

**EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE
NÁRODOHOSPODÁRSKA FAKULTA**

Evidenčné číslo: 101002/I/2018/36086129769026564

**OCHRANA FINANČNÉHO SPOTREBITEĽA
A FINANČNÁ GRAMOTNOSŤ V SLOVENSKEJ
REPUBLIKE**

Diplomová práca

2018

Bc. Simona Fialová

**EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE
NÁRODOHOSPODÁRSKA FAKULTA**

**OCHRANA FINANČNÉHO SPOTREBITEĽA
A FINANČNÁ GRAMOTNOSŤ V SLOVENSKEJ
REPUBLIKE**

Diplomová práca

Študijný program: Ekonomická teória a ekonomická žurnalistika

Študijný odbor: Národné hospodárstvo

Školiace pracovisko: Katedra ekonomickej teórie

Vedúci záverečnej práce: Ing. Marcel Novák, PhD.

Bratislava 2018

Bc. Simona Fialová

Čestné vyhlásenie

Čestne vyhlasujem, že som na vypracovaní diplomovej práce pracovala samostatne a uviedla som všetku použitú literatúru.

Dátum:

PodĎakovanie

Touto cestou sa chcem poĎakovať vedúcemu mojej diplomovej práce Ing. Marcelovi Novákovi, PhD. za poskytnutú odbornú pomoc, cenné rady a správne smerovanie pri písaní diplomovej práce.

ABSTRAKT

FIALOVÁ, Simona : *Ochrana finančného spotrebiteľa a finančná gramotnosť v Slovenskej republike*. – Ekonomická univerzita v Bratislave. Národohospodárska fakulta; Katedra ekonomickej teórie. – Vedúci diplomovej práce: Ing. Marcel Novák, PhD. – Bratislava: NHF EU, 2018, 74 s.

Cieľom diplomovej práce je poukázať na význam a uplatnenie ochrany finančného spotrebiteľa pri využívaní rôznych finančných služieb, cez prizmu komunitného práva a právneho systému Slovenskej republiky, vymedziť úlohu Národnej banky Slovenska pri ochrane finančného spotrebiteľa a zdôrazniť aktuálnosť problematiky finančnej gramotnosti na Slovensku.

Práca je rozdelená do štyroch kapitol. Obsahuje 27 grafov, 14 tabuliek a jednu prílohu. Prvá kapitola je zameraná na súčasný stav riešenej problematiky. Obsahom druhej a tretej kapitoly je definovanie hlavného cieľa, parciálnych cieľov a metodiky práce. Záverečná kapitola sa zaoberá výsledkami prieskumu, ktorý sme vykonali na Slovenskej technickej univerzite v Bratislave. Jeho zámerom bolo zistiť úroveň finančnej gramotnosti na vybranej vzorke respondentov - študentov.

Výsledok práce naznačuje, že neexistuje vplyv pohlavia respondentov na úroveň ich finančnej gramotnosti a taktiež sa nepreukázal vplyv stupňa vzdelania respondentov na stupeň ich finančnej gramotnosti. Na druhej strane sme u viacerých respondentov zistili vyššiu úroveň finančnej gramotnosti oproti referenčnému prieskumu Slovenskej bankovej asociácie.

Kľúčové slová: ochrana finančného spotrebiteľa, finančná gramotnosť, Národná banka Slovenska.

ABSTRACT

FIALOVÁ, Simona: *Financial Consumer Protection and Financial Literacy in Slovak republic*. - University of Economics in Bratislava. Faculty of National Economy; Department of Economics. – Supervisor: Ing. Marcel Novák, PhD. – Bratislava: NHF EU, 2018, pages: 74.

The aim of the diploma thesis is to point out the importance and application of the protection of the financial consumer in the use of various financial services, through the prism of the community law and the legal system of the Slovak Republic, to further define the role of the National Bank of Slovakia in protecting the financial consumer and to emphasize the topicality of financial literacy in Slovakia.

The thesis is divided into four chapters. It contains 27 graphs, 14 tables and one attachment. The first chapter focuses on the current state of the problem solved. The content of the second and third chapters is the definition of the main objective, the partial objectives and the methodology of the work. The final chapter deals with the results of the survey conducted at the Slovak Technical University in Bratislava. Its aim was to determine the level of financial literacy on a selected sample of respondents-students.

Keywords: financial consumer protection, financial literacy, National Bank of Slovakia.

Obsah

ÚVOD.....	10
1 SÚČASNÝ STAV RIEŠENEJ PROBLEMATIKY DOMA A V ZAHRANIČÍ.....	13
1.1 Legislatívna ochrana finančného spotrebiteľa na Slovensku	14
1.2 Vymedzenie pojmového aparátu.....	18
1.3 Úloha Národnej banky Slovenska - dohľad nad finančným trhom a ochrana finančného spotrebiteľa.....	20
1.4 Odborná starostlivosť finančných inštitúcií o spotrebiteľa.....	27
1.4.1 Profesionálny a neprofesionálny klient ako nositeľ investičného rizika	28
1.4.2 Finančná gramotnosť spotrebiteľa pri domáhaní sa svojich práv	29
1.5 Národný štandard finančnej gramotnosti na Slovensku.....	29
1.6 Štatistika finančnej gramotnosti na Slovensku	30
1.6.1. Výsledky finančnej gramotnosti Slovákov.....	30
1.6.2 Výsledky slovenských žiakov v oblasti finančnej gramotnosti v medzinárodnom meraní OECD PISA 2015	32
1.7 Vzdelávacie projekty finančnej gramotnosti na Slovensku	33
1.7.1. Aktuálny Národný vzdelávací program finančnej gramotnosti.....	33
1.7.2. Prvý projekt na podporu finančného vzdelávania s Nadáciou pre deti Slovenska	35
1.7.3. Druhý Projekt finančného vzdelávania s Tatrabankou.....	36
2 CIEĽ PRÁCE.....	38
3 METODIKA PRÁCE A METÓDY SKÚMANIA.....	39
4 VÝSLEDKY PRÁCE A DISKUSIA	41
4.1 Výsledky prieskumu.....	41
4.2 Hodnotenie výskumných otázok	51
ZÁVER	64
ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY	68

Zoznam ilustrácií a tabuliek

Graf 1 Štruktúra respondentov podľa pohlavia	41
Graf 2 Štruktúra respondentov podľa dosiahnutého stupňa vzdelania	42
Graf 3 Štruktúra respondentov podľa fakulty	43
Graf 4 Prepočet výšky sumy po 3 rokoch, v prípade vkladu 10 000 EUR.....	44
Graf 5 Dostatok finančných prostriedkov.....	45
Graf 6 Kúpna sila úspor	46
Graf 7 Výhodná ponuka banky z hľadiska vyššieho zhodnotenia vkladu.....	47
Graf 8 Výhodná ponuka banky pre manželov	48
Graf 9 Ukazovateľ, vysvetľujúci celkové náklady na úver	49
Graf 10 Zodpovedný za škodu v prípade krádeže peňaženky	50
Graf 11 Riziko investície do produktu, sľubujúceho nadpriemerné výnosy	51
Graf 12 Porovnanie odpovedí na otázku 1 podľa pohlavia	52
Graf 13 Porovnanie odpovedí na otázku 2 podľa pohlavia	53
Graf 14 Porovnanie odpovedí na otázku 3 podľa pohlavia	53
Graf 15 Porovnanie odpovedí na otázku 4 podľa pohlavia	54
Graf 16 Porovnanie odpovedí na otázku 5 podľa pohlavia	54
Graf 17 Porovnanie odpovedí na otázku 6 podľa pohlavia	55
Graf 18 Porovnanie odpovedí na otázku 7 podľa pohlavia	55
Graf 19 Porovnanie odpovedí na otázku 8 podľa pohlavia	56
Graf 20 Porovnanie odpovedí na otázku 1 podľa stupňa vzdelania	57
Graf 21 Porovnanie odpovedí na otázku 2 podľa stupňa vzdelania	58
Graf 22 Porovnanie odpovedí na otázku 3 podľa stupňa vzdelania	58
Graf 23 Porovnanie odpovedí na otázku 4 podľa stupňa vzdelania	59
Graf 24 Porovnanie odpovedí na otázku 5 podľa stupňa vzdelania	59
Graf 25 Porovnanie odpovedí na otázku 6 podľa stupňa vzdelania	60
Graf 26 Porovnanie odpovedí na otázku 7 podľa stupňa vzdelania	61
Graf 27 Porovnanie odpovedí na otázku 8 podľa stupňa vzdelania	61
Tabuľka 1 Subjekty finančného trhu	26
Tabuľka 2 Počet respondentov podľa pohlavia	41
Tabuľka 3 Respondenti podľa dosiahnutého stupňa vzdelania	42

Tabuľka 4 Početnosť respondentov podľa fakulty	43
Tabuľka 5 Prepočet výšky sumy po 3 rokoch, v prípade vkladu 10 000 EUR.....	44
Tabuľka 6 Dostatok finančných prostriedkov	45
Tabuľka 7 Kúpna sila úspor.....	46
Tabuľka 8 Výhodná ponuka banky z hľadiska vyššieho zhodnotenia vkladu.....	47
Tabuľka 9 Výhodná ponuka banky pre manželov	48
Tabuľka 10 Ukazovateľ, vysvetľujúci celkové náklady na úver	49
Tabuľka 11 Zodpovedný za škodu v prípade krádeže peňaženky	50
Tabuľka 12 Riziko investície do produktu, sľubujúceho nadpriemerné výnosy	51
Tabuľka 13 Percento správnych odpovedí podľa pohlavia respondentov	56
Tabuľka 14 Percento správnych odpovedí podľa stupňa vzdelania	62
Tabuľka 15 Porovnanie výsledkov	62

Úvod

Ako jeden z najdôležitejších ukazovateľov vyspelosti európskeho finančného trhu možno považovať úroveň (respektíve stupeň) ochrany finančných spotrebiteľov. Po tom, ako došlo k rozšíreniu Európskej únie, sa automaticky zoskupili milióny spotrebiteľov, ktorí sú rovnocenní v rámci tohto spoločenstva.

Poškodzovanie spotrebiteľov sa v najčastejšej miere vyskytuje z dôvodu manipulácií v rámci finančných trhov. Nejestvuje jednotnosť právnej regulácie finančného trhu a v každom štáte dochádza k odlišnostiam, ktoré v konečnom dôsledku pramenia z rozdielnej trhovej štruktúry, rôznych cieľov, ktoré majú v úmysle zákonodarcovia tej-ktorej krajiny dosiahnuť. Na samotnú súčasnú podobu právnej regulácie má nesporne vplyv aj historický vývoj ale aj to, aký právny systém sa v danej krajine využíva.

Na druhej strane každý človek v tejto spoločnosti musí byť zodpovedný voči svojim výdavkom a musí si uvedomiť, že každá chyba niečo stojí. Po zhodnotení reality v našej legislatíve, štát v súčasnosti chráni spotrebiteľa a dáva mu niekoľko možností rozhodnúť sa a v prípade chyby brániť sa. Záleží na každom z nás, ako túto možnosť využije alebo nevyužije, pretože o nej nevie. V rámci Slovenskej republiky sa dosiahol konsenzus zákonov, ktoré hovoria v prospech spotrebiteľa. Dôležité je informovať o nich a zriadiť centrálny systém riešenia sporov medzi klientom a finančnou inštitúciou.

Zjednotenie právnych predpisov Slovenskej republiky s komunitárnym právom prebieha nepretržitým spôsobom aj po vstupe Slovenska do Európskej únie.

Ochrana finančného spotrebiteľa nepatrila v začiatkoch vzniku Európskej únie k presadzovaným politikám. Až Maastrichtská zmluva má ochranu spotrebiteľa ako samostatnú tému politiky.

Proces harmonizácie legislatívy Slovenskej republiky s komunitárnym právom umožňujú smernice. Obsahuje lehotu na transpozíciu, čo je prenesenie obsahu do vnútroštátneho predpisu a lehotu na implementáciu, čo je faktické zabezpečenie jej rešpektovania. Pokiaľ nie je smernica implementovaná riadne a včas, môže byť členská krajina postihnutá, v konečnom štádiu uložením pokuty. Vzhľadom na veľkosť finančného trhu je nutné mať zavedených niekoľko smerníc, ktoré pokrývajú celý trh. Preto existujú rozdielne smernice pre sektor bankový, poisťovací a kapitálový trh.

Na Slovensku je veľká tradícia vo využívaní bánk a bankových služieb, a práve preto každý rok pribudne na účet týchto finančných inštitúcií až miliarda eur na 5 miliónov obyvateľov. Najpoužívanějšími produktmi, ktoré využívajú Slováci sú bežné účty, vkladné knižky a termínované vklady.

V rámci finančného trhu na Slovensku je Národná banka Slovenska považovaná za orgán ochrany finančných spotrebiteľov. Úlohami tohto orgánu je napomáhať k stabilizovaniu finančného systému, prispievať k zdravej a bezpečnej funkčnej činnosti finančného trhu v záujme toho, aby sa udržala dôveryhodnosť finančného trhu, chránili klienti a akceptovali požiadavky a pravidlá hospodárskej súťaže. Na základe schválenej Koncepcie ochrany spotrebiteľov na finančnom trhu Národná banka postupuje takým spôsobom, že prostredníctvom svojej činnosti umocňuje preventívne efekty kompetencií v rámci výkonu dohľadu na ochranu finančných spotrebiteľov.

V prípade, že dôjde k porušeniu povinností v rámci ochrany spotrebiteľov na finančnom trhu, môže Národná banka Slovenska za toto porušenie peňažným spôsobom sankcionovať, zakázať nekalú obchodnú praktiku, prípadne neprijateľnú zmluvnú podmienku, ktorá pôsobí v neprospech spotrebiteľov.

Aby sa mohla zvýšiť ochrana záujmov klientov, investorov, poistencov, účastníkov dôchodkového sporenia a iných osôb, poskytujúcim služby z oblasti bankovníctva, kapitálového trhu, poisťovníctva a dôchodkového sporenia, Národná banka Slovenska:

- a. je nápomocná pri dlhodobom finančnom vzdelávaní širokej verejnosti a aktívnym spôsobom na ňom kooperuje,
- b. dohliada na to, aby boli poskytované všetky dôležité informácie, predovšetkým sa dôkladne plnila jej informačná povinnosť,
- c. dohliada na to, aby podnikanie bolo transparentné a taktiež odborná správa a riadenie subjektov, ktorí poskytujú finančné produkty a služby,
- d. napomáha pri ochrane minoritných investorov pred tým, aby bol znehodnotený či nedostupný ich majetok z dôvodu rozhodnutia investorov,
- e. poskytuje informácie verejnosti o tom, aké zverejnenie je nápomocné ochrane účastníkov finančného trhu, predovšetkým prostredníctvom tlačových správ a internetovej stránky.

Účastníci finančného trhu (domácnosti, podniky, štát) disponujú rozličnou mierou znalostí o fungovaní finančného trhu a rizikách spojených s investovaním. Domácnosti ako fyzické osoby majú nerovnocenné postavenie vo vzťahu k finančným inštitúciám na Slovensku. Z tohto hľadiska je povinnosťou štátu vytvoriť také pravidlá na finančnom trhu, ktoré budú prispievať k ochrane spotrebiteľa presne v čase kedy to bude nevyhnutné.

Cieľom národného vzdelávacieho programu finančnej gramotnosti je, aby finančne vzdelaný Slovák plánoval svoje financie, zveľaďoval svoj majetok, tvoril si finančnú rezervu, zbytočne sa nezadlžoval a vedel reálne zvážiť svoje aktíva a pasíva pre svoje strategické ciele.

Výsledky prieskumov ktoré prezentujeme v našej práci sú alarmujúce a dnes už vieme, že chýba osveta. Finančné vzdelávanie síce začalo na základných a stredných školách, ale ako riziková skupina ostávajú študenti vysokých škôl a naviac aj dospelí, ktorí sú finančne negramotní. Na tejto úrovni osveta stagnuje.

Cieľom diplomovej práce je poukázať na význam a uplatnenie ochrany finančného spotrebiteľa pri využívaní rôznych finančných služieb, cez prizmu komunitného práva a právneho systému Slovenskej republiky, vymedziť úlohu Národnej banky Slovenska pri ochrane finančného spotrebiteľa a zdôrazniť aktuálnosť problematiky finančnej gramotnosti na Slovensku.

1 Súčasný stav riešenej problematiky doma a v zahraničí

Z dôvodu globalizácie a tiež integrácie sa vyskytuje aj nutnosť, aby sa regulovali finančné trhy. K výkonu regulácie a dohľadu nad finančným trhom dochádza na dvoch úrovniach a to národnej a tiež medzinárodnej. Samotné zjednocovanie pravidiel v rámci finančného trhu má bezprostredný vplyv aj na finančné služby, respektíve ich poskytovanie, odstraňovanie praktík vo finančníctve, ktoré sú nelegálneho charakteru a dohľadanie nad činnosťami finančných inštitúcií. Regulácia môže disponovať rozličnou podobou (od informačných požiadaviek, cez prísne opatrenia, až k jednotlivým dohľadom). V rámci praxe nastáva prepojenie medzi reguláciou a dohľadom. Regulácia a môže členiť na primárnu (v podobe zákonných predpisov) a sekundárnu (ktorá je v podobe vyhlášok a podobne). (Strémy, 2015)

V tejto súvislosti dodávame, že právne pravidlá majú záväzný a vymáhateľný charakter a z toho dôvodu sú dôležitým atribútom medzi regulačnými nástrojmi. Nesporne relevantné je aj nastavenie optimálneho významu. V prípade, že sú veľmi prísne, nastávajú aj zbytočné náklady účastníkov trhu a rovnako aj tým inštitúciám, ktoré vykonávajú dohľad. Rovnako takéto pravidlá bránia tomu, aby sa mohlo vytvoriť dostatočné konkurenčné prostredie. Na druhej strane ak sú pravidlá veľmi mierne, môže to viesť k výskytu podvodov, či transakcií, ktoré sú nelegálneho charakteru či k poškodzovaniu účastníkov na finančnom trhu. (Strémy, 2015, s. 34).

Za jeden z najdôležitejších ukazovateľov vyspelosti európskeho finančného trhu možno považovať úroveň (respektíve stupeň) ochrany finančných spotrebiteľov. Po tom, ako došlo k rozšíreniu Európskej únie, sa automaticky zoskupili milióny spotrebiteľov, ktorí sú rovnocenní v rámci tohto spoločenstva. Tu dodávame, že poškodzovanie spotrebiteľov sa v najčastejšej miere vyskytuje z dôvodu manipulácií v rámci finančných trhov. Nejestvuje jednotnosť právnej regulácie finančného trhu a v každom štáte dochádza k odlišnostiam, ktoré v konečnom dôsledku pramenia z rozdielnej trhovej štruktúry, rôznych cieľov, ktoré majú v úmysle zákonodarcovia tej-ktorej krajiny dosiahnuť. Na samotnú súčasnú podobu právnej regulácie má nesporne vplyv aj historický vývoj ale aj to, aký právny systém sa v danej krajine využíva.

Integrácia pri finančných službách v prostredí Európskej únie a implementovanie jej legislatívy do právnych poriadkov jednotlivých členských krajín sa týka narastajúcej

nevyhnutnosti zabezpečovať ochranu finančným spotrebiteľom. Podstatným prvkom spotrebiteľskej politiky Európskej únie je zabezpečenie funkčnosti finančných služieb, ktoré by boli v prospech všetkých spotrebiteľov. Na základe uvedeného je možné potvrdiť, že európska legislatíva je odrazom snahy zaistiť, aby bol jednotný trh miestom slobody a príležitostí, pracujúci v prospech spomínaného obyvateľstva (Strémy, 2015, s. 41).

1.1 Legislatívna ochrana finančného spotrebiteľa na Slovensku

Množstvo zákonov o ochrane spotrebiteľa bolo prijímaných či upravovaných práve z dôvodu vstupu do Európskej únie. Zjednotenie právnych predpisov Slovenskej republiky s komunitárnym právom prebieha nepretržitým spôsobom aj po vstupe Slovenska do Európskej únie.

Ochrana spotrebiteľa nepatrila v začiatkoch vzniku Európskej únie k presadzovaným politikám. Až Maastrichtská zmluva má ochranu spotrebiteľa ako samostatnú tému politiky.

Proces harmonizácie legislatívy Slovenskej republiky s komunitárnym právom umožňujú smernice. Tie sú právne akty, ktoré zabezpečujú určitý štandard, ako je napríklad ochrana spotrebiteľa, dane a podobne. Na základe smernice je predpísaný výsledok, ktorý sa má dosiahnuť. Obsahuje lehotu na transpozíciu, čo je prenesenie obsahu do vnútroštátneho predpisu a lehotu na implementáciu, čo je faktické zabezpečenie jej rešpektovania. Pokiaľ nie je smernica implementovaná riadne a včas, môže byť členská krajina postihnutá, v konečnom štádiu uložením pokuty. (Hrubý, Krásnická, 2012, s.104)

Vzhľadom na veľkosť finančného trhu je nutné mať zavedených niekoľko smerníc, ktoré pokrývajú celý trh. Preto existujú rozdielne smernice pre sektor bankový, poisťovací a kapitálový trh.

Bankový sektor a bankové vzťahy upravuje smernica Európskeho parlamentu a Rady 2013/36 / EÚ z 26. júna 2013. o prístupe k činnosti úverových inštitúcií a dohľade nad úverovými inštitúciami a investičnými spoločnosťami, (smernica Capital Requirements Directive IV alebo CRD IV) a nariadenia Európskeho parlamentu a Rady č. 575/2013 z 26. júna 2013 o prudenciálnych požiadavkách na úverové inštitúcie a investičné spoločnosti (Capital Requirements Regulation alebo CRR).

Ku kapitálovému trhu sa rovnako ako k poisťovaciemu či bankovému sektoru vzťahuje množstvo smerníc, ktoré majú chrániť nielen celý trh, ale v konečnom dôsledku i

spotrebiteľov. Medzi najnovšie smernice a nariadenia, ktoré majú zlepšiť fungovanie kapitálového trhu patrí smernica Európskeho parlamentu a Rady 2014/57/EÚ zo 16. apríla 2014. o trestných sankciách za zneužívanie trhu (smernica o zneužívaní trhu) a nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 596/2014 zo 16. apríla 2014. o zneužívaní trhu (nariadenie o zneužívaní trhu). Toto nariadenie ruší smernice Európskeho parlamentu a Rady 2003/6/ES a smerníc Komisie 2003/124/ES, 2003/125/ES a 2004/72/ES.

Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 596/2014 zo 16. apríla 2014. o zneužívaní trhu (nariadenie o zneužívaní trhu) má za cieľ prispôbiť právnych predpisov Európskej únie v oblasti postihu manipulácie s trhom, ku ktorej dochádza pri manipulácii s cenami investičných nástrojov vďaka metódam, ako sú šírenie nepravdivých informácií, iné zneužívanie trhu či neoprávnené sprístupnenie vnútorným informáciám. (Ministerstvo financií, 2014)

Ďalšou smernicou, ktorá ovplyvňuje kapitálový trh je smernica č. 2004/39 / ES z 21. apríla 2004. o trhoch s finančnými nástrojmi, o zmene a doplnení smerníc Rady 85/611/EHS a 93/6/EHS a smernice Európskeho parlamentu a Rady 2000/12/ES a o zrušení smernice Rady 93/22/EHS.

MiFID je smernica č. 2004/39 / ES o trhoch finančných inštrumentov. Táto smernica upravuje poskytovanie investičných služieb na finančnom trhu (zo strany bánk a investičných firiem), prevádzka tradičných búrz cenných papierov a alternatívnych obchodných miest. MiFID síce zvýšila konkurenciu v rámci investičných služieb a priniesla väčší výber a nižšie ceny pre investorov, nedostatky tejto smernice však plne ukázala finančná kríza. Finančné trhy sa prejavili ako nedostatočne efektívne, odolné a transparentné. Ceny na trhoch s komoditnými derivátmi boli veľmi nestabilné. (Euroskop, 2014)

Preto sa komisia pre revíziu rozhodla, že je potrebné zvýšiť transparentnosť a dohľad nad trhmi. V roku 2011 predložila Európska komisia návrhy na revíziu smernice o trhoch s finančnými nástrojmi - MiFID 2. Dňa 13. 5. 2014 schválila Rada nové pravidlá týkajúce sa investícií do finančných nástrojov a fungovanie na regulovaných trhoch, čím bol uzavretý legislatívny proces. Nové pravidlá, ktoré nahradili súčasný MiFID, sa orientujú na podporu integrácie, konkurencieschopnosti a efektívnosti európskych finančných trhov. Komoditné obchodovanie by malo byť novo riadené a kontrolované

pomocou limitov, ktoré by mali byť zamerané na prevenciu zneužívania trhu. (Euroskop, 2014)

Oblasť poisťovníctva je veľmi obsiahla, preto nie je ľahké sa orientovať v množstve smerníc, ktoré ju ovplyvňujú. Momentálne platia pravidlá, ktoré sa nazývajú Solventnosť I. Od 1.1.2016 Platia nová pravidla- Solventnosť II.

Solventnosť I.

Smernica neživotného poistenia

Tieto smernice zaisťujú:

- jednotnú licenciu a kontrolný dohľad nad príslušnými orgánmi v krajinách Európskej únie
- poisťovne môžu pôsobiť v ktorejkoľvek inej krajine Európskej únie
- ochranu poistencov predovšetkým určením rozhodného práva pre poistné zmluvy uzavreté v Európskej únii
- jasné zhrnutie informácií, ktoré musia byť poskytnuté poistencom pred uzatvorením zmluvy / po dobu trvania zmluvy.

Zoznam smerníc neživotného poistenia

Smernica EÚ 73/239/EHS - o koordinácii zákonov a správnych opatrení vzťahujúcich sa na začatie a vykonávanie priameho poistenia s výnimkou životného poistenia v znení: Smernica EÚ 84/641/EHS - asistenčné služby pre turistov, Smernica EÚ 87/343/EHS - poistenie úveru a poistenie záruky, Smernica EÚ 88/357/EHS - výkon slobodného poskytovania služieb, Smernica EÚ 2002/13/ES - miera solventnosti pre poisťovne neživotné, Smernica EÚ 90/618/EHS - poistenie zodpovednosti z prevádzky motorových vozidiel, Smernice EÚ 92/49/EHS - o koordinácii zákonov a správnych opatrení týkajúcich sa priameho poistenia s výnimkou životného, Smernica EÚ 95/26/ES - posilnenie dohľadu, Smernica EÚ 2000/64/ES - výmena informácií s nečlenskými krajinami Európskej únie

Smernica EÚ 73/240/EHS - o zrušení obmedzení slobody usadiť

Smernica EÚ 78/473/EHS - o koordinácii zákonov a správnych opatrení týkajúcich sa spolupoisťovania v rámci Spoločenstva

Smernica EÚ 87/344/EHS - poistenie právnej ochrany

Smernica životného poistenia

Všetky smernice týkajúce sa životného poistenia boli spojené v konsolidovanej smernici EÚ 2002/83. Všetky ustanovenia sa tu zhrnuli do jedného dokumentu. (Európska komisia, 2018)

Solventnosť II - Smernica č. 2009/138/ES o prístupe k poisťovacej a zaistovacej činnosti a jej výkone. Nové pravidlá, ktoré by mali zlepšiť fungovanie sektora poisťovníctva sa zavádzali predovšetkým kvôli zefektívneniu dohľadu nad poisťovňami a zefektívneniu fungovania poisťovní. Nové pravidlá sa zameriavajú na spôsoby, akými sú kontrolované skupiny poisťovní, posilňujú právomoci kontrolných orgánov nad skupinami poisťovní a zabezpečí, že riziká na úrovni celej skupiny nie sú prehliadané. Tiež zaistujú väčšiu spoluprácu medzi kontrolnými orgánmi. (Európska komisia, 2018)

Podstatou nekalých obchodných praktík je podľa veľkej generálnej klauzuly nekalých obchodných praktík rozpor takejto praktiky s požiadavkami odbornej starostlivosti (v terminológii smernice 2005/29/ES "s požiadavkami odbornej starostlivosti", aspoň spôsobilosť podstatne narušiť ekonomické správanie spotrebiteľa, ktorému je daná praktika určená (alebo ktorý je pôsobeniu praktiky vystavený), vo vzťahu k danému produktu. (Ondrejová, 2016)

Nekalé obchodné praktiky upravuje smernica 2005/29/ES z 11. mája 2005 o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu.

V slovenskom právnom poriadku bola smernica 2005/29/ES transponovaná do zákona č. 250/2007 Z. z., o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, pričom aspekty nekalých obchodných praktík sú upravené, ako je naznačené už vyššie, v odvetvových predpisoch oblasti finančných služieb.

Dozor nad poskytovaním finančných služieb vykonáva Národná banka Slovenska (NBS). Predtým vykonávala dohľad slovenská obchodná inšpekcia a to v oblasti nebankových poskytovateľov spotrebiteľských úverov. Národná banka Slovenska prebrala dohľad nad touto oblasťou od 1. 4. 2015. (NBS, 2015)

Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa stanovuje pevnú sadzbu za použitie nekalých obchodných praktík a to s hornou hranicou 66.400 euro. Podľa rovnakého ustanovenia platí, že za opakované porušenie povinnosti v časovom úseku 12 mesiacov

môže Národná banka Slovenska uložiť pokutu do 166.000 euro.(Zákon č. 250/2007 Z. z., o ochrane spotrebiteľa § 24 ods. 1)

Aspekty nekalých obchodných praktík sú upravené napríklad v zákone o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľa. (Zákon č. 129/2010 Z. z., o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.)

Zákon o spotrebiteľských úveroch upravuje povinnosti veriteľov, ktoré definuje ako fyzické či právnické osoby, ktorý spotrebiteľský úver ponúkajú či poskytujú.(Zákon č. 129/2010 Z. z., o spotrebiteľských úveroch § 2 písm. b)

V zákone 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch je veriteľovi uložené postupovať pri poskytovaní spotrebiteľského úveru obozretne a ponúkať alebo poskytovať spotrebiteľské úvery spôsobom, ktorý nepoškodzuje spotrebiteľa a s odbornou starostlivosťou.(Zákon č. 129/2010 Z. z., o spotrebiteľských úveroch, § 7 ods. 16)

Zákon 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch umožňuje Národnej banke Slovenska za nedostatky v dodržiavaní či pri obchádzaní tohto zákona, právne záväzných aktov EÚ, vzťahujúcich sa na poskytovanie spotrebiteľských úverov či iných všeobecných predpisov, ktoré sa vzťahujú na poskytovanie spotrebiteľských úverov, uložiť pokutu veriteľovi, ktorý je:

- fyzickou osobou, pokutu do 3.000 euro a pri opakovanom nedostatku alebo závažnom nedostatku až do 7.000 euro

- právnickou osobou potom pokutu do 150.000 euro a pri opakovanom nedostatku alebo závažnom nedostatku až do 500.000 euro.(Zákon č. 129/2010 Z. z., o spotrebiteľských úveroch, § 12 ods. 2, písm. b)

1.2 Vymedzenie pojmového aparátu

Finančný spotrebiteľ

„Definícia spotrebiteľa zahŕňa každého z nás. Spotrebiteľia sú najväčšou ekonomickou skupinou, ovplyvňujúcou a ovplyvnenou takmer každým verejným i súkromným

ekonomickým rozhodnutím. Napriek tomu sú jedinou dôležitou skupinou, ktorej názory často ostávajú nevypočuté.“ (SOSpotrebiteľov. 2018)

Finančné poradenstvo

Finančné sprostredkovanie a finančné poradenstvo upravuje zákon č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ktorý reguluje vykonávanie finančného sprostredkovania a finančného poradenstva v nasledujúcich sektoroch:

- poistenie alebo zaistenie,
- kapitálový trh,
- prijímanie vkladov,
- poskytovanie úverov, úverov na bývanie a spotrebiteľských úverov,
- starobné dôchodkové sporenie,
- doplnkové dôchodkové sporenie. (NBS. 2018.)

Finančný agent

Finančný agent je osoba so sídlom alebo miestom podnikania na území Slovenskej republiky, vykonávajúce finančné sprostredkovanie na základe písomnej zmluvy s finančnou inštitúciou alebo na základe písomnej zmluvy so samostatným finančným agentom. *Finančný agent nemôže vykonávať finančné poradenstvo.*

Finančná inštitúcia

„Finančná inštitúcia nesmie na finančné sprostredkovanie využívať podriadené subjekty, ktoré nemajú platný zápis v registri vedenom NBS podľa zákona č. 186/2009 Z. z., a ktoré nespĺňajú ďalšie zákonom ustanovené požiadavky.“

Národná banka Slovenska prideli finančnej inštitúcii prihlasovacie meno a heslo do aplikácie, prostredníctvom ktorej môže nahlasovať podriadené subjekty do registra vedeného Národnou bankou Slovenska podľa zákona č. 186/2009 Z. z.

Finančné inštitúcie na Slovensku

Nebezpečenstvo finančného spotrebiteľa sa týka jeho ohrozenia zo všetkých úrovní finančných inštitúcií, a preto je nutná kontrola na základe novej koncepcie Národnej banky Slovenska, platnej od roku 2014.

Finančné inštitúcie na Slovensku delíme na:



V slovenských bankách je v súčasnosti umiestnených vyše 30 miliárd eur.

Na Slovensku je veľká tradícia vo využívaní bánk a bankových služieb, a práve preto každý rok pribudne na účet týchto finančných inštitúcií až miliarda eur na 5 miliónov obyvateľov. Najpoužívanějšími produktmi, ktoré využívajú Slováci sú bežné účty, vkladné knižky a termínované vklady. Dôvera nášho obyvateľstva je vyššia ako zhodnotenie vkladov na sporiacich účtoch. Z pohľadu bezpečnosti vložených prostriedkov je ale dôvera na pravom mieste, aj keď ručené sú 100% vklady ale pozor, len do výšky 100 tisíc euro.

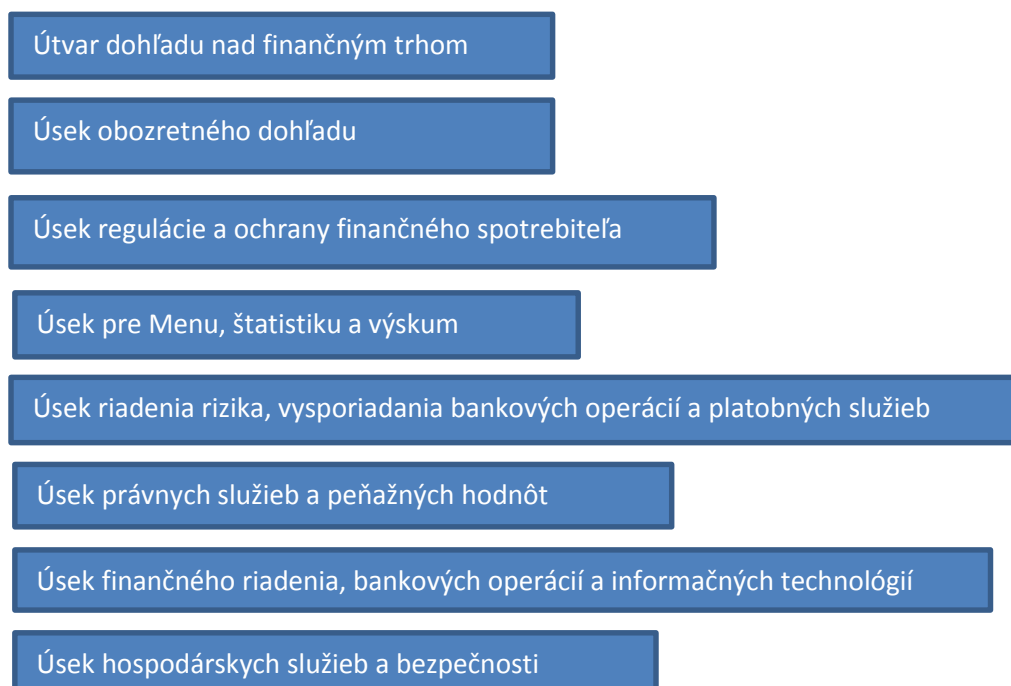
1.3 Úloha Národnej banky Slovenska - dohľad nad finančným trhom a ochrana finančného spotrebiteľa

Národná banka Slovenska je nezávislou centrálnou bankou Slovenskej republiky. Vznikla 1. januára 1993 a bola zriadená zákonom NR SR č 566/1992 Zb. o Národnej banke Slovenska v znení neskorších predpisov, ktorý určuje jej postavenie, funkcie a úlohy. Zavedením EURA ako meny 1. januára 2009 sa NBS stala súčasťou Eurosystemu v rámci Európskeho systému centrálnych bánk. Ústredie NBS má sídlo v Bratislave

v Starom Meste. Národná banka Slovenska má na území SR zriadené tri pobočky a dvanásť expozitúr. (NBS, 2018b)

Hlavným cieľom Národnej banky Slovenska je udržiavanie cenovej stability a kontrolný dohľad nad činnosťou všetkých finančných inštitúcií na Slovensku. Najvyšším riadiacim orgánom Národnej banky Slovenska je Banková rada NBS. Hlavným riadiacim orgánom NBS je guvernér a dvaja viceguverneri. Priamo pod tento riadiaci orgán patria útvary alebo úseky za ktoré sú zodpovední výkonní riaditelia alebo členovia Bankovej rady. (NBS, 2018b)

Organizačnú štruktúru tvoria tieto útvary alebo úseky:



Zdroj: NBS, 2018.

Vyznačené úseky sú rovnocenné v hierarchii organizačnej štruktúry a sú na sebe závislé, to znamená že jeden bez druhého nemôžu existovať.

Národná banka Slovenska má zo zákona o NBS povinnosť podávať Národnej rade Slovenskej republiky štvrťročnú, polročnú a ročnú správu o menovom vývoji na Slovensku a má zo zákona povinnosť tieto zdroje zverejňovať.

NBS zastupuje Slovenskú republiku na základe poverenia Vlády SR v medzinárodných finančných inštitúciách a v operáciách na medzinárodných finančných trhoch.

V roku 2014 sa novým uznesením vlády podarilo rozšíriť právomoci Národnej banky Slovenska o oblasť dohľadu nad nebankovými subjektmi, ktoré budú môcť pôsobiť iba s licenciou. Koncepciu zavedenia inšpekčnej činnosti vypracovala NBS v spolupráci s Ministerstvom financií na základe zabezpečenia ochrany finančného spotrebiteľa. (NBS, 2015)

Hlavným cieľom novej koncepcie je:

- ✓ Nebankové subjekty budú tiež licencované a budú podliehať inšpekcii NBS,
- ✓ Bude zriadené jednotné kontaktné miesto, ktoré bude zastrešovať podnety klientov od všetkých finančných inštitúcií,
- ✓ Zlepšenie mimosúdneho riešenia sporov,
- ✓ Zabezpečiť finančné vzdelávanie nielen dospelých ale aj detí. (NBS, 2015)

Úlohou novej koncepcie NBS bolo aj zlepšenie mimosúdneho riešenia sporov medzi finančnými inštitúciami a ich klientmi. Ide o zlepšenie fungovania systému nezávislých a nestranných rozhodcovských súdov. Tie sú najčastejším riešením sporov medzi súkromnoprávnymi subjektmi.

„Pri preťaženosti našich súdnych inštitúcií a pri všeobecne náročnej a zložitej problematike finančného práva však môže prípadný súdny spor trvať neúmerne dlho, pričom sa môže stať, že až do jeho vyriešenia nemôže klient nakladať s predmetom sporu. Vzhľadom k tomu, že pre kvalifikované rozhodnutie o oprávnenosti sťažnosti spotrebiteľov na finančnom trhu je potrebné poznať nielen celý zložitý právny rámec finančného trhu, ale tiež mať na primeranej úrovni vedomosti o fungovaní finančného trhu a jeho jednotlivých službách, môže byť nesmierne náročné vyhovieť spravodlivosti. Právne predpisy Európskych spoločenstiev však požadujú zaistenie rýchleho, účinného a efektívneho vybavovania sporov klientov s finančnými inštitúciami, a to aj mimosúdnou cestou.“ uvádza sa v koncepcii. (Najpravo, 2013)

Mimosúdne riešenie sporov nie je zo strany spotrebiteľov na finančnom trhu v SR príliš rozšírené. Zákon č. 244/2002 Z. z. o rozhodcovskom konaní je veľmi účinným spôsobom riešenia sporov. Rozhodcovský rozsudok je pre strany záväzný a žalobu voči nemu na všeobecný súd možno podať len zo zákona stanovených dôvodov. Takéto riešenie

sporu je ideálne z hľadiska efektívnosti, jednoduchosti, lacného a hlavne nestranného rozhodovania podobne ako mediácia.

Klienti alternatívne riešenie sporov mediáciou využívajú menej, pretože s dohodou o mediácii a urovnaní sporu musia súhlasiť obe zmluvné strany, a vysoké náklady, ktoré musí hradiť klient sú väčšinou neprimerane vysoké v porovnaní s eventuálnou spornou sumou. Výsledok mediácie (dohoda) je pre osoby zúčastnené na mediácii záväzný. Dohoda ako exekučný titul je záväzná v prípade, ak je spísaná vo forme notárskej zápisnice alebo je schválená ako zmier pred súdom alebo rozhodcovským orgánom.

Národná banka Slovenska poskytuje poradenstvo a pomoc spotrebiteľom v nasledujúcich šiestich oblastiach, tak ako je to uvedené na jej webovom portáli:

- výber účtu
- výber sporenia
- výber investície
- výber úveru
- výber poistenia
- riešenie problému s finančnou službou (NBS, 2018a)

V rámci finančného trhu na Slovensku je Národná banka Slovenska považovaná za orgán ochrany spotrebiteľov. Úlohami tohto orgánu je napomáhať k stabilizovaniu finančného systému, prispievať k zdravej a bezpečnej funkčnej činnosti finančného trhu v záujme toho, aby sa udržala dôveryhodnosť finančného trhu, chránili klienti a akceptovali požiadavky a pravidlá hospodárskej súťaže. Na základe schválenej Koncepcie ochrany spotrebiteľov na finančnom trhu Národná banka postupuje takým spôsobom, že prostredníctvom svojej činnosti umocňuje preventívne efekty kompetencií v rámci výkonu dohľadu na ochranu finančných spotrebiteľov. Dochádza k posilňovaniu dôvery spotrebiteľov v prostredí finančného trhu, ku korektnému a zdravému fungovaniu tohto trhu z dôvodu zabránenia toho, aby sa opakovali praktiky niektorých inštitúcií, ktoré kedysi spôsobovali výraznú spotrebiteľskú nespokojnosť a zníženie dôvery voči tomuto sektoru finančníctva. (NBS, 2018b)

V prípade, že dôjde k porušeniu povinností v rámci ochrany spotrebiteľov na finančnom trhu, môže Národná banka Slovenska za toto porušenie peňažným spôsobom sankcionovať, zakázať nekalú obchodnú praktiku, prípadne neprijateľnú zmluvnú

podmienku, ktorá pôsobí v neprospech spotrebiteľov. Rovnako má Národná banka Slovenska možnosť, aby zakázala poskytovať finančné služby, ktoré nie sú zosúladené s pravidlami ochrany spotrebiteľov.

Národná banka Slovenska prihliada (v prípade ukladania sankcií či opatrení) na rôzne stabilizačné prvky finančného systému ako komplexu. (NBS, 2018b)

Záujmom Národnej banky Slovenska je chrániť finančného spotrebiteľa transparentným a predvídateľným spôsobom. Za cieľ Národnej banky Slovenska sa považuje vymedzenie odporúčaného štandardu v rámci toho, ako majú postupovať dohliadané subjekty. K dosiahnutiu uvedeného cieľa možno dôjsť prostredníctvom toho, že sa budú vydávať metodické usmernenia a stanoviská, na základe ktorých by mohlo dôjsť k ustanoveniu právnych predpisov (v prípade, že ich aplikovanie je náročné, komplikované a nie je úplne jasné).

Relevantné bude vymedziť správanie dohliadaných subjektov predovšetkým voči tým skupinám spotrebiteľov, ktorí sú najviac zraniteľní, prípadne ktoré finančné služby môžu byť rizikového charakteru z hľadiska ochrany finančných spotrebiteľov. (NBS, 2018b)

V rámci metodických činností využíva Národná banka Slovenska nasledujúce nástroje:

- konzultačné materiály (jedná sa o obdobu „green paper“ a „white paper“), napomáhajú pri verejných diskusiách na určité témy z oblasti finančného trhu,
- stanoviská, predstavujúce výklad ustanovení právnych predpisov, ktorých aplikovanie v praxi nie je v súlade s právnym názorom orgánu dohľadu eventuálne sa jedná o nové ustanovenie, kde je adekvátne a potrebné, aby sa zverejnila interpretácia orgánu dohľadu;
- metodické usmernenia útvaru dohľadu nad finančným trhom, tie zastupujú najvyššiu pozíciu v rámci tohto rebríčku a zahŕňajú ustálený štandard, ktorý sa na základe orgánu presadzuje. (NBS, 2018b)

Aby sa mohla zvýšiť ochrana záujmov klientov, ale tiež aj investorov, poistencov, účastníkov dôchodkového sporenia a iných osôb, poskytujúcim služby (z oblasti bankovníctva, kapitálového trhu, poisťovníctva a dôchodkového sporenia), Národná banka Slovenska:

a. je nápomocná pri dlhodobom finančnom vzdelávaní širokej verejnosti a aktívnym spôsobom na ňom kooperuje,

b. dohliada na to, aby boli poskytované všetky dôležité informácie, predovšetkým sa dôkladne plnila jej informačná povinnosť,

c. dohliada na to, aby podnikanie bolo transparentné a taktiež odborná správa a riadenie subjektov, ktorí poskytujú finančné produkty a služby,

d. napomáha pri ochrane minoritných investorov pred tým, aby bol znehodnotený či nedostupný ich majetok z dôvodu rozhodnutia investorov,

e. poskytuje informácie verejnosti o tom, aké zverejnenie je nápomocné ochrane účastníkov finančného trhu, predovšetkým prostredníctvom tlačových správ a internetovej stránky.

Na základe dohľadu nad finančným trhom Národná banka Slovenska napomáha znižovať možnosť zlyhania štatutárnych orgánov a manažmentu dohliadaných subjektov, možnosť podvodu či skresľovania informácií, ktoré sú poskytované a adekvátne aj možnosť nevhodnosti poskytovaných produktov či služieb. Národná banka Slovenska však nemá možnosť chrániť (klientov, investorov, poistníkov, účastníkov dôchodkového sporenia a ostatných osôb) pred tým, aby bol znehodnotený ich majetok na základe poklesu trhovej hodnoty vlastnených aktív. Vyskytuje sa tu možnosť, aby účastníci trhu poskytovali Národnej banke Slovenska svoje sťažnosti a námety na aktivitu dohliadaných subjektov a iných účastníkov z prostredia finančného trhu. Pre samotnú Národnú banku Slovenska sú takéto podania relevantným prameňom informácií o tom, ako sa účastníci správajú na trhu a ak dôjde k zisteniu porušenia pravidiel môžu byť aj dôvodom pre začatie konania. (NBS, 2018 a)

Národná banka Slovenska taktiež aktívnym spôsobom kooperuje na riadení (okrem samotného dohľadu) Fondu ochrany vkladov a Garančného fondu investícií. Rovnako Národná banka Slovenska aktívnym spôsobom pristupuje ku komunikácii s profesijnými a záujmovými združeniami dohliadaných subjektov. (NBS, 2018 a)

Národná banka Slovenska chráni práva finančných spotrebiteľov ale tiež aj ostatných klientov so zámerom, aby sa dosiahla bezpečná a zdravá funkčnosť finančného trhu. Pre tento zámer používa nasledujúce legislatívne prostriedky:

- a) presadzovanie týchto služieb, rešpektujúce na základe zákona chránené spotrebiteľské záujmy,
- b) podporovanie informácií pre spotrebiteľov, ktoré by boli transparentné a zrozumiteľné, berúc v úvahu poskytované finančné služby,
- c) nárast finančnej gramotnosti spotrebiteľov. (NBS, 2018c)

Národná banka Slovenska využíva pre účel ochrany finančných spotrebiteľov dohľad na diaľku či dohľad na mieste. V rámci dohľadu na diaľku sa jedná o monitoring marketingu a komunikácie subjektov, vyhodnocujú sa informácie a oznámenia, ktoré sa zasielajú dohliadaným subjektom do Národnej banky Slovenska. Druhá skupina: dohľad na mieste zahŕňa zisťovanie skutočností v sídlach či v prevádzkach dohliadaného subjektu. Určitou formou dohľadu na mieste je takzvaný mystery shopping , čiže dohľad pod utajenou identitou. Jedná sa tu o kontrolné zaobstarávanie finančných služieb. (NBS, 2018e)

Medzi inštitúcie v rámci finančného trhu, spadajúce pod oblasť výkonu spotrebiteľského dohľadu možno zaradiť banky, platobné inštitúcie, poisťovne, inštitúcie elektronických peňazí, devízové miesta, finančných agentov, finančných poradcov, dôchodkové správcovské spoločnosti, správcovské spoločnosti, či subjekty kolektívneho investovania. Taktiež tu možno zaradiť aj obchodníkov s cennými papiermi. (NBS, 2018d)

Tabuľka 1 Subjekty finančného trhu k 26.4.2018

Banky a pobočky zahraničných bánk	27
Poisťovne a pobočky zahraničných poisťovní	36
Obchodníci s cennými papiermi a pobočky zahraničných obchodníkov s cennými papiermi	23
Dôchodkové správcovské spoločnosti	6
Spoločnosti poskytujúce úvery a pôžičky nebankovým spôsobom	14
Lízingové spoločnosti	21
Faktoringové spoločnosti	6
Investičné fondy iné ako fondy peňažného trhu	86

Zdroj: NBS, 2018g

Národná banka Slovenska môže za účelom zisťovania porušenia práv finančných spotrebiteľov, či porušenia povinností v ochrane finančných spotrebiteľov vykonať nasledovné:

- i. uloženie pokuty do sumy 700 tisíc eur,
- ii. vyzvanie subjektov, aby eliminovali a napravili zistené nedostatky,
- iii. zakázali využívať nekalé obchodné praktiky či neprijateľné podmienky,
- iv. zakázali poskytovanie či sprostredkovanie finančnej služby,
- v. vyzvali subjekt, aby uverejnil opravu tých informácií, ktoré nie sú úplné, správne, či pravdivé,
- vi. odoberanie povolení či ostatných udelených oprávnení, rušenie registrácie na to, aby sa mohla vykonávať aktivita na finančnom trhu.

Je dôležité, aby Národná banka Slovenska prihliadala pri svojich rozhodnutiach na to, aké sú závažné zistené nedostatky, aký je ich rozsah, dĺžka trvania ale aj dôsledky či povaha. (NBS, 2018f)

1.4 Odborná starostlivosť finančných inštitúcií o spotrebiteľa

Správcovské spoločnosti (vrátane dôchodkových správcovských spoločností a doplnkových dôchodkových spoločností) majú povinnosť konať s odbornou starostlivosťou vo vzťahu k svojim klientom. Pod odbornou starostlivosťou sa rozumie konať s odbornou starostlivosťou v záujme klientov; poskytnúť jasne a zrozumiteľne dôležité informácie; upozorniť ho na dôležité skutočnosti a riziká; nepoužívať nepravdivé informácie pri propagácii; nezamlčovať dôležité skutočnosti; neponúkať výhody, ktorých spoľahlivosť nemôže preukázať alebo reálne dodržať.

Na základe toho vznikol aj dokument o finančnom sprostredkovaní, ktorý má chrániť klienta pri dožadovaní sa vlastných práv v prípade, že napríklad reálne vznikne poisťná udalosť.

„Poisťovne sú povinné označovať a propagovať poisťné produkty v súlade so skutočným charakterom a povahou poisťného produktu, neuvádzať v názvoch a pri propagácii nesprávne, nepravdivé, skreslené alebo zavádzajúce informácie, nezamlčovať

podstatné informácie (napr. prezentovať určitú vlastnosť produktu, ktorá je následne uvedená vo výlukách z poistenia), t.j. označovať a propagovať produkty tak, aby priemerný spotrebiteľ nebol akýmkoľvek spôsobom uvádzaný do omylu vo vzťahu k hlavným črtám produktu a významným aspektom zmluvného vzťahu a nezamieňal si ho s iným produktom. Účelom uvedeného postupu Poistovní je zamedziť, aby spotrebiteľ uzatvoril poistnú zmluvu na produkt s odlišnými vlastnosťami, ako bola jeho odôvodnená predstava a reálna potreba, teda zmluvu, ktorú by inak neuzatvoril.“ (NBS, 2018b)

Metodické usmernenie Útvary dohľadu nad finančným trhom Národnej banky Slovenska z 21. apríla 2015 č. 3/2015 k označovaniu a propagácii poistných produktov.

1.4.1 Profesionálny a neprofesionálny klient ako nositeľ investičného rizika

Každá finančná spoločnosť je povinná na žiadosť Národnej banky Slovenska preukázať vynaloženie odbornej starostlivosti. V prípade, že správcovská spoločnosť pochybila a nekonala s odbornou starostlivosťou, dôkazné bremeno visí na nej. V prípade konania o náhradu škody je povinná preukázať, že túto starostlivosť splnila.

Porušenie povinnosti rieši Národná banka Slovenska uložením sankcie. Ak dôsledkom nesprávneho konania došlo k spôsobeniu škody, poškodený si môže uplatniť nárok na náhradu občianskoprávnou cestou. V správcovských spoločnostiach je nositeľom investičného rizika klient.

Právna úprava sa v tejto oblasti vzťahuje na nasledovné oblasti:

- regulácie reklamy a propagácie finančných služieb,
- predzmluvné informačné povinnosti,
- priebežné informačné povinnosti po uzatvorení zmluvy o poskytnutí finančnej služby.

Najprísnejšia je právna úprava ochrany klienta a potenciálneho klienta obchodníkov s cennými papiermi. Európska komisia ju vnímala ako kritérium pre ostatné sektory a v rámci tzv. iniciatívy PRIIPs (Packaged Retail Investment Products) sa rozšírila aj do sektoru poisťovníctva a bankovníctva.

Podmienky jednania finančného agenta s klientom závisia od toho, či poskytuje službu profesionálnemu alebo neprofesionálnemu klientovi. Najvyšší stupeň ochrany majú neprofesionálni klienti. (EPI, 2018)

1.4.2 Finančná gramotnosť spotrebiteľa pri domáhaní sa svojich práv

Spotrebiteľ musí mať možnosť voľby pri riešení sporu. Finančná negramotnosť nášho občana súvisí aj s podmienkami domáhania sa svojich práv voči štátnym inštitúciám. Finančné vzdelávanie a informovanosť v tomto smere je veľmi slabá. Na Slovensku ľudia nie sú zvyknutí vymáhať cez súd právom to, čo im patrí, pretože naše zdĺhavé súdne procesy sú strašiakom a radšej sa dohodnú s inštitúciou potichu, ale bohužiaľ pre nich znevýhodnenými podmienkami.

Základná osвета finančného vzdelávania by sa mala týkať nielen povinností v rámci podmienok zmlúv medzi klientom a finančnou inštitúciou ale aj aké možnosti ponúka naša legislatíva v rámci riešenia sporov a domáhania sa práv spotrebiteľov. Máloktoľ klient finančnej inštitúcie vie, že keď sa cíti byť poškodený, **môže svoje právo obhajovať cez občianske súdne konanie alebo rozhodcovský súd.**

1.5 Národný štandard finančnej gramotnosti na Slovensku

Finančná gramotnosť je schopnosť poznať a naučiť sa efektívne riadiť vlastné finančné zdroje s cieľom finančne zabezpečiť seba a svoju domácnosť.

Vláda Slovenskej republiky schválila „Návrh stratégie vzdelávania vo finančnej oblasti a manažmentu osobných financií“ v roku 2008 formou vládneho Uznesenia č. 447 z 2. júla 2008. Na jeho základe vypracovala Národný štandard finančnej gramotnosti verzia 1.2, platný od 1.9.2017, ktorý charakterizuje:

- efektívne triediť finančné informácie,
- získanie vlastného príjmu a schopnosť sporiť,
- porozumieť a orientovať sa v zabezpečovaní základných ľudských a ekonomických potrieb jednotlivca a rodiny, podniku,
- stanoviť si a napláňovať finančné ciele,
- ovládať práva, povinnosti, pozitíva a riziká osoby fungujúcej ako podnikateľ,
- rozoznať riziko v riadení financií,
- chrániť a zveľaďovať svoj aj zverený majetok,
- poznať základné pravidlá riadenia financií,
- orientovať sa v oblasti finančného trhu,
- orientovať sa v problematike ochrany práv spotrebiteľa,
- efektívne používať finančné služby,

- hodnotiť vlastnú sebarealizáciu,
- povinnosť plniť svoje finančné záväzky,
- zostaviť a prezentovať vlastný podnikateľský zámer a myslieť strategicky.

Účastníci finančného trhu (domácnosti, podniky, štát) disponujú rozličnou mierou znalostí o fungovaní finančného trhu a rizikách spojených s investovaním. Domácnosti ako fyzické osoby majú nerovnocenné postavenie vo vzťahu k finančným inštitúciám na Slovensku. Z tohto hľadiska je povinnosťou štátu vytvoriť také pravidlá na finančnom trhu, ktoré budú prispievať k ochrane spotrebiteľa presne v čase kedy to bude nevyhnutné.

Štát ustanovil pravidlá podľa platnej právnej legislatívy a rozdelil ich do štyroch skupín:

- zaradenie informačných povinností finančných inštitúcií vo svojich zmluvných podmienkach voči klientovi,
- stanovenie pravidiel poskytovania finančných služieb finančnými inštitúciami,
- právna úprava finančného sprostredkovania a poradenstva, kde klient je na prvom mieste.

1.6 Štatistika finančnej gramotnosti na Slovensku

1.6.1. Výsledky finančnej gramotnosti Slovákov

Výsledky podobne ako u iných prieskumov na túto tému nie sú priaznivé:

tri štvrtiny Slovákov neplánujú svoje financie

polovica Slovákov nemá prehľad o svojich výdavkoch

85% Slovákov si netvorí správnu finančnú rezervu

Zdroj:EC, 2017.

VYBRANÉ OTÁZKY PRIESKUMU: „FINANČNÉ SPRÁVANIE SLOVÁKOV“

1. Ako si plánujete financie vo vašej domácnosti?

Len 23 % z nich plánuje financie dlhodobo. Viac ako 70 % Slovákov plánuje len väčšie výdavky alebo rieši otázky financií operatívne, až keď nastane nepredvídaná udalosť.

2. Aký máte vo vašej domácnosti prehľad o jej príjmoch a výdavkoch?

Takmer 50 % Slovákov nemá kontrolu nad svojimi finančnými tokmi. Ženy majú v otázkach o výdavkoch v domácnosti lepší prehľad. S pribúdajúcim vekom stúpa aj prehľad o príjmoch a výdavkoch domácnosti. Presný prehľad o výdavkoch majú predovšetkým VŠ vzdelaní ľudia. Najmenší prehľad majú paradoxne študenti a aj nezamestnaní. Alogický je výsledok prieskumu, že čím väčší počet členov v domácnosti, tým menší prehľad o výdavkoch za mesiac.

3. Stáva sa vo vašej domácnosti, že v priebehu mesiaca miniete viac, než ste mali, a z pravidelného mesačného príjmu vám nezostane na bežné výdavky ?

Skoro každý desiaty Slovák minie mesačne viac ako je jeho príjem. V 11% sa takáto situácia stáva pravidelne. Sú to alarmujúce čísla, z ktorých vyplýva, že ľudia svoje finančné toky nesledujú a nemajú o nich prehľad.

4. Ako túto situáciu (prekročenie mesačných výdavkov) riešite?

Takmer každý desiaty (9%) človek zo skupiny si požičia od nebankovej inštitúcie, čo eliminuje dlh len na krátku dobu a vzniká „začarovaný kruh“ dlžôb. Až 36% využije prečerpanie účtu (kontokorent) ako najdrahšiu formu bankovej pôžičky.

5. Máte vo vašej domácnosti nejakú finančnú rezervu pre nepredvídateľné udalosti?

85 % Slovákov nie je schopných vytvárať si dostatočnú finančnú rezervu. Štvrtina domácností dokonca nemá žiadnu rezervu. V takýchto prípadoch majú akékoľvek, hoci aj menšie zmeny v príjme alebo výdavkoch drastické následky. Stačí dlhšia práceneschopnosť alebo nutná väčšia oprava auta a domácnosť sa dostáva do finančných ťažkostí.

1.6.2 Výsledky slovenských žiakov v oblasti finančnej gramotnosti v medzinárodnom meraní OECD PISA 2015

Slovenská republika sa zapojila aj do druhého cyklu testovania finančnej gramotnosti v rámci medzinárodnej štúdie OECD. Hodnotenie prebehlo výlučne elektronickou formou merania. Medzinárodné porovnanie vychádza z výsledkov skupiny **15 krajín sveta**, ktoré sa v rámci štúdie PISA 2015 dobrovoľne rozhodli otestovať finančnú gramotnosť svojich 15-ročných žiakov.

Túto skupinu tvorilo **10 krajín OECD**: Austrália, Belgicko (Flámska časť), Čile, Holandsko, Kanada, Poľsko, Slovenská republika, Španielsko, Spojené štáty americké, Taliansko a 5 partnerských krajín: Brazília, Peking-Šanghaj-Jiangsu-Guangdong Čína, Litva, Peru a Ruská federácia. Celkovo bolo otestovaných **približne 53 000 žiakov** sveta.

Slovenská republika sa na takomto testovaní zúčastnila po druhýkrát a finančnú gramotnosť 15-ročných žiakov otestovala **na vybranej vzorke 1 540 žiakov**.

Do testovania sa zapojilo **292 slovenských škôl** a realizoval ho Národný ústav certifikovaných meraní vzdelávania (NÚCEM). Cieľom štúdie PISA 2015 bolo zistiť úroveň vedomostí a zručností pätnásťročných žiakov v oblasti financií.

Slovenská republika dosiahla vo finančnej gramotnosti v štúdii PISA 2015 výkon na úrovni 445 bodov. Výsledky slovenských žiakov sa tak nachádzajú pod priemerom zúčastnených krajín OECD. Nižší výkon ako Slovensko dosiahlo už len Čile. Pri porovnaní výsledkov 2015 a 2012 sa zistil významný pokles výkonu slovenských žiakov (25 bodov), hlavne pokles výkonu slovenských chlapcov (36 bodov), pretože výkon dievčat sa nezmenil (14 bodov). (MINEDU, 2015)

V rizikovej skupine sa nachádza viac ako tretina slovenských žiakov, ktorí nedokážu v praxi riešiť problémy ohľadom financií. Na základe sledovania ďalších faktorov sa zistilo, že 6 z 10 žiakov má bankový účet alebo si zarába peniaze vlastnou

pracovnou činnosťou. Vlastníctvo bankového účtu je v 10 z 13 participujúcich krajinách spojené s dosiahnutím vyššieho skóre v oblasti finančnej gramotnosti.

Bohužiaľ na Slovensku je to naopak. Žiaci, ktorí vlastnia bankový účet, dosahujú o 14 bodov nižšie skóre ako žiaci, ktorí nie sú vlastníkami bankového účtu.

Podľa **kognitívnych procesov** sa pri riešení finančného problému zohľadňuje:

- identifikácia finančných informácií,
- analýza informácií vo finančnom kontexte,
- vyhodnotenie finančných otázok a problémov,
- pochopenie a uplatnenie vedomostí o financiách.

Finančnú gramotnosť definuje PISA ako znalosť a pochopenie finančných pojmov a rizík; sú to schopnosti, motivácia a sebadôvera využívať získané vedomosti za účelom vykonávania efektívnych rozhodnutí v celom rade finančných súvislostí s cieľom zlepšiť finančnú situáciu jednotlivca i spoločnosti, a tým im umožniť zapojiť sa do ekonomického života. (MŠVV, 2015)

1.7 Vzdelávacie projekty finančnej gramotnosti na Slovensku

1.7.1. Aktuálny Národný vzdelávací program finančnej gramotnosti

Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu SR v Pedagogicko-organizačných pokynoch na školský rok 2017/2018 ukladá školám povinnosť zapracovať témy Národného programu finančnej gramotnosti do svojich školských vzdelávacích programov. Program je spracovaný v súlade s Národným štandardom finančnej gramotnosti verzia 1.2, ktorý vstúpil do platnosti 1. septembra 2017. (Jaslovensko, 2017)

Ministerstvo odporúča zapojiť sa do programov Ja a peniaze a Ja viac ako peniaze.

Vzdelávací program Ja a peniaze je určený pre žiakov 1. stupňa základných škôl. Učiteľom dáva možnosť vzdelávať svojich žiakov v oblasti finančnej gramotnosti formou zážitkového učenia. Na druhej strane vzdeláva alebo usmerňuje aj samotných učiteľov v pedagogickom procese.

Vzdelávací program JA viac ako peniaze zvyšuje finančnú gramotnosť žiakov na úrovni finančného plánovania svojej budúcnosti. Program je vytvorený v súlade s Národným štandardom finančnej gramotnosti verzia 1.2

Primárnou cieľovou skupinou projektu sú žiaci 8. a 9. ročníkov základných škôl a žiaci 1. – 4. ročníkov stredných škôl. Príležitosť pre zapojenie sa do programu majú aj centrá voľného času a detské domovy.

Sekundárnou cieľovou skupinou sú učitelia, ktorí si môžu rozšíriť svoje zručnosti vo finančnej gramotnosti v rámci akreditovaného kontinuálneho inovačného vzdelávania.

Terciálnou cieľovou skupinou sú rodičia a širšia rodina, s ktorými žiaci diskutujú v rámci riešenia svojich domácich úloh.

Obsah programu je rozdelený do 10 tematických celkov, ktoré sú zamerané od histórie peňazí, úlohy bánk a ich služieb obyvateľstvu, cez praktické informácie a skúsenosti z oblasti používania kreditných kariet, až po využívanie rôznych foriem úverov a študentských pôžičiek. Takáto forma zážitkového učenia má pripraviť mladých ľudí zvládať riešiť vlastné problémy pri práci s peniazmi, a hlavne ich naučiť ďalej rozvíjať vedomosti v oblasti finančného vzdelávania. Zvyšovanie finančnej gramotnosti u mladých ľudí sa v programe realizuje aj prostredníctvom interaktívnej e-learningovej učebnice.

Vzdelávací program je možné vyučovať ako celoročný program, ale aj formou krúžku. Záleží od ochoty a rozhodnutia plánu školského vyučovania na akej úrovni bude poskytovať výučbu finančnej gramotnosti.

To znamená akú dôležitú úlohu mu určí záleží od počtu vyučovacích hodín, či sa bude učiť ako hlavný predmet, alebo ako vedľajší predmet, či súčasť existujúceho predmetu.

Pekným príkladom ako sa postaviť zodpovedne ku finančnému vzdelávaniu žiakov je aj Základná škola v Novákoch. Táto škola ponúka finančné vzdelávanie ako samostatný predmet v 9. ročníku pod názvom Praktická príprava. Riaditeľka školy informovala, že vyučovanie riadi vyškolená učiteľka a deti táto online forma vyučovania veľmi baví.

Finančnú gramotnosť sa ich žiaci učia aj v iných predmetoch, čo je presná ukážka toho, kam sa má slovenské školstvo uberať. Prepojenie vedomostí súbežne v každom predmete prinesie obrovský osah žiakom hlavne v praxi.

Rezort školstva si v súčasnosti už uvedomuje nutnosť vzdelávania učiteľov ako celoživotného vzdelávania. Stalo sa tak na základe výsledkov vlašajšieho prieskumu Štátneho pedagogického ústavu, kedy sa ukázalo, že v tejto oblasti má medzery viac ako 20 percent učiteľov, pričom požadovanú úroveň dosiahlo necelých desať percent opýtaných učiteľov.

Skúsenosti Agentúry FISP potvrdzujú, že práve vzdelanostná úroveň vplýva na schopnosť zodpovedného finančného plánovania jednotlivca. Túto potrebu rozšíreného vzdelania priniesla dnešná doba, fakt že nižšia stredná vrstva Slovenska žije z dlhu na dlh a produkt refinancovania dopomohol k tomu, aby občania boli schopní splácať úver. Dve tretiny domácností nemajú dostatočnú finančnú rezervu, tá podľa zdravého finančného plánu predstavuje šesťmesačný objem z príjmu domácnosti.

Nie je hanbou obrátiť sa na finančného sprostredkovateľa, ktorý vie klientovi pomôcť rozhodnúť sa tak, aby si vybral produkt v ktorom budú kryté všetky finančné aktíva a pasíva a pritom aj tvorba finančnej rezervy. Hlavne mladých treba učiť, že základom finančného plánovania má byť tvorba finančnej rezervy a nie riešiť svoje finančné problémy zadlžovaním sa a to hlavne u nebankových subjektov, ktoré sú nedôveryhodné a ich úverové podmienky na hranici zdravého života. (Skolskyservis, 2017)

1.7.2. Prvý projekt na podporu finančného vzdelávania s Nadáciou pre deti Slovenska

Nadácia pre deti Slovenska prišla ako prvá s projektom na podporu finančnej gramotnosti. Škola rodinných financií (ŠRF) bol prvý komunitný projekt finančného vzdelávania s akreditáciou Ministerstva školstva, vedy, výskumu a športu. ŠFR bol projekt určený deťom, dospelým a rodinám v ohrozených komunitách ako detské domovy, krízové centrá pre mamičky, seniorov a mamičky na materskej dovolenke.

Cieľom projektu bolo zvýšiť finančnú gramotnosť a tým zlepšiť životnú úroveň komunit.

Projekt bol veľmi úspešný, vznikol v roku 2008 a odvtedy podporil 160 organizácií a vzdelaním prešlo 20 800 účastníkov.(Skolarodinnychfinancii, 2018)

Na stránke Nadácie bola aj praktická pomôcka o prehľade financií. Všetci užívatelia smartfónov môžu spravovať svoje financie v podobe aplikácie Rodinný rozpočet. Je jednoduchá, prehľadná. Telefón nosíme vždy pri sebe a preto je jednoducho použiteľná, len si musíme nájsť čas nato, aby sme do nej stíhali vpisovať všetky svoje

výdavky a príjmy. Rodinný rozpočet „do vrečka“ sa dá stiahnuť na www.rodinnorozpocet.sk.

„Spotrebiteľské správanie a úroveň znalostí verejnosti o financiách ukazujú, že vzdelávanie v tomto smere musí byť jednou z priorít. Provident Financial a Nadácia pre deti Slovenska prostredníctvom tejto aplikácie rozširujú možnosti, akými komunikujú potrebu vzdelávať sa vo svete financií – k projektu finančného vzdelávania Škola rodinných financií pripájame nástroj, ktorý odráža prirodzené potreby súčasných ľudí a ich spôsob života,“ uvádza Diana Priehodská Brodnianska zo spoločnosti Provident Financial.

Aplikácia Rodinný rozpočet je určená na sledovanie financií nielen jednotlivca, ale aj celej rodiny. Získame tým aktuálny prehľad o stave rodinného rozpočtu, ktorý môžeme spätne vyhodnotiť a naplánovať si ďalšie obdobie. Aplikácia na základe prehľadných a jednoduchých záložiek ponúka bez problémov denne aktualizovať stav svojich financií. Správa príjmov a výdavkov spravuje pravidelné a nepravidelné položky. Výhodou aplikácie je, že jeden užívateľ môže sledovať nielen svoje financie, ale aj financie jednotlivých členov rodiny. Informácie o hospodárení zaznamenáva prehľadný graf.

1.7.3. Druhý Projekt finančného vzdelávania s Tatrabankou

Projekt bol zameraný na rozvoj finančnej gramotnosti, a bol ukážkou vízie projektového vyučovania s rozvíjaním schopností čítania.

Až 6505 žiakov z približne 360 tried základných škôl z celého Slovenska sa zapojilo do projektu **Malá finančná akadémia**, ktorý pripravila nezisková organizácia EDULAB v spolupráci s Tatrabankou a spoločnosťou Agemsoft, a. s.

"Mnohí ľudia tvrdia, že peniazom rozumejú, avšak prieskumy aj prax ukazujú opak. Považujeme preto za nevyhnutné viesť už deti na základných školách k finančne zodpovednému správaniu. Sme radi, že sa nám podarilo nájsť odborného partnera, s ktorým môžeme naplňať našu víziu o inovatívnom vzdelávaní. Veríme, že projekt Malá finančná akadémia prispeje k zlepšeniu finančnej gramotnosti detí a stane sa inšpiráciou aj pre ďalšie spoločnosti, ktoré majú záujem o skvalitnenie vzdelávania na Slovensku," zdôrazňuje Peter Matúš, člen predstavenstva Tatra banky. (Tatrabanka, 2018)

Malá finančná akadémia bola určená žiakom 3. a 4. ročníkov základných škôl. Každá trieda, ktorá sa do projektu zapojila, získala štartovací balík, v ktorom nájde učiteľ

všetky potrebné materiály a pomôcky pre deti. V balíku bola originálna metodická príručka s aktivitami pre deti a s prístupom k interaktívnym materiálom. Neoddeliteľnou súčasťou projektových aktivít bola aj hra „Naše mesto“. Hra je postavená na tímovej práci žiakov, ktorí si počas trvania projektu vymenia známkovanie za platenie a odmeňovanie ich vlastnou triednou menou. Počas hry má každý žiak svoju jedinečnú úlohu. Každá štvrť má svojho bankára, novinára a architekta. Skupina za vzdelávacie aktivity získava peniaze, ktoré investuje do rozvoja svojej štvrte. Výsledky odprezentovali žiaci aj svojim spolužiakom a rodičom. Žiaci takto mali možnosť rozvíjať aj svoju kreativitu a fantáziu.

2 Cieľ práce

Cieľom diplomovej práce je poukázať na význam a uplatnenie ochrany finančného spotrebiteľa pri využívaní rôznych finančných služieb, cez prizmu komunitného práva a právneho systému Slovenskej republiky, vymedziť úlohu Národnej banky Slovenska pri ochrane finančného spotrebiteľa a zdôrazniť aktuálnosť problematiky finančnej gramotnosti na Slovensku.

Z dôvodu naplnenia hlavného cieľa práce, vytýčili sme nasledujúce parciálne ciele:

- Parciálny cieľ 1: Vymedziť legislatívu Európskej únie a právnu úpravu Slovenskej republiky v oblasti ochrany spotrebiteľa finančných služieb.
- Parciálny cieľ 2: Vymedziť postavenie Národnej banky Slovenska a jeho úlohy, ktoré plní ako regulátor a ochranca spotrebiteľov finančných služieb.
- Parciálny cieľ 3: Preskúmať stav, vývoj a projekty, zamerané na zlepšenie finančnej gramotnosti.
- Parciálny cieľ 4: Analyzovať úroveň finančnej gramotnosti vybraných respondentov – študentov.
- Parciálny cieľ 5: Na základe vykonaného prieskumu porovnať dosiahnuté výsledky s výsledkami iných výskumov a sformulovať ucelené závery.

3 Metodika práce a metody skúmania

Aby sme mohli dôkladne naplniť definované ciele práce, je dôležité pristúpiť k analýze finančnej gramotnosti vybranej skupiny respondentov – študentov niekoľkých fakúlt v rámci STU.

Pre naplnenie tohto cieľa sme zvolili dotazníkovú metódu, respektíve test, ktorý bol v roku 2007 použitý zo strany Slovenskej bankovej asociácie. S čiastočnými modifikáciami sme zadržali pôvodné znenie otázok, sumy a prepočty boli upravené do meny EUR, nakoľko v pôvodnom prieskume bola použitá dvojité mena EUR a jej protihodnota SKK.

Prieskum bol zameraný na vzorku respondentov – študentov z niekoľkých fakúlt STU, ktoré majú sídlo v Bratislave. Bolo oslovených zhruba 315 respondentov. Riadne vyplnených a použiteľných dotazníkov je 273.

Pri vyhodnocovaní sme aplikovali matematicko-štatistické metódy.

V dotazníku bolo uvedených 11 otázok, z toho tri prvé otázky zisťovali pohlavie, stupeň vzdelania a fakultu, ktorú študent navštevuje. Zvyšných osem otázok predstavuje test v oblasti finančnej gramotnosti.

Vychádzajúc z hlavného cieľa a parciálnych cieľov sme stanovili aj nasledujúce výskumné otázky:

- Výskumná otázka 1: Má pohlavie respondentov vplyv na ich finančnú gramotnosť?
- Výskumná otázka 2: Má stupeň vzdelania respondentov vplyv na ich finančnú gramotnosť?
- Výskumná otázka 3: Budú výsledky nami oslovených študentov ohľadne finančnej gramotnosti lepšie ako výsledky iných vykonaných štúdií?

Proces prípravy a spracovania predloženej práce sme rozdelili na dve časti a to príprava teoretickej a príprava praktickej časti. V rámci teoretickej časti práce sme sa zamerali na definovanie právnej úpravy ochrany spotrebiteľa z pohľadu práva Európskej únie a práva Slovenskej republiky. Zisťovali sme postavenie a úlohy Národnej banky Slovenska v kontexte ochrany spotrebiteľov finančných služieb. Z dôvodu lepšej

prehľadnosti o finančnej gramotnosti na Slovensku, analyzovali sme aj výsledky prieskumov, ktoré sa v minulosti venovali tejto problematike.

V praktickej časti bol vykonaný prieskum a po následnom spracovaní sa výsledky ohodnotili a porovnali s výsledkami iných štúdií.

V rámci spracovania diplomovej práce sme použili nasledujúce metódy:

- systematizácia – zber, selekcia a štúdium dostupných zdrojov,
- analýza – bola využitá v rámci oboch častí práce (teoretickej aj praktickej), použili sme ju na skúmanie informácií z literárnych zdrojov a taktiež aj na skúmanie údajov získaných z dotazníkového prieskumu,
- syntéza – použitá v prípade zjednotenia získaných poznatkov do ucelených všeobecných záverov,
- komparácia – využitá pri porovnávaní nami dosiahnutých výsledkov v rámci jednotlivých skupín respondentov ale aj našich výsledkov s výsledkami iných štúdií.

V praktickej časti, respektíve pri zbere, selekcii a spracovaní získaných údajov sme použili matematicko –štatistické metódy. Z dôvodu lepšieho znázornenia sme získané údaje spracovali do tabuliek a grafov, výpočty boli prezentované v relatívnej (n) a absolútnej početnosti (%).

Deskriptívnu štatistiku sme použili pri sumarizácii a vysvetlení získaných údajov.

Analytická (inferenčná) štatistika - analýza dát za účelom vyslovenia záverov, prognóz, hodnotení.

Chi-kvadrát test nezávislosti na zisťovanie signifikantného rozdielu vo verifikácii hypotéz. Podľa Řezankovej (2007) je Chí-kvadrát matematicko-štatistická metóda, ktorú využívame na zisťovanie závislosti pri dvoch premenných. V prípade, ak sú dva štatistické znaky nezávislé, môžeme početnosť rozdeliť úmerne na riadkové ale aj stĺpcové marginálne početnosti.

4 Výsledky práce a diskusia

4.1 Výsledky prieskumu

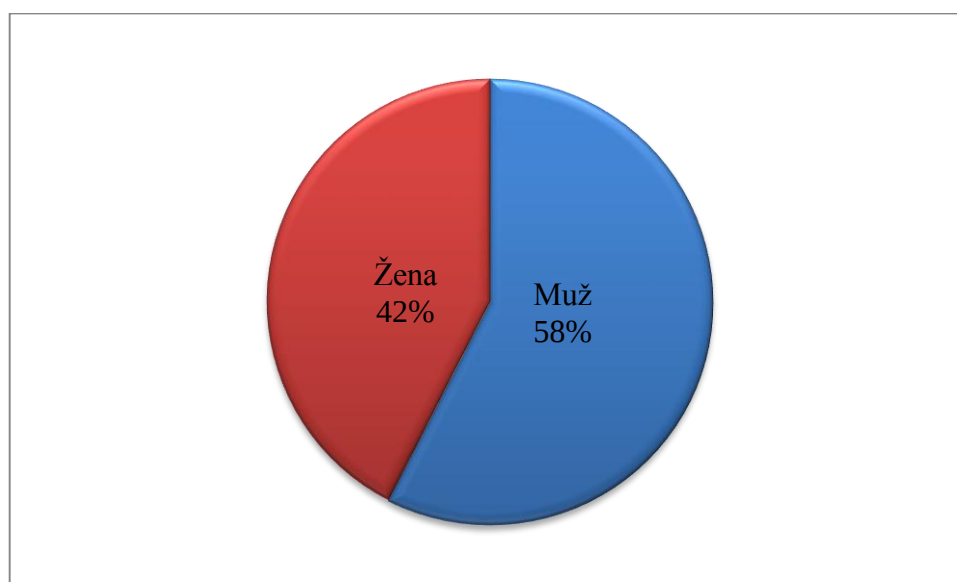
V rámci predloženého dotazníka sme sa na základe prvých otázok zamerali na demografické skúmanie respondentov. Prostredníctvom prvej otázky sme skúmali respondentov podľa pohlavia.

Výsledky poukázali na to, že prieskumu sa zúčastnilo 273 respondentov, z toho bolo 157 respondentov mužského a 116 respondentov ženského pohlavia.

Tabuľka 2 Počet respondentov podľa pohlavia

	Absolútna početnosť (n)	Relatívna početnosť (%)
Muž	157	57,51
Žena	116	42,49
Spolu	273	100

Grafické spracovanie 1 jasne preukazuje, že väčšina (58%) respondentov bola mužského pohlavia. Respondenti ženského pohlavia boli v percentuálnom zastúpení 42%.



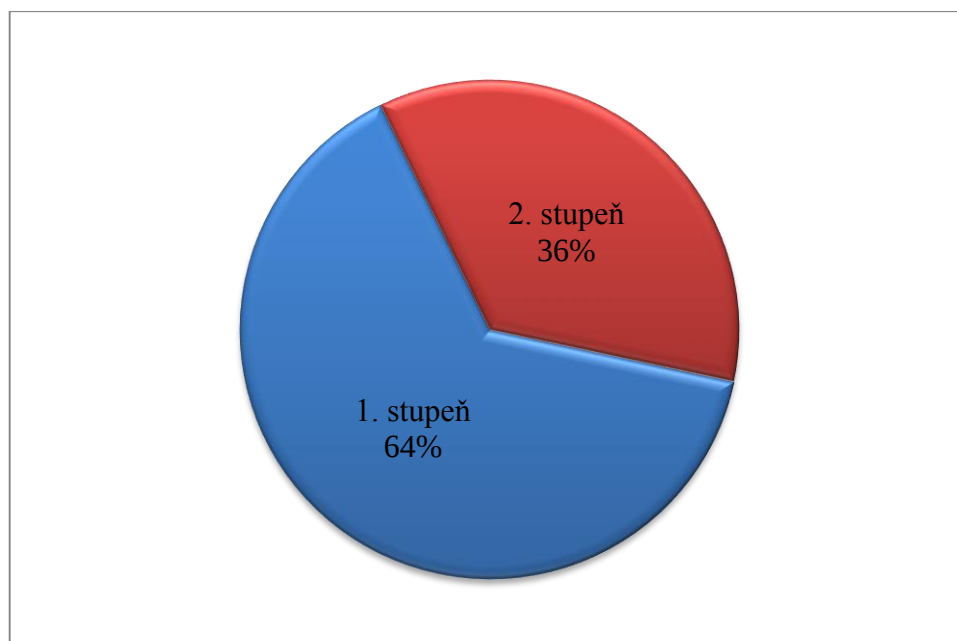
Graf 1 Štruktúra respondentov podľa pohlavia

V poradí tabuľkové spracovanie 2 prezentuje počet respondentov zatriedených na základe dosiahnutého stupňa vzdelania. Ako môžeme z tabuľky vyčítať, respondenti, ktorí mali ukončený 1. stupeň vzdelania boli v počte 176. Druhý stupeň vzdelania malo 97 nami oslovených respondentov.

Tabuľka 3 Respondenti podľa dosiahnutého stupňa vzdelania

	Absolútna početnosť (n)	Relatívna početnosť (%)
1. stupeň	176	64
2. stupeň	97	36
Spolu	273	100

Aj prostredníctvom nasledujúceho grafu 2 môžeme vidieť, že výrazná väčšina (64%) respondentov uviedla, že má ukončený prvý stupeň vzdelania. Zostávajúcich 36% respondentov sa priradilo k odpovedi, že majú ukončený druhý stupeň vzdelania.



Graf 2 Štruktúra respondentov podľa dosiahnutého stupňa vzdelania

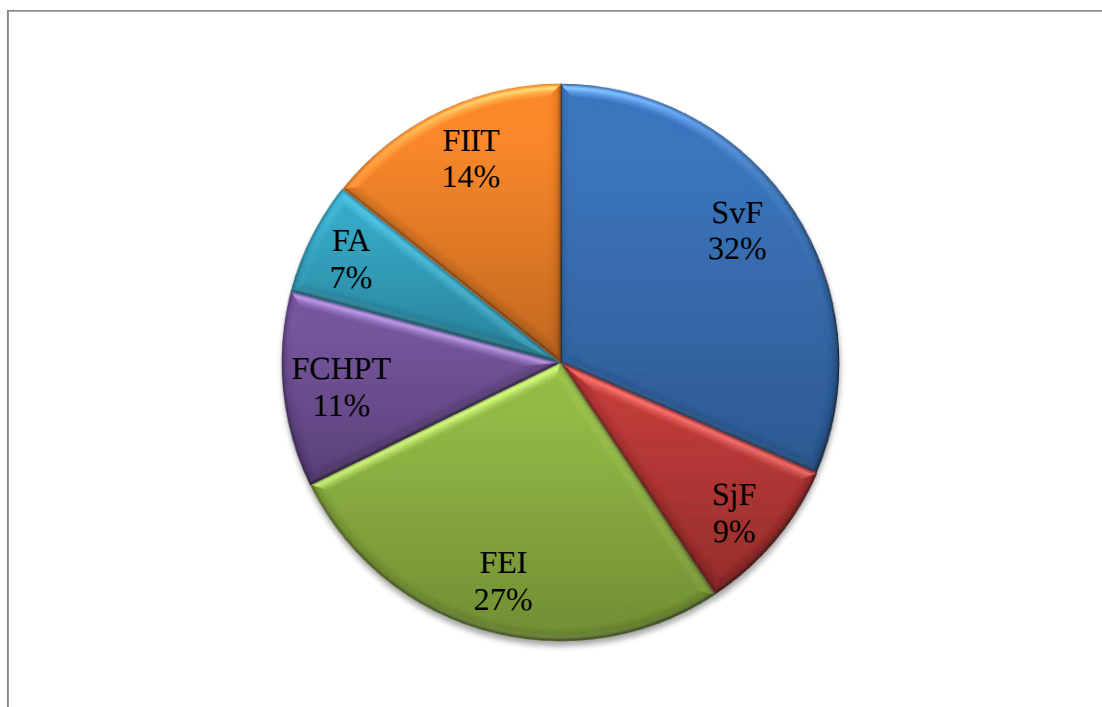
Ďalšia tabuľka 3 znázorňuje početnosť respondentov podľa fakulty. Celkovo boli respondenti zaradení do šiestich fakúlt. Stavebnú fakultu SvF uviedlo 86 respondentov z celkového počtu 273 respondentov. K Strojníckej fakulte SjF sa pričlenilo 25 respondentov a k fakulte elektrotechniky a informatiky FEI bolo pričlenených 74 respondentov. Ďalšou fakultou, ku ktorej sa respondenti priradzovali bola fakulta chemickej a potravinárskej technológie FCHPT. Túto fakultu uviedlo 31 respondentov.

Fakulta architektúry FA bola zastúpená 18 –timi respondentmi a fakulta informatiky a informačných technológií FIIT 39 –timi respondentmi.

Tabuľka 4 Početnosť respondentov podľa fakulty

	Absolútna početnosť (n)	Relatívna početnosť (%)
Stavebná fakulta SvF	86	32
Strojnícka fakulta SjF	25	9
Fakulta elektrotechniky a informatiky FEI	74	27
Fakulta chemickej a potravinárskej technológie FCHPT	31	11
Fakulta architektúry FA	18	7
Fakulta informatiky a informačných technológií FIIT	39	14
Spolu	273	100

Ako môžeme aj z grafu 3 vyčítať, respondentmi bola najviac zastúpená Stavebná fakulta SvF, na druhej strane najmenej zastúpená bola fakulta architektúry FA.



Graf 3 Štruktúra respondentov podľa fakulty

V poradí ďalšia otázka skúmala odpovede respondentov ohľadne prepočtu výšky sumy na účte, ktoré by mal klient po uplynutí troch rokov, ak vloží do banky 10 000 EUR. Výsledky jasne preukázali, že prevažná časť respondentov sa priradila k odpovedi, že na

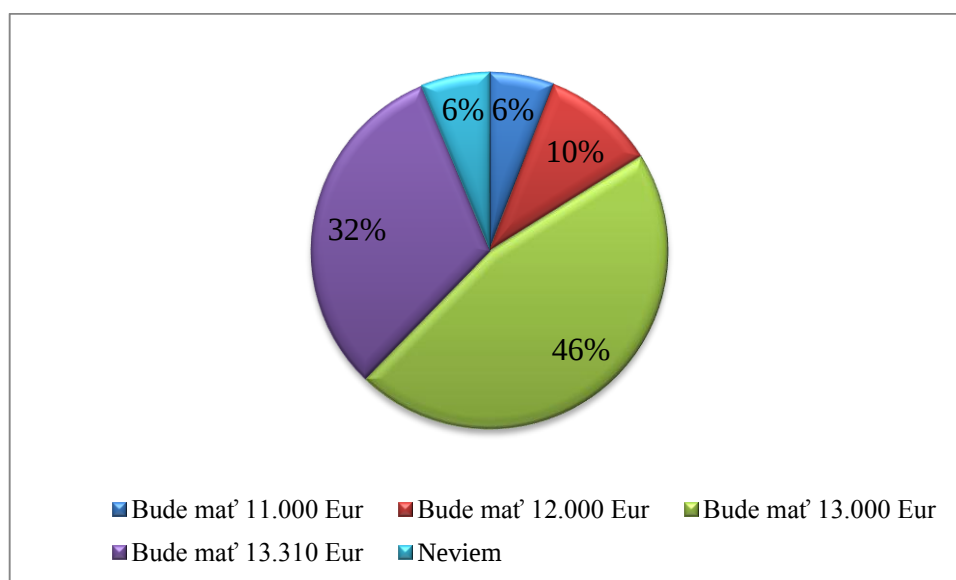
účte bude mať klient 13 000 Eur. Tento výsledok prerátalo 126 respondentov z celkového počtu 273 respondentov. Druhý najčastejšie uvádzaný výsledok bol 13.310 EUR. Tento výsledok uviedlo 86 respondentov. Na druhej strane najmenej respondentov sa priradilo k odpovedi, že klient bude mať po troch rokoch 11 000 EUR. Túto odpoveď prezentovalo 16 respondentov.

V tejto súvislosti dodávame, že správnou odpoveďou bol výsledok 13.310 EUR, teda správny prepočet uviedla druhá najväčšia skupina respondentov.

Tabuľka 5 Prepočet výšky sumy po 3 rokoch, v prípade vkladu 10 000 EUR

	Absolútna početnosť (n)	Relatívna početnosť (%)
Bude mať 11.000 Eur	16	6
Bude mať 12.000 Eur	28	10
Bude mať 13.000 Eur	126	46
Bude mať 13.310 Eur	86	32
Neviem	17	6
Spolu	273	100

Ešte priehľadnejším spôsobom znázorňujeme výsledky v grafe 4. Na základe percentuálneho spracovania môžeme vidieť, že správnú odpoveď, teda 13.310 EUR uviedlo 32% respondentov.



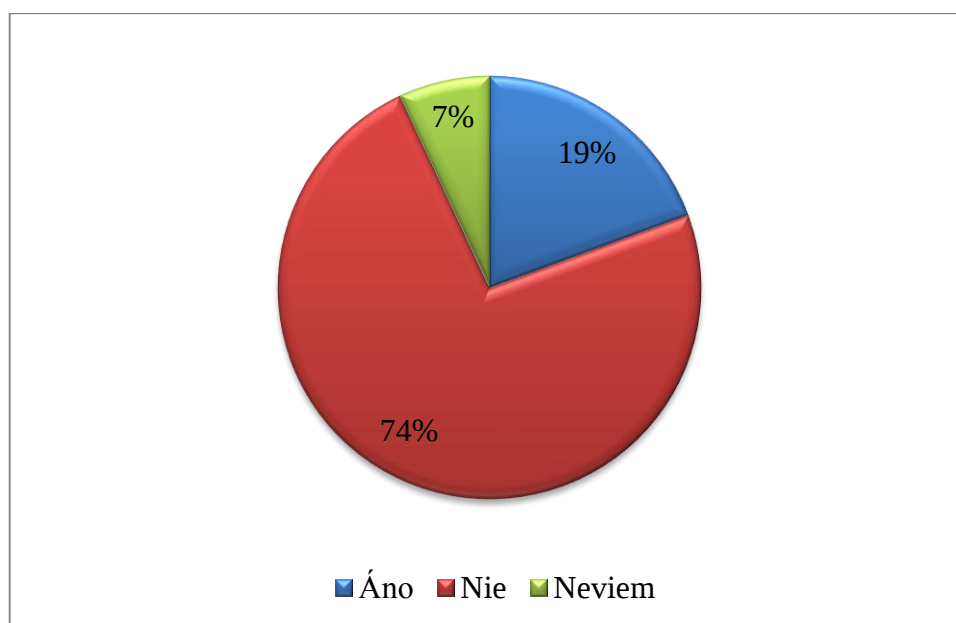
Graf 4 Prepočet výšky sumy po 3 rokoch, v prípade vkladu 10 000 EUR

Taktiež sme sa zaujímali o to, či pani XZ bude mať dostatok finančných prostriedkov ak na účte má 2000 EUR, avšak má v úmysle zaplatiť 3200 EUR cez bankový prevod za podmienky, že má možnosť prečerpať sumu 1000 EUR. V tomto prípade je správnou odpoveďou „nie“. Týmto spôsobom sa vyjadrilo 201 respondentov, čo je výrazná väčšina z celkového počtu respondentov. Bola však aj skupina respondentov, ktorá odpovedala nesprávne, teda vyjadrila sa spôsobom, že klientka bude mať dostatok finančných prostriedkov. Vyjadrilo sa tak 53 respondentov. Zvyšných 19 respondentov sa nevedelo k danej otázke vyjadriť.

Tabuľka 6 Dostatok finančných prostriedkov

	Absolútna početnosť (n)	Relatívna početnosť (%)
Áno	53	19
Nie	201	74
Neviem	19	7
Spolu	273	100

Grafické spracovanie 5 prezentuje, že 74% respondentov uviedlo správnu odpoveď, čo znamená, že pani XZ nebude mať dostatok finančných prostriedkov.



Graf 5 Dostatok finančných prostriedkov

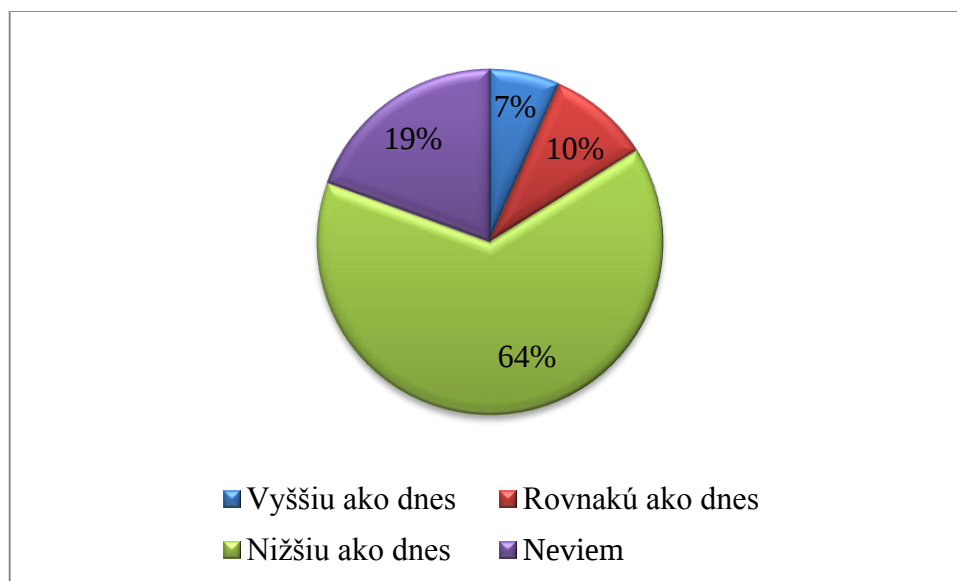
Ďalšie tabuľkové spracovanie 6 prezentuje odpovede respondentov na otázku, akou kúpnu silou budú disponovať úspory klienta po uplynutí dvanástich mesiacoch za predpokladu, že banka poskytne klientovi 3% úrok za ročný termínovaný vklad a že v danom roku bude 5% miera inflácie. Správnou odpoveďou je, že úspory budú nižšie ako

dnes. K tejto správnej odpovedi sa priradila výrazná väčšina respondentov a to 176 z celkového počtu 273 respondentov. Boli však i takí, ktorí poskytli nesprávnu odpoveď. O vyšších úsporách ako dnes vravelo 18 respondentov, rovnakých úsporách ako dnes 26 respondentov. Zostávajúcich 56 respondentov sa k tejto otázke nevedelo vyjadriť.

Tabuľka 7 Kúpna sila úspor

	Absolútna početnosť (n)	Relatívna početnosť (%)
Vyššiu ako dnes	18	7
Rovnakú ako dnes	26	10
Nižšiu ako dnes	176	64
Neviem	53	19
Spolu	273	100

V poradí ďalšie grafické spracovanie 6 prezentuje, že 64% respondentov sa vyjadrilo k tejto otázke správne, teda poskytli správnu odpoveď. Najmenej zastúpená skupina bola zložená zo 7% respondentov, ktorí sa vyjadrili, že úspory budú vyššie ako dnes.



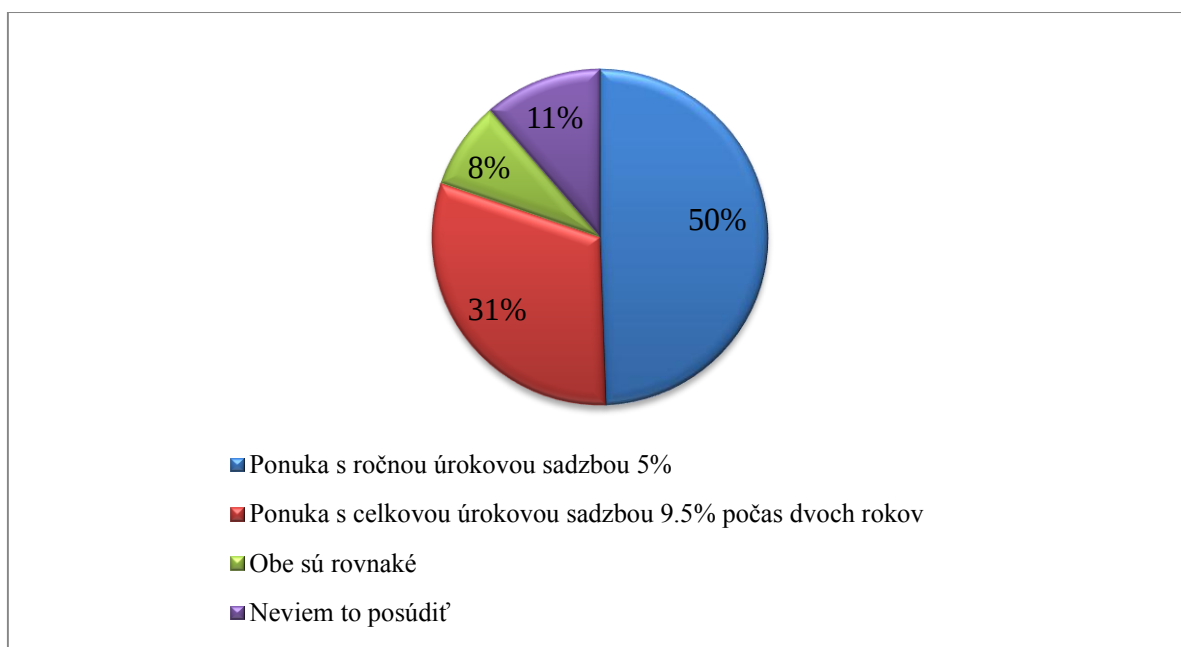
Graf 6 Kúpna sila úspor

Na základe výsledkov, ktoré uvádzame v tabuľke 7 môžeme konštatovať, že najvýhodnejšou ponukou pre klienta z hľadiska vyššieho zhodnotenia vkladu je prvá ponuka, teda s ročnou úrokovou sadzbou 5%. K tejto správnej odpovedi sa priradila najväčšia skupina respondentov v počte 135 respondentov z celkového počtu 273 respondentov.

Tabuľka 8 Výhodná ponuka banky z hľadiska vyššieho zhodnotenia vkladu

	Absolútna početnosť (n)	Relatívna početnosť (%)
Ponuka s ročnou úrokovou sadzbou 5%	135	49
Ponuka s celkovou úrokovou sadzbou 9.5% počas dvoch rokov	84	31
Obe sú rovnaké	23	8
Neviem to posúdiť	31	11
Spolu	273	100

Aj grafické spracovanie 7 jasne uvádza, že polovica respondentov sa k danej otázke vyjadrila správne. Zvyšných 50% bolo prerozdelených medzi ostatné odpovede.



Graf 7 Výhodná ponuka banky z hľadiska vyššieho zhodnotenia vkladu

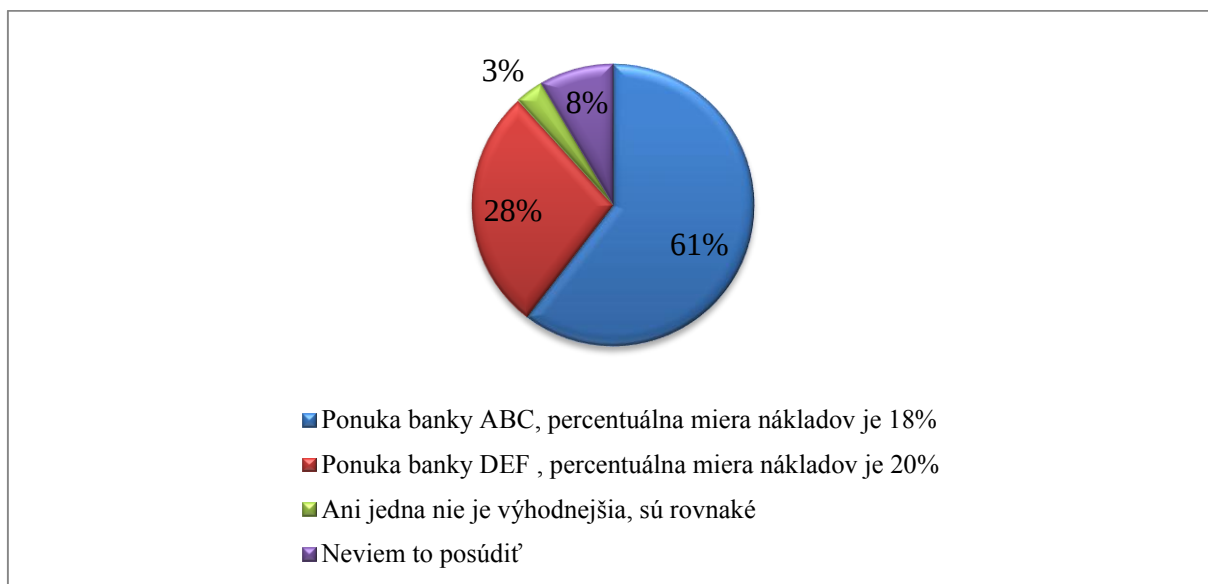
Prostredníctvom tejto otázky sme skúmali, ktorá ponuka banky je pre manželov výhodnejšia, ak chcú si od banky požičať 4000 EUR a splatiť ich v priebehu dvoch rokov. Správna odpoveď je prvá, teda, že si požičajú od banky ABC pri percentuálnej miere nákladov 18%. Túto odpoveď uviedlo 165 respondentov.

Boli však aj také odpovede, ktoré neboli správne. V počte 76 respondentov sa priradilo k ponuke banky DEF, ktorá ponúka percentuálnu mieru nákladov 20%. V počte 9 respondentov prezentovalo názor, že ani jedna ponuka nie je výhodnejšia, vzhľadom k tomu, že sú rovnaké. Otázku nevedelo posúdiť 23 respondentov.

Tabuľka 9 Výhodná ponuka banky pre manželov

	Absolútna početnosť (n)	Relatívna početnosť (%)
Ponuka banky ABC, percentuálna miera nákladov je 18%	165	60
Ponuka banky DEF , percentuálna miera nákladov je 20%	76	28
Ani jedna nie je výhodnejšia, sú rovnaké	9	3
Neviem to posúdiť	23	8
Spolu	273	100

Prostredníctvom grafického spracovania 8 vidíme, že 61% respondentov sa vyjadrila k tejto otázke správne. Najmenšia skupina, ktorá pozostávala z 3% respondentov uviedla, že ani jedna ponuka bánk nie je výhodná, keďže sú rovnaké.



Graf 8 Výhodná ponuka banky pre manželov

Tabuľkové spracovanie 9 uvádza odpovede respondentov ohľadne ukazovateľa, vysvetľujúceho celkové náklady na úver. Správnu odpoveďou je ukazovateľ ročná percentuálna miera nákladov. V tomto prípade musíme uviesť, že prevažná časť respondentov sa nevyjadrila správne. K správnej odpovedi sa priradilo 62 respondentov.

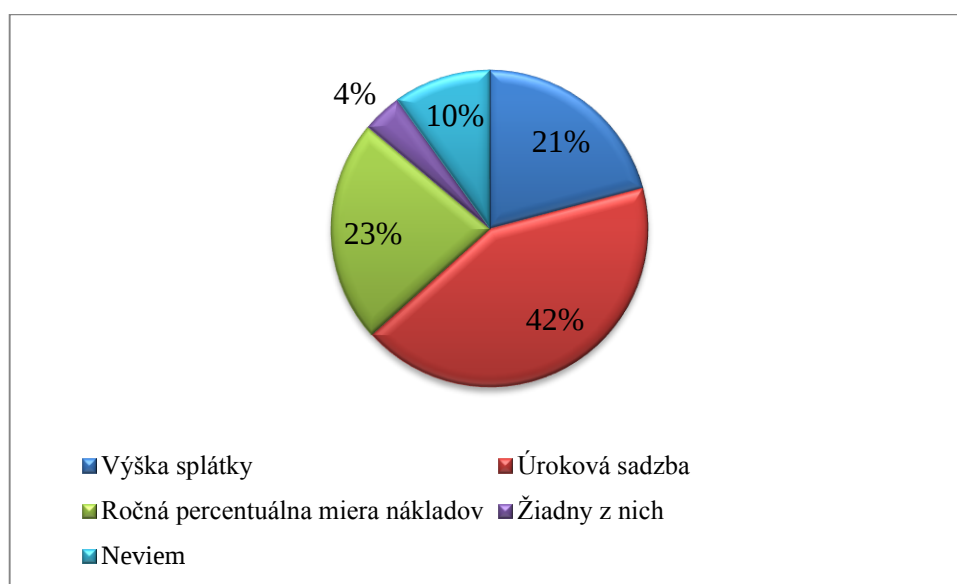
Ostatní respondenti uvádzali výšku splátky, úrokovú sadzbu ako ukazovateľ, vysvetľujúci celkové náklady na úver. Jednalo sa však o nesprávne odpovede. Taktiež boli aj takí respondenti, ktorí sa vyjadrili, že žiadny z menovaných ukazovateľov nevysvetľuje

celkové náklady na úver. Taktiež sme pre túto otázku získali odpoveď „neviem“ a to od 27 respondentov.

Tabuľka 10 Ukazovateľ, vysvetľujúci celkové náklady na úver

	Absolútna početnosť (n)	Relatívna početnosť (%)
Výška splátky	57	21
Úroková sadzba	116	42
Ročná percentuálna miera nákladov	62	23
Žiadny z nich	11	4
Neviem	27	10
Spolu	273	100

Aj grafické spracovanie uvádza, že správnu odpoveď uviedlo 23% respondentov. Najmenšia skupina, ktorá zahŕňala 4% respondentov uviedla, že žiadny ukazovateľ nepredstavuje celkové náklady na úver.



Graf 9 Ukazovateľ, vysvetľujúci celkové náklady na úver

Tabuľkové spracovanie 10 prezentuje odpovede respondentov na otázku, kto nesie zodpovednosť, ak dôjde ku krádeži peňaženky, v ktorej bolo okrem bankovej karty, zapísaný aj PIN kód pre túto kartu, ktorá sa následne aj použila. Správnu odpoveďou je, že zodpovedný za škodu je iba držiteľ karty.

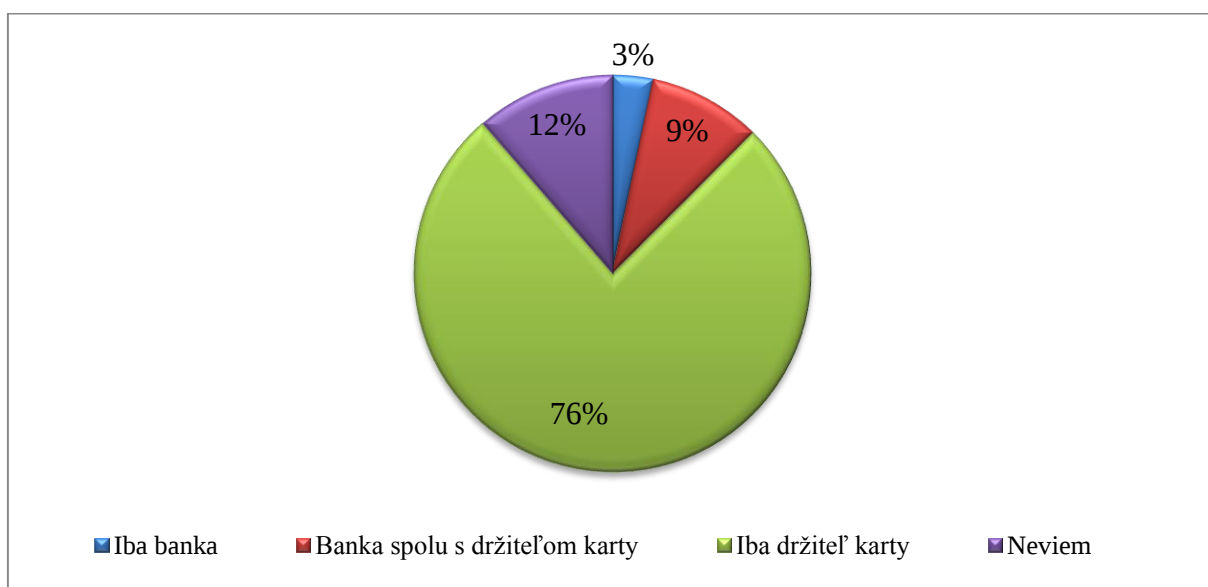
Výrazná väčšina respondentov sa vyjadrila správne. Správnu odpoveď uviedlo 208 respondentov z celkového počtu 273 respondentov. Boli však aj takí respondenti, ktorí neodpovedali správne. O zodpovednosti banky vpravde 9 respondentov. Jednalo sa

o najmenej zastúpenú odpoveď. V počte 25 respondentov sa vyjadrilo, že zodpovednosť nesie banka spolu s držiteľom karty. Boli však aj takí, ktorí sa k otázke nevedeli vyjadriť. Bolo ich v počte 31 respondentov.

Tabuľka 11 Zodpovedný za škodu v prípade krádeže peňaženky

	Absolútna početnosť (n)	Relatívna početnosť (%)
Iba banka	9	3
Banka spolu s držiteľom karty	25	9
Iba držiteľ karty	208	76
Neviem	31	11
Spolu	273	100

Grafické spracovanie 10 poskytuje odpovede respondentov ohľadne zodpovednosti za škodu v prípade krádeže peňaženky. Môžeme uviesť, že 76% respondentov sa vyjadrilo správne, teda uviedlo, že zodpovednosť za škodu nesie iba držiteľ karty. Najmenšia skupina, ktorá zahŕňa 3% respondentov uviedla, že zodpovednosť nesie iba banka.



Graf 10 Zodpovedný za škodu v prípade krádeže peňaženky

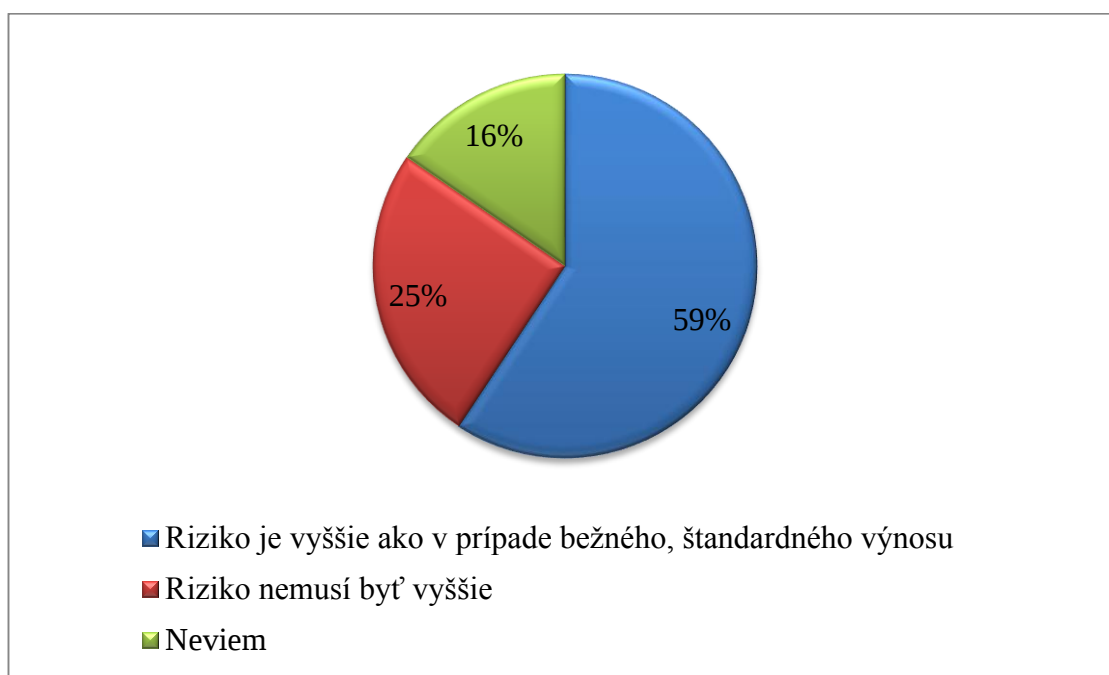
Táto otázka skúmala názory respondentov o tom, aké je riziko investície do produktu, sľubujúceho nadpriemerné výnosy. Z celkového počtu 273 respondentov sa prevažná časť respondentov v počte 162 vyjadrila správne, teda, že riziko je vyššie ako v prípade bežného, štandardného výnosu.

Boli však uvádzaná aj nesprávna odpoveď a to, že riziko nemusí byť vyššie. Týmto spôsobom sa vyjadrilo 69 respondentov. K tejto otázke sa nevedelo vyjadriť 42 respondentov.

Tabuľka 12 Riziko investície do produktu, sľubujúceho nadpriemerné výnosy

	Absolútna početnosť (n)	Relatívna početnosť (%)
Riziko je vyššie ako v prípade bežného, štandardného výnosu	162	59
Riziko nemusí byť vyššie	69	25
Neviem	42	15
Spolu	273	100

Prostredníctvom grafického spracovania 11 môžeme vidieť že 59 % respondentov považuje riziko za vyššie ako v prípade bežného, štandardného výnosu. Nesprávna odpoveď bola uvedená 25% respondentmi. V percentuálnom podiele 16% respondentov sa nevedelo k danej otázke vyjadriť.



Graf 11 Riziko investície do produktu, sľubujúceho nadpriemerné výnosy

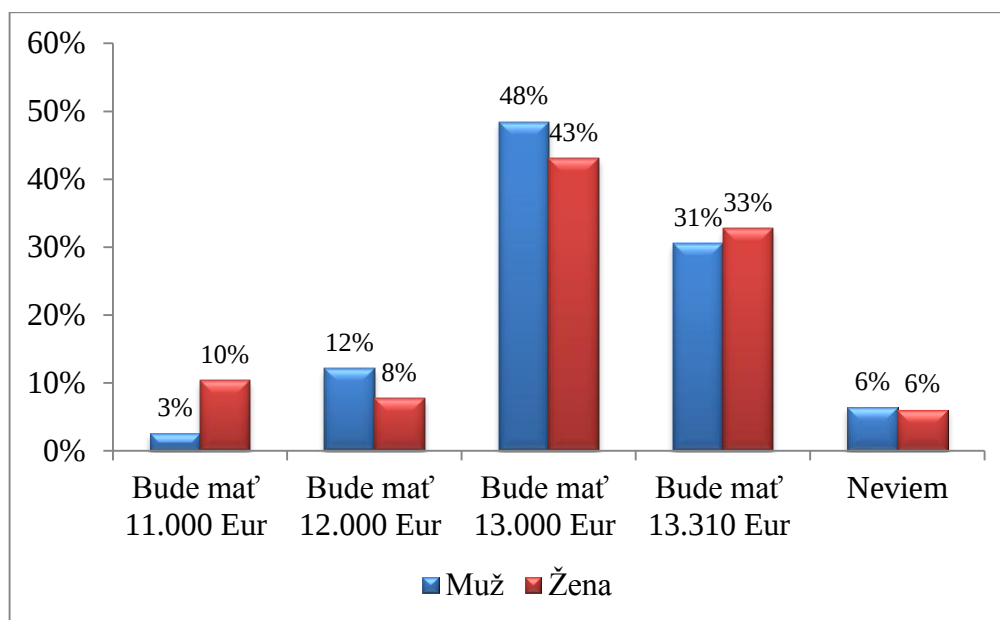
4.2 Hodnotenie výskumných otázok

Vychádzajúc z hlavného cieľa a parciálnych cieľov sme stanovili nasledujúce výskumné otázky:

Výskumná otázka 1: Má pohlavie respondentov vplyv na ich finančnú gramotnosť?

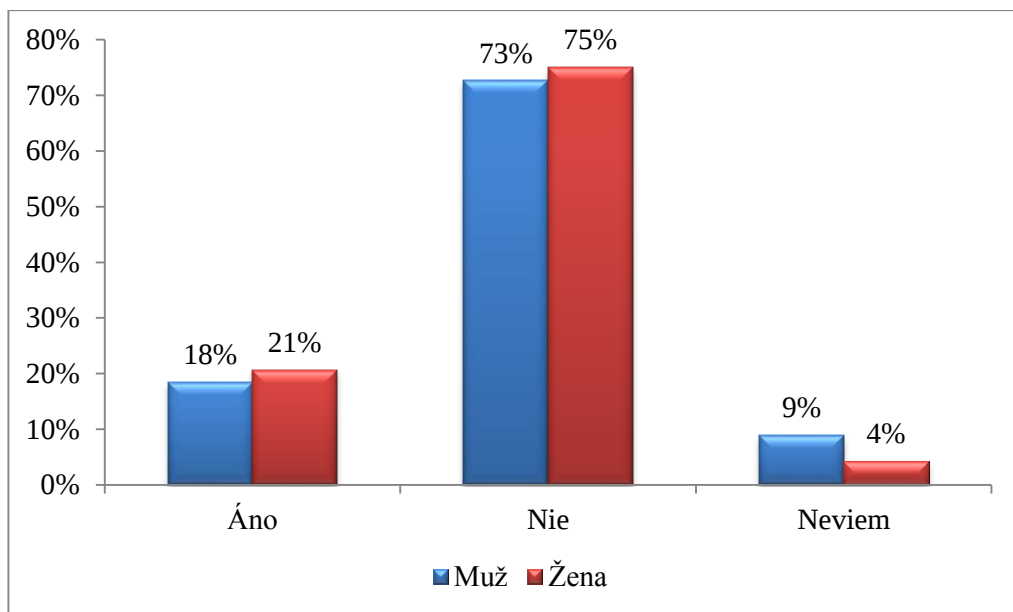
Odpovede podľa pohlavia respondentov

Nasledujúce grafické spracovanie 12 prezentuje odpovede respondentov podľa pohlavia. Ako môžeme z grafu vyčítať, správnu odpoveď vyjadrilo viac žien (33%) ako mužov (31%).



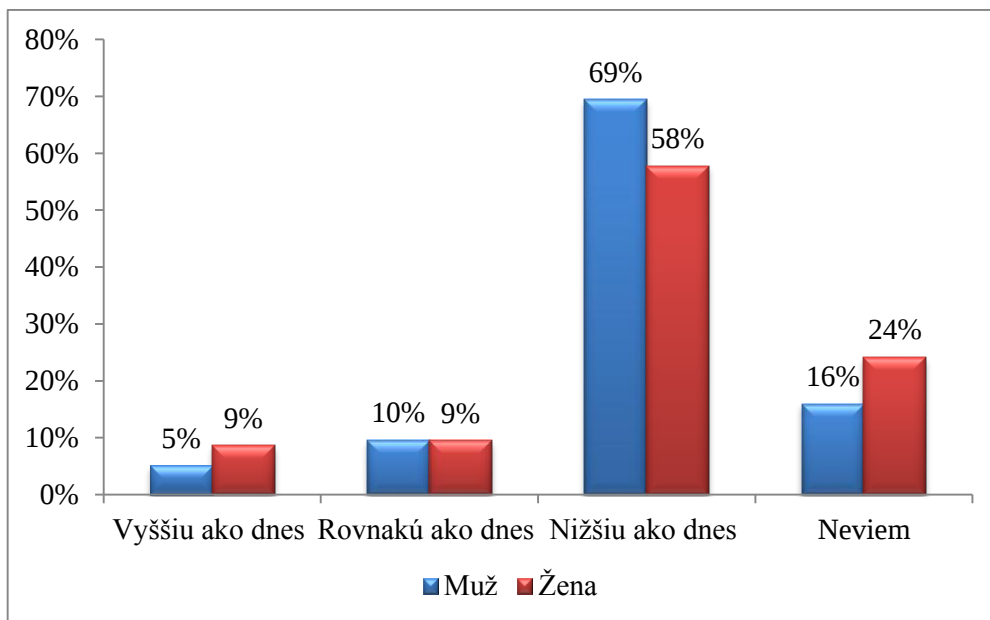
Graf 12 Porovnanie odpovedí na otázku 1 podľa pohlavia

Ďalšie grafické spracovanie 13 prezentuje vyjadrenia respondentov k otázke 2. Aj v tomto prípade vyjadrenia porovnávame z hľadiska pohlavia. Správnu odpoveďou bolo „nie“. Správne sa vyjadrilo viac žien (75%) ako mužov (73%).



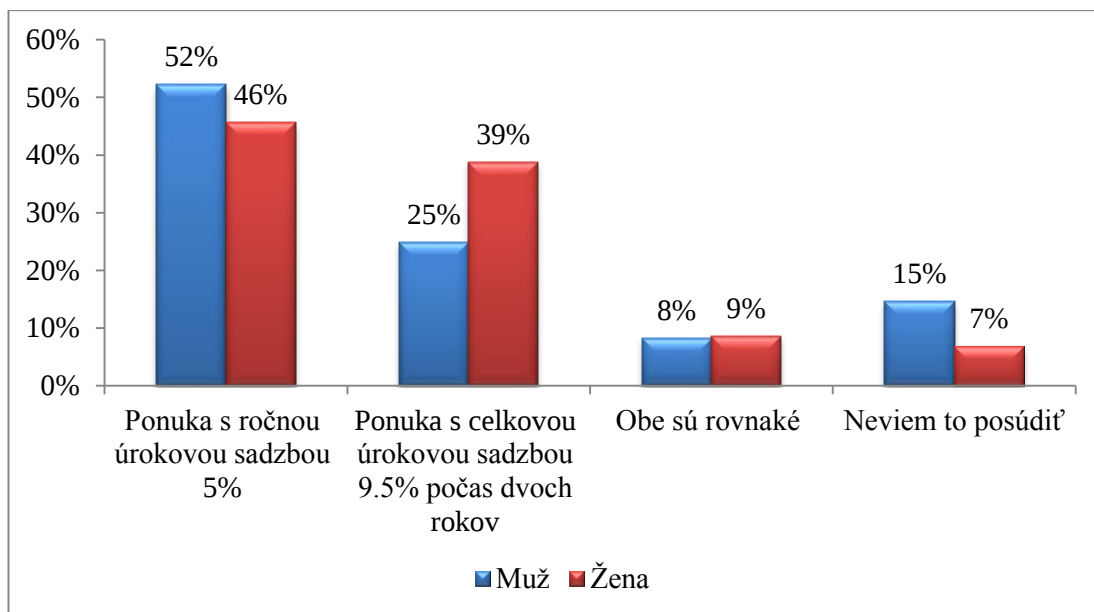
Graf 13 Porovnanie odpovedí na otázku 2 podľa pohlavia

Prostredníctvom grafického spracovania môžeme vidieť, že pri otázke 3 správnu odpoveď uviedlo viac respondentov mužského pohlavia 69% ako respondentov ženského pohlavia 58 %. Kým v prvých dvoch otázkach dominovali správne odpovede žien, tu prevýšili správne odpovede mužov.



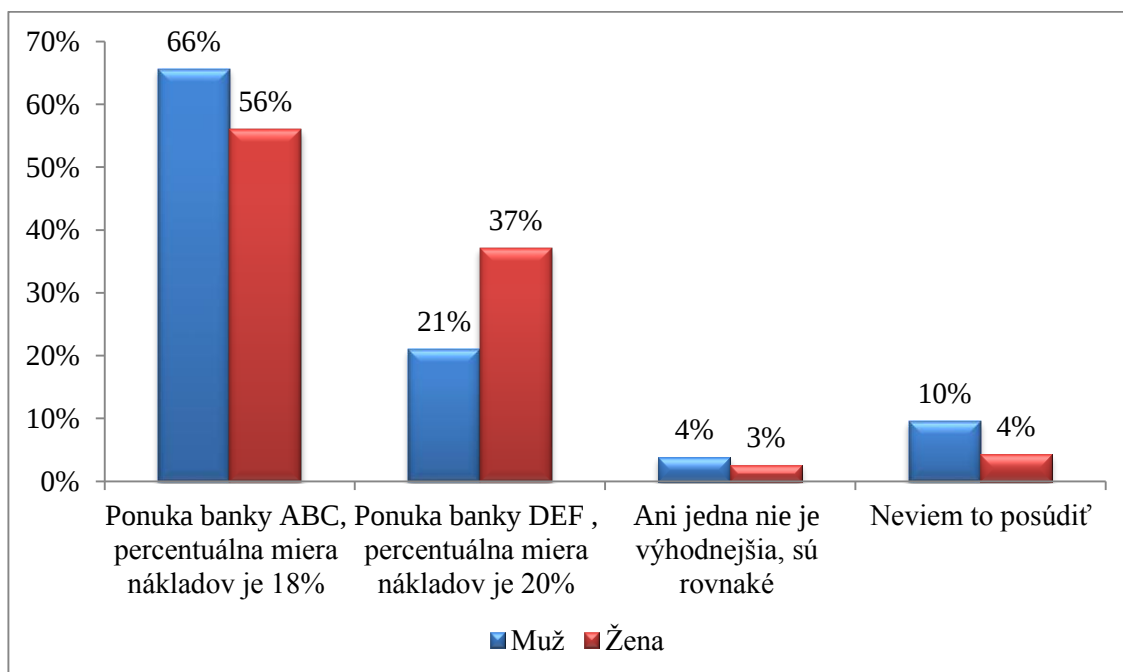
Graf 14 Porovnanie odpovedí na otázku 3 podľa pohlavia

Grafické spracovanie 15 jasne preukazuje, že aj v tomto prípade (pri otázke 4) sa správne vyjadrilo viac mužov (52%) ako žien (46%). Správnych odpovedí mužov bolo o 6%.



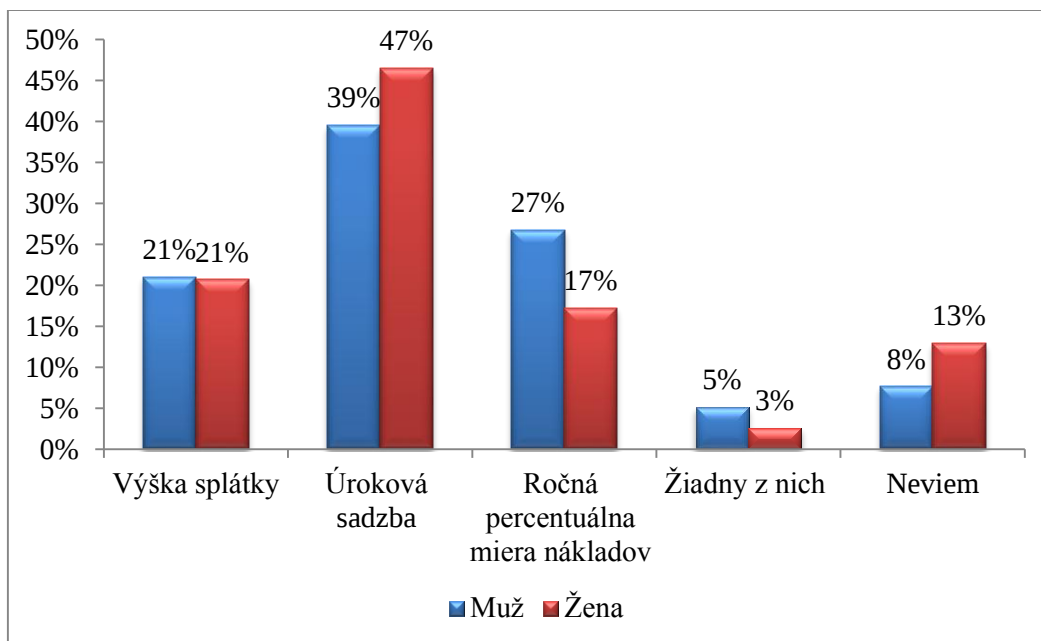
Graf 15 Porovnanie odpovedí na otázku 4 podľa pohlavia

Na základe grafu 16 vidíme, že dominovala prvá skupina odpovedí. Jednalo sa o správnu odpoveď, takže môžeme potvrdiť, že väčšina obidvoch pohlaví odpovedala správne. Pri porovnaní vyjadrení z hľadiska pohlavia môžeme konštatovať, že častejšie sa muži vyjadrovali správne ako ženy. Kým ženy uviedli správnu odpoveď v percentuálnej miere 56%, muži v 66% miere.



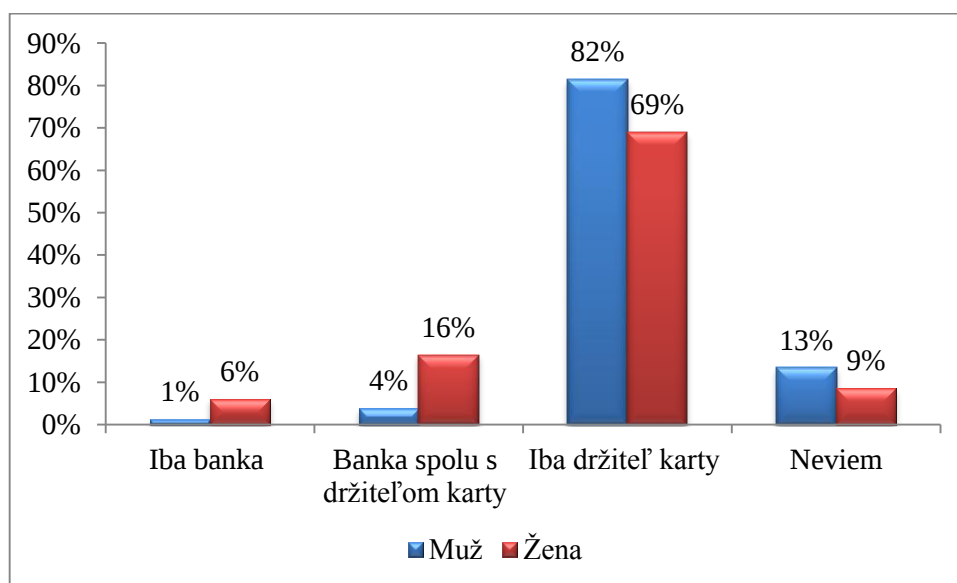
Graf 16 Porovnanie odpovedí na otázku 5 podľa pohlavia

Ďalšie grafické spracovanie 17 uvádza porovnanie odpovedí na otázku 6 podľa pohlavia. Pri hodnotení tejto otázky musíme uviesť, že najčastejšie sa respondenti prikláňali k nesprávnym odpovediam. Správnu odpoveď prezentovalo 27% respondentov mužského pohlavia a 17 % ženského pohlavia. AJ tu teda môžeme uviesť, že dominovali správne vyjadrenia mužov.



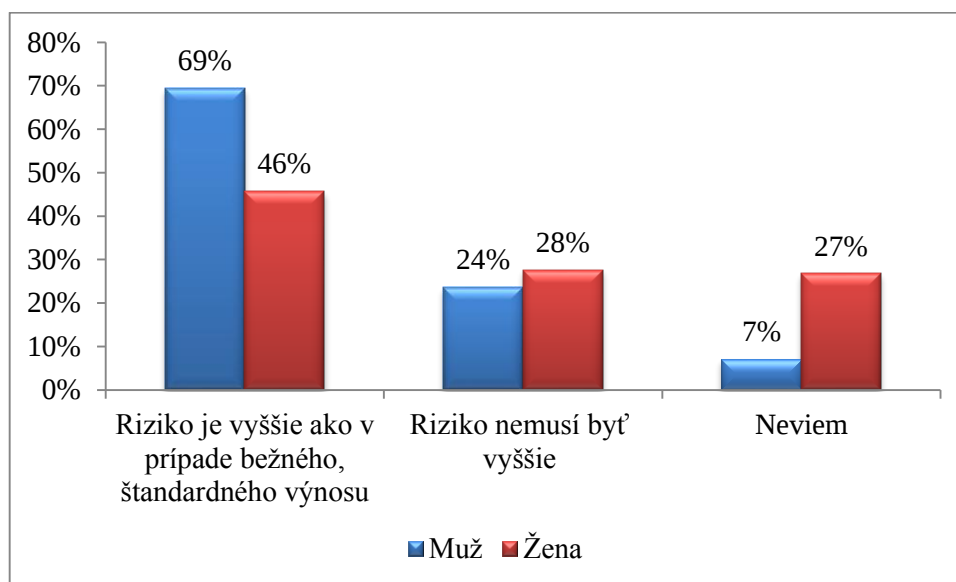
Graf 17 Porovnanie odpovedí na otázku 6 podľa pohlavia

Prostredníctvom grafu 18 skúmame, ktoré pohlavie respondentov sa vo väčšej percentuálnej miere vyjadrovalo správne k otázke 7. Tu sme zaznamenali vysoký podiel správnych odpovedí. V percentuálnej miere 82 % mužov a 69% žien sa vyjadriло správne.



Graf 18 Porovnanie odpovedí na otázku 7 podľa pohlavia

Aj otázku 8 sme hodnotili z hľadiska pohlavia. Na základe spracovaného grafu sme mohli jasne vidieť, že častejšie 69% respondentov mužského pohlavia uvádzali správnu odpoveď. Aj prevažná časť žien 46% sa vyjadrovala správne, avšak táto percentuálna miera bola v porovnaní s percentuálnou mierou mužov nižšia o 23%.



Graf 19 Porovnanie odpovedí na otázku 8 podľa pohlavia

Tabuľka 13 Percento správnych odpovedí podľa pohlavia respondentov

	Muž (%)	Žena (%)
1. Pán XY vložil do banky 10000 Eur na obdobie troch rokov....	31	33
2. Pani XZ disponuje na účte sumou 2 000 Eur. Má v úmysle ...	73	75
3. Banka poskytla pánovi XY 3% -ný úrok za ročný termínovaný ...	69	58
4. Pani XZ má v úmysle vložiť svoje úspory na dvojročný	52	46
5. Manželia XY a XZ chcú novú kuchyňu. Finančné prostriedky ...	66	56
6. Aký ukazovateľ v najväčšej miere vysvetľuje celkové náklady ...	27	17
7. V prípade, že dôjde ku krádeži peňaženky, v ktorej bolo ...	82	69
8. V prípade, že dôjde ku vkladu peňazí do produktu, ktorý sľubuje ...	69	46
...		

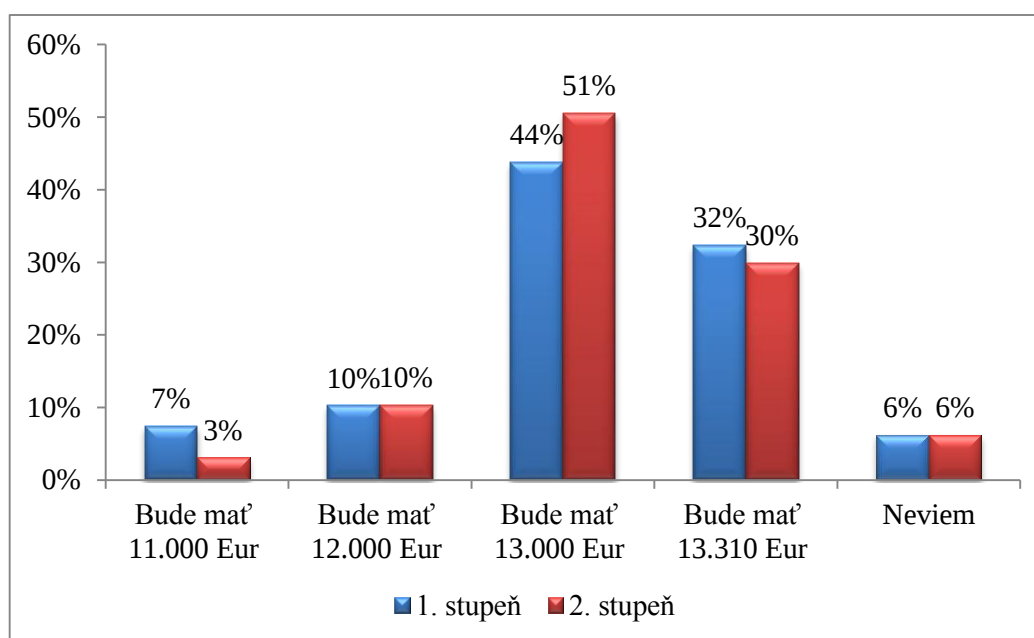
Pomocou metódy Pearsonovho chi testu sme zisťovali, či pohlavie respondentov má vplyv na správnosť daných odpovedí. Výsledok spracovania údajov pomocou MS Excell je hodnota $p = 0,69$. Nakoľko hodnota $p > 0,05$, čo je teoretická hladina významnosti v rámci ktorej sa preukazuje štatisticky významný vplyv skúmaných premien na finálny

výsledok, môžeme potvrdiť, že pohlavie nemá vplyv na finančnú gramotnosť respondentov.

Výskumná otázka 2: Má stupeň vzdelania respondentov vplyv na ich finančnú gramotnosť?

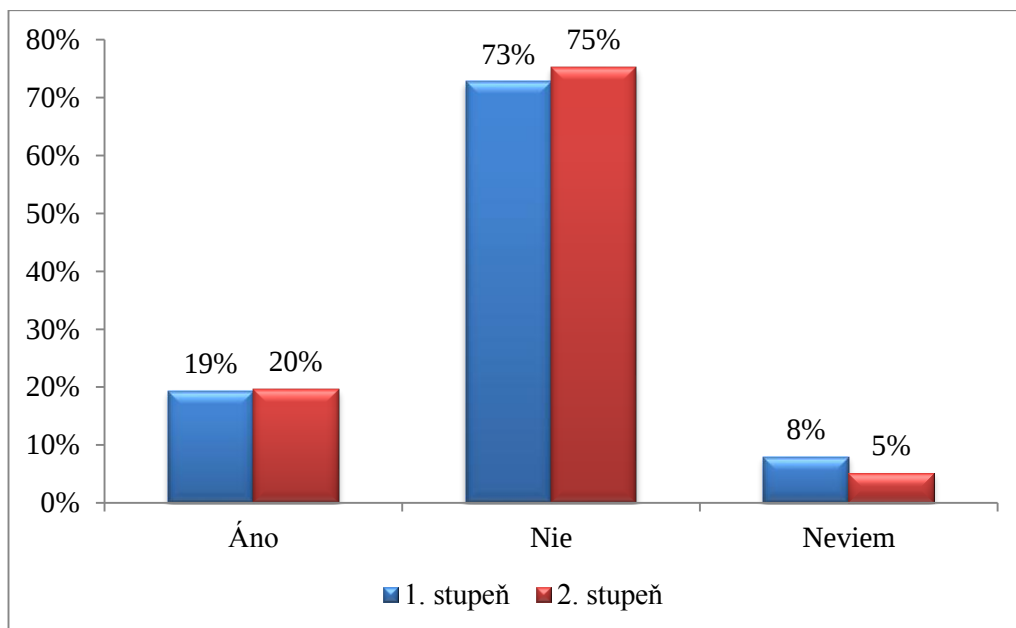
Odpovede podľa stupňa vzdelania respondentov

Grafické spracovanie 20 nám prezentuje odpovede respondentov na otázku 1. Výsledky porovnávame podľa stupňa vzdelania. V tomto prípade musíme uviesť, že správne sa vyjadrila druhá najväčšia skupina respondentov. Správnu odpoveď uviedli respondenti prvého stupňa vzdelania (32%) ako respondenti druhého stupňa vzdelania (30%).



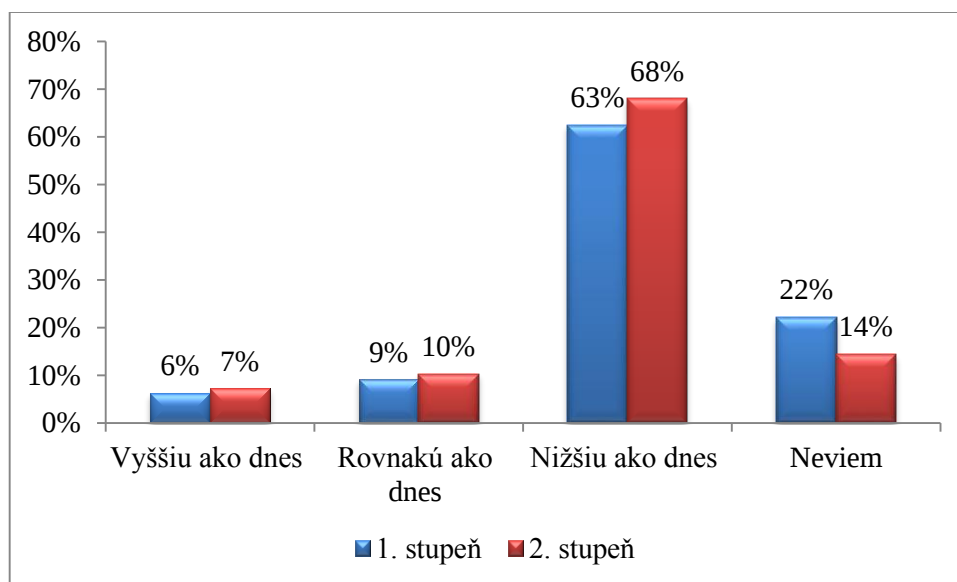
Graf 20 Porovnanie odpovedí na otázku 1 podľa stupňa vzdelania

V poradí ďalšie grafické spracovanie 21 uvádza odpovede na otázku 2. Tu bola zaznamenaná výrazná väčšina kladných odpovedí. Tu nastala zmena v tom, že viac respondentov druhého stupňa (75%) sa k tejto otázke vyjadrilo správne ako respondenti prvého stupňa (73%).



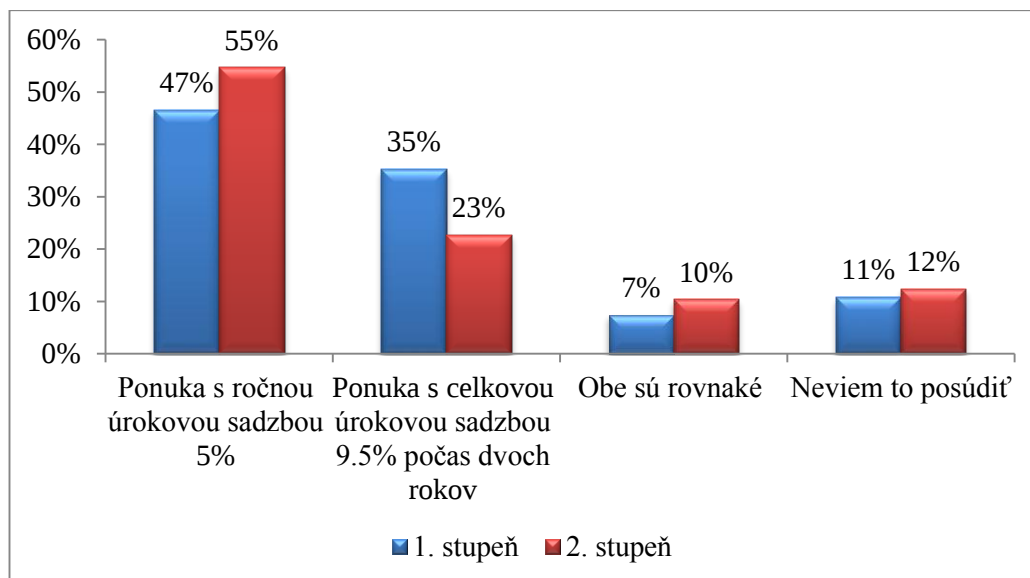
Graf 21 Porovnanie odpovedí na otázku 2 podľa stupňa vzdelania

Hodnotenie odpovedí z hľadiska stupňa vzdelania poskytuje aj ďalší graf. Aj tu vidíme, že správne sa častejšie vyjadrovali respondenti druhého stupňa ako respondenti prvého stupňa. Kým respondentov prvého stupňa bolo v percentuálnej miere 63%, respondentov druhého stupňa bolo 68%.



Graf 22 Porovnanie odpovedí na otázku 3 podľa stupňa vzdelania

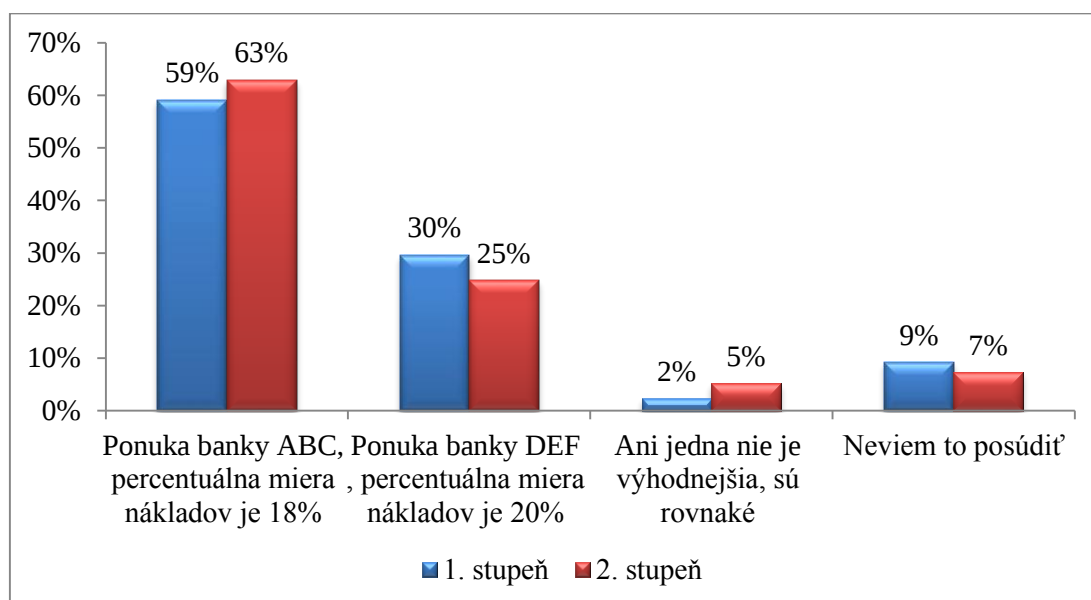
Nasledujúci graf 23 uvádza porovnanie odpovedí na otázku 4 podľa stupňa vzdelania. Na základe tohto grafu konštatujeme, že správne sa vyjadrilo 55% respondentov druhého stupňa a 47% respondentov prvého stupňa. Môžeme teda uviesť, že o 8% bolo viac respondentov z druhého stupňa, ktorí sa vyjadrovali k danej otázke správne.



Graf 23 Porovnanie odpovedí na otázku 4 podľa stupňa vzdelania

Pri hodnotení otázky 5 sme dospeli ku skutočnosti, že správnu odpoveď prezentovalo viac respondentov druhého ako prvého stupňa. I keď je potrebné podotknúť, že väčšina z obidvoch stupňov vzdelania sa vyjadrovala správne.

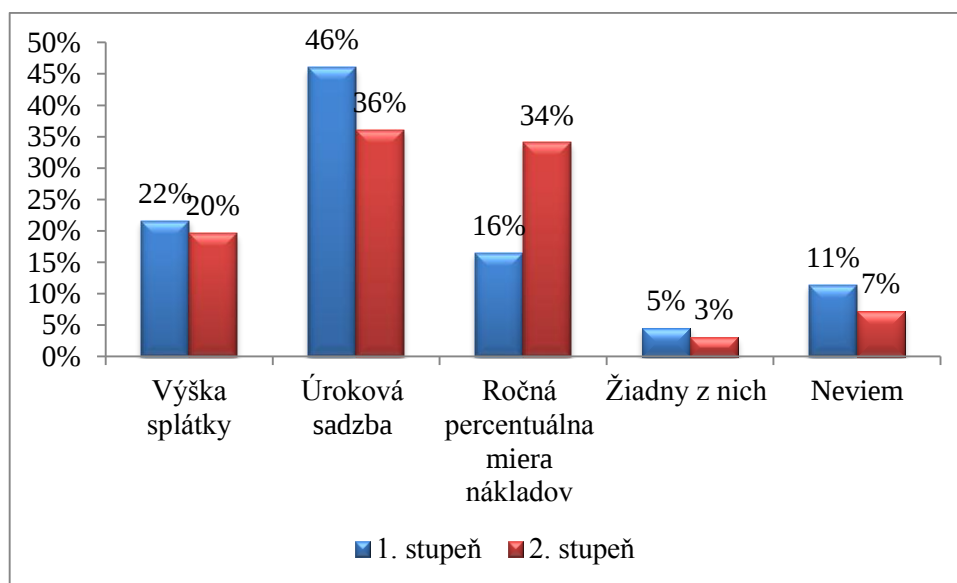
Rozdiel však nastáva ak porovnávame percentuálnu mieru správnych odpovedí. Rozdiel medzi nimi je o 4%. Kým respondenti prvého stupňa sa správne vyjadrili v percentuálnej miere 59%, respondenti druhého stupňa uvádzali správnu odpoveď v percentuálnej miere 63%.



Graf 24 Porovnanie odpovedí na otázku 5 podľa stupňa vzdelania

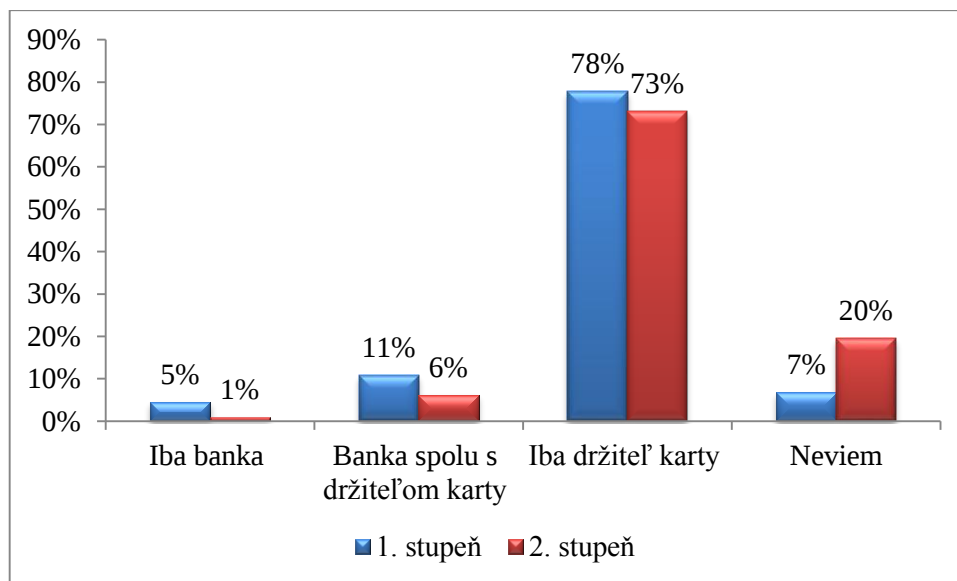
V poradí ďalšie grafické spracovanie 25 uvádza odpovede respondentov na otázku 6. Vyhodnotenie odpovedí sme aj v tomto prípade vykonali na základe stupňa vzdelania. Z grafu 25 môžeme vyčítať, že došlo tu k dvom výrazným zmenám.

Prvou je, že bola častejšie uvádzaná nesprávna odpoveď a to obidvoma skupinami respondentov. Druhá zmena nastala v tom, že sa percentuálny rozdiel medzi dvoma skúmanými skupinami výrazne zvýšil. Zmena bola o 18%. Kým respondenti prvého stupňa sa správne vyjadrili v percentuálnej miere 16%, respondenti druhého stupňa v miere 34%.



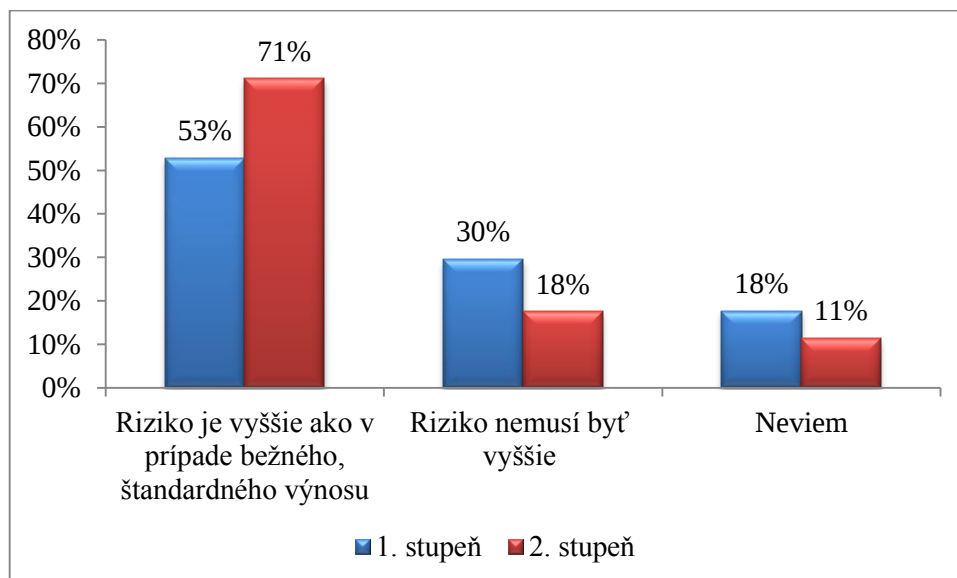
Graf 25 Porovnanie odpovedí na otázku 6 podľa stupňa vzdelania

Nasledujúce grafické spracovanie 26 uvádza pomer odpovedí z hľadiska stupňa vzdelania. Tu bola výrazná väčšina kladných odpovedí. Avšak postrehli sme zaujímavú skutočnosť, že k tejto otázke sa správne vyjadrovali častejšie respondenti prvého stupňa ako druhého stupňa. Kým respondentov prvého stupňa bolo 78%, respondentov druhého stupňa o 5% menej, teda 73%.



Graf 26 Porovnanie odpovedí na otázku 7 podľa stupňa vzdelania

Posledné grafické spracovanie 27 uvádza porovnanie odpovedí na otázku 6 z hľadiska stupňa vzdelania. Aj tu sme zaznamenali výrazný percentuálny rozdiel medzi respondentmi dvoch skupín, ktoré sa vyjadrili správne. Kým respondenti prvého stupňa, ktorí uviedli správnu odpoveď boli zastúpení v percentuálnej miere 53%, respondenti druhého stupňa boli zastúpení v percentuálnej miere 71%. Jednalo sa o rozdiel o 18%.



Graf 27 Porovnanie odpovedí na otázku 8 podľa stupňa vzdelania

Tabuľka 14 Percento správnych odpovedí podľa stupňa vzdelania

	1. stupeň (%)	2. stupeň (%)
1. Pán XY vložil do banky 10000 Eur na obdobie troch rokov....	32	30
2. Pani XZ disponuje na účte sumou 2 000 Eur. Má v úmysle ...	73	75
3. Banka poskytla pánovi XY 3% -ný úrok za ročný termínovaný ...	63	68
4. Pani XZ má v úmysle vložiť svoje úspory na dvojročný	47	55
5. Manželia XY a XZ chcú novú kuchyňu. Finančné prostriedky ...	59	63
6. Aký ukazovateľ v najväčšej miere vysvetľuje celkové náklady ...	16	34
7. V prípade, že dôjde ku krádeži peňaženky, v ktorej bolo ...	78	73
8. V prípade, že dôjde ku vkladu peňazí do produktu, ktorý sľubuje ...	53	71

Pomocou metódy Pearsonovho chi testu sme zisťovali, či stupeň vzdelania, ktorí navštevujú respondenti majú vplyv na správnosť daných odpovedí. Výsledok spracovania údajov pomocou MS Excell je hodnota $p = 0,36$. Nakoľko hodnota $p > 0,05$, čo je teoretická hladina významnosti v rámci ktorej sa preukazuje štatisticky významný vplyv skúmaných premien na finálny výsledok, môžeme potvrdiť, že stupeň vzdelania, ktorí navštevujú respondenti nemá vplyv na finančnú gramotnosť respondentov.

Výskumná otázka 3: Budú výsledky nami oslovených študentov ohľadne finančnej gramotnosti lepšie ako výsledky iných vykonaných štúdií?

Tabuľka 15 Porovnanie výsledkov

	Správne odpovede (%)	Prieskum finančnej vzdelanosti Správne odpovede (%)
1. Pán XY vložil do banky 10000 Eur na obdobie troch rokov....	32	34
2. Pani XZ disponuje na účte sumou 2 000 Eur. Má v úmysle ...	74	81,6
3. Banka poskytla pánovi XY 3% -ný úrok za ročný termínovaný ...	64	56,3

4. Pani XZ má v úmysle vložiť svoje úspory na dvojročný	49	48,4
5. Manželia XY a XZ chcú novú kuchyňu. Finančné prostriedky ...	60	16,6
6. Aký ukazovateľ v najväčšej miere vysvetľuje celkové náklady ...	23	19
7. V prípade, že dôjde ku krádeži peňaženky, v ktorej bolo ...	76	82
8. V prípade, že dôjde ku vkladu peňazí do produktu, ktorý sľubuje ...	59	73,6

Pomocou metódy Pearsonovho chi testu sme zisťovali, či existuje rozdiel medzi výsledkami respondentov z nami vykonaného výskumu a výsledkami prieskumu finančnej vzdelanosti, respektíve prieskumu vykonaného Slovenskou bankovou asociáciou. Výsledok spracovania údajov pomocou MS Excell je hodnota $p = 0,000334$. Nakoľko hodnota $p < 0,05$, čo je teoretická hladina významnosti v rámci ktorej sa preukazuje štatisticky významný vplyv skúmaných premien na finálny výsledok, môžeme potvrdiť, že existuje rozdiel medzi výsledkami respondentov z nami vykonaného výskumu a výsledkami prieskumu finančnej vzdelanosti. Navyše celkový index finančnej gramotnosti všetkých respondentov je 0,546 a v prieskume Slovenskej bankovej asociácie je (na otázky, ktoré sme my použili v dotazníku) 0,514. Z toho vyplýva, že respondenti nami vykonaného prieskumu dosiahli lepšie výsledky v rámci finančnej gramotnosti ako respondenti prieskumu Slovenskej bankovej asociácie.

ZÁVER

Poškodzovanie spotrebiteľov sa v najčastejšej miere vyskytuje z dôvodu manipulácií v rámci finančných trhov. Nejestvuje jednotnosť právnej regulácie finančného trhu a v každom štáte dochádza k odlišnostiam, ktoré v konečnom dôsledku pramenia z rozdielnej trhovej štruktúry, rôznych cieľov, ktoré majú v úmysle zákonodarcovia tej-ktorej krajiny dosiahnuť. Na samotnú súčasnú podobu právnej regulácie má nesporne vplyv aj historický vývoj ale aj to, aký právny systém sa v danej krajine využíva.

Integrácia pri finančných službách v prostredí Európskej únie a implementovanie jej legislatívy do právnych poriadkov jednotlivých členských krajín sa týka narastajúcej nevyhnutnosti zabezpečovať ochranu finančným spotrebiteľom. Podstatným prvkom spotrebiteľskej politiky Európskej únie je zabezpečenie funkčnosti finančných služieb, ktoré by boli v prospech všetkých spotrebiteľov. Na základe uvedeného je možné potvrdiť, že európska legislatíva je odrazom snahy zaistiť, aby bol jednotný trh miestom slobody a príležitostí, pracujúci v prospech spomínaného obyvateľstva.

Nekalé obchodné praktiky upravuje smernica 2005/29/ES z 11. mája 2005 o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu.

V slovenskom právnom poriadku bola smernica 2005/29/ES transponovaná do zákona č. 250/2007 Z. z., o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, pričom aspekty nekalých obchodných praktík sú upravené, ako je naznačené už vyššie, v odvetvových predpisoch oblasti finančných služieb.

Dozor nad poskytovaním finančných služieb vykonáva Národná banka Slovenska (NBS). Predtým vykonávala dohľad slovenská obchodná inšpekcia a to v oblasti nebankových poskytovateľov spotrebiteľských úverov. Národná banka Slovenska prebrala dohľad nad touto oblasťou od 1. 4. 2015

Aspekty nekalých obchodných praktík sú upravené napríklad v zákone o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľa.

Zákon 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch umožňuje Národnej banke Slovenka za nedostatky v dodržiavaní či pri obchádzaní tohto zákona, právne záväzných aktov EÚ, vzťahujúcich sa na poskytovanie spotrebiteľských úverov či iných všeobecných

predpisov, ktoré sa vzťahujú na poskytovanie spotrebiteľských úverov, uložiť pokutu veriteľovi.

V roku 2014 sa novým uznesením vlády podarilo rozšíriť právomoci Národnej banky Slovenska o oblasť dohľadu nad nebankovými subjektmi, ktoré budú môcť pôsobiť iba s licenciou. Koncepciu zavedenia inšpekčnej činnosti vypracovala NBS v spolupráci s Ministerstvom financií na základe zabezpečenia ochrany finančného spotrebiteľa.

Úlohou novej koncepcie NBS bolo aj zlepšenie mimosúdneho riešenia sporov medzi finančnými inštitúciami a ich klientmi. Ide o zlepšenie fungovania systému nezávislých a nestranných rozhodcovských súdov. Tie sú najčastejším riešením sporov medzi súkromnoprávnymi subjektmi.

Zákon č. 244/2002 Z. z. o rozhodcovskom konaní je veľmi účinným spôsobom riešenia sporov. Rozhodcovský rozsudok je pre strany záväzný a žalobu voči nemu na všeobecný súd možno podať len zo zákona stanovených dôvodov. Takéto riešenie sporu je ideálne z hľadiska efektívnosti, jednoduchosti, lacného a hlavne nestranného rozhodovania podobne ako mediácia.

Klienti alternatívne riešenie sporov mediáciou využívajú menej, pretože s dohodou o mediácii a urovnaní sporu musia súhlasiť obe zmluvné strany, a vysoké náklady, ktoré musí hradiť klient sú väčšinou neprimerane vysoké v porovnaní s eventuálnou spornou sumou. Výsledok mediácie (dohoda) je pre osoby zúčastnené na mediácii záväzný. Dohoda ako exekučný titul je záväzná v prípade, ak je spísaná vo forme notárskej zápisnice alebo je schválená ako zmier pred súdom alebo rozhodcovským orgánom.

Národná banka Slovenska poskytuje poradenstvo a pomoc spotrebiteľom v nasledujúcich šiestich oblastiach : výber účtu, výber sporenia, výber investície, výber úveru, výber poistenia a riešenie problému s finančnou službou.

Na základe schválenej Koncepcie ochrany spotrebiteľov na finančnom trhu Národná banka postupuje takým spôsobom, že prostredníctvom svojej činnosti umocňuje preventívne efekty kompetencií v rámci výkonu dohľadu na ochranu finančných spotrebiteľov. Dochádza k posilňovaniu dôvery spotrebiteľov v prostredí finančného trhu, ku korektnému a zdravému fungovaniu tohto trhu z dôvodu zabránenia toho, aby sa opakovali praktiky niektorých inštitúcií, ktoré kedysi spôsobovali výraznú spotrebiteľskú nespokojnosť a zníženie dôvery voči tomuto sektoru finančníctva.

Finančná negramotnosť občana súvisí aj s podmienkami domáhania sa svojich práv voči štátnym inštitúciám. Finančné vzdelávanie a informovanosť v tomto smere je veľmi slabá. Na Slovensku ľudia nie sú zvyknutí vymáhať cez súd právom to, čo im patrí, pretože naše zdĺhavé súdne procesy sú strašiakom a radšej sa dohodnú s inštitúciou potichu, ale bohužiaľ pre nich znevýhodnenými podmienkami.

Vláda Slovenskej republiky schválila „Návrh stratégie vzdelávania vo finančnej oblasti a manažmentu osobných financií“ v roku 2008 formou vládneho Uznesenia č. 447 z 2. júla 2008. Na jeho základe vypracovala Národný štandard finančnej gramotnosti verzia 1.2, platný od 1.9.2017

Aby sme mohli dôkladne naplniť definované ciele práce, bolo dôležité pristúpiť k analýze finančnej gramotnosti vybranej skupiny respondentov.

Vychádzajúc z hlavného cieľa a parciálnych cieľov sme stanovili aj nasledujúce výskumné otázky:

1. Výskumná otázka 1: Má pohlavie respondentov vplyv na ich finančnú gramotnosť?

Pomocou metódy Pearsonovho chi testu sme zisťovali, či pohlavie respondentov má vplyv na správnosť daných odpovedí. Môžeme potvrdiť, že pohlavie nemá vplyv na finančnú gramotnosť respondentov

2. Výskumná otázka 2: Má stupeň vzdelania respondentov vplyv na ich finančnú gramotnosť?

Nakoľko hodnota $p > 0,05$, čo je teoretická hladina významnosti v rámci ktorej sa preukazuje štatisticky významný vplyv skúmaných premien na finálny výsledok, môžeme potvrdiť, že stupeň vzdelania, ktorí navštevujú respondenti nemá vplyv na finančnú gramotnosť respondentov

3. Výskumná otázka 3: Budú výsledky nami oslovených študentov ohľadne finančnej gramotnosti lepšie ako výsledky iných vykonaných štúdií?

Nakoľko hodnota $p (0,000334) < 0,05$, čo je teoretická hladina významnosti v rámci ktorej sa preukazuje štatisticky významný vplyv skúmaných premien na finálny výsledok, môžeme potvrdiť, že existuje rozdiel medzi výsledkami respondentov z nami vykonaného výskumu a výsledkami prieskumu finančnej vzdelanosti.

Naviac celkový index finančnej gramotnosti všetkých respondentov je 0,546 a v prieskume Slovenskej bankovej asociácie je (na otázky, ktoré sme my použili v dotazníku) 0,514. Z toho vyplýva, že respondenti nami vykonaného prieskumu dosiahli lepšie výsledky v rámci finančnej gramotnosti ako respondenti prieskumu Slovenskej bankovej asociácie.

Z prieskumov všeobecne vyplýva, že Slováci majú nesprávny prístup k vedeniu vlastného rodinného rozpočtu. 85% si netvorí správnu finančnú rezervu, tak toto číslo je alarmujúce, základ zlý a preto aj plánovanie financií na strednodobé ciele ako sú bývanie alebo vzdelanie detí stagnuje. Z toho logicky vyplýva, že ľudia si dlhodobé ciele neplánujú takmer vôbec. Otázka životného štandardu na dôchodku ich netrápi, pritom podľa dlhodobej štatistiky na Slovensku vedia, že populácia Slovenska prudko klesá a na dôchodky nebude mať kto produktívne pracovať. V zásade ide o to, aby domácnosť disponibilné financie nelimitovala na minimum, ale naopak, aby aj pri rôznom príjme dokázala nielen prežiť ale viesť kvalitný život.

Z finančnej negramotnosti vyplývajú aj finančné ťažkosti domácností. Ak nemáme prehľad o peniazoch, nemôžeme ich mať pod kontrolou. Domácnosti musia absentujúci príjem riešiť požíčianím si od rodiny, známych, bankových subjektov ale horšie sú nebankové, ktoré takéto domácnosti dostanú do finančných problémov v budúcnosti.

Tretina Slovákov nie je schopná ušetriť mesačne nič zo svojich príjmov a každý desiaty občan pravidelne minie viac ako zarobí.

Slovensko nesmie skončiť pri tom, že sa bude len štatisticky zaznamenávať výsledky prieskumov, musí sa aktívne zapojiť do stratégie nielen chrániť ale aj učiť spotrebiteľa správne riadiť svoj rodinný rozpočet. Náklady na osvetu sú nižšie ako riešenie problémov, ktoré vznikli neznalosťou.

Zoznam použitej literatúry

Knižné zdroje

1. DOBROVODSKÝ, R. Vyšší štandard ochrany spotrebiteľa. In: JURČOVÁ, M. – ŠTEFANKO, J. (eds.). *Proposal for a regulation on a common european sales law*. Zborník príspevkov, TYPI UNIVERSITATIS TYRNAVIENSIS, vydavateľstvo SAV, Bratislava 2013, s. 176 – 185. ISBN: 978-80-8082-618-5
2. HRUBÝ, R., KRÁSNICKÁ, M. 2012. *Úvod do práva EU*. Praha: Alfa Nakladatelství.
3. ONDREJOVÁ, D. 2016. *Porušení závazkového práva jako nekalá obchodní praktika nebo nekalá soutěž*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2016, s. 19.
4. STRÉMY, J. 2015. *Ochrana finančného spotrebiteľa*. Praha : Leges, 2015. 136 s. ISBN 978-80-750208-9-5.
5. TKÁČOVÁ, D. 2009. *Finančné trhy a bankovníctvo*. Žilina: GEORG, 2009. 268 s. ISBN 978-80-89401-01-7
6. Zákon č. 129/2010 Z. z., o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
7. Zákon č. 250/2007 Z. z., o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.
8. ZIMKOVÁ, E. 2009. *Bankovníctvo*. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, Ekonomická fakulta, 2009. 284 s. ISBN 978-80-8083-801-0.

Internetové zdroje

1. ALSSR. *Asociácia lízingových spoločností*. [online]. [cit. 30.3.2018]. Dostupné na: <https://www.alssr.sk/>
2. CUTN. *Výsledky finančnej gramotnosti Slovákov*. [online]. [cit. 7.4.2018]. Dostupné na: http://www.cutn.sk/Library/proceedings/mch_2013/editovane_prispevky/15.%20Jamborov%C3%A1.pdf
3. EC.Europa. Finančná gramotnosť na Slovensku. [online]. [cit. 4.4.2017]. Dostupné na: <https://ec.europa.eu/epale/sk/resource-centre/content/financna-gramotnost-na-slovensku>
4. EPI. 2018. *Ochrana spotrebiteľa na finančnom trhu*. [online]. [cit. 7.4.2018]. Dostupné na: <http://www.epi.sk/odborny-clanok/Ochrana-spotrebiteľa-na-finančnom-trhu-a-jej-nedostatky.htm>
5. Etrend. 2018. *Záujmy faktoringových spoločností zastrešuje asociácia faktoringových spoločností*. [online]. [cit. 30.3.2018]. Dostupné na: <https://www.etrend.sk/zaujmy-faktoringovych-spolocnosti>
6. Euroekonom. 2018. *Kolektívne investovanie*. [online]. [cit. 29.3.2018]. Dostupné na: <https://www.euroekonom.sk/financie/kolektivne-investovanie/>
7. EUROPA. 2018. *Free competition*. [online]. [cit. 29.3.2018]. Dostupné na: https://europa.eu/youreurope/business/sell-abroad/free-competition/index_sk.htm
8. EUROPA. 2018. *Finančná gramotnosť na Slovensku*. [online]. [cit. 29.3.2018]. Dostupné na: <https://ec.europa.eu/epale/sk/resource-centre/content/financna-gramotnost-na-slovensku>
9. EUROPA. 2018. *Pravidlá hospodárskej súťaže v EÚ*. [online]. [cit. 29.3.2018]. Dostupné na: https://europa.eu/youreurope/business/sell-abroad/free-competition/index_sk.htm
10. EURÓPSKA KOMISIA, 2018. :Insurance and pensions. [online] [cit. 19.4.2018] Dostupné na internete: https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/insurance-and-pensions_en
11. EUROSKOP, 2014. Komise zveřejnila evropskou mapu regulovaných povolání [online] [cit. 19.4.2018] Dostupné na internete: <https://www.euroskop.cz/8449/24209/clanek/vnitri-trh-v-kvetnu-2014/>

12. Finančný kompas. 2018. *Účty spotrebiteľov*. [online]. [cit. 29.3.2018]. Dostupné na: <https://www.financnykompas.sk/>
13. Jaslovensko. *Ja a peniaze*. [online]. [cit. 7.4.2018]. Dostupné na: http://www.jaslovensko.sk/showdoc.do?docid=5290&gclid=EAIaIQobChMI94uPiLCq2gIV6LXtCh30VA_2EAAYASAAEgJpS_D_BwE
14. MINEDU. Národný štandard finančnej gramotnosti verzia 1.2. [online]. [cit. 9.3.2017]. Dostupné na: <https://www.minedu.sk/data/att/11359.pdf>
15. MINEDU. *Výsledky slov. žiakov v oblasti finančnej gramotnosti v medzinárodnom meraní OECD PISA 2015*. [online]. [cit. 24.5.2015]. Dostupné na: <https://www.minedu.sk/vysledky-slovenskych-ziakov-v-oblasti-financnej-gramotnosti-v-medzinarodnom-merani-oecd-pisa-2015/>
16. Najpravo. 2013. *Zlepšenie ochrany spotrebiteľov na finančnom trhu*. [online]. [cit. 25.9.2013]. Dostupné na: <http://www.najpravo.sk/clanky/zlepsenie-ochrany-spotrebitelov-na-financnom-trhu.html>
17. Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 596/2014 zo 16. apríla 2014 o zneužívaní trhu (nariadenie o zneužívaní trhu) a o zrušení smernice Európskeho parlamentu a Rady 2003/6/ES a smerníc Komisie 2003/124/ES, 2003/125/ES a 2004/72/ES Text s významom pre EHP
18. NBS, 2018 a. HLAVNÉ ČINNOSTI NÁRODNEJ BANKY SLOVENSKA PRI VÝKONE DOHLADU NAD FINANČNÝM TRHOM [online] [cit. 2018-04-19] Dostupné na internete https://www.nbs.sk/_img/Documents/_Dohlad/ORM/RegulaciaTrhov/Hlavne_cinno sti_NBS_pri_vykone_dohladu_nad_financnym_trhom.pdf
19. NBS, 2015. Licencovanie nebankových poskytovateľov spotrebiteľských úverov a iných úverov a pôžičiek [online] [cit. 2018-04-19] Dostupné na internete: https://www.nbs.sk/sk/informacie-pre-media/tlacove-spravy/detail-spravy/_licencovanie-nebankovych-poskytovatelov-spotrebiteľskych-uverov-a-inych-uverov-a-poziciiek/bc
20. NBS, 2018b. Metodická a sankčná činnosť [online] [cit. 2018-04-25] Dostupné na internete: <https://www.nbs.sk/sk/spotrebiteľ/o-nas/metodicka-a-sankcna-cinnost>
21. NBS, 2018c. Výkon dohľadu [online] [cit. 2018-04-25] Dostupné na internete: <https://www.nbs.sk/sk/spotrebiteľ/o-nas/vykon-dohladu>

22. NBS, 2018d. Koho dohliadame? [online][cit. 2018-04-25]Dostupné na internete:
<<https://www.nbs.sk/sk/dohlad-nad-financnym-trhom/ochrana-financneho-spotrebitela1/spotrebitelsky-dohlad/koho-dohliadame>>
23. NBS, 2018e. Techniky dohľadu [online][cit. 2018-04-25]Dostupné na internete:
<<https://www.nbs.sk/sk/dohlad-nad-financnym-trhom/ochrana-financneho-spotrebitela1/spotrebitelsky-dohlad/techniky-dohladu>>
24. NBS, 2018f. Sankcie a opatrenia [online][cit. 2018-04-25]Dostupné na internete:<
<https://www.nbs.sk/sk/dohlad-nad-financnym-trhom/ochrana-financneho-spotrebitela1/informacie-pre-odbornu-verejnost>>
25. NBS, 2018g. Subjekty finančného trhu [online][cit. 2018-04-25]Dostupné na internete:< <https://subjekty.nbs.sk/?aa=&bb=&cc=&qq=>:
26. NBS. *Propagácia produktov poisťovne*. [online]. [cit. 7.4.2018]. Dostupné na:
https://www.nbs.sk/_img/Documents/_Legislativa/_Vestnik/MU_3_2015.pdf
27. Rokovania. 2018. *Interné smernice*. [online]. [cit. 29.3. 2018] Dostupné na:
www.rokovania.sk/File.aspx/Index/Mater-Dokum-191269
28. Skolarodinnychfinancii. Projekt nadácie pre deti Slovenska. [online]. [cit. 8.4.2018].
Dostupné na: <http://www.skolarodinnychfinancii.sk/index.html>
29. Skolskyservis. 2017. Prečo sú deti slabé vo finančnej gramotnosti. [online].[cit. 30.3.2018]. Dostupné na: <http://skolskyservis.teraz.sk/skolstvo/preco-su-deti-slabe-vo-financnej-gra/34970-clanok.html>
30. SLASPO. 2018. *Slovenská asociácia poisťovní*. [online]. [30.3.2018]. Dostupné na:
<https://www.slaspo.sk/np4>
31. SOI. 2018. *Činnosť Slovenskej obchodnej inšpekcie*. [online]. [cit. 29.3.2018].
Dostupné na: <https://www.soi.sk/files/documents/kcinnost/vs%202017.pdf>
32. Tatrabanka. Malá finančná akadémia. [online]. [cit. 9.4.2018]. Dostupné na:
<https://www.tatrabanka.sk/tlacova-sprava/5406396/mala-financna-akademia-.html>
33. Ulpianus. 2018. *Elektronická kontraktácia a vybrané právne problémy*. [online].
[cit. 30.3.2018]. Dostupné na: <http://www.ulpianus.sk/blog/elektronicka-kontraktacia-a-vybrane-pravne-problemy/>

Test finančnej gramotnosti

Pohlavie

- ☐ Muž
- ☐ Žena

Stupeň štúdia

- ☐ 1.stupeň
- ☐ 2. stupeň

Fakulta:

- ☐ Stavebná fakulta SvF
- ☐ Strojnícka fakulta SjF
- ☐ Fakulta elektrotechniky a informatiky FEI
- ☐ Fakulta chemickej a potravinárskej technológie FCHPT
- ☐ Fakulta architektúry FA
- ☐ Fakulta informatiky a informačných technológií FIIT

1. Pán XY vložil do banky 10000 Eur na obdobie troch rokov. V prípade ročnej úrokovej sadzby 10%, prepočítajte výšku sumy na účte po troch rokoch?

- ☐ bude mať 11.000 Eur
- ☐ bude mať 12.000 Eur
- ☐ bude mať 13.000 Eur
- ☐ bude mať 13.310 Eur
- ☐ neviem

2. Pani XZ disponuje na účte sumou 2 000 Eur. Má v úmysle zaplatiť cez bankový prevod sumu 3200 Eur z dôvodu zaplataenia dovolenky do Egypta pre dve osoby.

Otázkou je, či pani XZ bude mať dostatočné množstvo finančných prostriedkov na to, ak má povolené prečerpanie v sume 1000 Eur.

- ☐ áno, bude
- ☐ nie, nebude
- ☐ neviem

3. Banka poskytla pánovi XY 3% -ný úrok za ročný termínovaný vklad. V prípade, že v danom roku je 5% miera inflácie, akou kúpnu silou budú disponovať jeho úspory po uplynutí 12 mesiacoch?

- ☐ vyššiu ako dnes
- ☐ rovnakú ako dnes
- ☐ nižšiu ako dnes
- ☐ neviem

4. Pani XZ má v úmysle vložiť svoje úspory na dvojročný termínovaný vklad. Uved'te, aká z nasledujúcich ponúk je najviac výhodná, respektíve, ktorá môže priniesť vyššie zhodnotenie vkladu?

- ☐ ponuka s ročnou úrokovou sadzbou 5%
- ☐ ponuka s celkovou úrokovou sadzbou 9.5% počas dvoch rokov
- ☐ obe sú rovnaké
- ☐ neviem to posúdiť

5. Manželia XY a XZ chcú novú kuchyňu. Finančné prostriedky by chceli získať cez úver. Jednalo by sa o sumu 4 000 Eur. Túto sumu majú v úmysle splatiť v priebehu dvoch rokov. Manželia rozmýšľajú nad dvoma ponukami. Rozhodujú sa medzi ponukami dvoch bánk. Ktorá z ponúk je pre manželov výhodnejšia?

- ☐ ponuka banky ABC, ktorej ročná percentuálna miera nákladov je 18%
- ☐ ponuka banky DEF ktorej ročná percentuálna miera nákladov je 20%
- ☐ ani jedna nie je výhodnejšia, sú rovnaké
- ☐ neviem to posúdiť

6. Aký ukazovateľ v najväčšej miere vysvetľuje celkové náklady na úver?

- ☐ výška splátky
- ☐ úroková sadzba
- ☐ ročná percentuálna miera nákladov
- ☐ žiadny z nich
- ☐ neviem

7. V prípade, že dôjde ku krádeži peňaženky, v ktorej bolo okrem bankovej karty uvedené aj PIN kód pre túto kartu a následne sa táto karta použije, kto v takejto situácii nesie zodpovednosť za škodu, ktorá vznikla?

- ☐ iba banka
- ☐ banka spolu s držiteľom karty
- ☐ iba držiteľ karty
- ☐ neviem

8. V prípade, že dôjde ku vkladu peňazí do produktu, ktorý sľubuje nadpriemerné výnosy, aké je riziko uvedenej investície?

- ☐ riziko je určite vyššie ako v prípade bežného, štandardného výnosu
- ☐ riziko vôbec nemusí byť vyššie
- ☐ neviem to posúdiť