

EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE
OBCHODNÁ FAKULTA

Evidenčné číslo: 102006/B/2020/36114651174691332

OCHRANA FINANČNÝCH SPOTREBITEĽOV
A ÚLOHY EURÓPSKÝCH ORGÁNOV
DOHLĎADU

Bakalárska práca

EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE
OBCHODNÁ FAKULTA

OCHRANA FINANČNÝCH SPOTREBITEĽOV
A ÚLOHY EURÓPSKÝCH ORGÁNOV
DOHLĽADU

Bakalárska práca

Študijný program: medzinárodné podnikanie
Študijný odbor: ekonómia a manažment
Školiace pracovisko: katedra obchodného práva
Vedúci záverečnej práce: JUDr. Andrea Slezáková, PhD., LL.M.

Bratislava 2020

Nikoleta Kollárová

Čestné vyhlásenie

Čestne vyhlasujem, že záverečnú prácu som vypracovala samostatne, a že som uviedla všetku použitú literatúru.

Dátum:

.....

Nikoleta Kollárová

Pod'akovanie

Chcela by som sa srdečne pod'akovať hlavne pani JUDr. Andrei Slezákovej, PhD., LL. M., za jej cenné rady a pomoc pri písaní záverečnej práce a tiež pánovi JUDr. Petrovi Miklošovi, riaditeľovi odboru ochrany finančných spotrebiteľov na MF SR, za jeho rozhovor, ktorý je tiež hodnotou súčasťou záverečnej práce.

Abstrakt

KOLLÁROVÁ, Nikoleta: *Ochrana finančných spotrebiteľov a úlohy európskych orgánov dohľadu*. – Ekonomická univerzita v Bratislave. Obchodná fakulta; Katedra obchodného práva. – Vedúci záverečnej práce: JUDr. Andrea Slezáková, PhD., LL.M. – Bratislava: OF EU, 2020, 36 s.

Hlavným cieľom záverečnej práce je priblížiť dôležitosť ochrany finančného spotrebiteľa. Práca je rozdelená do 4 kapitol. Prvá kapitola je venovaná objasneniu základných pojmov, akými sú finančný trh, finančný sprostredkovateľ, finančný spotrebiteľ, orgány dohľadu na finančnom trhu. V ďalšej kapitole sú charakterizované ciele práce a tiež metodika práce a metódy skúmania. Záverečná kapitola pozostáva z praktickej časti. Skladá sa z ukážky výkonu dohľadu na území SR, vykonávaného Národnou bankou Slovenska, a tiež obsahuje rozhovor s riaditeľom odboru ochrany finančných spotrebiteľov z Ministerstva financií Slovenskej republiky.

Kľúčové slová:

finančný trh, subjekty finančného trhu, finančné produkty, ochrana finančných spotrebiteľov, európske orgány dohľadu, Národná banka Slovenska

Abstract

KOLLÁROVÁ, Nikoleta: *Protection of financial consumers and the role of European supervisory authorities*. – University of Economics in Bratislava. Faculty of Commerce; Department of Business Law. – Advisor: JUDr. Andrea Slezáková, PhD., LL.M.. – Bratislava: OF EU, 2020, 36 p.

The main aim of this work is to zoom in to importance of protection of financial consumer. The work is divided to 4 chapters. First chapter is dedicated to clarify basic terminology such as, financial market, financial mediators, financial consumers, supervisory authorities on financial market. In next chapter are characterised aims of this work and also work methodology and research methods. The last chapter consists of practical part of the work. It consist of demonstration of financial supervision in the territory of Slovakia, administrated by National bank of Slovakia, and also contains interview with the director of financial consumer protection department in Ministry of Finance of the Slovak republic.

Key words:

financial market, subjectcs of financial market, financial products, protection of financial consumers, european supervisory authorities, National bank of Slovakia

Obsah

Úvod.....	8
1 Súčasný stav riešenej problematiky doma a v zahraničí.....	9
1.1 Finančný trh	9
1.1.1 Štruktúra finančného trhu	10
1.1.2 Subjekty finančného trhu	10
1.1.3 Sprostredkovatelia na finančných trhoch	11
1.1.3.1 Funkcie finančných sprostredkovateľov	11
1.1.4 Spotrebiteľ ako subjekt finančného trhu	12
1.2 Online finančné služby	13
1.3 Obchodné praktiky	14
1.4 Regulácia a dohľad	14
1.4.1 Regulácia finančného trhu	15
1.4.2 Dohľad nad finančným trhom	16
1.4.2.1 MiFID.....	17
1.4.2.2 Európsky systém finančného dohľadu (ESFS).....	18
1.4.2.3 Európsky výbor pre systémové riziká (ESRB).....	19
1.4.2.4 Národná banka Slovenska	19
1.4.2.5 Európsky orgán pre bankovníctvo (EBA).....	20
1.4.2.6 Európsky orgán pre cenné papiere (ESMA).....	21
2 Cieľ práce	22
3 Metodika práce a metódy skúmania	23
4 Výsledky práce	24
4.1 Rozhodnutie NBS o spoločnosti Consumer Finance Holding a.s.	24
4.2 Diskusia	29
Záver	32
Zoznam použitej literatúry.....	34

Úvod

Finančné prostriedky sú dôležitým aspektom našich životov. Používame ich na uspokojenie životných potrieb. Každý jeden z nás s nimi denne prichádza do kontaktu. Väčšina ľudí má osobný účet v banke, alebo využíva kreditnú alebo debetnú kartu. Sporíme si na dôchodok a aspoň raz za život si zaobstaráme spotrebný alebo hypotekárny úver. S reklamami finančných inštitúcií sa stretávame na každom rohu. Banky nám prostredníctvom ich premysleného marketingu dávajú do pozornosti stále nové a nové produkty a snažia sa nás presvedčiť, že práve ich produkt je pre nás ten najvýhodnejší.

Finančný trh je žijúcim organizmom, ktorý sa neustále vyvíja. Pre obyčajných ľudí, však môže byť veľmi náročné pohybovať sa v tomto spleťtom systéme. Vo svete finančných služieb sa objavujú stále nové možnosti, produkty i pravidlá. Finančný sprostredkovatelia sa v tomto svete pohybujú dennodenne. Sú zorientovaný a disponujú znalosťami o trhu. Na druhej strane finanční spotrebitelia disponujú nižšou mierou znalosti a mnohokrát ani nevedia kde potrebné informácie hľadať. Kvôli finančnej a informačnej asymetrii sa spotrebitelia môžu dostať do nevýhodnejšej pozície oproti finančným inštitúciám. Preto vzniká potreba finančného spotrebiteľa chrániť. Finančná kríza z roku 2008 nám ukázala, že nedostatočná ochrana jednotlivcov sa môže negatívne prejaviť na celej ekonomike.

Dostatočná ochrana spotrebiteľa môže byť zabezpečená len vďaka regulácii a dohľadu existujúcich finančných inštitúcií. Na území SR zohráva v tejto oblasti dôležitú úlohu Národná banka Slovenska. V súvislosti s globalizáciou pri poskytovaní finančných služieb a presadením štyroch základných slobôd v rámci Európskej Únie (voľný pohyb tovaru, služieb, osôb, kapitálu) by mohlo byť náročné len pre samostatnú NBS zasiahnuť voči nadnárodným spoločnostiam. Veľkým pozitívom v tejto oblasti bolo vytvorenie bankovej únie. Jej členmi sú všetky národné banky členských štátov EÚ na čele s Európskou centrálnou bankou. Práve vďaka EÚ a implementácie smerníc a nariadení do legislatívy štátov sa zjednocujú podmienky na finančných trhoch.

Spoločným cieľom týchto inštitúcií je ochrániť finančného spotrebiteľa aj pred jeho vlastnou platobnou neschopnosťou, čo je jedným z rizík, ktoré môžu viesť k narušeniu finančnej stability. Dôležitá je tiež transparentnosť finančného trhu, čo môže dopomôcť k vyššej dôveryhodnosti finančných inštitúcií. Všetky tieto aspekty sú dôležité pre zdravé fungovanie trhu a udržanie si hospodárskeho rastu.

1 Súčasný stav riešenej problematiky doma a v zahraničí

Aby sme pochopili dôležitosť ochrany finančného spotrebiteľa, musíme sa najskôr oboznámiť s miestom kde sa dennodenne pohybuje a to je finančný trh. Keďže sme súčasťou Európskej Únie, je táto problematika riešená aj na európskej úrovni. Mnoho nariadení a smerníc EÚ sa dotýka práve tejto oblasti a Slovensko sa snaží všetky tieto nariadenia implementovať do právnych predpisov a zákonov na SR. V rámci EÚ môžeme teda hovoriť o veľkej snahe zjednotiť podmienky na finančných trhoch vo všetkých členských štátoch EÚ.

1.1 Finančný trh

Úloha finančného trhu v ekonomike je nezastupiteľná. Je to zložitý systém, kde sa využíva veľké množstvo nástrojov, realizuje sa veľký počet transakcií, a pôsobia na ňom inštitucionálne subjekty spolu s fyzickými osobami.¹ Je tiež miestom kde sa stretáva ponuka voľných finančných zdrojov a dopyt po týchto zdrojoch, ktoré budú využité ako investície.²

Subjekty s prebytkom finančných zdrojov môžeme nazvať veriteľmi. Najčastejším veriteľom sú domácnosti, ktoré svoje voľné finančné zdroje v podobe úspor získajú po uhradení svojich výdavkov. Veriteľmi tiež môžu byť aj podniky, vlády alebo cudzinci.³ Všeobecne veritelia presúvajú svoje voľné finančné prostriedky k dlžníkom.

Pohyb voľných finančných zdrojov môže byť uskutočnený dvomi spôsobmi, a to priamym financovaním a nepriamym financovaním.⁴

Priame financovanie je najjednoduchší spôsob realizácie presunu voľných zdrojov. Dlžník získava finančné prostriedky priamo od veriteľa výmenou za cenné papiere. Avšak nevýhodou sú vysoké informačné a transakčné náklady, preto je tento spôsob skoro nedostupný pre individuálnych účastníkov trhu.

Pri nepriamom financovaní do presunu voľných finančných zdrojov vstupuje aj finančný sprostredkovateľ.⁵ Tento subjekt má skúsenosti s pohybom na finančnom trhu

¹ SIVÁK, Rudolf a kol. *Financie*. 2. vyd. Bratislava : Wolters Kluver, 2019, s. 25. ISBN 978-80-7598-533-0

² STRÉMY, Jana. *Ochrana finančného spotrebiteľa*. Praha: Leges, 2015, s. 13. ISBN 978-80-7502-089-5

³ SIVÁK, Rudolf a kol. *Financie*. 2. vyd. Bratislava : Wolters Kluver, 2019, s. 32. ISBN 978-80-7598-533-0

⁴ STRÉMY, Jana. *Ochrana finančného spotrebiteľa*. Praha: Leges, 2015, s. 18. ISBN 978-80-7502-089-5

a dokáže sa na ňom lepšie orientovať, čo mu umožňuje znížiť náklady na informácie. Jedná sa predovšetkým o komerčné banky, sporiteľne, poisťovne, penzijné fondy, investičné spoločnosti, rôzne vládne finančné inštitúcie a pod.

1.1.1 Štruktúra finančného trhu

Je zložité jednotlivé časti finančného trhu úplne rozčleniť, pretože sa jednotlivé trhy prelínajú a nadväzujú na seba. Väčšinou sú delené na štyri základné trhy a to peňažný trh, kapitálový trh, devízový trh a komoditný trh, ktorého súčasťou je aj poisťný trh.⁶

Peňažný trh tvoria finančné transakcie so splatnosťou do jedného roka, ide hlavne o krátkodobé vklady a krátkodobé úvery. Nástroje, s ktorými sa na peňažnom trhu obchoduje, sa vyznačujú vysokou likviditou a nízkym rizikom ale aj nízkymi výnosmi.

Naopak na kapitálovom trhu prebieha financovanie dlhodobých investícií. Väčšinou sa obchoduje s nástrojmi ako napr. dlhopisy, akcie, podielové listy, deriváty a investičné certifikáty. Oproti nástrojom používaných na peňažnom trhu, sú tieto nástroje spojené s väčším rizikom, ale aj s väčším výnosom.⁷

Devízový trh je založený na ponuke a dopyte peňažných prostriedkov v cudzej mene. Uskutočňuje sa tu obchod s devízami, bezhotovostnými formami cudzích mien alebo s valutami, hotovostnými formami cudzích mien.

V posledných rokoch sa významnou súčasťou stali aj komoditné trhy. Väčšina obchodov na tomto trhu je spájaná so špekuláciami na pokles alebo nárast ceny a profitovaním z toho. Prebieha tu výmena tovarov akými sú napríklad ropa, zemný plyn, zlato, drahé kovy, ale neoddeliteľnou súčasťou je aj trh reálnych aktív.⁸

Poisťný trh je založený na ponuke a dopyte po poisťnej ochrane za cenu poisťného. V súčasnosti však poisťovne používajú podobné nástroje ako na peňažnom a kapitálovom trhu, v dôsledku čoho sa vytrácajú rozdiely medzi týmito trhmi.

⁵ ČUNDERLÍK, Lubomír. *Právo finančného trhu*. Bratislava: Wolters Kluver, 2017, s. 11. ISBN 978-80-8168-753-2

⁶ SIVÁK, Rudolf a kol. *Financie*. 2. vyd. Bratislava : Wolters Kluver, 2019, s. 30. ISBN 978-80-7598-533-0

⁷ STRÉMY, Jana. *Ochrana finančného spotrebiteľa*. Praha: Leges, 2015, s. 20. ISBN 978-80-7502-089-5

⁸ SIVÁK, Rudolf a kol. *Financie*. 2. vyd. Bratislava : Wolters Kluver, 2019, s. 42. ISBN 978-80-7598-533-0

Pri posudzovaní štruktúry trhu je dôležité tiež rozlišovať, či sa jedná o národný alebo medzinárodný finančný trh.

1.1.2 Subjekty finančného trhu

Na finančnom trhu pôsobia domácnosti, firmy, štát a rôzne zahraničné subjekty. Všetky tieto subjekty umiestňujú svoje úspory na finančnom trhu za účelom ich zhodnotenia. Stávajú sa tak veriteľmi pre dlžníkov, ktorí naopak majú nedostatok finančných prostriedkov. Vytvára sa medzi nimi úverový vzťah. Toto spojenie sa uskutočňuje väčšinou prostredníctvom finančných sprostredkovateľov.⁹

1.1.3 Sprostredkovatelia na finančných trhoch

Hlavnou úlohou sprostredkovateľov je presun finančných prostriedkov od tých, ktorí majú voľné finančné zdroje k tým, ktorí ich potrebujú, s cieľom dosiahnuť zisk. Ich činnosť môžu vykonávať iba za zákonom ustanovených pravidiel, zákonom ustanoveným spôsobom a pod zákonom ustanoveným dohľadom.¹⁰

Zjednodušene ich môžeme rozdeliť na bankových sprostredkovateľov a nebankových sprostredkovateľov.

Banky sú najvýznamnejším finančným sprostredkovateľom. Medzi jej činnosti patrí prijímanie vkladov, poskytovanie úverov, poskytovanie platobných služieb, poskytovanie investičných služieb, investovanie do cenných papierov na vlastný účet. Tiež môže vykonávať správu pohľadávok klienta, finančný lízing, poskytovať bankovú záruku, poradenské služby, vydávať cenné papiere, spravovať elektronické peniaze atď.

Aby sa určitý subjekt mohol stať bankou musí získať bankové povolenie. Na Slovensku toto povolenie vydáva Národná Banka Slovenska.¹¹ Udeľovanie tohto povolenia je v súčasnosti najúčinnnejšou formou regulácie. V rámci Európskej Únie je táto regulácia založená na jednotnej bankovej licencii. To znamená, že ak je banková licencia pridelená v jednom zo štátov EÚ je potom platná vo všetkých krajinách EÚ.

Právne vymedzenie definície banky v legislatíve Slovenskej republiky sa nachádza v zákone č.483/2001 Z. z. o bankách v znení neskorších predpisov, v zmysle

⁹ ČUNDERLÍK, Eubomír. *Právo finančného trhu*. Bratislava: Wolters Kluwer, 2017, s. 12. ISBN 978-80-8168-753-2

¹⁰ STRÉMY, Jana. *Ochrana finančného spotrebiteľa*. Praha: Leges, 2015, s. 23. ISBN 978-80-7502-089-5

¹¹ SLEZÁKOVÁ, Andrea – MIKLOŠ, Peter a kol. *Zákon o dohľade nad finančným trhom. Komentár*. Bratislava : Wolters Kluwer, 2018, s. 44. ISBN 978-80-8168-947-5

ktorého je bankou právnická osoba so sídlom na území Slovenskej republiky založená ako akciová spoločnosť, je úverovou spoločnosťou a má bankové povolenie.

1.1.3.1 Funkcie finančných sprostredkovateľov

Ich základnou funkciou je transformácia peňazí na kapitál. Získavajú peniaze od veriteľov, vytvárajú z nich veľké balíky úverov a tieto zase poskytujú firmám. Môže ísť aj o opačný prípad kde prijímajú veľké vklady od firiem a prerozdeľujú ich na malé úvery.¹²

Keďže mnohokrát ide o zdroje s rôznou dobou splatnosti, vstupuje do transformácie aj časový aspekt. Je dôležité zosúladiť zdroje s ich použitím a tiež dodržiavať pravidlá likvidity a obozretného podnikania.¹³

V súčasnosti je pre finančných sprostredkovateľov jednoduché získať zdroje v zahraničí a transformovať prostriedky v jednej mene na inú menu. Aby znížili riziko musia kapitál diverzifikovať, čím znižujú riziko aj pre svojich klientov.

Finančný sprostredkovateľia sú špecialisti, ktorí vykonávajú tieto transformácie vo veľkom objeme a ich výhodou je, že tým prispievajú k znižovaniu transakčných nákladov.

Ich ďalšou dôležitou funkciou je monitorovanie bonity dlžníkov, vďaka čomu môžu svojim klientom poskytovať informácie. Finanční sprostredkovateľia majú tiež prístup k informáciám o celom trhu a tieto informácie môžu poskytovať v prospech širokej verejnosti.

Majú tiež vytvorenú sieť pobočiek s výpočtovou technikou, pomocou ktorej realizujú platobné transakcie v reálnom čase.¹⁴

1.1.4 Spotrebiteľ ako subjekt finančného trhu

Na SR problematiku ochrany spotrebiteľa rieši zákon o ochrane spotrebiteľa č. 250 / 2007 Z. z. Tento zákon detailnejšie rozoberá aj práva spotrebiteľa.

¹² SIVÁK, Rudolf a kol. *Financie*. 2. vyd. Bratislava : Wolters Kluver, 2019, s. 35. ISBN 978-80-7598-533-0

¹³ ČUNDERLÍK, Lubomír. *Právo finančného trhu*. Bratislava: Wolters Kluver, 2017, s. 13. ISBN 978-80-8168-753-2

¹⁴ STRÉMY, Jana. *Ochrana finančného spotrebiteľa*. Praha: Leges, 2015, s.23. ISBN 978-80-7502-089-5

1. Každý spotrebiteľ má právo na výrobky v bežnej kvalite, pričom tieto výrobky musia byť bezpečné a nemôžu poškodzovať zdravie spotrebiteľa.
2. Každý spotrebiteľ má právo na uplatnenie reklamácie a náhradu škody, v podobe kompenzácie za nedostatky pri nákupe alebo za nepodarkový tovar.
3. Každý spotrebiteľ má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v zmluvách.
4. Dôležitým aspektom sú aj informácie, teda spotrebiteľ má právo na prístup k dostatočným a úplným informáciám aby si mohol spoľahlivo vybrať tovar na základe kvalitných informácií.
5. Spotrebiteľ má právo podať podnet alebo sťažnosť a má právo byť zastupovaný pri riešení súdnych sporov svojim zástupcom alebo zástupcom združenia na ochranu spotrebiteľov.

Cieľom zákona o ochrane spotrebiteľov je poskytnúť ochranu práve tým obyvateľom, ktorí sú náchylní podľahnúť zavádzajúcim praktikám obchodníkov, pričom v dôsledku znášania neférových obchodných praktík je pre nich náročnejšie zabezpečiť základné životné potreby.

Podľa Národnej banky Slovenska je spotrebiteľ každý kto nakupuje tovar alebo služby pre seba alebo pre svojich blízkych a robí to mimo výkonu svojej práce. Ak spotrebiteľ používa služby finančných inštitúcií, je finančným spotrebiteľom.

Právo EÚ definuje aj pojem „*priemerný spotrebiteľ*“ a to v Smernici o nekalých praktikách v ustanovení č.18 preambuly. Tento pojem sa však objavil ešte pred prijatím tejto smernice a to v dokumentoch Európskeho súdneho dvora. Podľa ESD je priemerný spotrebiteľ taký, ktorý má dostatok informácií, vie si ich sám vyhľadať a rozhoduje obozretne, nie unáhlene.

1.2 Online finančné služby

Online finančné služby sa vďaka pohodliu a úspore času stali klientami veľmi obľúbenými. Prináša to však aj svoju negatívnu stránku v podobe bezpečnostných hrozieb, na čo museli finančné inštitúcie promptne zareagovať a čo najlepšie implementovať technologické inovácie.¹⁵ Distančné poskytovanie finančných služieb v

¹⁵ STRÉMY, Jana. *Ochrana finančného spotrebiteľa*. Praha: Leges, 2015, s.90. ISBN 978-80-7502-089-5

podmienkach SR upravuje zákon č.266/2005 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku v znení neskorších predpisov.

Online distribúcia finančných služieb je v súčasnosti veľmi významná, pretože dáva na výber klientovi viacero možností a pomáha mu vyhľadať čo najvýhodnejšiu ponuku. Zároveň prináša množstvo nových príležitostí, čo prispieva k hospodárskemu rastu. Finančné služby môžu prostredníctvom internetu prebiehať v dvoch rôznych podobách, a to ako výlučne elektronická a parciálne elektronická kontraktácia. V praxi však nie je možné umiestniť všetky produkty na internet, hlavne v bankovom sektore plní internet hlavne komunikačnú funkciu.

Napriek tomu, že zažívame „boom“ online služieb, treba zdôrazniť, že miera nakupovania cez internet je krajinách južnej a východnej Európy nižšia ako je priemer EÚ. Elektronický obchod je tiež menej rozšírený medzi staršími spotrebiteľmi, spotrebiteľmi s nižším vzdelaním, spotrebiteľmi s nižším príjmom a tiež medzi spotrebiteľmi z vidieckych oblastí.¹⁶

1.3 Obchodné Praktiky

Predstavujú akékoľvek konanie, opomenutie, spôsob správania alebo vyjadrovania, obchodnú komunikáciu vrátane reklamy a marketingu, priamo spojené s ponukou, predajom a dodávkou tovaru spotrebiteľovi.¹⁷ Ich cieľom je uskutočnenie obchodnej transakcie, teda rozhodnutie spotrebiteľa o nákupe tovaru a vykonania platby, či už vcelku alebo čiastočne.

Vo všeobecnosti sú obchodné praktiky nekalé vtedy, ak sú v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti alebo podstatne narušujú alebo môžu narušiť ekonomické správanie spotrebiteľa vo vzťahu k produktu.

Predovšetkým sa jedná o klamlivé konanie alebo opomenutie klienta a agresívna obchodná praktika, ktorá vo väčšine prípadov vedie k uzavretiu zmluvy s nekalými podmienkami.

Súčasťou Smernice o nekalých obchodných praktikách je aj príloha s názvom Čierna listina nekalých obchodných praktík voči spotrebiteľom. Je významným

¹⁶ STRÉMY, Jana. *Ochrana finančného spotrebiteľa*. Praha: Leges, 2015, s. 94. ISBN 978-80-7502-089-5

¹⁷ DZUROVÁ, Mária: Spotrebiteľ na finančnom trhu. [online]. [cit. 31.1.2020]. Dostupné na internete: <https://euba.sk/www_write/files/SK/ekonomicke-rozhlady/2019/er3_2019_dzurova_fulltext.pdf>.

dokumentom, pretože pomenúva zatiaľ nepomenované, a tým uľahčuje rozhodovanie vo veciach nekalej súťaže.

1.4 Regulácia a dohľad

Je dôležité chrániť finančný trh pred zlyhaniaми ako sú napríklad informačná asymetria, vznik monopolov alebo ďalšie negatívne externality.¹⁸ Tieto zlyhania sa môžu pretaviť do znižovania dôvery niektorých finančných inštitúcií, čo v konečnom dôsledku vedie k znižovaniu stability na finančných trhoch.

V rámci ochrany finančnej stability rozoznávame dva výrazy, ktorých význam sa častokrát zamieňa:

- Regulácia – pravidlá, ktoré sú finančné inštitúcie povinné dodržiavať
- dohľad – kontrola dodržiavania týchto pravidiel¹⁹

Za reguláciu vychádzajúcu z harmonizovaného regulačného rámca platného v štátoch EÚ je zodpovedná predovšetkým Európska Komisia, Rada EÚ a Európsky parlament.

Za dohľad zodpovedá národný orgán dohľad, u nás Národná banka Slovenska. V podmienkach EÚ ide o tzv. únijský dohľad. Pravidelné monitorovanie a hodnotenie systémových rizík vykonáva Európsky výbor pre systémové riziká, ktorý je tiež zodpovedný za makroekonomický dohľad v EÚ.

1.4.1 Regulácia finančného trhu

Hlavným dôvodom regulácie je ochrana pred zlyhávaním trhu. Môže ísť napríklad o informačnú asymetriu. Keďže finančný trh je rýchlo meniaci sa systém a ponuka finančných produktov ale aj počet finančných inštitúcií sa stále rozširuje, je pre klienta veľmi ťažké dostatočne vyhodnotiť bezpečnosť a dôveryhodnosť daných finančných subjektov. Pod pojmom regulácia teda rozumieme tvorbu pravidiel fungovania finančného trhu. Tieto pravidlá a právne predpisy sa musia neustále prispôbovať vývoju na finančných trhoch, vo všeobecnosti ich môžeme podľa obsahu rozdeliť do troch skupín.

¹⁸ SIVÁK, Rudolf a kol. *Financie*. 2. vyd. Bratislava : Wolters Kluwer, 2019, s. 24. ISBN 978-80-7598-533-0

¹⁹ SLEZÁKOVÁ, Andrea – MIKLOŠ, Peter a kol. *Zákon o dohľade nad finančným trhom. Komentár*. Bratislava : Wolters Kluwer, 2018, s. 29. ISBN 978-80-8168-947-5

- a. Zakotvenie informačných a ďalších povinností finančných inštitúcií vo vzťahu ku klientom
- b. Stanovenie pravidiel poskytovania finančných služieb
- c. Právna úprava finančného sprostredkovania a finančného poradenstva

V oblasti regulácie finančných trhov má významnú úlohu právo Európskej Únie, ktoré zjednotilo národné úpravy členských štátov EÚ.

Na Slovensku je ústredným orgánom pre oblasť správy financií Ministerstvo financií SR, ktoré tvorí legislatívu, zákony, podzákonné právne úpravy a všetky rozhodnutia vo všetkých sektoroch finančného trhu, okrem dôchodkového sporenia. O legislatívu dôchodkového sporenia sa stará Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR.

1.4.2 Dohľad nad finančným trhom

V súvislosti s finančnou krízou 2008 bol Európskej komisii predložený dokument s názvom „On Financial Supervision in the EU“ vypracovaný skupinou odborníkov, ktorý položil základný kameň spoločného európskeho dohľadu. Cieľom správy bolo spoločné posudzovanie a vyhodnocovanie systému fungovania regulácie a dohľadu nad finančným trhom.²⁰

Finančná kríza, tiež ukázala, že v oblasti akou je eurozóna sa môžu finančné zlyhania jednoducho preniesť cez hranice a spôsobiť tak finančné ťažkosti aj v ďalších krajinách EÚ. V tejto oblasti sú teda veľmi dôležité harmonizované pravidlá poskytovania finančných služieb vrátane pravidiel vzniku, zániku a fungovania finančných inštitúcií. Preto dôležitým krokom na ceste ku hospodárskej a menovej únii je aj vytvorenie tzv. bankovej únie,²¹ ktorá sa opiera o tri základné piliere:

1. Jednotný mechanizmus dohľadu, známi tiež ako Single Supervisory Mechanism (SSM) – Tvorí ho Európska centrálna banka a vnútroštátne orgány dohľadu. Jeho ciele sú zaistenie bezpečnosti a odolnosti európskeho bankového systému, zvyšovanie stability a finančnej integrácie a zabezpečovanie neustáleho dohľadu. V minulosti nedokázali príslušné orgány dohľadu efektívne dozerať na

²⁰ STRÉMY, Jana. *Ochrana finančného spotrebiteľa*. Praha: Leges, 2015, s. 38. ISBN 978-80-7502-089-5

²¹ ČUNDERLÍK, Lubomír. *Právo finančného trhu*. Bratislava: Wolters Kluwer, 2017, s. 179. ISBN 978-80-8168-753-2

finančnú stabilitu sektoru bankovníctva vo svojej krajine, pretože bankové operácie prechádzali aj do krajín mimo ich pôsobenia. ECB dozerá na všetky finančné inštitúcie pôsobiace v eurozóne, vrátane materských a dcérskych spoločností, vďaka tomu SSM umožňuje jednoduchšie odhalenie potencionálne rizikových finančných operácií.

2. Jednotný mechanizmus riešenia krízových situácií (Single resolution mechanism) – Jej hlavným účelom je efektívne riešenie krízových situácií zlyhávajúcich bánk s minimálnymi nákladmi na verejné financie. Náklady na opatrenia riešenia krízových situácií budú hradené z jednotného fondu, ktorý bude financovaný z príspevkov jednotlivých bánk
3. Jednotný súbor pravidiel (Single rulebook) – Predpokladom na fungovanie bankovej únie je aj harmonizácia všeobecných operatívnych pravidiel pre fungovanie finančných inštitúcií. Single rulebook obsahuje pravidlá týkajúce sa kapitálových požiadaviek, pravidiel ochrany vkladov a pravidiel postupov a riešení krízových situácií zlyhávajúcich bánk.²²

Hlavnými cieľmi bankovej únie sú transparentnejšie, jednotné a bezpečnejšie bankovníctvo v Európe.

1.4.2.1 MiFID

Vďaka jednotnému trhu EÚ sa zvýšil hospodársky rast, čo so sebou prinieslo množstvo nových nástrojov finančného trhu a tiež rastúci počet finančných poskytovateľov a sprostredkovateľov finančných služieb. Rôznorodosťou a neprehľadnosťou sa začala zaoberať aj prvá smernica o trhoch s finančnými nástrojmi tzv. Markets in Financial Instruments Directive (MiFID), účinná od roku 2007. Jej hlavným cieľom bolo prehĺbenie integrácie, konkurencieschopnosti a efektívnosti finančných trhov v EÚ. Tento systém ustanovil regulačný rámec na poskytovanie investičných služieb bankami a investičnými spoločnosťami a na organizáciu regulovaných trhov, tiež určila povinnosti a právomoci vnútroštátnych orgánov dohľadu vo vzťahu k týmto činnostiam.²³

²² Banková únia. [online]. [cit. 20.5.2020]. Dostupné na internete: <<https://www.nbs.sk/sk/spotrebitel/spotrebitel/financne-sluzby-v-eu>>.

²³ STRÉMY, Jana. *Ochrana finančného spotrebitel'a*. Praha: Leges, 2015, s. 43. ISBN 978-80-7502-089-5

Táto smernica bola transponovaná do právneho poriadku SR novelou zákona č. 566/2001 Z. z. o cenných papieroch a investičných službách (ďalej len „zákon o cenných papieroch“). Cieľom tejto implementácie bolo vytvorenie rovnakých podmienok pre investičné služby vo všetkých štátoch EÚ a tým zvýšenie ochrany klientov, trhovej transparentnosti a vytvorenie efektívnejšieho kapitálového trhu.

Zákon o cenných papieroch rozdelil finančných spotrebiteľov – klientov do troch skupín a to, neprofesionálni klienti (väčšinou fyzické osoby), profesionálni klienti, a oprávnené protistrany (banky, poisťovne). Pre každú skupinu určil spôsob prístupu, rozsah ochrany klienta a obsah povinne poskytovaných informácií. Investičné spoločnosti musia formou dotazníkov zistiť informácie o klientovi a tak vyhodnotiť vhodnosť a primeranosť produktu pre klienta z hľadiska jeho skúseností, finančnej situácie a investičných zámerov. Tiež sú povinné poskytnúť klientovi informácie o službách, finančných nástrojoch a navrhovaných stratégiách s poučením a upozornením na riziká spojených s týmito stratégiami. Spoločnosti tiež musia informovať svojich klientov o dôležitých zmenách týkajúcich sa poskytovaného produktu a musia zabezpečiť najlepší možný výsledok realizácie pokynu pre klienta.

System MiFID priniesol do európskeho priestoru kvalitnejšiu hospodársku súťaž a väčší výber finančných inštitúcií pre investorov. Jeho hlavným zámerom bolo poskytnutie vyššieho stupňa ochrany hlavne pre neprofesionálnych klientov.

Táto smernica sa v roku 2014 dočkala ešte ďalšieho vylepšenia a bola pretransformovaná na MiFID II. Účinnosť nadobudla v roku 2017. Jej úlohou je zvyšovanie transparentnosti na trhu.²⁴

1.4.2.2 Európsky systém finančného dohľadu (ESFS)

Vznikol 1.1.2011²⁵ a jeho hlavnou úlohou je zabezpečovanie dohľadu nad európskym finančným systémom. Hlavným cieľom ESFS je zabezpečiť, aby sa pravidlá vzťahujúce sa na tento sektor uplatňovali, s cieľom chrániť finančnú stabilitu, zabezpečiť dôveru vo finančný systém a ochranu užívateľov finančných služieb. Jeho

²⁴ MiFID. [online]. [cit. 21.5.2020]. Dostupné na internete: <https://www.nbs.sk/img/Documents/_PUBLIK_NBS_FSR/Biatec/Rok2016/04-2016/biatec_04_2016_Oller.pdf>.

²⁵ Európsky systém finančného dohľadu. [online]. [cit. 15.5.2020]. Dostupné na internete: <<https://www.nbs.sk/sk/dohlad-nad-financnym-trhom/dohlad/dohlad-eu/europsky-system-financneho-dohladu>>.

súčasťou je Európsky výbor pre systémové riziká (ESRB), Európsky orgán pre bankovníctvo (EBA), Európsky orgán pre poisťovníctvo a dôchodkové poistenie zamestnancov (EIOPA), Európsky orgán pre cenné papiere (ESMA), Spoločný výbor európskych orgánov dohľadu a orgány dohľadu členských štátov.

1.4.2.3 Európsky výbor pre systémové riziká (ESRB)

ESRB je zodpovedný za makroprudenciálny dohľad nad finančným systémom EÚ. Jeho úlohou je predchádzanie a zmierňovanie systémových rizík vyplývajúcich z vývoja na finančných trhoch, s cieľom udržania finančnej stability v únii a zabráneniu období rozsiahlych finančných otrasov. Výbor tiež prispieva k bezproblémovému fungovaniu vnútorného trhu, čím zabezpečuje udržateľnú mieru prispievania finančného sektora k hospodárskemu rastu.

1.4.2.4 Národná Banka Slovenska

Vznikla v roku 1993. Je centrálnou bankou Slovenskej republiky. Vstupom do EÚ v roku 2004 sa stala členom Európskeho systému centrálnych bánk a neskôr prijatím eura v januári 2009 sa stala súčasťou Eurosystemu. Hlavným cieľom NBS je zabezpečovanie cenovej stability, ktorá je dôležitá na dosiahnutie vysokej úrovne zamestnanosti a neinflačného ekonomického rastu.²⁶ Zákon č.747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom v znení neskorších predpisov upravuje dohľad, ktorý vykonáva Národná Banka Slovenska v oblasti bankovníctva, kapitálového trhu, poisťovníctva a dôchodkového sporenia. Cieľom tohto dohľadu je prispievanie k už spomínanej finančnej stabilite, udržanie dôveryhodnosti finančného trhu, vďaka jeho bezpečnému a zdravému fungovaniu, ochrana finančných spotrebiteľov a rešpektovanie pravidiel hospodárskej súťaže.

NBS vedie register veriteľov poskytujúcich spotrebiteľské úvery. Do tohto registru sú zapísaní veritelia, ktorí spĺňajú zákonom určené podmienky podľa zákona č.129/210 Z. z. o spotrebiteľský úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov v znení neskorších predpisov. Veriteľmi teda môžu byť právnické osoby vo veku nad 18 rokov, ktoré sú bezúhonné, dôveryhodné a dosiahli požadované

²⁶ SLEZÁKOVÁ, Andrea – MIKLOŠ, Peter a kol. *Zákon o dohľade nad finančným trhom. Komentár*. Bratislava : Wolters Kluwer, 2018, 492 s. ISBN 978-80-8168-947-5

vzdelanie a prax. Po novom musia tiež preukázať finančnú spôsobilosť a pôvod peňažných prostriedkov použitých na založenie spoločnosti. Všetky požiadavky, ktoré musí veriteľ splniť môžeme rozdeliť do 3 skupín:

- korporátne požiadavky,
- systémové požiadavky
- finančné požiadavky.

Korporátne požiadavky sa zameriavajú na vnútornú organizáciu spoločnosti, teda právnická osoba, ktorá chce byť veriteľom, musí mať formu akciovej spoločnosti alebo spoločnosti s ručením obmedzeným. Môžeme sem zaradiť tiež povinnosť zriadiť dozornú radu a členmi štatutárneho orgánu môžu byť len osoby, ktoré spĺňajú požiadavky odbornej spôsobilosti, bezúhonnosti a dôveryhodnosti. Veriteľ je tiež povinný predložiť grafické znázornenie a opis jeho vlastníckej a organizačnej štruktúry.

Medzi systémové požiadavky patrí prijatie primeraných organizačných postupov na posudzovanie súčasnej a budúcej platobnej schopnosti klientov, poskytovanie úverov, a postupov pri riešení nesplácania úverov a vybavovania reklamácií. Toto tiež vedie k zvyšovaniu ochrany spotrebiteľa pred vlastnou platobnou neschopnosťou. Veriteľ je tiež povinný predložiť návrh systému predchádzania, sledovania a odhaľovania legalizácie príjmov z trestnej činnosti.

Medzi finančné požiadavky patrí určenie spodnej hranice základného imania veriteľa na úrovni 100 000€ s povinnosťou preukázania pôvodu.²⁷ Súčasne veriteľ predkladá NBS aj obchodný plán s predbežným rozpočtom na prvé tri účtovné obdobia.

V súvislosti posúdením bonity klienta sú všetci veritelia povinný používať elektronický register údajov o spotrebiteľských úveroch a zároveň tieto údaje zdieľať so všetkými veriteľmi, s cieľom eliminovať platobnú neschopnosť klienta.

1.4.2.5 Európsky orgán pre bankovníctvo (EBA)

K zriadeniu EBA došlo hlavne pod vplyvom finančnej krízy. Vznikol v roku 2010 so sídlom v Londýne. Hlavným dôvodom bolo zabezpečenie rovnakých

²⁷ STRÉMY, Jana. *Ochrana finančného spotrebiteľa*. Praha: Leges, 2015, 136 s. ISBN 978-80-7502-089-5

podmienok pre všetky zúčastnené strany na úrovne únie a prehlbenie integrácie európskeho dohľadu.²⁸

1.4.2.6 Európsky orgán pre cenné papiere a trhy (ESMA)

Vznikol 1.1.2011 so sídlom v Paríži na základe nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č 1095/2010 a stal sa právnym nástupcom Výboru európskych regulačných orgánov cenných papierov (CERS).

Medzi jeho základné úlohy patrí:

- poskytovanie stanovísk pre inštitúcie EÚ, vypracovávanie usmernení, odporúčaní a návrhov regulačných a vykonávacích technických predpisov
- prispieva k uplatňovaniu právne záväzných aktov EÚ, najmä predchádzaním regulačnej arbitráži, zblížovaním praxe pri výkone dohľadu nad finančným trhom, zmierňovaním a urovnávaním sporov medzi orgánmi dohľadu, a prijímaním opatrení aj v krízových situáciách
- skvalitňovať spoluprácu dohľadov, delegovanie úloh, fungovanie kolégií orgánov dohľadu, organizovať vzájomné hodnotenia
- spolupracovať s ESRB, analyzovať vývoj na trh
- zvyšovanie ochrany investorov, posilňovanie transparentnosti a zverejňovanie informácií
- vykonávanie priameho dohľadu nad ratingovými agentúrami a archívmi obchodných údajov

Na zabezpečenie týchto úloh zriaďuje stále výbory a pracovné skupiny, ktorých členmi sú odborníci z jednotlivých národných kompetentných autorít. Rozhodovacím orgánom, ktorý prijíma všetky politické rozhodnutia a schvaľuje prácu ESMA, je Rada orgánov dohľadu. Jej členmi sú

- vedúci predstavitelia 27 vnútroštátnych orgánov
- pozorovatelia z Islandu, Lichtenštajnska, Nórska
- Pozorovatelia z Európskej komisie
- Jeden zástupca za EBA, jeden zástupca za EIOPA a jeden zástupca za ESRB²⁹

²⁸ BABČÁK, Vladimír a kol. *Finančné právo na Slovensku a v Európskej Únii*. Bratislava: EUROKÓDEX, 2012, s.592. ISBN 978-80-89447-86-2

²⁹ Európsky orgán pre cenné papiere a trh. [online]. [cit. 18.5.2020]. Dostupné na internete: <https://europa.eu/european-union/about-eu/agencies/esma_sk>.

2 Ciel' práce

Hlavným cieľom bakalárskej práce je systematizovanie poznatkov v obširnej problematike ochrany finančného spotrebiteľa na území Slovenska ale aj v ostatných členských štátoch Európskej Únie. Tejto problematike sa dotýka veľa smerníc a nariadení, ktoré sa postupne implementujú aj do zákonov SR.

Aby sme pochopili dôležitosť ochrany finančného spotrebiteľa musíme sa oboznámiť hlavne s finančným trhom, subjektami finančného trhu, ale aj s fungovaním na finančnom trhu. Tiež je dôležité identifikovať postavenie jednotlivých subjektov vystupujúcich na finančnom trhu. Jedným z parciálnych cieľov bolo aj priblíženie výkonu dohľadu vykonávaného Národnou bankou Slovenska

3 Metodika práce a metódy skúmania

Pri vypracovávaní záverečnej práce boli použité rôzne metódy. V prvej kapitole to boli hlavne opisné metódy, ktoré nám pomohli priblížiť postavenie finančných spotrebiteľov, finančných sprostredkovateľov a finančných inštitúcií vykonávajúcich dohľad v Európskej únii. Ďalšou použitou metódou bola abstrakcia, vďaka ktorej sme zo všetkých informácií vyčlenili tie najdôležitejšie a najpodstatnejšie. Dôležitými použitými metódami sú tiež analýza a syntéza, vďaka ktorým sme informácie rozčlenili na jednoduchšie prvky, roztriedili ich a následne spojili jednotlivé časti do celku.

Prvým krokom pri vypracovávaní záverečnej práce bolo vymedzenie primárneho cieľa a na neho nadväzujúcich sekundárnych cieľov, ktoré nám pomohli podrobnejšie rozobrať danú problematiku. Na začiatku bolo nutné dôsledné naštudovanie zdrojov týkajúcich sa danej problematiky, ktoré nám priniesli všeobecné informácie a pomohli spracovať tému. Poznatky sme získali prevažne zo sekundárnych zdrojov. Išlo o domácu a zahraničnú literatúru v podobe knižných zdrojov, internetových zdrojov a odborných publikácií.

V praktickej časti sme využili hlavne kvalitatívny výskum v podobe štruktúrovaného rozhovoru s JUDr. Petrom Miklošom, riaditeľom odboru ochrany finančných spotrebiteľov na MF SR. Ďalej sme tiež spracovávali rozhodnutie NBS týkajúce sa dohľadu vykonaného nad spoločnosťou Consumer Finance Holding a.s., ktorá sa neskôr stala súčasťou Všeobecnej úverovej Banky, a.s. Objektom skúmania praktickej časti bakalárskej práce je poukázať na výkon dohľadu v podmienkach SR vykonávaný Národnou Bankou Slovenska. Tento výkon dohľadu nám približuje fungovanie Európskych centrálnych bánk aj v ostatných členských štátoch EÚ.

4 Výsledky práce

Národná Banka Slovenska nemôže sama predkladať návrhy zákonov ale môže sa podieľať na tvorbe návrhov zákonov v spolupráci s Ministerstvom financií a Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny SR. V rámci finančného trhu v podmienkach EÚ zohráva však dôležitú úlohu ako orgán dohľadu.³⁰ V tejto súvislosti NBS môže dohliadanému subjektu rozhodnutím ustanoviť zákaz:

- a) nekalých obchodných praktík
- b) používanie neprijateľných podmienok v neprospech finančného spotrebiteľa

Ak dohliadaný subjekt porušil práva finančného spotrebiteľa alebo porušil povinnosti v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov je NBS oprávnená podľa zákona č. 747/2004 Z.z. o dohľade nad finančným trhom v znení neskorších predpisov:

- uložiť pokutu do výšky 1 000 000€
- uložiť opatrenie na odstránenie a nápravu zistených nedostatkov
- zakázať používať nekalú obchodnú praktiku alebo neprijateľnú zmluvnú podmienku
- uložiť povinnosť uverejniť opravu neúplnej, nesprávnej alebo nepravdivej informácie
- odobrať bankové povolenie alebo iné oprávnenie na výkon činností v oblasti finančného trhu
- uložiť inú sankciu³¹

4.1 Rozhodnutie NBS týkajúce sa spoločnosti Consumer Finance Holding, a.s.

Útvar dohľadu nad finančným trhom ako orgán NBS vykonal dohľad na mieste nad spoločnosťou Consumer Finance Holding, a.s., ktorá sa rozdelením a následným zlúčením stala súčasťou Všeobecnej Úverovej Banky, a.s.³²

V prvostupňovom konaní bolo zistené nedostatky spočívajúce v porušení práv finančných spotrebiteľov a porušení povinností v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov na základe čoho NBS udelila spoločnosti VÚB:

³⁰ SLEZÁKOVÁ, Andrea – MIKLOŠ, Peter a kol. *Zákon o dohľade nad finančným trhom. Komentár*. Bratislava : Wolters Kluwer, 2018, s. 51. ISBN 978-80-8168-947-5

³¹ STRÉMY, Jana. *Ochrana finančného spotrebiteľa*. Praha: Leges, 2015, s. 73. ISBN 978-80-7502-089-5

³² Rozhodnutie Národnej banky Slovenska. [online]. [cit. 19.2.2020]. Dostupné na internete: <https://www.nbs.sk/_img/Documents/_Dohlad/OFSrozhodnutia/NBS1-000-024-396.pdf>.

1. Pokutu vo výške 10 000€
2. Zákaz používania neprijateľnej zmluvnej podmienky

Na začiatku konania v roku 2015 vydal útvar dohľadu nad finančným trhom poverenie pre členov dohliadajúceho tímu a vykonal dohľad nad činnosťou spoločnosti Consumer Finance, a to najmä v oblasti poskytovania spotrebiteľských úverov, poskytovania predzmluvných informácií, uzatvárania zmlúv o spotrebiteľských úveroch a o neprijateľných zmluvných podmienkach. Celkom bolo vykonaných 5 kontrolných zaobstarávaní finančných služieb, pričom v dvoch prípadoch došlo aj k uzatvoreniu Zmluvy o pôžičke.

Útvar dohľadu NBS v novembri 2015 oznámil spoločnosti Consumer Finance začatie dohľadu na mieste a predložil spoločnosti poverenia. Tiež oznámil termín osobnej návštevy v sídle spoločnosti. Zároveň požiadal o súčinnosť pri výkone dohľadu a o poskytnutie všetkých dokladov potrebných pre výkon dohľadu.

Poverení členovia dohliadajúceho tímu navštívili v decembri 2015 sídlo spoločnosti a počas osobnej návštevy si vyžiadali zmluvnú dokumentáciu spoločnosti týkajúcu sa niektorých spotrebiteľských úverov. Dohliadajúci tím potom preskúmal dané zmluvy a zároveň analyzoval interné predpisy a zmluvné vzťahy spoločnosti, a tiež kládol otázky zástupcom spoločnosti. Z tejto návštevy následne vytvorili úradný záznam, ktorý je súčasťou dohľadového spisu.

Útvar dohľadu zistil, že spoločnosť Consumer Finance porušila povinnosť posúdiť s odbornou starostlivosťou schopnosť spotrebiteľa splácať spotrebiteľský úver, keď riadne nepreverila skutočnú výšku príjmov a výdavkov žiadateľa a spotrebiteľský úver a tiež svojvoľne uviedla inú sumu výdavkov na dosiahnutie priaznivej finančnej situácie spotrebiteľa pre poskytnutie úveru. Sprostredkovateľka 1 nežiadala predloženie dokladov potvrdzujúcich výšku príjmu uvedeného žiadateľom (členom dohliadajúceho tímu) a sama uviedla nižšiu sumu výdavkov ako jej uviedol žiadateľ za účelom „nech to prejde ďalej“. Sprostredkovateľka 2 nepreverila údaj o výdavkoch žiadateľa (členke dohliadajúceho tímu). V oboch prípadoch došlo k uzatvoreniu zmlúv. Spoločnosť Consumer Finance tiež poskytla spotrebiteľský úver spotrebiteľom u ktorých výška mesačnej splátky presiahla ich disponibilný príjem. Útvar dohľadu zhodnotil, že takéto konanie spoločnosti Consumer Finance je v rozpore so zákonom o spotrebiteľských úveroch.

V rámci dohľadu na mieste bolo zistené tiež porušovanie zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého firma nesmie používať neprijateľné zmluvné podmienky v spotrebiteľských zmluvách. Spoločnosť Consumer Finance pri uzatváraní Zmlúv o spotrebiteľskom úvere používala predpripravenú zmluvnú dokumentáciu formulárového typu, ktorá obsahovala túto neprijateľnú podmienku: *„Oznámenia zasielané Klientovi do vlastných rúk sa považujú zadržané okamihom, kedy... sa príslušné oznámenie zaslané Spoločnosťou na poslednú známu adresu Klienta vráti Spoločnosti ako nedoručené, a to aj v prípade, že sa Klient o zaslaní príslušného oznámenia nedozvedel.“* Táto podmienka podľa útvaru dohľadu NBS spôsobuje značnú nerovnováhu medzi právami a povinnosťami zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa.

O dohľade na mieste bol vyhotovený protokol, ktorý je tiež súčasťou dohľadového spisu. Tento protokol o dohľade bol v auguste 2016 doručený spoločnosti Consumer Finance spolu s určenou lehotou 30 kalendárnych dní na uznesenie námietok proti údajom v tomto protokole. V Septembri 2016 spoločnosť Consumer Finance uzniesla námietky proti údajom uvedeným v protokole o dohľade.

Dohľad skončil doručením Oznámenia o skončení dohľadu na mieste spoločnosti Consumer Finance. Prílohou tohto oznámenia bolo aj Oznámenie o výsledku preverenia písomných námietok. Prvostupňový útvar dohľadu oznámil vo februári 2017 spoločnosti Consumer Finance začatie konania, uloženie pokuty a zákazu požívať nekalú obchodnú prax a neprijateľnú zmluvnú podmienku. Spoločnosť Consumer Finance sa v liste vyjadrila k jednotlivým porušeniam a uviedla, aké opatrenia prijala v súvislosti s porušeniami. Zároveň predložila útvaru dohľadu interný dokument Zásady posudzovania schopnosti splácať spotrebiteľský úver.

V júni 2017 útvar dohľadu doplnil do spisu informatívny výpis o spoločnosti Consumer Finance zo stránky finstat.sk k čomu sa spoločnosť nevyjadrila.

Prvostupňovým rozhodnutím NBS zo dňa 18.12.2017, rozhodol útvar dohľadu o uložení pokuty 10 000 eur spoločnosti Consumer Finance za porušenie práv finančného spotrebiteľa a porušenie povinností v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov a súčasne zakázal spoločnosti používať neprijateľnú podmienku.

Právna nástupkyňa spoločnosti Consumer Finance, spoločnosť Všeobecná úverová banka, a.s. podala voči prvostupňovému rozhodnutiu NBS rozklad a zároveň NBS oznámila, že došlo k výmazu spoločnosti Consumer Finance z Obchodného registra. Dôvodom výmazu bolo zrušenie spoločnosti Consumer Finance bez likvidácie

formou rozdelenia a následného zlúčenia s VÚB bankou a spoločnosťou VÚB leasing k dátumu 1.1. 2018. VÚB požiadala NBS o zastavenie konania a o zníženie sumy uloženej pokuty.

VÚB ako právna zástupkyňa spoločnosti Consumer Finance, zaslala NBS svoj právny postoj k danej veci a tiež priložila rozklad danej neprijateľnej podmienky. Podľa právnej zástupkyne táto zmluvná podmienka nijako neznevýhodňuje práva spotrebiteľa. Naopak právna zástupkyňa poukazuje práve na to, že pri neoznamenej zmene korešpondenčnej adresy spotrebiteľa je zhoršené právne postavenie práve spoločnosti Consumer Finance, pretože v danom prípade nemá možnosť žiadnej písomnej komunikácie s klientom. Podľa právnej zástupkyne spoločnosti má veriteľ právo na vyhlásenie okamžitej splatnosti úveru, pri hrubých porušeníach povinností spotrebiteľa vyplývajúcich zo zmluvy o spotrebiteľskom úvere. V prípade, že by zmluvy danú podmienku neobsahovali a spotrebiteľ by si zmenil korešpondenčnú adresu bez oboznámenia veriteľa, veriteľ by stratil možnosť vyhlásiť okamžitú splatnosť spotrebiteľského úveru. Právna zástupkyňa je preto toho názoru, že zmluvná podmienka nie je neprijateľná a preto žiada primerané zníženie pokuty.

Banková rada NBS uskutočnila druhostupňové konanie kde dospela k záverom, že VÚB ako nástupnícka spoločnosť preberá všetky práva a povinnosti spoločnosti Consumer Finance, a tým aj zodpovednosť za správne delikty spôsobené jej predchodcom.

Banková rada súhlasí s označením útvaru dohľadu danej zmluvnej podmienky za neprijateľnú, pretože spôsobuje značnú nerovnováhu práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, tým že mu upiera právo na riadne doručenie písomnosti. Spotrebiteľ nemá v tomto prípade informácie úkonoch spoločnosti Consumer Finance a preto nemôže ani v prípade dobrej viery splniť to čo spoločnosť Consumer Finance vyžaduje. Útvar dohľadu teda v súlade so zásadou legality vyhodnotil danú zmluvnú podmienku za neprijateľnú a uložil spoločnosti Consumer Finance sankcie.

Podľa NBS obava právnej zástupkyne z nedobromysel'ného konania spotrebiteľa nemôže byť dôvodom zakotvenia neprijateľnej zmluvnej podmienky do zmluvy o spotrebiteľskom úvere uplatňujúceho sa voči všetkým spotrebiteľom. Zároveň Banková rada NBS poukazuje na fakt, že podpísaním danej Zmluvy o spotrebiteľskom úvere, má spoločnosť možnosť zasielať výzvy k úhradám alebo iné upozornenia klientovi aj elektronicky.

Právna zástupkyňa Consumer Finance na jednej strane tvrdí, že ide o tzv. vyvrátiteľnú právnu domnienku, ktorá môže byť na základe objektívnych dôvodov napr. pobyt v nemocnici vyvrátená, avšak na druhej strane znenie danej podmienky vôbec nenaznačuje, že takúto možnosť pripúšťa. Spotrebiteľ je z hľadiska informovanosti a z hľadiska vyjednávacej pozície v slabšom postavení, pretože má možnosť naformulovanú zmluvu len akceptovať alebo odmietnuť. Spotrebiteľ nemá možnosť dodávateľom určené podmienky zmeniť a preto ani nemôžeme predpokladať, že by spotrebiteľ rozporoval riadne doručenie písomnosti alebo by namietal objektívnu nemožnosť oboznámenia sa s písomnosťami. Preto ja daná podmienka podľa NBS neprijateľná a schopná poškodiť spotrebiteľa.

NBS sa k sankcii vyjadruje tak, že podľa zákona o dohľade nad finančným trhom môže NBS uložiť pokutu až do výšky 700 000€ (účinnnej v čase vzniku nedostatkov spoločnosti). Sankcia má mať represívny a zároveň preventívny účinok, teda má tiež odradiť aj iné porovnateľné dohliadané subjekty od ďalšieho nezákonného postupu, preto finančný postih nemôže byť neprimerane mierny. Podľa NBS je daná pokuta relatívne nízka.

NBS zároveň uvádza, že pri ukladaní výšky pokuty tiež zohľadnil finančno-ekonomickú situáciu spoločnosti Consumer Finance. Pokuta má byť primeraná protiprávnemu konaniu ale i ekonomickej situácii daného subjektu a spoločnosť Consumer Finance nepredložila žiadny dôkaz, že by daná sankcia bola pre firmu likvidačná.

Za najprísnejší delikt považoval útvar dohľadu práve používanie neprijateľnej podmienky, keďže toto porušenie sa týkalo všetkých spotrebiteľov s ktorými spoločnosť Consumer Finance uzavrela formulárový typ zmluvy, nie len jedného konkrétneho prípadu. Zmluvná podmienka spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán a je spôsobilá poškodiť spotrebiteľa. Spotrebiteľ sa nezapája do tvorby zmluvy a môže len ťažko ovplyvniť zmenu zmluvných podmienok. Dôkazom toho je aj zmluva uzatvorená v kontrolnom zaobstarávaní finančných služieb dohliadajúcim tímom.

Práve preto považuje NBS sankciu za dôvodnú a primeranú.³³

³³ Rozhodnutie Národnej banky Slovenska. [online]. [cit. 19.2.2020]. Dostupné na internete: <https://www.nbs.sk/_img/Documents/_Dohlad/OFSrozhodnutia/NBS1-000-024-396.pdf>.

4.2 Diskusia

K problematike ochrany finančných spotrebiteľov sa v rozhovore vyjadril JUDr. Peter Mikloš, ktorý pôsobí ako riaditeľ odboru ochrany finančných spotrebiteľov na Ministerstve financií Slovenskej republiky.³⁴

Aké riziká sú spojené s medzištátnymi transakciami?

Záleží od toho či ide o transakcie v rámci EÚ, transakcie v rámci menovej únie alebo ide o transakcie mimo týchto krajín.

V rámci menovej únie, v štátoch kde sa platí eurom, sú podmienky všade rovnaké a teda absolútne bez rizika, platby fungujú na rovnakých princípoch.

V rámci EÚ je to veľmi podobné, avšak dochádza ku konverzii, kvôli výmene kurzov. Tiež fungujú cez rovnaké platobné systémy ako v menovej únii.

Pri mimoeurópskych transakciách je to už zložitejšie a spotrebiteľ si musí sám zvážiť cez koho platbu uskutočňuje a pre koho je určená. Výhodnejšie je využívať firmy s dostatočným kreditom a firmy, ktoré poznáme. Cez úplne neznáme firmy, ktoré sa nám na prvý pohľad nezdarujú dôveryhodné rozhodne neodporúčam realizovať platbu.

Môžu tieto riziká ohrozovať finančné prostriedky spotrebiteľov?

To riziko vždy existuje, s výnimkou toho keď platíte v rámci eurozóny. Podľa zákona o platobných službách spotrebiteľ zodpovedá do výšky 50€, keď označí platbu za neautorizovanú. Zvyšok dopláca samotná banka, to už je jej vec.

Ako sa môže spotrebiteľ sám chrániť pred rizikami?

Práve používaním overených obchodníkov.

Aké podmienky musí finančný subjekt splňať aby mohol vstúpiť na finančný trh na SR?

V zákone o platobných službách sú presne určené podmienky, ktoré musí finančný sprostredkovateľ splniť aby sa mohol na Slovensku notifikovať cez NBS. Všetky subjekty však musia mať licenciu, ak nie slovenskú tak minimálne z domovského štátu a na základe tej licencie sa notifikujú v národnej banke Slovenska. Napríklad ak sprostredkovateľ má licenciu z francúzska a chce začať podnikáť na slovenskom trhu, Národná banka Slovenska ho zapíše do registra veriteľov, pretože za

³⁴ HENDL, Jan. *Kvalitatívni výskum*. 4. vyd. Praha: Portál, 2016, s. 173. ISBN 978-80-26209-829

neho zodpovedá Francúzska centrálna banka, ktorá mu vydala licenciu. Podmienky sú v EÚ všade rovnaké, alebo podobné.

Aké opatrenia Ministerstvo financií alebo Národná banka podniká aby rizikám predchádzala?

Ministerstvo berie legislatívu z Európskej únie. To je nosný základ zákona a platobných službách. Ale je tam aj časť legislatívy, ktoré neupravuje EÚ. Hlavnú zodpovednosť za fungovanie celého toho systému ma NBS, ktorá vykonáva dohľad. Ona zodpovedá za splnenie kritérií, ktoré požaduje zákon. Ona tiež zodpovedá za funkčnosť systémov a ich riadne zabezpečenie. NBS, je práve ten orgán, ktorý vykonáva dohľad na mieste, tvorí si výkazy a štatistiky. NBS má všetky informácie o danej problematike.

Napríklad keď kvôli výpadku neprejde platba a spotrebiteľ príde o svoje peniaze, MF SR zakročiť nemôže, pretože vytvára len legislatívu. Jedine NBS má právomoc riešiť danú situáciu.

Ak má finančný spotrebiteľ problém na koho sa môže obrátiť?

Môže sa obrátiť práve na NBS, pretože MF SR prijalo legislatívu, respektíve zákon o dohľade, kde je určená NBS ako orgán ochrany spotrebiteľa na finančnom trhu. NBS teda rieši konkrétne podania. K tomu ma vytvorený formulár na internetovej stránke, kde môže spotrebiteľ opísať konkrétny problém a NBS ho zaradí do riešenia. Ministerstvo môže zasahovať jedine do legislatívy, teda keď NBS identifikuje konkrétne riziká, MF SR môže upraviť legislatívu. Dôležité je, že slovenská úprava legislatívy nemôže byť v kolízii s úpravou EÚ.

Toto je nekonečný kolobeh. Napríklad zákon o úveroch na bývanie, z roku 2016, ktorého revízia už teraz prebieha. Spolupracujeme na tom aj s EÚ. Snažíme sa identifikovať kde vznikajú problémy aj v iných krajinách, popritom ten zákon stále upravujeme aj v našich domácich podmienkach a meníme jeho parametre.

Do akej miery sú spotrebiteľia finančne gramotní?

Finančná gramotnosť na SR je relatívne nízka, vychádza to s PISA testov, ale aj s testov, ktoré máme my ako MFSR k dispozícii. Časť problémov, ktoré spotrebiteľia ohľadom financií majú môžeme pripísať neznalosti a nízkej finančnej gramotnosti.

Akým spôsobom sa Ministerstvo financií snaží zlepšiť finančnú gramotnosť?

Snaha je enormná. Okrem toho že sme naplnili národný štandard finančnej gramotnosti., ktorý je prierezovým predmetom v rámci stredných škôl, máme aj nový

projekt Financie v Lavici, v rámci ktorého chodíme na základné a stredné školy a organizujeme rôzne druhy prednášok podľa veku publika. Napríklad pre najmenších máme rôzne druhy komixov, kde sa učia úplne základe o peniazoch. Ako vznikli, že nepadajú z neba, že z bankomatu nemôžem dolovať peniaze ako chcem. Učíme ich ako sporiť, ako používať platobné karty, že PIN kód nemôže prezradiť hocikomu, jednoducho úplne základy pre menšie deti. Väčšie deti majú prednášky, ktoré sú detailnejšie. A tiež venujeme prednášky aj učiteľom, kde ideme ešte viac do hĺbky, aby učitelia dobre pochopili problematiku a mohli ďalej tieto informácie predávať na predmetoch, ktoré vyučujú, napríklad aj na matematike.

Táto snaha prebieha od septembra 2019, a k novembru sa nám podarilo preškoliť už 1 000 žiakov, a ďalších minimálne 1000 plánujeme do konca roka 2019. Plánujeme prednášať aj na vysokých školách.

Záver

Finančný trh je významnou súčasťou ekonomiky každého štátu a je tiež indikátorom životaschopnosti spoločnosti.³⁵ Spolu s hospodárskym rastom, rastie aj objem voľných finančných zdrojov. To nám naznačuje, že spotrebiteľia sa stále viac snažia investovať svoje prostriedky za účelom zhodnotenia, čo so sebou však môže priniesť aj určité riziko.

Kvôli rôznorodosti finančných nástrojov a rastu počtu finančných poskytovateľov rastie aj potreba finančného spotrebiteľa chrániť.

Cieľom záverečnej práce bolo bližšie objasniť problematiku ochrany finančných spotrebiteľov, ako aj priblíženie činností orgánov dohľadu, ktorých úlohou je udržanie finančnej stability.

Otrasy na finančnom trhu po vypuknutí krízy spôsobili, že sa orgány dohľadu museli zamyslieť nad tým, ako následky krízy odstraňovať ale uvedomili si, že veľmi dôležité je aj im predchádzať. V tejto oblasti zohráva v podmienkach EÚ dôležitú úlohu Európsky výbor pre systémové riziká. Európska únia si v rámci celého sveta udržuje oblasti zavádzania nových a zodpovednejších pravidiel pre finančný sektor vedúcu pozíciu. V súvislosti s jednotným mechanizmom dohľadu si systém európskych centrálnych bánk dal cieľ vytvorenia dodatočných rezerv, ktoré sa v horších časoch použijú na krytie strát, čím sa zmierni dopad krízy a utlmí úverový rast. To je jasný príklad toho, že najdôležitejšiu úlohu v otázke ochrany spotrebiteľov zohráva najmä prevencia, ktorá má podobu opatrení, ktoré sa snažia predchádzať poškodzovaniu finančných spotrebiteľov. Národná banka Slovenska dostala v tejto súvislosti významné právomoci aby dokázala odhaliť porušovanie právnych predpisov a vyvodit' tak primerané sankcie. Medzi tieto právomoci patrí aj tzv. mystery shopping, teda zaobstarávanie finančných služieb pod utajenou identitou, vďaka čomu môžeme lepšie porozumieť problémom, s ktorými sa finančný spotrebiteľia stretávajú, čo v konečnom dôsledku vedie k transparentnosti poskytovania finančných služieb. Ďalším pozitívom v tejto oblasti je aj ochrana spotrebiteľa pred ním samotným a to vďaka povinnom posudzovaní schopnosti splácať úver, aby sa tak predišlo veľkej miere zadlženia a neschopnosti splácať. Za zásadnú zložku spotrebiteľskej politiky EÚ môžeme teda považovať transparentnosť a kvalitné poskytovanie finančných služieb v prospech spotrebiteľa.

³⁵ STRÉMY, Jana. *Ochrana finančného spotrebiteľa*. Praha: Leges, 2015, s. 11. ISBN 978-80-7502-089-5

Nevýhodou však stále ostáva nejednotná úprava ochrany finančného spotrebiteľa. Všetky právne predpisy týkajúce sa tejto oblasti sú pre priemerného spotrebiteľa neprehľadné.

Finančný trh je dynamické miesto, preto by sme sa nemali uspokojiť so súčasným stavom, naopak mali by sme aktívne reagovať na jeho vývoj.

Zoznam použitej literatúry

Knižné publikácie:

BABČÁK, Vladimír a kol. *Finančné právo na Slovensku a v Európskej Únii*. Bratislava: EUROKÓDEX, 2012, 832s. ISBN 978-80-89447-86-2

ČUNDERLÍK, Ľubomír. *Právo finančného trhu*. Bratislava: Wolters Kluwer, 2017, 257s. ISBN 978-80-8168-753-2

HENDL, Jan. *Kvalitativní výskum*. 4. vyd. Praha: Portál, 2016, 440. s. ISBN 978-80-26209-829

SLEZÁKOVÁ, Andrea – MIKLOŠ, Peter a kol. *Zákon o dohľade nad finančným trhom. Komentár*. Bratislava : Wolters Kluwer, 2018, 492 s. ISBN 978-80-8168-947-5

SIVÁK, Rudolf a kol. *Financie*. 2. vyd. Bratislava : Wolters Kluwer, 2019, 440 s. ISBN 978-80-7598-533-0

STRÉMY, Jana. *Ochrana finančného spotrebiteľa*. Praha: Leges, 2015, 136 s. ISBN 978-80-7502-089-5

Elektronické zdroje:

Banková únia. [online]. [cit. 20.5.2020]. Dostupné na internete: <<https://www.nbs.sk/sk/spotrebiteľ/spotrebiteľ/financne-sluzby-v-eu>>.

DZUROVÁ, Mária: Spotrebiteľ na finančnom trhu. [online]. [cit. 31.1.2020]. Dostupné na internete: <https://euba.sk/www_write/files/SK/ekonomicke-rozhlady/2019/er3_2019_dzurova_fulltext.pdf>.

Európsky systém finančného dohľadu. [online]. [cit. 15.5.2020]. Dostupné na internete: <<https://www.nbs.sk/sk/dohľad-nad-financnym-trhom/dohľad/dohľad-eu/europsky-system-financneho-dohladu>>.

Európsky orgán pre cenné papiere a trh. [online]. [cit. 18.5.2020]. Dostupné na internete: <https://europa.eu/european-union/about-eu/agencies/esma_sk>.

MiFID. [online]. [cit. 21.5.2020]. Dostupné na internete: <https://www.nbs.sk/_img/Documents/_PUBLIK_NBS_FSR/Biatec/Rok2016/04-2016/biatec_04_2016_Oller.pdf>.

Ochrana finančného spotrebiteľa. [online]. [cit. 20.3.2020]. Dostupné na internete: <https://www.nbs.sk/_img/Documents/_Publikacie/OstatnePublik/OCHRANA_FINAN_SPOTR.pdf>.

Rozhodnutie Národnej banky Slovenska. [online]. [cit. 19.2.2020]. Dostupné na internete: < https://www.nbs.sk/_img/Documents/_Dohlad/OFSrozhodnutia/NBS1-000-024-396.pdf >.

Spotrebiteľské práva. [online]. [cit. 1.4.2020]. Dostupné na internete: <<https://www.nbs.sk/sk/dohlad-nad-financnym-trhom/ochrana-financneho-spotrebiteľa/spotrebiteľske-prava> >.

Použité právne predpisy:

Zákon č.129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov

Zákon č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom v znení neskorších predpisov

Zákon č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a o finančnom poradenstve v znení neskorších predpisov

Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov

Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov

Zákon č. 266/2005 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku

Zákon č. 484/2001 Z. z. o bankách v znení neskorších predpisov

Zákon č. 566/2001 Z. z. o cenných papieroch a investičných službách v znení neskorších predpisov

Zákon č. 258/2001 Z. z. o spotrebiteľských úveroch

Zmluva o fungovaní EÚ

