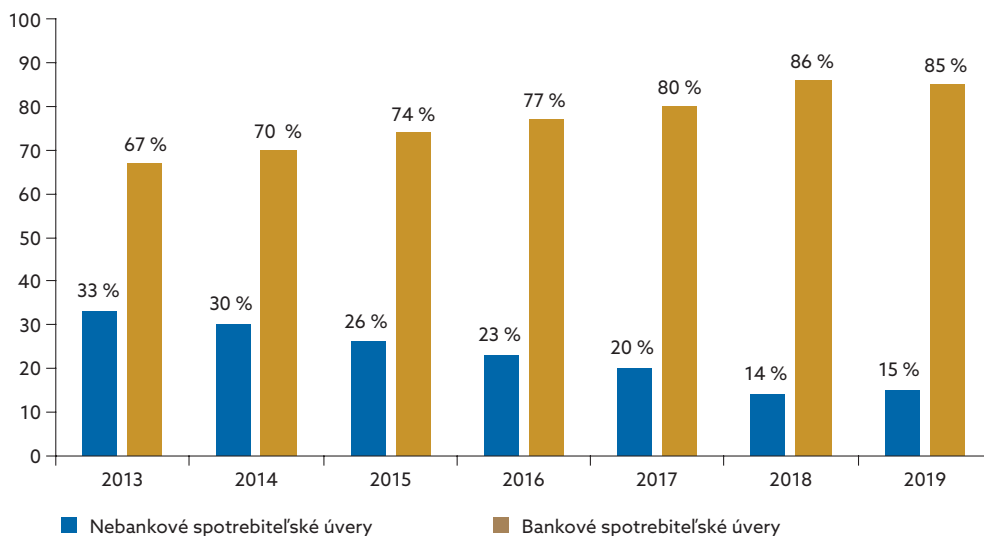
3.1 Témy pri výkone dohľadu

3.1.1 Od dohľadu poskytovania spotrebiteľských úverov k dohľadu nad ich vymáhaním

V čase, keď NBS prevzala v roku 2015 kompetenciu nad ochranou spotrebiteľov na finančnom trhu, až 256 subjektov poskytovalo spotrebiteľské úvery. Podnikali bez potreby povolenia NBS, lebo nová právna úprava vyžadovala povolenie NBS až od roku 2015. K 31. 12. 2019 malo 31 spoločností udelené povolenie na poskytovanie spotrebiteľských úverov v neobmedzenom rozsahu a jedna spoločnosť na poskytovanie spotrebiteľských úverov v obmedzenom rozsahu. Vývoj podielu bankových a nebankových spotrebiteľských úverov zobrazuje graf č. 24.

Graf 24

Vývoj podielu bankových a nebankových spotrebiteľských úverov (%)



Zdroj: NBS

V rokoch 2015 – 2017 nastali pri poskytovaní spotrebiteľských úverov ďalšie obmedzenia a aj spresňovanie regulácie. Zakázalo sa poskytnutie úveru v hotovosti, predaj doplnkových služieb predražujúcich úver a zaviedol sa ďalší cenový strop s vplyvom najmä na krátkodobé úvery so splatnosťou do jedného roka. Stanovila sa aj povinnosť viesť register úverov a povinnosť overiť si príjem klienta v Sociálnej poisťovni. Prijali sa podrobné pravidlá na preverovanie schopnosti splácať úver, určili sa limity úverovateľnosti spotrebiteľov a limity na dobu splatnosti úveru.

Na tento vývoj reagoval aj dohľad v oblasti ochrany spotrebiteľov, ktorý preveroval činnosť nebankových poskytovateľov úverov hneď od prvých dní, ako získali povolenie. Porušenie pravidiel pri poskytovaní spotrebiteľských úverov, ktorými sa NBS zaoberala, dokumentuje štatistika v tabuľke č. 5.

Tabuľka 5 Štatistika podaní spotrebiteľov – bankoví a nebankoví veritelia

Rok	Počet podaní spolu	z toho podania na úvery poskytnuté			
		bankami		nebankovými veriteľmi	
		počet podaní	% z podaní	počet podaní	% z podaní
2016	2 410	6	0,20	425	17,60
2017	2 371	31	1,30	356	15,00
2018	1 949	131	6,70	136	7,00
2019	2 171	123	5,70	124	5,70

Zdroj: NBS

V roku 2019 dohľad naďalej vykonával priebežný monitoring pravidiel poskytovania spotrebiteľských úverov týkajúcich sa nebankových veriteľov, bánk a aj monitoring úverov na bývanie. Dohľad sa taktiež zamerl na preverenie praktík pri vymáhaní pohľadávok zo spotrebiteľských úverov, teda na konci úverového vzťahu. Inkasné spoločnosti, ktoré nakupujú pohľadávky zo spotrebiteľských úverov, musia mať podľa zákona od NBS povolenie na ich poskytovanie. Stali sa tak dohliadanými subjektmi a celý proces inkasa pohľadávky podlieha režimu dohľadu. Klienti môžu poslať podania do NBS a žiadať ochranu svojich práv. Skutočnosť, že aj v reálnom živote sa problémy presunuli od sťažností na nedostatky zmluvy o spotrebiteľskom úvere k sťažnostiam na proces vymáhania pohľadávok, odzrkadľuje tabuľka č. 6.

Tabuľka 6 Štatistika podaní spotrebiteľov – poskytnutie úveru a vymáhanie pohľadávky

Rok	Podania na úvery spolu	Podania na poskytnutie úveru nebankovými veriteľmi		Podania na vymáhanie pohľadávok	
		Počet	% z podaní	počet	% z podaní
2016	726	425	58,50	11	1,50
2017	655	356	54,40	28	4,30
2018	409	136	33,30	36	8,80
2019	408	124	30,40	66	16,20

Zdroj: NBS

NBS pri dohľade inkasných spoločností analyzovala najmä tieto riziká hroziace spotrebiteľom:

- Riziko vyplývajúce z nedostatočného preverenia nakupovanej pohľadávky zo spotrebiteľského úveru. Táto skutočnosť môže viesť k tomu, že vymáhané sumy nezodpovedajú dohodnutým zmluvným podmienkam alebo je vymáhaná už premlčaná pohľadávka, ktorú nemožno súdne vymáhať.
- Inkasná spoločnosť má záujem na vymáhaní pohľadávky a snaží sa s dlžníkom komunikovať, aby svoj dlh zaplatil. Ak v komunikácii používa nátlak, či už voľbou prostriedkov, obsahom komunikácie alebo frekvenciou kontaktovania, môže ísť o zakázanú nekalú praktiku.
- Súčasťou procesu vymáhania pohľadávky býva aj ponuka novej splátkovej dohody pre dlžníka. Ak dohoda obsahuje odplatu, ide o nový spotrebiteľský úver. S tým súvisí povinnosť dodržať všetky zákonné požiadavky a spotrebiteľovi nesmú byť zamlčané podstatné informácie.

NBS v rámci dohľadov na mieste v inkasných spoločnostiach preverovala všetky uvedené procesy a ak zistila nedostatky, žiadala nápravu. Taktiež vydala odporúčanie, ako upraviť procesy, aby rešpektovali všetky zákonné práva spotrebiteľa. Pri zistení závažných nedostatkov viedla sankčné konania.

3.1.2 Nekalé obchodné praktiky pri zasielaní predpisov poistného v neživotnom poistení

Od roku 2019 bola zavedená nová daň z poistenia v neživotnom poistení. V tejto súvislosti viaceré poisťovne avizovali klientom zvýšenie konečnej ceny poistenia pri produktoch neživotného poistenia. Začiatkom roka sa spotrebiteľia začali sťažovať na nové predpisy poistného, ktorými sa im jednostranne zvýšila cena poistenia zo strany poisťovne. Do NBS boli doručené desiatky takýchto podaní spotrebiteľov.

NBS vykonala plošný dohľad nad všetkými poisťovňami, ktoré ponúkali spotrebiteľom produkty neživotného poistenia. Zistila, že viaceré poisťovne porušili vlastné poistné zmluvy pri jednostrannom zvyšovaní konečnej ceny poistenia. V máji NBS vydala predbežné opatrenia voči poisťovňam, aby zastavila zasielanie klamlivých predpisov poistného ďalším klientom poisťovní. Vydaním predbežných opatrení NBS zabránila zaslaniu približne 360 000 klamlivých predpisov poistného spotrebiteľom.

Porušenie práv spotrebiteľa, pre ktoré viedla NBS sankčné konania voči siedmim poisťovňam, spočívalo v tom, že poisťovne jednostranne zvýšili konečnú cenu poistenia bez toho, aby na to mali oporu v poistnej zmluve alebo v zákone, čo NBS považovala za nekalú obchodnú praktiku.

Sankčné konania neboli v roku 2019 právoplatne ukončené. Právoplatnosť nadobudli len predbežné opatrenia, ktorými NBS začala sankčné konania. Preto zatiaľ nie je možné informovať o výške pokút a o povahe uložených sankcií.

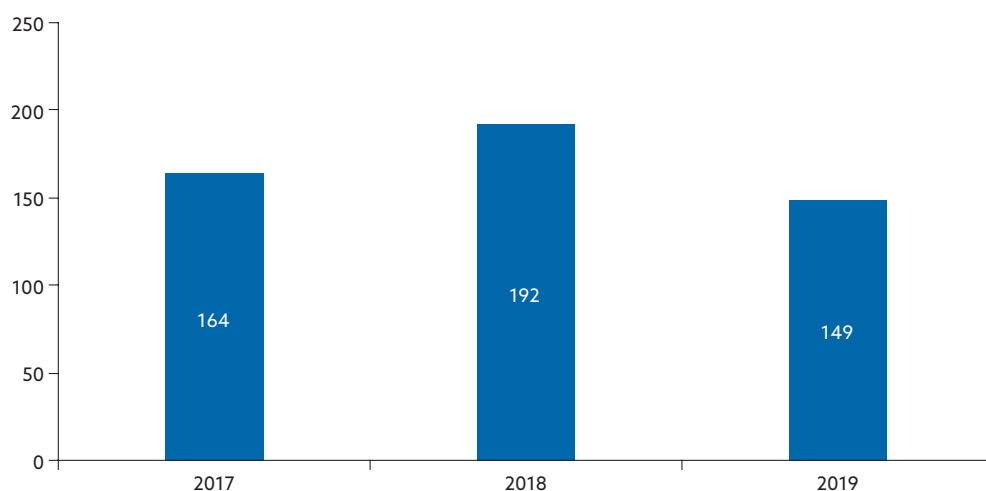
Dohľad v spotrebiteľskej oblasti v poisťovníctve sa zameriaval predovšetkým na oblasť neživotného poistenia. Koncom roka 2019 sa začala príprava na dohľad v oblasti investičného životného poistenia.

3.1.3 Monitoring reklamy a propagácie finančných produktov

Marketingová komunikácia je dôležitá súčasť vzájomnej interakcie poskytovateľov finančných služieb so spotrebiteľmi, ktorá v rôznej miere pôsobí na nákupné rozhodnutia adresátov reklamy. NBS monitoruje reklamné kampane finančných inštitúcií. V rokoch 2017 až 2019 zaznamenala spolu 505 kampaní (graf č. 25).

Graf 25

Počet zaznamenaných finančných kampaní v rokoch 2017 – 2019



Zdroj: NBS

Reklamné kampane sa posudzujú komplexne vo všetkých komunikačných prostriedkoch – na webových stránkach a sociálnych sieťach, v televízii, v rozhlase i tlači a na rôznych nosičoch umiestnených v exteriéri.

V súvislosti s najzávažnejšími problémami v reklame identifikovanými v praxi, NBS aj v minulosti vydala usmernenia, ktoré vysvetľujú obsah povinností týkajúcich sa dohliadaných subjektov v niektorých otázkach marketingu úverov a poisťovníctva.⁹

⁹ Metodické usmernenie Útvoru dohľadu nad finančným trhom NBS z 21. 4. 2015 č. 3/2015 k označovaniu a propagácii poisťovníctva a Stanovisko Útvoru dohľadu nad finančným trhom NBS z 24. 4. 2017 k niektorým otázkam týkajúcim sa propagácie ceny úverových produktov.

V roku 2019 sa NBS sústredila predovšetkým na to, aby dohliadaným subjektom dávala rýchlu spätnú väzbu na ich reklamu. Cieľom bolo upozorňovať na nedostatky a vyžadovať ich okamžitú nápravu, t. z. „naučiť“ dohliadané subjekty, ako v praxi naplniť štandardy reklamy vyžadovanými NBS.

Monitoringom reklamy **spotrebiteľských úverov a úverov na bývanie** bánk a pobočiek zahraničných bánk pôsobiacich na Slovensku a nebankových veriteľov sa zistili nedostatky v komunikácii ceny úveru, podmienok získania úveru a v komunikácii benefitov ponúkaných popri úvere. Dohliadané subjekty promptne reagovali na požiadavky NBS a svoje reklamy upravili.

NBS preverila reklamné kampane na **účty** bánk a pobočiek zahraničných bánk. Najčastejšie sa nedostatky týkali nedostupnosti podmienok ponuky študentských účtov a propagácie výhod spojených so zriadením platobného účtu bez uvedenia podmienok ich získania.

Začiatkom roka 2019 NBS komplexne preverila propagáciu **cestovného poistenia** na webových stránkach poisťovní a pobočiek zahraničných poisťovní. Nedostatky sa identifikovali na troch webových stránkach a týkali sa najmä klamlivej komunikácie rozsahu poistného krytia produktov, nedostatočnej komunikácie výluk z poistenia pri uzatváraní poistenia online, prezentovania širšieho rozsahu poistnej ochrany pri produkte oproti tomu, aká bola jeho skutočná územná platnosť a chýbajúcich predzmluvných informácií pri uzatváraní poistnej zmluvy online.

NBS reagovala osobitným dohľadom na diaľku na opakujúce sa podnety spotrebiteľov týkajúce sa zavádzajúcich informácií o poskytovaní spotrebiteľských úverov na rôznych webových stránkach. NBS analyticky identifikovala viac ako 500 webových stránok s problematickým obsahom. Stránky v rôznej podobe a rozsahu zavádzajúcim až klamlivým spôsobom prezentovali ponuku úverových produktov. Analýza ukázala potrebu vykonať nápravu až pri 88 prevádzkovaných doménach. NBS žiadala nielen nápravu, ale aj to, aby sa nedostatky neopakovali.

3.1.4 Boj s neoprávneným podnikaním

Úlohou NBS je dohliadať aj na to, aby činnosti, na ktoré sa vyžaduje povolenie NBS, neboli vykonávané neoprávnenými osobami bez povolenia. Neoprávnené podnikanie v oblasti finančných služieb je rôznorodé. Vyskytuje sa vo všetkých sektoroch finančného trhu a podieľajú sa na ňom nielen subjekty so sídlom na Slovensku, ale často aj subjekty zo zahraničia, ktoré vykonávajú podnikanie bez oprávnenia svojim aktívnym marketingom a oslovovaním klientov na Slovensku.

Je dôležité, aby si spotrebiteľ v prvom rade overil na internetovej stránke NBS, či má subjekt povolenie na výkon činnosti. Zoznam subjektov je možné nájsť na: <https://subjekty.nbs.sk/>.

Ak NBS zistí, že niekto podniká na finančnom trhu bez povolenia alebo má dôvodné podozrenie, že ponuka môže byť podvodom, uvedené nahlasuje orgánom činným v trestnom konaní. NBS vykonáva aj vlastný prieskum a vydáva upozornenia na možné neoprávnené podnikanie alebo podozrivé internetové stránky na webovej stránke: www.nbs.sk/upozornenia. V roku 2019 NBS zverejnila 8 upozornení.

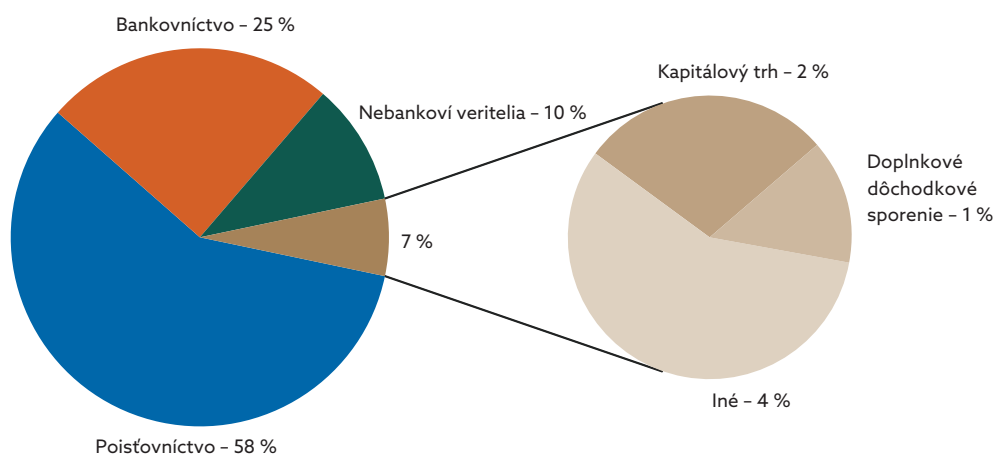
3.2 Podania spotrebiteľov

Vybavovanie podaní spotrebiteľov je dôležitou súčasťou ochrany spotrebiteľa, ktorú NBS vykonáva. Podania vytvárajú dôležitý informačný zdroj pre monitoring trhu. Cieľom vybavovania podaní je, aby spotrebiteľia a iní klienti dosiahli nápravu vecí, na ktorú sa sťažujú. Aj keď NBS nie je orgánom mimosúdneho riešenia sporov, každoročne sa podarí uzavrieť približne 50 % opodstatnených podaní v prospech klienta.

V roku 2019 bolo doručených do NBS celkom 2 171 podaní, čo predstavuje nárast o 11 % v porovnaní s rokom 2018. Až 58,2 % z celkového počtu doručených podaní (graf č. 26) sa týkalo poisťovní. Ide o prirodzený jav, pretože plnenie z poisťnej zmluvy sa má vyplácať väčšinou pri neprijemnej životnej situácii. Ak klient nedostane očakávané plnenie, domáha sa ho.

Graf 26

Štruktúra podaní finančných spotrebiteľov v roku 2019¹⁾



Zdroj: NBS

Poznámka: 1) Podania voči finančným agentom sa osobitne nevykazujú, pretože klient sa spravidla nestážuje len na agenta, ale aj na finančný produkt v kombinácii s procesom jeho sprostredkovania.

NBS pri vybavení podania vyhodnotí, či je podanie opodstatnené. Takmer tretina (29,3 %) všetkých podaní bolo opodstatnených. Dohliada-

né subjekty pristúpili k dobrovoľnej náprave v 305 prípadoch po výzve NBS. Vo finančnom vyjadrení v takýchto prípadoch dohliadané subjekty vyplatili klientom takmer 405 000 €.

Podrobnejší prehľad o opodstatnenosti podaní a náprave voči klientom poskytuje nasledujúca tabuľka:

Tabuľka 7 Prehľad podaní podľa opodstatnenosti a dobrovoľnej nápravy					
Produkt	Počet podaní celkom	Podania v riešení	Opodstatnené podania		Suma nápravy (EUR)
			bez nápravy	s nápravou	
Bankovníctvo	539	77	45	75	64 111
bežné účty	232	33	12	43	60 290
úvery – spotrebiteľské	124	20	9	13	2 629
iné (v bankovníctve)	105	12	15	11	1 192
úvery na bývanie	78	12	9	8	-
Poistovníctvo	1 263	107	222	214	337 206
neživotné poistenie – PZP a čelné sklá	463	41	122	115	136 479
neživotné poistenie – zodpovednosť za škodu	329	4	11	12	7 241
poistenie osôb	200	23	32	34	110 143
neživotné poistenie – havarijné poistenie	127	12	28	30	29 135
neživotné poistenie – majetok	104	22	21	14	17 599
neživotné poistenie – iné	40	5	8	9	36 609
Nebankovní veritelia	226	70	36	5	1 184
spotrebiteľské úvery	124	46	26	4	1 184
vymáhačské spoločnosti	66	15	9	1	-
iné (mimo pôsobnosť NBS)	36	9	1	-	-
Iné	49	3	3	2	354
Kapitálový trh	34	2	4	1	24
Doplňkové dôchodkové sporenie	31	1	14	2	-
Sprostredkovatelia	29	2	6	6	1 464
Celkom	2 171	262	330	305	404 343

Zdroj: NBS

3.2.1 Poistenie

Pri **poistení majetku** sa klienti sťažujú najmä na nedostatočnú výšku poistného plnenia. Vybavovaním podaní NBS zistila, že náhrada škody na majetku, najmä na autách, nie je vždy vypočítaná podľa vyhlášky¹⁰, ktorá stanovuje pravidlá na určenie hodnoty majetku a jeho poškodenia. NBS tlačí na vyššiu transparentnosť, aby poškodený dostal od poisťovne podrobnú informáciu o kalkulácii náhrady.

Veľká časť podaní týkajúca sa **poistenia osôb** popisuje situácie, keď poisťovňa odmietla vyplatiť poistné plnenie s odôvodnením, že poistený pred vstupom do poistenia trpel chorobou, na základe ktorej potom nastala poistná udalosť. NBS pri vybavovaní podaní tvrdí, že ak poisťovňa vedome poistí chorého človeka, môže zamietnuť výplatu iba v prípade, ak existovala priama príčinná súvislosť medzi chorobou, ktorou poistený trpel pred vstupom do poistenia, a poistnou udalosťou. Nemôže ísť len o pravdepodobnosť alebo rizikový faktor.

V roku 2019 sa oproti roku 2018 zvýšil počet sťažností týkajúcich sa zamietnutia poistného plnenia z **poistenia zodpovednosti za škodu** pri výkone povolania alebo zamestnania. Poisťovňa odmietla plnenie preto, že nastalo porušenie povinností zo strany poisteného, najčastejšie pre nesprávnu údržbu alebo obsluhu. Podľa NBS v týchto prípadoch nemožno odmietnuť poistné plnenie, ale poisťovňa ho môže krátiť.

3.2.2 Spotrebiteľský úver

Z vybavovaných podaní k spotrebiteľským úverom v roku 2019 vyplynulo, že v porovnaní s minulosťou veritelia ponúkajú klientom kvalitnejšie zmluvy bez zásadných neprijateľných podmienok. Narástli však počty podaní na praktiky pri vymáhaní pohľadávok z úverov. Spotrebiteľia sa cítili obťažovaní zo strany inkasných spoločností nadmerným kontaktovaním formou textových správ a telefonátov. Vo väčšine prípadov však spotrebiteľia nevedeli predložiť dôkazy o tom, že boli obťažovaní. NBS radí spotrebiteľom, aby si ukladali všetky SMS správy a zaznamenávali históriu telefonických hovorov. NBS odporúča, aby upozornili volajúceho, že si hovor nahrávajú.

3.2.3 Finančné sprostredkovanie

Aj v roku 2019 bola dôkazná núdza problémom pri vybavovaní sťažností na sprostredkovanie finančných služieb. Sťažujúci sa klienti tvrdili NBS,

¹⁰ Vyhláška Ministerstva spravodlivosti SR č. 492/2004 Z. z. o stanovení všeobecnej hodnoty majetku v platnom znení.

že finanční agenti pri dojednávani podmienok zmluvy tvrdili niečo iné, ako bolo v zmluve. Sľubovali im výhodné ponuky a vôbec ich neupozornili na riziká s ňou spojené. Ak neexistuje iný dôkaz, NBS vie tieto tvrdenia preveriť len z tzv. záznamu o finančnom sprostredkovaní a z toho, či boli klientom odovzdané všetky informácie. NBS klientom odporúča, aby svoje otázky a požiadavky zaslali agentovi aj e-mailom, aby neskôr vedeli dokázať, či boli splnené ich požiadavky a potreby.

3.2.4 Platobné služby

Pravidelne sa opakujú podania na zneužitie platobných nástrojov (internet banking, platobná a kreditná karta). V niekoľkých prípadoch išlo o tzv. phishing, keď sa podvodným spôsobom podarilo získať prístupové údaje k internet bankingu, a to nielen fyzických, ale aj právnických osôb. Ak klient oznámi prístupové údaje k svojim účtom alebo kartám v rozpore s obchodnými podmienkami banky, umožní tým nakladať s prostriedkami na účte a banka nie je povinná peniaze vrátiť.

3.2.5 Investovanie

Pri podaniach týkajúcich sa obchodovania s finančnými nástrojmi zaznamenala NBS niekoľko prípadov, v ktorých klienti utrpeli pomerne veľké finančné straty obchodovaním na zahraničných platformách. Obchodovanie s menovými pármami (FX alebo forex) a obchodovanie s finančnými derivátmi je vysoko rizikové. Tieto trhy nie sú určené neprofesionálom, preto často až tri štvrtiny klientov utrpia na obchodoch stratu. Väčšinou ide o zahraničné obchodné platformy, ktoré nepodliehajú dohľadu zo strany NBS. Aj v roku 2019 NBS upozorňovala spotrebiteľov na svojej internetovej stránke, aby nevstupovali do zmluvných vzťahov so subjektmi, ktoré nepodliehajú jej dohľadu, prípadne dôsledne zvažili riziká spojené s takýmto investovaním.

3.3 Krátke rešerše sankcií

V roku 2019 nadobudlo právoplatnosť 16 rozhodnutí v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov. NBS zverejňuje podľa zákona o dohľade na svojej internetovej stránke len právoplatné rozhodnutia v tejto oblasti.

3.3.1 Bankovníctvo – legislatívne účty

V júni 2019 nadobudlo právoplatnosť päť sankčných rozhodnutí voči bankám Slovenská sporiteľňa, a. s., ([rozhodnutie](#)), Všeobecná úverová banka, a. s., ([rozhodnutie](#)), Tatra banka, a. s., ([rozhodnutie](#)), Československá obchodná banka, a. s. ([rozhodnutie](#)), Prima banka Slovensko, a. s., ([rozhodnutie](#)), za používanie nekalých obchodných praktík pri komunikácii o le-

gislatívnych účtoch. Povinnosť bánk poskytnúť na žiadosť klienta tzv. legislatívne účty (základný bankový produkt, platobný účet so základnými funkciami) sa zaviedla v roku 2016. Ide o typy bežných účtov, pri ktorých je zákonom regulovaná cena za ich vedenie. Tieto účty musia spĺňať základné platobné funkcie spojené s bežným účtom. Právoplatnými rozhodnutiami boli uložené pokuty od 8 do 28-tisíc €.

3.3.2 Poistovníctvo – čelné sklá

Pomerne veľká skupina podaní, ktoré spotrebiteľia zašlú do NBS sa týka toho, že poisťovňa im ako poškodeným nepreplatila poškodenie čelného skla na automobile spôsobené kamienkom odskočeným spod kolies iného auta. V roku 2019 NBS vybavovala 138 takýchto podaní.

V roku 2019 nadobudli právoplatnosť sankčné rozhodnutia voči poisťovniam KOMUNÁLNA poisťovňa, a. s. Vienna Insurance Group, ([rozhodnutie](#)) a KOOOPERATIVA poisťovňa, a. s. Vienna Insurance Group, ([rozhodnutie](#)). Poisťovne použili nekalú obchodnú prax pri zamietnutí náhrady škody. Prax spočívala v tom, že poškodenému spotrebiteľovi odmietli plnenie bez toho, aby vykonali riadne zisťovanie okolností vzniku škody. Zároveň poškodenému neposkytli riadne odôvodnenie svojho postupu a dôvody odmietnutia náhrady škody. Okrem uloženia pokút NBS na základe rozhodnutí zakázala ďalej používať túto prax.

3.3.3 Poistovníctvo – nekalé obchodné praktiky, neprijateľné zmluvné podmienky

Poisťovňa Novis je jednou z novších poisťovní na slovenskom trhu. Aktívne ponúka poisťné produkty aj v niektorých členských krajinách EÚ. Na základe výmeny informácií medzi orgánmi dohľadu členských štátov EÚ sa NBS dozvedela, že niektoré orgány dohľadu preverujú súlad produktov poisťovne s regulačnými pravidlami. Aj keď do NBS neboli doručené opakujúce sa sťažnosti spotrebiteľov na poisťovňu, NBS z vlastného podnetu preverila dohľadom na diaľku predajné praktiky poisťovne a jej zmluvnú dokumentáciu používanú voči spotrebiteľom na Slovensku. NBS vyhodnotila spolu osem nekalých obchodných praktík a zosumarizovala osem zmluvných ustanovení ako neprijateľné obchodné podmienky.

Za takýto rozsah porušení NBS uložila poisťovní NOVIS Insurance Company, NOVIS Versicherungsgesellschaft, NOVIS Compagnia di Assicurazioni, NOVIS Poisťovňa a. s., ([rozhodnutie](#)) pokutu 175-tisíc € a poisťovní zakázala používať neprijateľné podmienky a nekalé praktiky. Rozhodnutie nadobudlo právoplatnosť v októbri 2019.

3.3.4 Poistovníctvo – predbežné opatrenia

NBS vydala predbežné opatrenia, na základe ktorých sú poisťovne ČSOB Poisťovňa, a. s., KOMUNÁLNA poisťovňa, a. s., Vienna Insurance Group, KOOOPERATIVA poisťovňa, a. s., Vienna Insurance Group, Union poisťovňa, a. s., Uniqa poisťovňa, a. s., povinné zdržať sa konaní, ktoré im NBS zakázala. Poisťovne nesmú pri produktoch vymenovaných v rozhodnutiach posilať spotrebiteľom predpisy poistného s jednostranným zvýšením ceny poistenia v dôsledku zavedenia poistnej dane. Poisťovne však môžu poslať predpis ako nový návrh ceny s poučením, ako môže spotrebiteľ tento návrh prijať a čo sa stane, ak ho neprijme.

3.3.5 Spotrebiteľský úver – vymáhanie pohľadávky

V júli 2019 nadobudlo právoplatnosť rozhodnutie voči spoločnosti POHOTOVOSŤ, s. r. o., ([rozhodnutie](#)). Pohotovosť sa dopustila voči spotrebiteľom agresívnej obchodnej praktiky tým, že v procese vymáhania pohľadávky použila obťažovanie a nátlak na kontaktné osoby uvedené v úverovej zmluve. Kontaktným osobám zasielala upomienku s výzvou, aby v súčasnosti s dlžníkom zaplatili dlh a dlžnú čiastku z úverovej zmluvy označovala ako dlh kontaktnej osoby. Takýmto konaním Pohotovosť vytvárala obavu u kontaktnej osoby, že je podľa úverovej zmluvy zaviazaná (dlžná) a povinná konať tak, ako bolo uvedené v upomienke, aj keď jej záväzok ani taká povinnosť z ničoho nevyplývali. Okrem uloženej pokuty NBS zakázala Pohotovosti ďalej používať túto praktiku.

Právoplatným rozhodnutím zo septembra 2019 NBS zakázala spoločnosti Intrum Slovakia s. r. o., ([rozhodnutie](#)) používať nekalú obchodnú praktiku. Spoločnosť Intrum sa v procese vymáhania pohľadávky zo spotrebiteľských úverov dopustila voči dlžníkom – spotrebiteľom agresívnej obchodnej praktiky zasielaním dvoch listov. V prvom bol vytvorený nátlak a neprimeraný vplyv vyhrážaním sa, že ak dobrovoľne neuhradia svoj dlh, môže u nich doma vykonať návštevu advokát, aby si overil ich majetok a úhradu dlhu. V druhom liste vyzývali spotrebiteľov na úhradu dlhu pod hrozbou, že im súd prikáže zaplatiť všetky náklady vymáhania, súdne a exekučné trovy. NBS popri pokute zakázala používať takéto vyhrážky v komunikácii so spotrebiteľmi pri vymáhaní pohľadávky z úveru.

Rozhodnutie z decembra 2019 voči spoločnosti KRUK Česká a Slovenská republika s. r. o., podnikajúcej na území Slovenskej republiky prostredníctvom KRUK Česká a Slovenská republika s. r. o., organizačná zložka, nie je sankčným rozhodnutím, avšak je rozhodnutím v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov. Ide o zrušenie predbežného opatrenia, ktoré bolo vydané 30. 5. 2019. NBS pristúpila k zrušeniu vydaného predbežného opatrenia, pretože spoločnosť KRUK v priebehu sankčného konania pristúpila

k náprave svojho konania. Rozhodnutie sa týkalo zmlúv o spotrebiteľskom úvere, ktoré pôvodne uzatvárala so spotrebiteľmi spoločnosť Provident Financial, s. r. o., a ktoré neskôr odkúpila spoločnosť KRUK. Zrušeným predbežným opatrením NBS zakázala spoločnosti KRUK informovať spotrebiteľov – dlžníkov o nesprávnej výške dlhu. Nezákonnosť pôvodných nárokov spoločnosti Provident Financial, s. r. o. posúdila NBS rozhodnutím, ktoré nadobudlo právoplatnosť v roku 2018.