

B

3

Ochrana finančného spotrebiteľa

dobrovoľná
náprava v

282

prípadoch



460 000 €

vrátených
klientom

8

právoplatných
rozhodnutí

2

vydané opatrenia
k RPMN

Ochrana finančného spotrebiteľa

NBS rýchlo a flexibilne zareagovala na štátom prijatú právnu úpravu odkladu splátok a poskytla spotrebiteľom kvalitný informačný servis. Úlohou spotrebiteľského dohľadu bolo zabezpečiť podmienky na bezproblémové uplatnenie práva na odklad splátok.

3.1

Výkon dohľadu

Nové témy dohľadu v roku pandémie

Výkon dohľadu na ochranu finančných spotrebiteľov v roku 2020 v oblasti spotrebiteľských úverov a úverov na bývanie počítal s pokračovaním dohľadového cyklu vo vytipovaných bankách a v nebankových subjektoch, ktoré pôsobia najmä v oblasti vymáhania pohľadávok.

Vzhľadom na pandémiu COVID-19 sa musel zmeniť plán dohľadu a nastaviť tak, aby zamestnanci NBS znížili na nevyhnutné minimum všetky dohľady na mieste. NBS dala v oblasti ochrany spotrebiteľov dôraz na dohľady na diaľku, z hľadiska metódy a taktiež situačne zmenila predmety dohľadu. Dohľad sa zamerlal na dodržiavanie pravidiel pri odkladoch splátok, na reklamu a propagáciu, podvodné schémy a kontrolu obsahu zmluvnej dokumentácie.

3.1.1 Odklady splátok úverov pre spotrebiteľov

Vláda prijala opatrenie na pomoc pandémiou ohrozeným obyvateľom

Základným preventívnym nástrojom štátu na obmedzenie šírenia COVID-19 bolo znižovanie mobility obyvateľstva, čo malo priamy vplyv na zníženie jeho ekonomickej aktivity. Mnohí spotrebiteľia však čerpali úvery na bývanie, lízingy na automobil alebo spotrebné úvery. Štát na túto si-

tuáciu reagoval a v apríli prijal osobitný zákon nazývaný lex korona, ktorý umožňoval požiadať o odklad splátok úverov v bankách až na 9 mesiacov a u nebankových veriteľov na 3 mesiace (s možnosťou predĺženia na ďalšie 3 mesiace). Úlohou spotrebiteľského dohľadu bolo zabezpečiť podmienky na bezproblémové uplatnenie práva na odklad splátok.

Riešenie odkladu splátok

NBS rýchlo a flexibilne zareagovala na prijatú právnu úpravu odkladu splátok a poskytla spotrebiteľom kvalitný informačný servis. Keďže zákon lex korona nariaďuje bankám aj nebankovým veriteľom v súvislosti s odkladom splátok pomerne značné množstvo povinností, NBS sa pri výkone svojej dohľadacej činnosti sústredila na kontrolu ich plnenia.

NBS kontrolovala správnosť postupu pri odklade splátok v 19 bankách, ktoré poskytovali úvery pre spotrebiteľov a u 21 nebankových veriteľov.

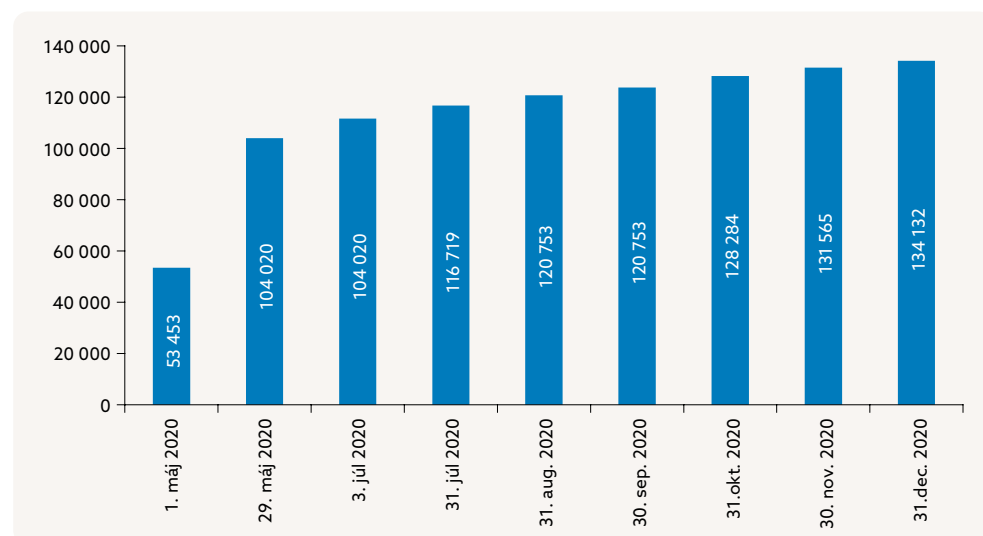
Dohľadom boli zistené menej významné nedostatky najmä vo forme žiadosti o odklad splátok, v poskytnutí zákonných informačných povinností, v informovaní o dôsledkoch odkladu splátok a spôsobe zaplatenia úrokov za obdobie odkladu splátok. Banky a nebankovní veritelia pri všetkých uvedených pochybeniach pristúpili po výzve NBS k dobrovoľnej náprave.

Väčšina spotrebiteľov podala žiadosť o odklad splátok od polovice apríla do približne polovice júna. Na vybavenie žiadosti o odklad bolo 30 dní a z grafu č. 27 je zrejmé, že nápor žiadostí bol najmä na začiatku obdobia pandémie.



Graf 27:
Vývoj kumulatívneho počtu schválených žiadostí o odklad splátok v súvislosti s lex korona v bankách (spotrebiteľia)

Zdroj: SBA a NBS



NBS prijala stanovisko k dohodám o odklade splátok

Koncom roka sa diskutovalo o tom, ako vytvoriť klientom podmienky na bezproblémové začatie splácania úveru po skončení odkladu splátok. Pre mnohých klientov, ktorí mali začať splácať odložené splátky, sa ich ekonomické podmienky nedostali do normálu. Až 4 % domácností ([prieskum NBS](#)) očakávalo na konci roka výrazné problémy so začatím splácania úveru.

NBS preto vydala v decembri [stanovisko](#), ktorým umožnila zjednodušené uzatváranie dohôd o odklade splátok zo všetkých druhov spotrebiteľských úverov aj mimo zákona lex korona.

3.1.2 Podvodná reklama a podvody počas pandémie

NBS zachytáva podvodné reklamy v online priestore

V rámci systematického monitoringu reklamy zacielenej na finančných spotrebiteľov, NBS zvýšila svoju pozornosť na možné podvodné schémy. Pri výkone tejto činnosti NBS kladie dôraz aj na kontrolu reklamy iných subjektov, ktoré nie sú dohliadanými subjektmi, ale intenzívne vystupujú v reklamnom priestore v snahe upútať pozornosť finančného spotrebiteľa. Takú reklamu zachytáva NBS najmä v online priestore – na webových stránkach a sociálnych sieťach.

V prípade podvodných reklám, pri ktorých nebolo možné identifikovať ich pôvodcu, zaznamenala NBS v roku 2020 zvýšený výskyt reklám najmä v oblasti rôznych úverových ponúk a investícií. **V roku 2020 bolo identifikovaných 53 takýchto reklám, čo je v porovnaní s rokom 2019 nárast o 89 %.** Nárast bol tiež spôsobený pandemickou situáciou.

V roku 2020 NBS tiež zaznamenala nárast podnetov finančných spotrebiteľov, ktorí sa stali obeťami rôznych finančných podvodov. Významnú úlohu v nich zohrávala práve „lákavá podvodná reklama“. Klienti žiadali od NBS informáciu, či ide o serióznou alebo podvodnú ponuku, prípadne ponuku nahlásili ako podozrenie na podvod.

NBS na svojom webovom sídle pravidelne zverejňuje [upozornenia](#), v ktorých oboznamuje verejnosť so svojimi zisteniami v oblasti podvodov. NBS poukazuje na spôsob, akým dochádza k podvodnému konaniu v snahe čo najviac priblížiť túto problematiku spotrebiteľovi. **V roku 2020 bolo zverejnených 14 upozornení, z toho štyri na rôzne praktiky podvodov (kampaň bola komunikovaná aj na sociálnej sieti).**

3.1.3 Ročná percentuálna miera nákladov

NBS vydala dve opatrenia, ktoré upravujú výpočet RPMN

Napriek tomu, že výpočet RPMN je upravený v zákone o spotrebiteľských úveroch a v zákone o úveroch na bývanie, dohľadová prax ukázala, že nie vždy boli postupy výpočtu aplikované správnym alebo jednotným spôsobom. NBS tiež pravidelne dostáva od štátnych inštitúcií žiadosti o výpočet alebo kontrolu správnosti výpočtu RPMN. Taktiež na základe podaní spotrebiteľov NBS pravidelne kontroluje RPMN. Žiadosti o kontrolu dostáva NBS najmä preto, že na Slovensku nie je zverejnená univerzálna certifikovaná kalkulačka, cez ktorú by si klienti alebo štátne orgány mohli skontrolovať výpočet RPMN.

NBS vydala na základe nových splnomocňovacích ustanovení v zákonoch dve opatrenia, ktoré upravujú podrobnosti výpočtu RPMN. Jedno opatrenie⁸ bolo vydané pre spotrebiteľské úvery a druhé⁹ pre úvery na bývanie. Vydanie opatrení prispeje aj k zjednoteniu rozhodovacej praxe súdov a bude perspektívne viesť k zvýšeniu právnej istoty.

3.2

Vybavovanie podaní

Vybavovanie podaní je dôležitým zdrojom informácií pre dohľad NBS

Vybavovanie podaní finančných spotrebiteľov a iných klientov je zamerané na preverenie dodržiavania zákonných pravidiel a zmluvných dojednaní pri finančných zmluvách, na ktoré sa sťažuje klient v NBS. **V roku 2020 bolo do NBS doručených 2 015 podaní.** Oproti predchádzajúcemu roku ide o pokles o 7 %.

Najväčší podiel mali opätovne podania za sektor poisťovníctva, a to 41 %, avšak oproti predchádzajúcemu roku NBS zaznamenala v tomto sektore pokles až o 438 podaní. Najväčší nárast podaní oproti predchádzajúcemu roku zaznamenala NBS v sektore bankovníctva, kde sa zvýšil počet podaní o 43 % (z 539 na 773), čo bolo čiastočne spôsobené podaniami súvisiacimi s odkladom splátok úverov.

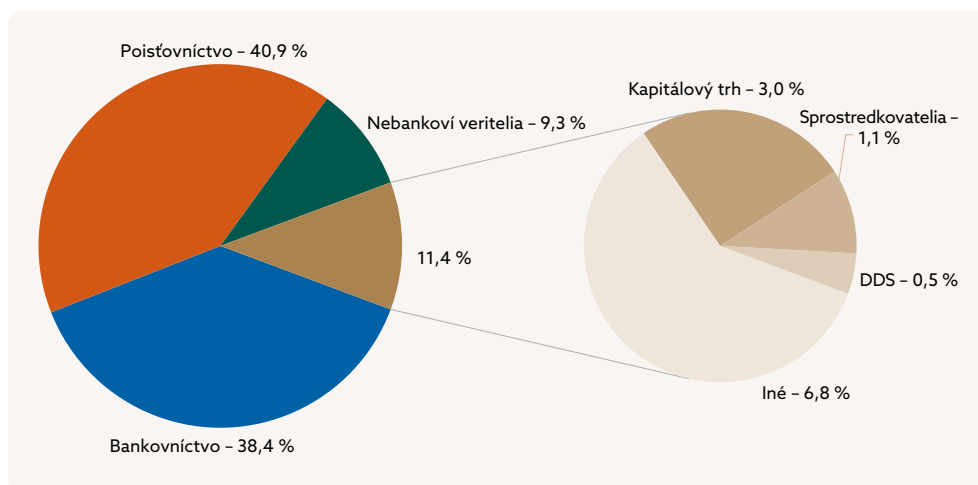
⁸ [Opatrenie Národnej banky Slovenska z 24. novembra 2020 č. 5/2020, ktorým sa ustanovujú podrobnosti o výpočte ročnej percentuálnej miery nákladov pre spotrebiteľské úvery](#)

⁹ [Opatrenie Národnej banky Slovenska z 24. novembra 2020 č. 4/2020, ktorým sa ustanovujú podrobnosti o výpočte ročnej percentuálnej miery nákladov pre úvery na bývanie](#)



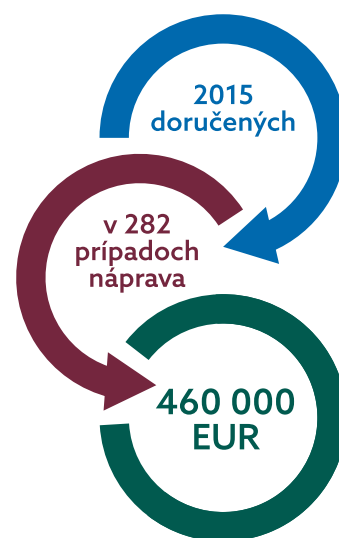
Graf 28:
Štruktúra podaní
finančných
spotrebiteľov
podľa sektorov
finančného trhu
v roku 2020 (%)

Zdroj: NBS



Poznámka: Počet podaní voči sprostredkovateľom je nízky, pretože klienti sa sťažujú nielen na samotného sprostredkovateľa, ale aj na finančnú inštitúciu.

NBS sledovala indikátor opodstatnenosti doručených podaní, t. j. v koľkých prípadoch išlo o podania, pri ktorých NBS zistila porušenia zo strany dohliadaných subjektov. **Takmer 25 % doručených podaní za rok 2020 vyhodnotila NBS ako opodstatnených.** V 282 prípadoch pristúpila dohliadaná finančná inštitúcia k náprave na základe výzvy NBS a odstránila zistené nedostatky, čo predstavuje úspešnosť 56 % z opodstatnených podaní (nárast o 8 % oproti roku 2019). Vo finančnom vyjadrení to znamená 460 000 € vrátených klientom zo strany finančných inštitúcií (nárast o 12 % oproti roku 2019).



Nižšiu úroveň finančnej gramotnosti obyvateľov naznačujú neopodstatnené podania (v troch štvrtinách prípadov ide o neporozumenie zmluve či povahy finančného produktu alebo produkt neprináša to, čo klient očakával).

Ukazovateľ podielu úspešne vybavených opodstatnených podaní, t. j. kde finančná inštitúcia sama urobila nápravu len na základe stanoviska NBS, sa štandardne pohybuje medzi 50 - 60 %. Podrobnejší prehľad o počte podaní a ich opodstatnenosti uvádza tabuľka č. 5.

NBS eviduje vysoký počet tzv. podaní na čelné sklá. Pretrvávajúci problém, keď sa klient domáha plnenia z povinného zmluvného poistenia škodcu, si vyžaduje riešenie v zákone o povinnom zmluvnom poistení. NBS o tom iniciovala diskusiu s Ministerstvom financií SR v záujme, aby sa poškodení bez ťažkostí dostali k náhrade škody na čelnom skle.



Tabuľka 5:
Prehľad
podaní podľa
opodstatnenosti
a dobrovoľnej
nápravy

Zdroj: NBS

Podania za rok 2020 (stav k 31.12. 2020)	Počet podaní celkom	Podania v riešení	Opodstatnené podania	
			bez nápravy	s nápravou
Bankovníctvo	773	76	52	107
bežné účty	309	37	15	42
úvery – spotrebiteľské	200	18	16	25
iné (v bankovníctve)	147	11	11	25
úvery na bývanie	117	10	10	15
Poisťovníctvo	825	130	143	153
neživotné poistenie – PZP a čelné sklá	367	44	73	73
neživotné poistenie – zodpovednosť za škodu	42	10	7	4
poistenie osôb	195	46	31	39
neživotné poistenie – havarijné poistenie	107	8	17	25
neživotné poistenie – majetok	87	19	12	8
neživotné poistenie – iné	27	3	3	4
Nebankoví veritelia	188	24	22	9
spotrebiteľské úvery	117	21	12	5
inkasné spoločnosti	36	3	10	4
iné (mimo pôsobnosť NBS)	35	0	0	0
Iné¹⁾	137	3	1	1
Kapitálový trh	58	8	2	3
Doplňkové dôchodkové sporenie	11	2	0	4
Sprostredkovatelia	23	5	1	5
Celkom	2 015	248	221	282

¹⁾ V tejto kategórii sú zaradené aj podania, z ktorých nebolo možné identifikovať inštitúciu (banku/nebankového veriteľa), ani typ úveru (spotrebiteľský úver/úver na bývanie).

Naopak, NBS eviduje nízky počet sťažností na finančné sprostredkovanie. Môže to byť prekvapivé vzhľadom na to, že väčšina poisťných zmlúv je uzatváraná cez finančných agentov a napríklad pri úveroch na bývanie majú finanční agenti až 60 % novej produkcie.¹⁰

Počet a štruktúra podaní za rok 2020 ovplyvnila do určitej miery pandémie COVID-19

Z celkového počtu podaní predstavovali podania súvisiace s pandemiou takmer 8 % (153 podaní). Podrobnejší prehľad týchto podaní uvádza tabuľka č. 6.

¹⁰ Správa o finančnej stabilite, máj 2020, Národná banka Slovenska, str. 44.



Tabuľka 6:
Prehľad podaní
súvisiacich
s pandémiou

Zdroj: NBS

Finančná inštitúcia	Predmet podania					Spolu
	Spotrebiteľský úver	Úver na bývanie	Phishing	Cestovné poistenie	Iné	
Banky	42	32	8	0	24	106
Nebankovní veritelia	7	0	0	0	3	10
Poistovne	0	0	0	15	0	15
Neuvedené	4	5	0	0	13	22
CELKOM	53	37	8	15	40	153

Pandémia priniesla zvýšený počet internetových podvodov, čo sa prejavilo aj pri podaniach k zneužitiu platobných údajov klientov. NBS tu identifikovala špeciálny druh phishingu, kedy sa podvodníkom podarilo vylákať od klientov platobné údaje a následne ich zneužiť.

NBS zaznamenala 15 podaní k cestovnému poisteniu, kedy sa klienti sťažovali na neposkytnutie poistného plnenia pri zrušení zájazdu v dôsledku pandémie COVID-19 alebo na nevrátenie poistného po zrušení zájazdu. V 10-tich prípadoch z nich poisťovne pri vybavovaní podania pristúpili k náprave. NBS sa aktívne zúčastňovala na regulačných diskusiách, ktoré sa týkali prenosu poistenia zájazdov, ktoré boli v roku 2020 odložené.

3.3

Krátke rešerše sankcií

V roku 2020 nadobudlo právoplatnosť 8 rozhodnutí v oblasti ochrany spotrebiteľa. NBS zverejňuje podľa zákona o dohlade na svojej internetovej stránke len právoplatné rozhodnutia.

3.3.1 Spotrebiteľský úver – nekalé obchodné praktiky

Dňa 3. 3. 2020 nadobudlo právoplatnosť rozhodnutie útvaru dohľadu NBS voči spoločnosti KRUK Česká a Slovenská republika s. r. o., organizačná zložka (dohliadaný subjekt) ([rozhodnutie](#)). Dohliadaný subjekt používal nekalú obchodnú praktiku, ktorá spočívala v tom, že informoval spotrebiteľov o nepravdivej výške dlhu. Rozhodnutím bola uložená pokuta vo výške 10 000 €.

3.3.2 Poistovníctvo – nekalé obchodné praktiky, neprijateľné zmluvné podmienky

V tejto časti NBS uvádza sankčné rozhodnutia, ktoré sa viažu aj na predbežné [opatrenia](#) vydané v roku 2019 pre rovnaké dohliadané subjekty. Všetky sankčné rozhodnutia sa týkali zasielania predpisov poistného s jeho jednostranným zvýšením v dôsledku zavedenia dane z poistenia. Zasláním predpisov poistného zvýšeného o daň z poistenia spotrebiteľom boli poskytnuté nesprávne informácie o cene poistenia, čím sa dopustili správneho deliktu nekalej obchodnej praktiky vo forme klamlivého konania. Pri stanovení výšky a druhu sankcie sa zohľadňovalo, či poisťovne dobrovoľne upustili od protiprávneho konania pred začatím sankčného konania, ako aj či začali aspoň v priebehu konania zjednávať nápravu zisteného nedostatku alebo aktívne spolupracovali pri objasňovaní skutkového stavu.

V roku 2020 nadobudli právoplatnosť sankčné rozhodnutia voči poisťovniam Union poisťovňa, a. s. ([rozhodnutie](#)), ČSOB Poisťovňa, a. s. ([rozhodnutie](#)), KOOOPERATIVA poisťovňa, a. s. Vienna Insurance Group ([rozhodnutie](#)), KOMUNÁLNA poisťovňa, a. s. Vienna Insurance Group ([rozhodnutie](#)), Generali Poisťovňa, a. s. ([rozhodnutie](#)), UNIQA poisťovňa, a. s. ([rozhodnutie](#)) a Poštová poisťovňa, a. s. ([rozhodnutie](#)). Právoplatnými rozhodnutiami boli uložené pokuty od 10 000 do 100 000 €.