

EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE
NÁRODOHOSPODÁRSKA FAKULTA

Evidenčné číslo: 101007/B/2022/36124048426095876

OCHRANA SPOTREBITEĽA NA FINANČNOM TRHU
V PODMIENKACH V SR

Bakalárska práca

2022

Katarína Čviriková

EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE
NÁRODOHOSPODÁRSKA FAKULTA

OCHRANA SPOTREBITEĽA NA FINANČNOM TRHU
V PODMIENKACH SR

Bakalárska práca

Študijný program:	Financie, bankovníctvo a investovanie
Študijný odbor:	Ekonómia a manažment
Školiace pracovisko:	Katedra bankovníctva a medzinárodných financií
Vedúci záverečnej práce:	Ing. Ctibor Pilch, PhD.

Bratislava 2022

Katarína Čviriková



Ekonomická univerzita v Bratislave
Národohospodárska fakulta

ZADANIE ZÁVEREČNEJ PRÁCE

Meno a priezvisko študenta: Katarína Čviriková

Študijný program: financie, bankovníctvo a investovanie (Jednoodborové štúdium, bakalársky I. st., denná forma)

Študijný odbor: ekonómia a manažment

Typ záverečnej práce: Bakalárska záverečná práca

Jazyk záverečnej práce: slovenský

Sekundárny jazyk: anglický

Názov: Ochrana spotrebiteľa na finančnom trhu v podmienkach SR.

Anotácia: Práca analyzuje možnosti ochrany spotrebiteľa na finančnom trhu v podmienkach SR.

Vedúci: Ing. Ctibor Pilch, PhD.

Oponent: Ing. Boris Šturc, CSc.

Katedra: KBaMF NHF - Kat. bankovníctva a medzinar. fin. NHF

Vedúci katedry: doc. Ing. Jana Kotlebová, PhD.

Dátum zadania: 20.01.2021

Dátum schválenia: 21.01.2021 doc. Ing. Jana Kotlebová, PhD.
vedúci katedry

Čestné vyhlásenie

Čestne vyhlasujem, že bakalársku prácu som vypracovala samostatne a všetku použitú literatúru uviedla v zozname použitej literatúry.

V Bratislave, 15. mája 2022

.....
vlastnoručný podpis

Pod'akovanie

Touto cestou by som sa chcela pod'akovať všetkým, ktorí ma počas písania tejto práce podporovali. Osobitné pod'akovanie patrí môjmu školiteľovi Ing. Ctiborovi Pilchovi, PhD., za poskytnutie potrebných informácií, jeho trpezlivosť a ochotu pomôcť pri písaní bakalárskej práce. Ďalej by som chcela pod'akovať mojej rodine a priateľovi za podporu počas môjho celého vysokoškolského štúdia.

ABSTRAKT

ČVIRIKOVÁ, Katarína: *Ochrana spotrebiteľa na finančnom trhu v podmienkach SR*. – Ekonomická univerzita v Bratislave. Národohospodárska fakulta; Katedra bankovníctva a medzinárodných financií. – Vedúci záverečnej práce: Ing. Ctibor Pilch, PhD. – Bratislava: NHF EU, 2022, 54 s.

Cieľom bakalárskej práce je priblížiť čitateľovi možnosti ochrany spotrebiteľa na finančnom trhu v rámci Slovenskej republiky. Práca je rozdelená do 4 kapitol. Obsahuje 9 grafov, 5 tabuliek, 5 schém a 1 rovnicu. Prvá kapitola je venovaná teoretickému vymedzeniu hlavných pojmov ako sú finančný trh, spotrebiteľ a ochrana spotrebiteľa plynúca z hľadiska informačnej asymetrie a finančnej gramotnosti. Okrem toho sme v tejto kapitole priblížili inštitucionálne zabezpečenie spotrebiteľských práv. Problematika ochrany spotrebiteľa je ďalej súvisle prepojená so spotrebiteľskými úvermi a s najdôležitejším ukazovateľom ročnej percentuálnej miery nákladov. V druhej kapitole je definovaný hlavný cieľ a čiastkové ciele práce. Tretia kapitola opisuje jednotlivé metódy a postupy, ktoré nám pomohli pri vypracovávaní práce. Záverečná, štvrtá kapitola, je venovaná praktickej ochrane spotrebiteľa na finančnom trhu. Zaoberáme sa v nej konkrétnym riešením sporov vzniknutých s finančnými inštitúciami, a zároveň komparácii spotrebiteľských úverov so zreteľom na výšku skrytých poplatkov vo vybraných bankových a nebankových spoločnostiach.

Kľúčové slová: finančný trh, ochrana spotrebiteľa, spotrebiteľ, spotrebiteľský úver, bankové spoločnosti, nebankové spoločnosti

ABSTRACT

ČVIRIKOVÁ, Katarína: *Consumer Protection in the Financial Market in the Conditions of Slovak Republic*. – University of Economics in Bratislava. Faculty of National Economics; Department of Banking and International Finance. – Supervisor of bachelor thesis: Ing. Ctibor Pilch, PhD. – Bratislava: NHF EU, 2022, 54 p.

The goal of this bachelor thesis is to introduce the reader to the possibilities of consumer protection in the financial market in the Slovak republic. The thesis consists of 4 chapters. It contains 9 graphs, 5 tables, 5 diagrams and 1 equation. The first chapter is devoted to the theoretical definition of the main concepts such as the financial market, consumer and consumer protection in terms of information asymmetry and financial literacy. Moreover, in this chapter, we focus on the institutional security of consumer rights. The issue of consumer protection is further linked to consumer credit and is the most relevant indicator of the annual percentage rate of charge. The second chapter defines the main goal and sub-objectives of the thesis. The third chapter describes individual methods and procedures that helped us during the development of the thesis. The fourth and final chapter is devoted to practical consumer protection in the financial market. In it, we deal with the specific resolution of the disputes arising with financial institutions, as well as the comparison of consumer credits with regard to the number of hidden fees in selected banking and non-banking companies.

Keywords: financial market, consumer protection, consumer, consumer credit, banking companies, non-banking companies

OBSAH

Úvod	9
1 SÚČASNÝ STAV RIEŠENEJ PROBLEMATIKY	10
1.1. Finančný trh	10
1.1.1 Typy finančných trhov	12
1.1.2 Finanční sprostredkovatelia	13
1.2. Ochrana spotrebiteľa	15
1.2.1 Spotrebiteľ na finančnom trhu	18
1.2.2 Dôvody ochrany spotrebiteľa na finančnom trhu	19
1.2.3 Informačná asymetria	20
1.2.4 Finančná gramotnosť	21
1.3. Inštitucionálne zabezpečenie ochrany spotrebiteľa.....	22
1.3.1 Národná banka Slovenska.....	23
1.3.2 Poisťovací ombudsman.....	27
1.3.3 Inštitút alternatívneho riešenia sporov Slovenskej bankovej asociácie	28
1.3.4 Spotrebiteľské združenia	29
1.4. Spotrebiteľské úvery	29
1.4.1 Ukazovateľ ročnej percentuálnej miery nákladov	31
2 CIEĽ PRÁCE.....	34
3 METODIKA PRÁCE A METODIKA SKÚMANIA	35
4 VÝSLEDKY PRÁCE A DISKUSIA	36
4.1. Činnosť subjektov zabezpečujúcich ochranu spotrebiteľa.....	36
4.2. Spotrebiteľské úvery vo vybraných bankových a nebankových subjektoch ...	42
4.3. Zhrnutie a odporúčanie	49
Záver	53
Zoznam použitej literatúry	54

Úvod

Každý z nás takmer dennodenne využíva finančné produkty a služby, investujeme či využívame služby poisťovní. Finančné služby, produkty, inštitúcie sú bežnou súčasťou nášho života, a preto je orientácia vo financiách veľmi dôležitá. Inštitúcie však poskytujú na strane ponuky rôznorodé finančné služby a produkty. Majú dominantné postavenie, využívajú kvalitné marketingové stratégie, aby splnili primárny cieľ v trhovom orientovanom hospodárstve – dosiahnutie zisku. Spotrebiteľom spravidla chýbajú podstatné informácie o ponuke konkurencie, ale aj schopnosť porozumenia informáciám, plynúcich z finančných produktov, ich následné vyhodnotenie a urobenie správneho kvalifikovaného rozhodnutia. Na finančnom trhu je teda spotrebiteľ v značnej nevýhode a je dôležité mu zabezpečiť dostatočnú ochranu prostredníctvom príslušných inštitúcií a legislatívnych prostriedkov. Keďže oblasť ochrany spotrebiteľa je veľmi rozsiahla a neprehľadná, našou úlohou je ju čo najlepšie sprehládať. Tému ochrany spotrebiteľa sme sa rozhodli prepojiť so spotrebiteľskými úvermi, pretože získanie spotrebiteľského úveru dnes už nie je žiadny problém. Sú najdostupnejším produktom poskytovaným bankovými aj nebankovými spoločnosťami. Z toho dôvodu sa spotrebiteľia často stretávajú s nespokojnosťou, či dokonca so sporom s finančnou inštitúciou. Preto je naším cieľom priblížiť možnosti ochrany na finančnom trhu v podmienkach SR. Venujeme predovšetkým pozornosť tomu, akým spôsobom a kde sa spotrebiteľ môže domáhať náležitej ochrany.

Bakalárska práca je rozdelená do 4 kapitol. Aby bolo možné zohľadniť všetky aspekty tejto problematiky, v prvej kapitole sa zaoberáme pojmami, bez ktorých by ochrana spotrebiteľa prakticky neexistovala. Vymedzujeme finančný trh, jeho stručné členenie podľa vecného hľadiska a subjektov, ktoré na ňom pôsobia. Vysvetľujeme dôležitosť ochrany spotrebiteľa z historického aj zo súčasného hľadiska a inštitúcie, ktoré túto ochranu v Slovenskej republike zabezpečujú. Ďalej riešime spotrebiteľské úvery a kľúčový ukazovateľ ročnej percentuálnej miery nákladov. V druhej kapitole sme špecifikovali hlavný cieľ a čiastkové ciele. Tretia kapitola sa venuje metodike a metódam skúmania, ktoré sme v práci využili. V štvrtej kapitole sa venujeme praktickej ochrane spotrebiteľa na finančnom trhu a analyzujeme aktuálne ponuky spotrebiteľských úverov vo vybraných bankových a nebankových spoločnostiach.

1 SÚČASNÝ STAV RIEŠENEJ PROBLEMATIKY

1.1. Finančný trh

Na Slovensku sú začiatky finančného trhu spojené s rokom 1990, kedy sa z centrálne plánovanej ekonomiky prešlo k trhovej ekonomike. K fungovaniu finančných trhov viedlo vytváranie legislatívnych predpisov a budovanie inštitúcií s technologickým vybavením zodpovedajúcim štruktúre vyspelých finančných trhov. Finančný trh má spolu s finančnými nástrojmi, finančnými inštitúciami a finančnými transakciami v každej fungujúcej trhovej ekonomike svoju dôležitú úlohu a tvorí vrchol ekonomického systému. Jeho zdroje a prostriedky sú univerzálne využiteľné vo všetkých oblastiach. Vo vyspelých ekonomikách význam finančného trhu ustavične rastie a pôsobí ako nástroj, ktorý odzrkadľuje nielen hospodárenie jednotlivých podnikov, ale aj národnej ekonomiky ako celku. Predstavuje komplexný systém, a preto ho nie je možné charakterizovať jednotnou definíciou. V mnohých finančných literatúrach sa stretávame s rôznymi vymedzeniami finančného trhu, ktoré plynú v závislosti ako sa na neho daní autori pozerajú. Babčák charakterizuje finančný trh ako „*systém vzťahov, nástrojov, subjektov a inštitúcií, umožňujúcich zhromažďovanie, sústredovanie, rozdeľovanie a rozmiestňovanie dočasne voľných peňažných prostriedkov na základe ponuky a dopytu*.“¹ V zásade sa nemenia na finančný trh ani názory zahraničných autorov. Beneš a Musílek finančný trh vnímajú z hľadiska, že „*vyjadruje jednotnosť dlhodobých a krátkodobých transakcií v reprodukčnom procese modernej ekonomiky a sústreduje sa na ňom dopyt a ponuka peňazí a kapitálu a utvára sa jeho cena*“.² Ekonomické subjekty, ktoré vstupujú na finančný trh, Sivák R. definuje ako „*prebytkové subjekty, ktoré vytvárajú ponuku, majú dočasne voľné zdroje a potrebujú ich umiestniť na finančnom trhu. Na strane dopytu vystupujú deficitné subjekty, ktoré v danom okamihu nemajú dostatok finančných zdrojov. Ako dlžníci, aj ako veritelia vystupujú na finančnom trhu rôzne ekonomické subjekty – domácnosti, podniky, vlády a cudzinci*“³

Ak by sme mali uvedené definície zhrnúť, tak finančné trhy sú kanálmi prostredníctvom ktorých sa dostávajú úspory ekonomických subjektov do súladu s investíciami a vyplýva z nich najdôležitejšia úloha finančného trhu - zabezpečenie presunu

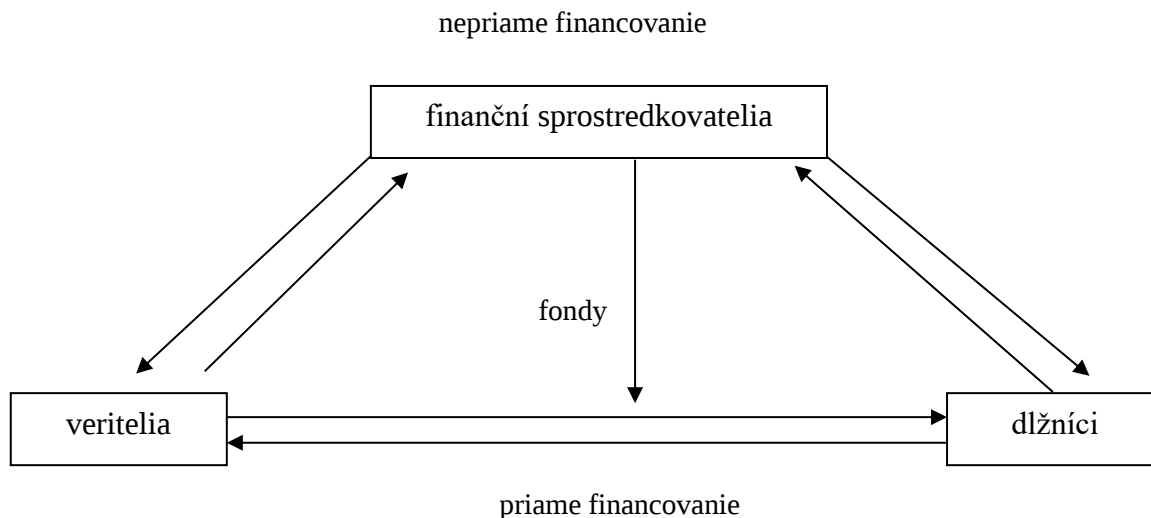
¹ BABČÁK, V. a kol.: *Finančné právo na Slovensku*. Bratislava : Epos, 2017, 48 s. ISBN 978805620196

² BENEŠ, V. – MUSÍLEK, P.: *Cenné papíry a burzy*. Praha : ALEKO, 1991. 90 s. ISBN 80-85341-01-8

³ SIVÁK, R. a kol.: *Financie*. Bratislava : Wolters Kluwer, 2019. 32 s. ISBN 978-80-7598-533-0

voľných peňažných prostriedkov od prebytkového sektora ekonomiky k deficitnému sektoru.⁴

Obrázok 1 Finančný trh



Zdroj: Chovancová, 2002, s. 14

Presun finančných prostriedkov medzi subjektami je možné realizovať:

- **Priamym financovaním** jedná sa o najjednoduchšiu metódu a o priamy styk medzi dlžníkom, ktorý chce získať finančné prostriedky a medzi veriteľom - predajcom cenných papierov. Z tejto formy financovania vyplývajú vysoké informačné a transakčné náklady, čo veľakrát spôsobuje nedostupnosť individuálnych účastníkov trhu.
- **Nepriamym financovaním**, ktoré je realizované na sprostredkovateľskom trhu. Subjekty, ktoré majú voľné finančné prostriedky, využívajú služby finančných inštitúcií ako napríklad komerčné banky, poisťovne, investičné spoločnosti. Ide o služby špecializovaných finančných sprostredkovateľov, ktorí im uľahčujú ich transakcie, čím znižujú transakčné náklady a spravidla lepšie zvládajú riziko investovania ako jednotliví účastníci na finančnom trhu.

⁴ HRVOLOVÁ, B. a kol. 2006. *Analýza finančných trhov*. Bratislava : SPRINT, 2006. 41s. ISBN 80-89085-59-8

1.1.1 Typy finančných trhov

Finančný trh možno členiť podľa viacerých kritérií, najčastejším je členenie z vecného resp. predmetového hľadiska na:

Peňažný trh je trh s krátkodobými úvermi a finančnými dokumentmi, ktorých splatnosť je menej ako jeden rok. Medzi subjekty pôsobiace na peňažnom trhu môžeme zaradiť predovšetkým komerčné banky, ktoré majú dominantné postavenie, centrálnu banku, ktorá riadi likviditu bankového sektora a množstvo peňazí v obehu, štát, veľkých inštitucionálnych investorov či korporácie. Za peňažné nástroje krátkodobého trhu považujeme napríklad štátne pokladničné poukážky, zmenky, šeky, depozitné certifikáty, komerčné papiere a iné. Peňažný trh je charakteristický nízkym rizikom, nízkym úrokom a vysokou likviditou.

Kapitálový trh na rozdiel od peňažného trhu reprezentujú strednodobé až dlhodobé investície zo strany podnikateľov, vlád a domácností, ktorých splatnosť presahuje jeden rok. Prvou skupinou sú dlhodobé úvery, kam patrí napríklad finančný leasing alebo hypotekárny úver. Druhou skupinou obchodovania na kapitálovom trhu sú majetkové cenné papiere, kam môžeme zaradiť akcie, podielové listy a tretiu skupinu tvoria úverové cenné papiere, čo predstavujú obligácie či pokladničné poukážky. Kapitálové trhy podľa typu obchodovateľnosti cenných papierov delíme na primárne - obchodovanie s novými emisiami CP a sekundárne - CP, ktoré boli už vydané.

Devízový trh je mechanizmus, kde sa stretáva ponuka a dopyt po výmene národnej meny za zahraničnú menu resp. kde sa uskutočňujú devízové transakcie. Plní veľmi dôležitú úlohu pri platbách do a zo zahraničia, pri prevodoch peňažných fondov z jednej meny do druhej. Cenou na devízovom trhu je devízový kurz, ktorý je definovaný ako cena peňažnej jednotky jednej krajiny vyjadrená v peňažných jednotkách inej krajiny. Vplývajú na neho rôzne faktory ako napríklad cenové hladiny v štátoch, kvóty a clá, inflácia, úrokové miery a podobne. *„Na devízový trh často vstupujú ekonomické subjekty preto, aby tu získali*

*prostriedky nevyhnutné na zabezpečenie platieb súvisiacich napr. so zahraničným obchodom.*⁵

Poistný trh je časťou finančného trhu, na ktorej sa stretáva ponuka a dopyt po poistnej ochrane. „Predmetom obchodu na komerčnom poistnom trhu je poistenie a zaistenie majetku, zodpovednosti za škody, poistenia osôb atď.“⁶ Cenou je poistné. Predaj a kúpa poistných produktov sa realizuje uzatváraním poistných zmlúv medzi poisťovňou a poisťníkom. Typické charakteristiky pre tento druh trhu sú návratnosť a neekvivalenť. Podstatou poistenia môžeme nazvať prenos rizík, ktorých potenciálne škodové dôsledky sú zo strany poisteného neúnosné na stranu poisťiteľa, ktorý je schopný nielen prevziať riziká s využitím inkasovaného poistného zvládať, ale aj dosahovať zisk.

Trh drahých kovov predstavuje obchodovanie s drahými kovmi. Najčastejšími drahými kovmi, s ktorými sa stretávame u investorov sú zlato, po ktorom nasleduje striebro a platina. Ako investícia sú drahé kovy často vyhľadávané na diverzifikáciu portfólia, ako uchovávateľ hodnoty, a predovšetkým na zabezpečenie proti inflácii a v časoch finančnej neistoty.⁷

1.1.2 Finanční sprostredkovatelia

Na finančnom trhu sa stretávame s rôznorodými finančnými produktami a nástrojmi. Predovšetkým ide o rôzne druhy úverov, poistení, cenných papierov, komodít, derivátov a podobne. Bežný spotrebiteľ však spravidla nedisponuje vedomosťami o všetkých nástrojoch a ponukách, ktoré jednotlivé inštitúcie poskytujú, preto využíva nepriame financovanie a obracia sa priamo na finančnú inštitúciu alebo na finančného poradcu resp. finančného agenta. Napriek tomu, že obsah činností sprostredkovania a poradenstva sa v mnohom prekrýva, zákon upravuje ich účel. Hlavným cieľom finančného sprostredkovania je zabezpečiť distribúciu finančných služieb klientom, s poskytovaním

⁵ NOVOTA, D. *Devízový trh a jeho súčasný vývoj*. [online]. Bratislava : Vedecký časopis Finančné trhy, DERIVÁT s. r. o. 2015. 11 s. [cit. 13.04.2022]. Dostupné na: http://www.derivat.sk/files/2015_financne_trhy/FT_Jun_2015_Devizovy_trh_Novota.pdf

⁶ PASTORÁKOVÁ, E. - DRUGDOVÁ, B. *Komerčný poistný trh v Slovenskej republike*. [online]. Ostrava : VŠB-TU Ostrava, Ekonomická fakulta, katedra Financí, 2009. 2 s. [cit. 13.04.2022]. Dostupné na: <https://www.ekf.vsb.cz/share/static/ekf/www.ekf.vsb.cz/export/sites/ekf/frpfi-history/cs/2009/prispevky/dokumenty/Pastorakova.Erika.pdf>

⁷ JASON, F. *Precious Metals*. [online]. 2021. [cit. 11.12.2021]. Dostupné na: <https://www.investopedia.com/terms/p/preciousmetal.asp>

informácií, analýz, odborných stanovísk a odporúčaní, týkajúcich sa služieb ponúkajúcich na trhu. A naopak, finančné poradenstvo sa vykonáva za účelom poskytnutia informácií, odborných stanovísk alebo osobných odporúčaní spotrebiteľovi, dostatočných na to, aby mohol vykonať zodpovedné rozhodnutie o vstupe do zmluvného vzťahu s finančnou inštitúciou. Zároveň tieto informácie, analýzy, odborné stanoviská alebo osobné odporúčania nevychádzajú z obmedzenej ponuky finančných služieb. Finančnými sprostredkovateľmi sú subjekty, ktoré pôsobia ako sprostredkovatelia medzi stranami vo finančnej transakcii a prispievajú k rastu ekonomickej aktivity. „*Predstavujú kategóriu ekonomických subjektov rôznej právnej formy a rôzneho spôsobu investovania finančných prostriedkov.*“⁸ Základnou funkciou finančných sprostredkovateľov je transformovať peniaze na kapitál, čiže získať prostriedky od rôznych veriteľov a tie ďalej posunúť dlžníkom. „*Ekonomický systém prijal mnoho inštitúcií, ktoré sú prostredníkom medzi kupujúcimi a predávajúcimi. Na finančných trhoch sú banky, makléri a obchodníci, na komoditných trhoch sú maloobchodníci, na trhu s bývaním sú realitní agenti.*“⁹

Bankoví sprostredkovatelia – v praxi môže ísť o univerzálne banky, ktoré poskytujú služby všetkého druhu alebo o špeciálne banky, ktoré sa zameriavajú iba na určité služby, napríklad hypotekárne banky alebo stavebné sporiteľne. Činnosť týchto subjektov je realizovaná na základe licencie, ktorú im poskytuje centrálna banka, ktorá zároveň vykonáva reguláciu a kontrolu.

Nebankoví sprostredkovatelia - zaoberajú sa poskytovaním úverov a pôžičiek nefinančným spoločnostiam a domácnostiam. Patria sem spoločnosti, zaoberajúce sa finančným lízingom, faktoringové spoločnosti a spoločnosti splátkového financovania.

Chovancová vo svojej publikácii uvádza detailnejšie členenie finančných sprostredkovateľov na finančnom trhu:

- **depozitné inštitúcie** (komerčné banky, sporiteľne, úverové družstvá, rôzne sporiteľne a úverové združenia, fondy peňažného trhu),

⁸ SIDAĽ, M. DURAČINSKÁ, M. a kol. *Finančné právo II. vydanie*. Bratislava : C. H. Beck, 2014. 391 s. ISBN 978-80-89447-02-2

⁹ MAJTÁNOVÁ, A. - SNOPKOVÁ, A. *Perspektívy finančného sprostredkovania a finančného poradenstva na poisťnom trhu*. [online]. Bratislava : Ekonomická univerzita v Bratislave, Národohospodárska fakulta. 15 s. [cit. 10.02.2022]. Dostupné na: https://www.slu.cz/opf/cz/informace/acta-academica-karviniensia/casopisy-aak/aak-rocnik-2014/docs-3-2014/Majtanova_Snopkova.pdf/

- **ostatní finanční sprostředkovatelé** (finančné spoločnosti, vládne úverové agentúry),
- zmluvné inštitúcie (poisťovne, penzijné fondy),
- **investičné inštitúcie** (investičné spoločnosti, investičné fondy, investičné trusty s nehnuteľnosťami a pod.),
- obchodníci s cennými papiermi, burzy a mimoburzové trhy.¹⁰

1.2. Ochrana spotrebiteľa

Za zavedením požiadavky na ochranu spotrebiteľa stáli v 60. rokoch minulého storočia boli nespokojní obyvatelia USA, ktorí boli nespokojní s praktikami veľkých obchodných spoločností. Tie tamojší ekonómovia obviňovali z nepoctivých obchodných praktík. Na túto skutočnosť reagoval vtedajší prezident USA J. F. Kennedy vyhlásením, že postavenie spotrebiteľa zahŕňa každého z nás a spolu tvoríme najväčšiu ekonomickú skupinu, ktorá ovplyvňuje takmer každé verejné či súkromné rozhodnutie. Aj napriek tomu, že sme ako spotrebiteľia dôležitou a hybnou silou každej ekonomiky, táto skupina nie je efektívne organizovaná a jej názory nie sú často vypočuté.

Vo svojom vyhlásení deklaroval spotrebiteľom štyri nasledujúce práva, ktoré boli začlenené do Charty ľudských práv:

1. **Právo na bezpečnosť** – spotrebiteľia majú právo na ochranu pred tovarmi a službami, ktoré by ohrozovali ich zdravie, či život. Zabezpečuje, že výrobcovia nebudú vyrábať a predávať nevyhovujúce a nebezpečné výrobky. Ide napríklad o používanie nekvalitných materiálov alebo nebezpečných látok.
2. **Právo byť informovaný** – toto právo je kľúčová súčasť ochrany spotrebiteľa. Spotrebiteľom musia byť poskytované primerané a presné informácie o kvalite, množstve a cene, ktoré by mali zaručiť rýchle a správne rozhodovanie.
3. **Právo na výber** – tento druh práva spotrebiteľom zabezpečuje prístup k rôznym tovarom a službám za konkurenčné ceny. Ak je na trhu dostatok produktov za vysoko konkurenčné ceny, kupujúci majú možnosť širokého výberu.

¹⁰ CHOVANCOVÁ, B. *Finančný trh*. Bratislava : EUROUNION, 2002. 14s. ISBN 80-88984-31-9.

4. Právo byť vypočutý – vo všeobecnosti toto právo znamená, že spotrebiteľia majú právo na konzultácie pri prijímaní rozhodnutí a následné riešenie problému zo strany verejných orgánov, inštitúcií zabezpečujúcich ochranu spotrebiteľov.¹¹

Myšlienka ochrany spotrebiteľa sa začala postupne šíriť aj do Európy. Prvýkrát sa otázkam spotrebiteľa venovala pozornosť v roku 1972 na tzv. Parížskom summite, kde predstavitelia členských štátov vyzvali európske spoločenstvá k aktivite v tejto oblasti. Postupne bolo Radou prijatých viacero akčných plánov, zameraných na rozvíjanie stratégií spotrebiteľskej politiky. *„Jeden z akčných plánov spotrebiteľskej politiky rozvíjal aj základné práva spotrebiteľov, ako napríklad právo na informácie, bezpečnosť výrobkov, zastúpenie spotrebiteľov v špecifických oblastiach, najmä v oblasti bankovníctva, poisťovníctva, resp. označovania výrobkov.“*¹²

V súčasnosti, v demokraticky právnych štátoch patrí spotrebiteľovi náležité poskytovanie ochrany podľa právnych noriem. Z hľadiska obsahu môžeme tieto pravidlá rozdeliť do troch nasledujúcich skupín:

- zakotvenie informačných a iných povinností finančných inštitúcií vo vzťahu ku klientom,
- stanovenie pravidiel poskytovania finančných služieb finančnými inštitúciami,
- právna úprava finančného sprostredkovania a poradenstva.¹³

Z pohľadu komunitárneho, ako aj národného práva možno problematiku ochrany spotrebiteľa chápať ako legislatívnu úpravu ochrany tzv. slabšej strany. Základný prvok záujmu ochrany spotrebiteľa v SR tvoria nasledovné zákony:

- 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

¹¹ *President Kennedy: Consumer Bill of Rights*, March 15, 1962 . [online]. [cit. 06.03.2022]. Dostupné na: <https://hoofnagle.berkeley.edu/2015/05/07/president-kennedy-consumer-bill-of-rights-march-15-1962/>

¹² LAŽÍKOVÁ, J. *Riešenie spotrebiteľských sporov v práve EÚ*. Bratislava : Wolters Kluwer, 2018. 302 s. ISBN 978-80-81688-18-8.

¹³ PÉNEŠ, P. *Ochrana spotrebiteľa na finančnom trhu a jej nedostatky*. [online]. Bratislava : článok I. vydania odborného časopisu Učenej právnickej spoločnosti, 2019. [cit. 06.03.2022]. ISBN 978- 80- 7261- 172- 0. Dostupné na: https://beta.ucps.sk/OCHRANA_SPOTREBITELA_NA_FINANCNOM_TRHU_A_JEJ_NEDOSTATKY

- Zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 266/2005 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 147/2001 Z. z. o reklame a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

Obrázok 2 Prehľad pravidiel v oblasti finančného trhu dohliadaných NBS



Zdroj: www.nbsk.sk

Ochranu spotrebiteľa môžeme chápať aj ako organickú súčasť spotrebiteľskej politiky, ktorá zahŕňa množstvo spoločenských, komerčných, ekonomických, legislatívnych a iných opatrení, ktoré sa vykonávajú v prospech spotrebiteľa. Hlavným cieľom spotrebiteľskej politiky je informovať spotrebiteľa o tovaroch a službách tak, že jeho

kúpne rozhodnutia prispievajú k fungovaniu konkurenčných trhov, ale zároveň ho ochraňovať pred tými, ktorí majú moc svojvoľne mu škodiť.¹⁴

1.2.1 Spotrebiteľ na finančnom trhu

Jeden zo základných subjektov, ktorý sa v rámci finančného trhu pohybuje, sú spotrebiteľia, ktorí sa snažia uspokojovať svoje potreby, a preto ak chceme hovoriť o ochrane spotrebiteľa, najskôr je dôležité definovať pojem „spotrebiteľ“.

V právnych predpisoch nachádzame množstvo vymedzení pojmu spotrebiteľ, pretože každý právny predpis definuje spotrebiteľa na svoje vlastné účely a neexistuje jedna spoločná všeobecná definícia. Zákon č. 250/2007 Z. z. Zákon o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov vymedzuje **spotrebiteľa** ako „*fyzickú osobu, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania*“.¹⁵

Spotrebiteľské právo EÚ pracuje s pojmami „zraniteľný“ a „priemerný spotrebiteľ“. Podľa normy ISO/IEC 51 – Bezpečnostné hľadiská je **zraniteľný spotrebiteľ**, spotrebiteľ, ktorý by mohol byť vystavený väčšiemu riziku škody spôsobenej výrobkom alebo službou v dôsledku svojho mentálneho, fyzického, psychologického zdravotného postihnutia, veku, dôveryčivosti a neschopnosti posúdiť informácie o bezpečnosti výrobku. Taktiež sa do tohto vymedzenia zaraďujú spotrebiteľia, ktorí sa nachádzajú v stave dočasnej bezmocnosti, ktorá vyplýva z nesúladu medzi individuálnym stavom a individuálnymi charakteristikami na jednej strane a ich vonkajším prostredím na strane druhej, pričom treba vziať do úvahy kritériá ako je vzdelanie, sociálna a finančná situácia (napríklad nadmerné zadlženie, prístup na internet atď.). Osobitne sú do skupiny zraniteľných spotrebiteľov zaradení predovšetkým seniori, deti a osoby so zdravotným znevýhodnením. **Priemerný spotrebiteľ** je charakterizovaný ako spotrebiteľ, ktorý je v rozumnej miere dostatočne informovaný, vnímavý a pozorný, pri zohľadňovaní sociálnych, kultúrnych a jazykových faktorov. Spotrebiteľ vie, kde má informácie hľadať, získavať, aby bol v primeranej miere informovaný a so získanými informáciami nakladá, tak aby nespravil nevhodné a unáhlené

¹⁴ ČERNÁ, Ľ. – BALÁŽOVÁ J. *Ochrana spotrebiteľa*. [online]. Trnava : Katedra priemyselného inžinierstva a manažmentu, Materiálochologická fakulta STU. 4 s. [cit. 06.03.2022]. Dostupné na: https://www.mtf.stuba.sk/buxus/docs/internetovy_casopis/2006/2/cerna.pdf

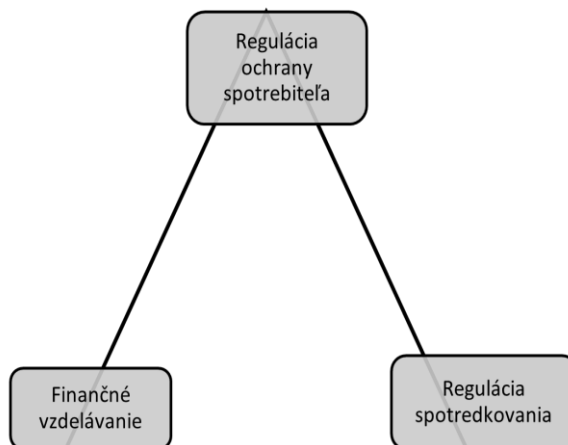
¹⁵ Zákon č. 250/2007 Z. z. Zákon o ochrane spotrebiteľa

rozhodnutie.¹⁶ Definíciu pojmu finančný spotrebiteľ v právnych predpisoch nenájdeme, tento pojem je zachovaný iba v teoretickej rovine. Národná banka Slovenska rozlišuje pojem spotrebiteľ a **finančný spotrebiteľ**. „Spotrebiteľom je každá osoba, ktorá nakupuje alebo používa služby pre seba alebo pre svojich blízkych, robí to mimo svojej podnikateľskej činnosti alebo mimo výkonu svojej práce a pojmom finančný spotrebiteľ označuje klienta, ktorý využíva služby v oblasti bankovníctva, poisťovníctva, trhu cenných papierov, platobných služieb alebo dôchodkového sporenia. Spotrebiteľské práva má vtedy, ak tieto služby používa pre svoju vlastnú osobnú potrebu, prípadne pre potrebu svojich blízkych“¹⁷

1.2.2 Dôvody ochrany spotrebiteľa na finančnom trhu

„Ochrana spotrebiteľa v EÚ vychádza z koncepcie zachovania zásady rovnosti v súkromnoprávných vzťahoch medzi spotrebiteľom na jednej strane a subjektom konajúcim v rámci svojej podnikateľskej alebo profesijnej činnosti na druhej strane.“¹⁸ Potrebu neustáleho zvyšovania ochrany práv účastníkov na finančnom trhu vyvoláva neustále rastúci počet poskytovateľov a sprostredkovateľov finančných služieb a neustále sa zvyšujúca zložitosť a rôznorodosť nástrojov finančného trhu.

Obrázok 3 Koncept ochrany spotrebiteľa



Zdroj: J. Čilíková, *Ochrana spotrebiteľa v oblasti osobných dôchodkov*

¹⁶ Directive 2005/29 - Unfair business-to-consumer commercial practices in the internal market

¹⁷ Národná banka Slovenska jej funkcie a činnosti. [online] 25 s. [cit. 26.2.2022] Dostupné na: https://www.nbs.sk/_img/Documents/_vzdelavanie/ucitelia/Funkcie_a_cinnosti_NBS.pdf

¹⁸ LAŽÍKOVÁ, J.: *Riešenie spotrebiteľských sporov v práve EÚ*. Bratislava : Wolters Kluwer, 2018. 11 s. ISBN 978-80-81688-18-8

Zvýšenie ochrany spotrebiteľa na finančnom trhu by mal v ideálnych podmienkach tvoriť súbor opatrení, ktoré vytvárajú jeden celok. Tento koncept sa dá vyjadriť trojuholníkom, ktorého segmenty majú rovnakú, nezastupiteľnú váhu a systémovo sa dopĺňajú. Cieľom týchto opatrení by malo byť zabezpečenie kvalitných a zdravých poskytovateľov služieb. Zároveň strana spotrebiteľa by mala garantované dostatočné a jasné informácie o produkte doplnené jeho primeranou gramotnosťou informácie pochopiť.¹⁹ K naplneniu ochrany spotrebiteľa je presadzovanie záujmov spotrebiteľov, podmienené ich dostatočným vzdelávaním a vytvorenie adekvátnych podmienok pre riešenie sporov s finančnými inštitúciami.

1.2.3 Informačná asymetria

Postavenie finančného spotrebiteľa na finančnom trhu je vnímané ako ekonomicky slabšieho účastníka zmluvných vzťahov. Veľká časť spotrebiteľov, užívajúcich finančné služby len pre svoju osobnú potrebu, je ľahko ovplyvniteľná a zraniteľná, disponuje aj s nedostatkom informácií, z čoho pramení informačná asymetria medzi účastníkmi zmluvného vzťahu. Veľké množstvo finančných inštitúcií má potrebu veľkých počtov rozhodnutí, čím sú nútení vkladatelia a investori robiť rozhodnutia pri nedostatočných informáciách. Problematikou v tejto sfére sa zaoberal český ekonóm prof. Milan Sojka. Podľa neho asymetrická informácia znamená, že ekonomické subjekty na jednej strane trhu majú lepšie informácie než subjekty na druhej strane. *„Moderný pojem asymetrie informácie kladie dôraz na skutočnosť, že naše informácie o súčasnom stave sú nedokonalé. Vyplýva to z dôsledku, že jednotlivé subjekty pôsobiace na trhu sa líšia kvalitou svojich informácií.“*²⁰ Informačná asymetria na finančnom trhu plynie zo strany ponuky aj zo strany dopytu nasledovne:

Zo strany ponuky:

- vysoká miera sofistikácie produktov finančného trhu a premyslený marketing

¹⁹ ČILLÍKOVÁ, J. *Ochrana spotrebiteľa v oblasti osobných dôchodkov*. [online]. BIATEC ročník 22, 5/2014. [cit. 06.03.2022]. Dostupné na https://www.nbs.sk/_img/Documents/_PUBLIK_NBS_FSR/Biatec/Rok2014/05-2014/09_biatic14-05_cillikova.pdf

²⁰ SOJKA, M. *Asymetrické informácie a jejich důsledky pro metodologii ekonomie*. [online]. Praha : Žofín, Centrum pro ekonomiku a politiku. 2001. [cit. 25.04.2021]. Dostupné na: <http://www.cepin.cz/cze/prednaska.php?ID=241>

- zaostávanie procesu integrácie európskych trhov v oblasti retailových finančných služieb (platby, retailové bankovníctvo, životné a neživotné poistenie)
- rozdielna miera konkurencie v jednotlivých segmentoch finančného trhu

Zo strany dopytu:

- veľká skupina neprofesionálnych spotrebiteľov – užívateľov finančných služieb
- nedostatok včasných a správnych informácií
- ľahko ovplyvniteľná a zraniteľná, resp. s nízkou úrovňou dôvery spotrebiteľov
- rozdielna a viac-menej nedostatočná miera zabezpečenia práv spotrebiteľov²¹

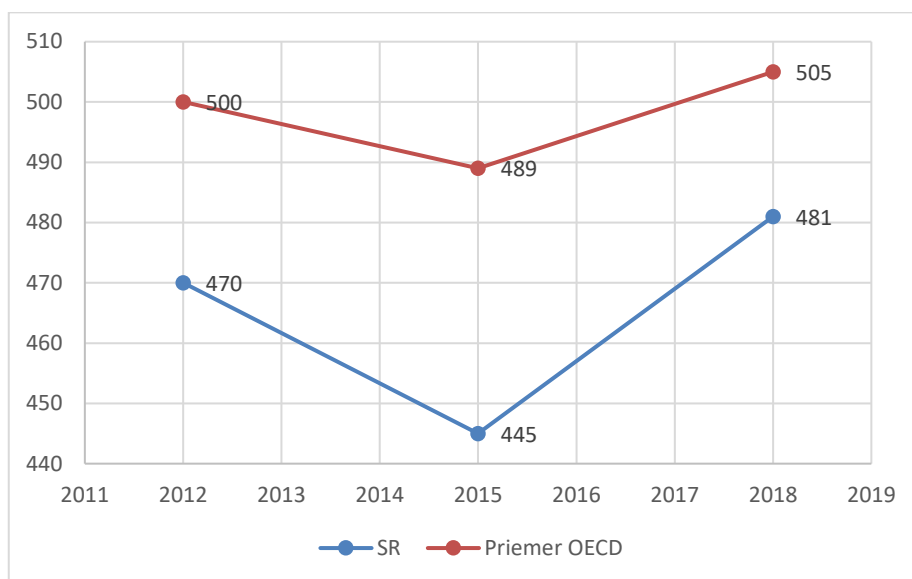
1.2.4 Finančná gramotnosť

Finančnú gramotnosť môžeme považovať za základnú predispozíciu ochrany finančného spotrebiteľa. Podľa Národného štandardu finančnej gramotnosti je to „*schopnosť využívať poznatky, zručnosti a skúsenosti na efektívne riadenie vlastných finančných zdrojov s cieľom zaistiť celoživotné finančné zabezpečenie pre seba a svojej domácnosti*.“²² Táto schopnosť nie je statická, je meniaca v závislosti od veku, rodiny, zamestnania, kultúry, či bydliska. Je to proces neustáleho vývoja jednotlivca, ktorý mu umožňuje reagovať na nové udalosti a neustále meniace sa ekonomické prostredie. Edukácia spotrebiteľa neslúži iba na zvyšovanie spotrebiteľského povedomia, ale je aj účinným nástrojom, ako predchádzať reklamáciám či sporom. Spotrebiteľ je zodpovedný za seba a za svoje rozhodnutia, ktoré budú vplyvať na jeho budúcnosť. Nedostatočná finančná gramotnosť je jedným z najväčších rizík dnešnej populácie a podstatným faktorom, ktorý prispel k finančnej kríze. Je to globálny problém aj mladých ľudí, ktorý je podmienený neschopnosťou urobenia kvalifikovaného finančného rozhodnutia v dospelosti, čo má za následok negatívne ovplyvnenie kvality života.

²¹ DVOŘÁČEK, V. 2018. *Koncepcia ochrany spotrebiteľa v oblasti finančných služieb, zabezpečenia a finančného vzdelávania a regulácie sprostredkovateľskej a poradenskej činnosti na finančnom trhu*. Bratislava : MF SR, 2018. [cit. 2019- 04-28]. Dostupné na: <https://slideplayer.com/slide/14618371>

²² MŠVVaŠ SR, MF SR: Národný štandard finančnej gramotnosti verzia 1.2 [online]. 2017. [cit. 13.01.2022]. Dostupné na: <https://www.minedu.sk/data/att/11358.pdf>

Graf 1 Porovnanie výsledkov PISA za obdobie 2012-2018



Zdroj: MŠVVaŠ SR

Prieskumy na Slovensku dlhodobo poukazujú na veľmi nízku úroveň finančnej gramotnosti. Podľa výsledkov Programu medzinárodného hodnotenia žiakov, organizovaného OECD v roku 2018, „Slovenská republika dosiahla vo finančnej gramotnosti výkon na úrovni 481 bodov, pričom priemer krajín OECD bol 505 bodov. Priemerné skóre slovenských žiakov sa tak nachádza pod priemerom zúčastnených krajín OECD.“²³ Tento problém sa však netýka len najzraniteľnejšej skupiny, čo sú žiaci a seniori, ale aj mladých ekonomicky aktívnych ľudí.

1.3. Inštitucionálne zabezpečenie ochrany spotrebiteľa

Ochrana spotrebiteľa pozostáva zo zákonov a organizácií, ktoré konajú v záujme vytvorenia potrebnej rovnováhy medzi ochranou záujmov finančných inštitúcií, spravodlivej obchodnej súťaže a voľného toku pravdivých informácií na trhu na strane jednej a ochranou spotrebiteľa finančných služieb na strane druhej. Ako uvádzajú Monti a Augenhofers vo svojej publikácii, regulácia v tomto prípade by mala byť navrhnutá tak, aby zabránila podnikom zapojeným do podvodov alebo konkrétnych nekalých praktík získať výhodu oproti konkurencii.

²³ MŠVVaŠ SR: [online]. *Výsledky slovenských žiakov v oblasti finančnej gramotnosti v medzinárodnom hodnotení OECD PISA 2018* [cit. 26.2.2022]. 2020. Dostupné na: <https://www.minedu.sk/vysledky-slovenskych-ziakov-v-oblasti-financnej-gramotnosti-v-medzinarodnom-hodnoteni-oecd-pisa-2018/>

Inštitucionálne zabezpečenie práv ochrany spotrebiteľov v podmienkach SR je charakteristické svojou širokospektrálnosťou. Tento systém vzťahov predstavuje komplexný súbor inštitúcií na ochranu práv a oprávnených záujmov spotrebiteľov, ktorí vstúpili alebo potencionálne môžu vstúpiť do vzťahov s finančnými inštitúciami poskytujúcimi na finančnom trhu svoje služby. „Kľúčovú úlohu v oblasti ochrany spotrebiteľa zohráva Ministerstvo hospodárstva SR, s ktorým pri realizácii spotrebiteľskej politiky úzko spolupracujú aj ďalšie ústredné orgány štátnej správy, doplnené o orgány územnej samosprávy, trhového dozoru, súdnej moci, spotrebiteľské združenia a iné orgány a organizácie.“²⁴ V tejto časti bakalárskej práce je naším zámerom detailnejšie popísať činnosti jednotlivých inštitúcií, ktoré poskytujú pomoc v spotrebiteľských záležitostiach. Následne sa v praktickej časti sa budeme venovať konkrétnym riešeniam spotrebiteľských sporov.

Tabuľka 1 Orgány ochrany spotrebiteľa v SR

Verejnoprávna ochrana spotrebiteľa	Súkromnoprávna ochrana spotrebiteľa
Ministerstvo hospodárstva SR	Všeobecné súdy SR
Ministerstvo financií SR	Spotrebiteľské združenia
Národná banka Slovenska	Riešenie spotrebiteľských sporov v mimosúdnom konaní
Slovenská obchodná inšpekcia	Iné právnické osoby založené s cieľom chrániť spotrebiteľov

Zdroj: vlastné spracovanie na základe Ministerstva hospodárstva SR

1.3.1 Národná banka Slovenska

V mnohých publikáciách nájdeme centrálnu banku označovanú ako „banku bánk“, toto označenie jej prináleží aj z toho dôvodu, že pôsobí ako nezávislý orgán dohľadu a kontroluje ochranu spotrebiteľov na finančných trhoch v súlade s koncepciami Európskej komisie a platnými predpismi v SR. Kompetencie NBS sa vzťahujú na oblasť bankovníctva, poisťovníctva, trhu cenných papierov, platobných služieb, dôchodkového sporenia a finančného sprostredkovania.

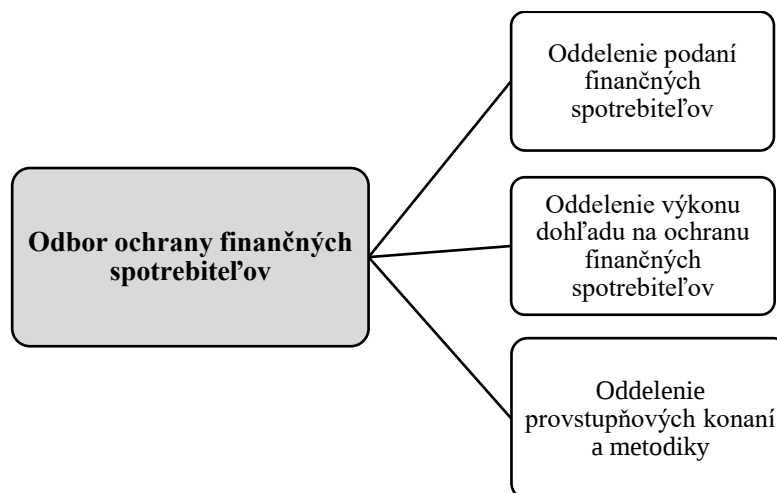
²⁴ IA MPSVR SR, Autorský kolektív RÚZ. *Komparatívna analýza problematiky ochrany spotrebiteľa v krajinách EÚ a v SR*. [online]. 2021 [cit. 26.2.2022] Dostupné na: https://www.ia.gov.sk/data/files/np_PKSD/Analzy/RUZ/RUZ_AV_Komparativna_analyza_problematiky_ochrany_spotrebiteľa_v_krajinac....pdf?csrc=4955628000558967980

Vláda Slovenskej republiky v roku 2014 schválila **Návrh koncepcie ochrany spotrebiteľov na finančnom trhu**. Podľa Ministerstva financií cieľom tejto koncepcie bolo:

- Identifikovať rizikové oblasti vo finančných službách.
- Spracovať systém ochrany spotrebiteľov.
- Navrhnuť opatrenia pre vyššiu ochranu spotrebiteľov.²⁵

Novelizácia zákona o dohľade nad finančným trhom a zákona o ochrane spotrebiteľa priniesla kľúčovú zmenu v tejto oblasti: „Na Národnú banku Slovenska bolo delegované zo Slovenskej obchodnej inšpekcie vykonávanie ochrany spotrebiteľov na finančnom trhu. Za účelom plnenia týchto úloh bol vytvorený Odbor ochrany finančných spotrebiteľov, ktorý bol začlenený pod útvar dohľadu nad finančným trhom NBS.“²⁶ Tento útvar ochrany finančného klienta vyhodnocuje jednotlivé podania sťažovateľov, a v prípade ich opodstatnenia operatívne iniciuje výkon dohľadu vo finančných spoločnostiach ako dohliadaných subjektoch spadajúcich pod pôsobnosť NBS.

Obrázok 4 Organizačná štruktúra odboru ochrany finančných spotrebiteľov



Zdroj: NBS: Inštitucionálne zmeny v ochrane finančných spotrebiteľov

²⁵ MF SR, *Ochrana finančného spotrebiteľa* [online]. [cit. 20.04.2022]. Dostupné na: <https://www.fininfo.sk/fininfo/financny-spotrebiteľ/ochrana-financneho-spotrebiteľa/ochrana-financneho-spotrebiteľa.html>

²⁶ *Správa o činnosti útvaru dohľadu nad finančným trhom Národnej banky Slovenska*. [online]. 2014, 5 s. [cit. 26.2.2022]. Dostupné na: http://www.nbs.sk/_img/Documents/_Dohľad/Makropolitika/SC-UDF_2014_web_2.pdf

Riešenie sťažností

Ochranospotrebitel'ský dohľad nad finančnými inštitúciami v SR je dominantnou kompetenciou NBS, prostredníctvom ktorého zabezpečuje verejnoprávnu ochranu finančných spotrebiteľov. V rámci ochrany spotrebiteľa NBS vybavuje sťažnosti spotrebiteľov, ktoré sa týkajú finančných služieb. Chráni predovšetkým pred nekalými obchodnými praktikami, zjavne nevýhodnými zmluvnými podmienkami, reklamou nespĺňajúcou zákonné požiadavky, či iným zneužívaním postavenia *poskytovateľa služby voči spotrebiteľovi*. *Neposkytuje však ochranu jednotlivcom. „Nie je oprávnená rozhodovať spory medzi dohliadanými subjektmi finančného trhu a ich klientmi. Oprávneným orgánom na rozhodovanie sporov o plnenie zo zmluvy je súd alebo iný orgán podľa osobitného predpisu. Vychádzajúc zo štruktúry finančného trhu možno konštatovať, že v každej oblasti finančného trhu (kapitálový, peňažný, poisťný a pod.) je ochrana spotrebiteľa zabezpečovaná jednotlivými právnymi predpismi, ktoré upravujú danú problematiku.“*²⁷ NBS sa teda môže sústrediť iba na systematické posudzovanie sťažností klientov vo vzťahu k výkonu jednotlivých služieb, vyhľadať problém a následne ho odstrániť.

Vykonávanie dohľadu a regulácie

Predmetom dohľadu sú subjekty, ktorým vydala povolenie na výkon činnosti, sú registrované v NBS alebo poskytujú na území Slovenskej republiky. Základný a kľúčový prvok tejto činnosti predstavuje zákon č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom v znení neskorších predpisov, ktorý upravuje všeobecné pravidlá postupu pri dohľade nad finančným trhom v oblasti bankovníctva, kapitálového trhu, dôchodkového sporenia a poisťovníctva.

Svojou činnosťou vytvára jednotné kontaktné miesto pre spotrebiteľov tým že:

- prijíma a vybavuje podania spotrebiteľov,
- zjednáva nápravu na základe zákonov, ktoré sú v jej pôsobnosti dohľadu (zákon o bankách, zákon o poisťovníctve),

²⁷ STRÉMY, J. *Ochrana finančného spotrebiteľa*. Praha : Leges, 2015. 65 s. ISBN 978-80-75020-89-5.

- je orgánom ochrany spotrebiteľa pre finančné služby poskytované na mieste a na diaľku (kontroluje povinnosti dodávateľa voči spotrebiteľom, nekalé obchodné praktiky, neprijateľné zmluvné podmienky),
- ukladá opatrenia a vydáva sankčné rozhodnutia v spotrebiteľských veciach organizuje aktivity na zvyšovanie finančnej gramotnosti spotrebiteľov.

NBS využíva nástroje dohľadu prostredníctvom ktorých dohliada NBS na dodržiavanie spotrebiteľských pravidiel zo strany subjektov na finančnom trhu a snaží sa nimi dosiahnuť vytýčený cieľ v oblasti verejnoprávných vzťahov:

- **Dohľad na mieste** jedná sa o preverovanie dodržiavania povinností spravidla priamo u dohliadaného subjektu alebo od zamestnancov a vyhodnocovanie rizík na základe takto získaných informácií.
- **Dohľad na diaľku** rozumieme ním získavanie a vyhodnocovanie vyžiadaných informácií od dohliadaného subjektu inak ako dohľadom na mieste.
- **Dohľad pod utajenou identitou tzv. „mystery shopping** ide o režim utajenej identity, ktorý spočíva v kontrolnom nakupovaní služieb od poskytovateľov finančných služieb. Mystery shopper je osoba, ktorá vykonáva činnosť pre NBS a na výkon mystery shoppingu musela prejsť prísny výberom a prísny tréningom, aby nebola odkrytá jej identita skôr než je potrebné. Tento nástroj disponuje oprávnením vykonávať obrazové, zvukové alebo obrazovo-zvukové záznamy, bez toho, aby dohliadaný subjekt bol o tom vopred informovaný. Získaný materiál prináša jednoznačný dôkaz o priebehu uzatvárania zmluvy a komunikácie, ktorá tomu predchádzala.
- **Blokové konanie** je skrátená forma konania, ktorá sa použije v prípade, že NBS zaznamená iba menšie porušenie zákona zo strany dohliadaného subjektu.
- **Zverejňovanie rozhodnutí** NBS vedie zoznam subjektov, ktorým vydala povolenie na vykonávanie činností. Prostredníctvom týchto údajov majú finanční spotrebiteľia prehľad o tom, ktoré spoločnosti sú na finančnom trhu rizikové alebo porušujú práva finančných spotrebiteľov a akým spôsobom.

- **Prirážka k príspevkom** slúži ako motivačný nástroj na dosiahnutie čo najnižšieho počtu porušovania práv finančných spotrebiteľov zo strany dohliadajúcich subjektov.²⁸

Ak príde k zisteniu porušenia práv finančného spotrebiteľa alebo porušenie práv v oblasti ochrany spotrebiteľa NBS má vo svojej právomoci:

- uložiť pokutu až do výšky 750-tisíc eur,
- vyzvať subjekt na odstránenie a nápravu zistených nedostatkov
- zakázať používať nekalú obchodnú praktiku alebo neprijateľnú podmienku,
- zakázať poskytovať alebo sprostredkovať finančnú službu,
- vyzvať subjekt, aby uverejnil opravu neúplnej, nesprávnej alebo nepravdivej informácie,
- odobrať povolenie alebo iné udelené oprávnenie alebo zrušiť registráciu na vykonávanie činnosti v oblasti finančného trhu.²⁹

1.3.2 Poist'ovací ombudsman

Slovenská asociácia poisťovní (SLASPO) je zapísaná do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov pod vedením Ministerstva hospodárstva SR. Mimosúdne riešenie sporov vychádza z myšlienky, že na základe aktívneho prístupu a vôle strán ide spor urovnať časovo aj finančne náročnou cestou, a tým dosiahnuť obojstranne vyhovujúci výsledok a predísť súdnemu konaniu. SLASPO vystupuje ako subjekt alternatívneho riešenia sporov vznikajúcich z poisťných zmlúv medzi klientami a poisťovňou. Cieľom poisťovacieho ombudsmana je zmierlivé vyriešenie sporov vznikajúcich z poisťných vzťahov medzi spotrebiteľmi a členskými poisťovňami SLASPO vo forme dohody, ktorá bude prospešná pre obidve strany sporu.

Na služby Poist'ovacieho ombudsmana sa môžu klienti obrátiť vtedy, keď sú splnené nasledovné podmienky:

²⁸ Národná banka Slovenska [online]. *Hlavné činnosti Národnej banky Slovenska pri výkone dohľadu nad finančným trhom* [cit. 14.03.2022] Dostupné na: https://www.nbs.sk/_img/Documents/_Dohlad/ORM/RegulaciaTrhov/Hlavne_cinnosti_NBS_pri_vykone_dohladu_nad_financnym_trhom.pdf

²⁹ DZUROVÁ M.: *Spotrebiteľ na finančnom trhu*. Bratislava, Ekonomické rozhlady roč. 48, č.3/2019. Ekonomická univerzita v Bratislave, 2019. 258 s. ISSN 0323-262X.

- sťažovateľ je fyzická osoba, ktorá je presvedčená, že zo strany poisťovne prišlo k porušeniu práv spotrebiteľa a už poslala sťažnosť aspoň jedenkrát,
- poisťovňa, na ktorú sa sťažuje má členstvo v Slovenskej asociácii poisťovní.³⁰

1.3.3 Inštitút alternatívneho riešenia sporov Slovenskej bankovej asociácie

Slovenská banková asociácia je jediná inštitúcia zastupujúca záujmy bánk, ktoré pôsobia na Slovensku na základe udeleného súhlasu od NBS. Je zapísaná v zozname Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky ako subjekt alternatívneho riešenia sporov a na tento účel bol v roku 2018 zriadený **Inštitút alternatívneho riešenia sporov Slovenskej bankovej asociácie**. Jeho hlavným cieľom je riešenie spotrebiteľských sporov, ktoré vznikli pri poskytovaní platobných služieb na strane spotrebiteľov a nájsť zmierlivé riešenie pre obe strany sporu a tým dopomôcť k uzavretiu súkromnoprávnej dohody, ktorá sa podpisom stane záväzná.³¹ Spotrebiteľ sa na ARS SBA môže obrátiť v prípade, ak sa domnieva, že banka alebo poskytovateľ platobných služieb pri poskytovaní produktov či služieb poškodil jeho záujmy a neuskutočnil nápravu na základe reklamácie.

Na podanie návrhu môže spotrebiteľ využiť zverejnený elektronický formulár na webovej stránke subjektu ARS a zároveň zákon umožňuje riešenie sporu bez fyzickej účasti strán sporu. Riešenie sporov prostredníctvom ARS je bezplatné pokiaľ sa spotrebiteľ rozhodne využiť na alternatívne riešenie sporu niektorý z orgánov ustanovených zákonom. Subjektom ARS môžu byť iba zákonom stanovené a oprávnené právnické osoby zapísané v zozname Ministerstva hospodárstva SR, ktoré spĺňajú požadované kritériá. Alternatívne riešenie sporou by mal subjekt ARS ukončiť do 90 dní od jeho začatia, čiže za ďalšiu výhodu môžeme považovať rýchlosť vyriešenia. Poskytovateľ produktu alebo služby musí zo zákona so subjektom ARS spolupracovať, inak mu hrozí sankcia vo forme pokuty a zápis do „čiernej listiny“. Dohoda o vyriešení sporov je pre obe strany záväzná, pokiaľ jedna zo strán dohodu nedodrží, ARS vypracuje odborné stanovisko, ktoré slúži spotrebiteľovi ako podklad na vypracovanie návrhu na začatie súdneho konania.

³⁰ Poisťovací ombudsman. [online]. *Poisťovací ombudsman: O ARS*. [cit. 10.02.2022] Dostupné na: <https://www.poisťovaciombudsman.sk/>

³¹ Slovenská banková asociácia. [online]. *Inštitút alternatívneho riešenia sporov SBA*. [cit. 10.02.2022] Dostupné na: <https://www.sbaonline.sk/projekt/institut-alternativneho-riesenia-sporov-sba/>

Ako vyplynulo z predchádzajúceho kontextu, domáhanie sa ochrany práv na mimosúdnej úrovni, čiže alternatívnym riešením sporov, má v porovnaní so súdnym konaním oveľa viac výhod. Je dobrovoľné, čiže spotrebiteľ môže kedykoľvek svoju účasť ukončiť, je jednoduchšie, bezplatné, menej formálne, flexibilnejšie a rýchlejšie.

1.3.4 Spotrebiteľské združenia

- Spotrebiteľské združenia poskytujú poradenstvo a ochranu spotrebiteľom, snažia sa bezplatne presadzovať záujmy a potreby spotrebiteľov.
- Podávajú informácie o spotrebiteľských právach.
- Riešia kolektívnu ochranu spotrebiteľských práv.
- Navrhujú možnosti riešenia konkrétnych spotrebiteľských sporov mimosúdnou i súdnou cestou.
- Zastupujú samotných spotrebiteľov v súdnych konaniach.
- Snažia sa šíriť osvetu, finančné vzdelávanie a propagačnú činnosť pre spotrebiteľov.³²

Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky vedie informatívny Zoznam právnych osôb založených alebo zriadených na ochranu spotrebiteľa. Účelom tohto zoznamu je informovanie širokej spotrebiteľskej verejnosti. Spotrebiteľia majú možnosť získať presnejšie informácie o konkrétnom subjekte, na ktorý sa môžu obrátiť v prípade spotrebiteľského problému.

1.4. Spotrebiteľské úvery

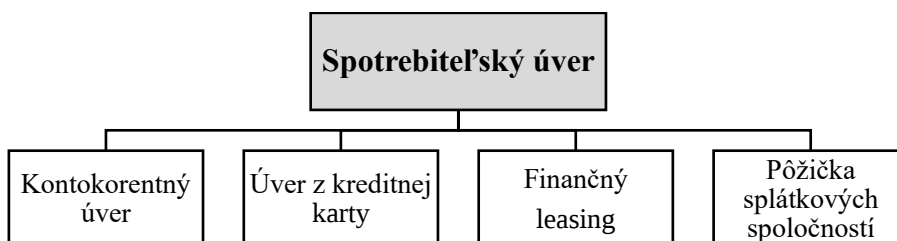
Spotrebiteľské úvery tvoria významný podiel na celkovom poskytovaní úverov v rámci ekonomiky Slovenskej republiky a zároveň predstavujú jeden z najvýnosnejších podnikateľských aktív.

Túto problematiku upravuje zákon č. 129/2010 o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, podľa

³² MH SR [online]. *Zoznam spotrebiteľských združení*. [cit. 10.02.2022]. Dostupné na: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/spotrebiteľske-združenia/zoznam-spotrebiteľských-združeni>

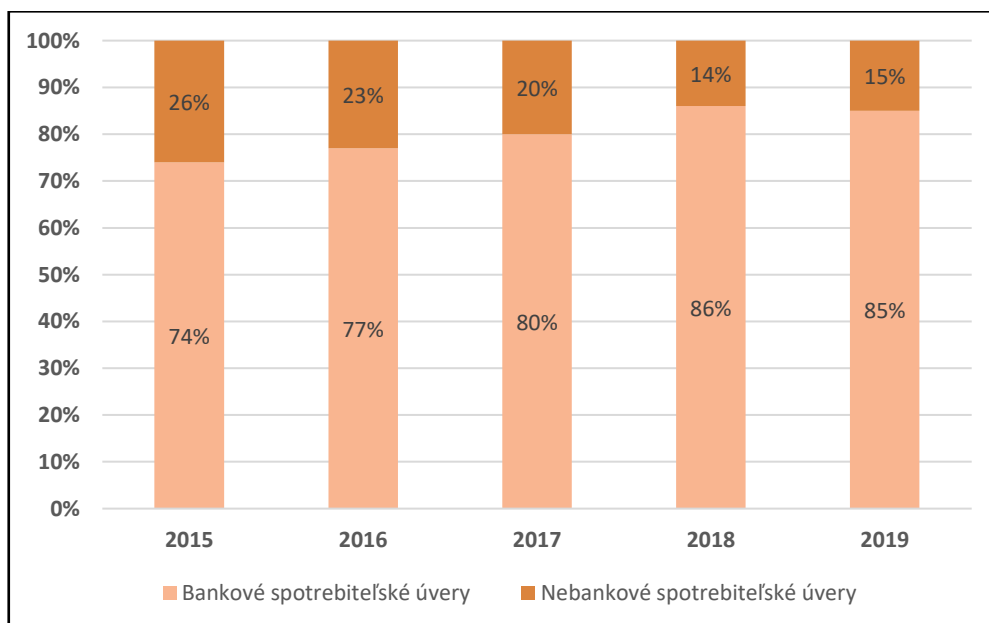
neho znie definícia spotrebiteľského úveru ako „dočasné poskytnutie peňažných prostriedkov na základe zmluvy o spotrebiteľskom úvere vo forme pôžičky, úveru, odloženej platby alebo obdobnej finančnej pomoci poskytnutej veriteľom spotrebiteľovi.“³³ Úver môže byť neúčelový, ale tiež môže slúžiť k úhrade záväzkov. Spravidla sa poskytuje na obdobie dlhšie ako 3 mesiace a jeho splatnosť je do 8 rokov.

Obrázok 5 Druhy spotrebiteľských úverov



Zdroj: vlastné spracovanie na základe zákona č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch

Graf 2 Podiel bankových a nebankových spotrebiteľských úverov v SR za roky 2015-2019



Zdroj: vlastné spracovanie podľa údajov NBS

³³ Zákon č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

1.4.1 Ukazovateľ ročnej percentuálnej miery nákladov

Väčšina spotrebiteľov pri poskytovaní pôžičky vychádza z úrokovej miery, to však nestačí, pretože úroková miera nezahŕňa všetko. Dôležité je poznať aj výšku ročnej percentuálnej miery nákladov. Ukazovateľ RPMN vyjadruje celkové náklady spotrebiteľa plynúce z úveru, čiže okrem úrokovej sadzby a štruktúry jednotlivých splátok sa do výšky RPMN premietnu tiež:

- poplatky za posúdenie žiadosti o úver,
- poplatky, ktoré sa viažu k uzavretiu zmluvy,
- poplatky za prevod peňažných prostriedkov,
- poplatky za vedenie úverového účtu,
- platby za provízie.

Jednoducho povedané, vypovedá o tom, aký drahý je úver. Toto číslo poskytuje spotrebiteľovi lepšie vyhodnotiť výhodnosť resp. nevýhodnosť poskytovaného úveru z pohľadu relatívnej nákladovosti, pretože percentuálne vyjadruje priebežnú zaťaženosť spotrebiteľa splácaním úveru/pôžičky na ročnom základe. Spravidla je lepší ukazovateľ ako úroková sadzba. Povinnosťou každého poskytovateľa spotrebiteľského úveru je od roku 2002 tento údaj pri svojej ponuke či reklame v zmysle zákona č. 129/2010 Z. z. zákon o spotrebiteľských úveroch v znení neskorších predpisov uvádzať. Zmyslom pre zavedenie ukazovateľa RPMN na finančnom trhu Európskej úнии bolo umožniť objektívnejšie posudzovanie nákladovosti úverov. Ak výška RPMN nie je v zmluve uvedená, je nižšia hodnota RPMN než v skutočnosti pôžičke resp. úveru prislúcha alebo výška RPMN prevyšuje najvyššiu prípustnú výšku odplaty, v týchto prípadoch je pôžička považovaná za bezúročnú a bezodplatnú.

Výpočet plyní na základe údajov platných v čase uzatvorenia zmluvy podľa matematického vzorca, ktorý uvádzame nižšie.

Rovnica 1 Vzorec pre výpočet RPMN

$$\sum_{K=1}^{K=m} \frac{A_K}{(1+i)^{t_K}} = \sum_{K'=1}^{K'=m'} \frac{A'_{K'}}{(1+i)^{t_{K'}}}$$

Význam symbolov:

- K je poradové číslo spotrebiteľského úveru,
- K' je číslo splátky či platby nákladov spotrebiteľského úveru,
- A_K je výška K -teho spotrebiteľského úveru,
- $A'_{K'}$ je výška K' -tej splátky spotrebiteľského úveru,
- $\sum$ je suma,
- M je poradové číslo posledného spotrebiteľského úveru,
- m' je číslo poslednej splátky či platby nákladov spotrebiteľského úveru,
- t_K je časové obdobie vyjadrené v rokoch alebo častiach roka medzi poskytnutím prvého spotrebiteľského úveru a K -teho spotrebiteľského úveru,
- $t_{K'}$ je časové obdobie vyjadrené v rokoch alebo častiach roka medzi poskytnutím prvého spotrebiteľského úveru a K' -tou splátkou či platbou nákladov spotrebiteľského úveru,
- i je ročná percentuálna miera nákladov.³⁴

³⁴ Zákon o spotrebiteľských úveroch č. 129/2010 Z.z.

Graf 3 Vývoj hodnoty RPMN spotrebiteľských úverov za obdobie 2009 - 2021



Zdroj: vlastné spracovanie podľa <https://www.statista.com/>

Maximálna alebo minimálna výška RPMN nie je limitovaná, NBS sleduje a vyhodnocuje priemernú výšku RPMN. Uvedený graf 3 zachytáva vývoj hodnoty RPMN spotrebiteľských úverov na Slovensku za sledované obdobie 2009 – 2021 v mesačných intervaloch. RPMN má klesajúcu tendenciu, najvyššie hodnoty boli zaznamenané v roku 2012 a to konkrétne RPMN dosiahla úroveň 17,21%. Aktuálna hodnota sa pohybuje približne na 8,17%.

Uvádza sa, že výška RPMN pri spotrebiteľských úveroch by nemala prekročiť najviac dvojnásobok. V súvislosti s RPMN sa vo finančníctve objavuje pojem „úžera“, kedy ide o neprimerane vysoké úrokové sadzby, z ktorých vyplývajú vysoké hodnoty RPMN.

2 CIEĽ PRÁCE

Hlavným cieľom bakalárskej práce je preskúmať aktuálny stav a možnosti ochrany, ktoré sú poskytované spotrebiteľom v Slovenskej republike. Tento cieľ dosiahneme pomocou dvoch čiastkových cieľov.

Prvým čiastkovým cieľom je zamerať sa na činnosť inštitúcií, ktoré poskytujú ochranu spotrebiteľa. Zhodnotiť stav a počet najčastejších podaní nespokojných klientov a ich následné riešenie.

Pomocou druhého čiastkového cieľa porovnáme aktuálnu ponuku spotrebiteľských úverov v bankových a nebankových spoločnostiach. Zameriame sa na konkrétny produkt, podmienky jeho poskytnutia, výšku poplatkov, úrokovej miery a RPMN.

Na základe zistených výsledkov odporučíme spotrebiteľom ako postupovať pri výbere spotrebiteľského úveru a akú ochranu môžu očakávať, ak sa dostanú do sporu s finančnou inštitúciou. Východiskom práce je slabšie ekonomické postavenie spotrebiteľa na finančnom trhu a sofistikovanosť finančných produktov zo strany poskytovateľov.

3 METODIKA PRÁCE A METODIKA SKÚMANIA

Metodika práce je v súlade s cieľom našej práce, ktorým je objasnenie problematiky ochrany spotrebiteľa na finančnom trhu v podmienkach Slovenskej republiky. V práci je použitých niekoľko metód. Východiskom pre teoretickú časť bolo naštudovanie potrebnej odbornej literatúry zo zdrojov Slovenskej ekonomickej knižnice, knižnice Národnej banky Slovenska, príslušných zákonov a smerníc v oblasti ochrany spotrebiteľa. Tieto získané odborné poznatky sme následne obohatili praktickými skúsenosťami, publikovanými vo vedeckých časopisoch či výročných správach. Veľkým prínosom pre nás boli aj televízne rozhovory s riaditeľom odboru ochrany spotrebiteľa NBS Romanom Fusekom. Pri písaní bakalárskej práce sme využili množstvo domácich, ale aj zahraničných zdrojov.

Vo výskumnej časti práce sme najskôr uskutočnili zber materiálov a údajov inštitúcií zabezpečujúcich ochranu spotrebiteľa - NBS, Poist'ovacieho ombudsmana, Inštitútu alternatívneho riešenia sporov SBA a následne analyzovali ich činnosť. Ďalej sme použili metódu komparácie spotrebiteľských úverov bankových subjektov - mBank, Všeobecná úverová banka, Slovenská sporiteľňa, Tatra banka a nebankových subjektov - Zinc euro, Silverside, Cofidis, Ahoj. Pri konkrétnych produktoch sme použili deskriptívnu metódu a analýzu produktov z hľadiska výšky RPMN, úrokovej sadzby, mesačnej splátky, či celkového preplateného úveru. Uvedené metódy nám pomohli následne vyhodnotiť najvýhodnejšiu možnosť z pohľadu spotrebiteľa. V empirickom výskume sme využili najmä sekundárne údaje zozbierané z databáz a webových stránok jednotlivých inštitúcií. Na sprehľadnenie problematiky, lepšej prezentácie a zachytenia jednotlivých štatistických údajov sme použili tabuľky a grafy.

4 VÝSLEDKY PRÁCE A DISKUSIA

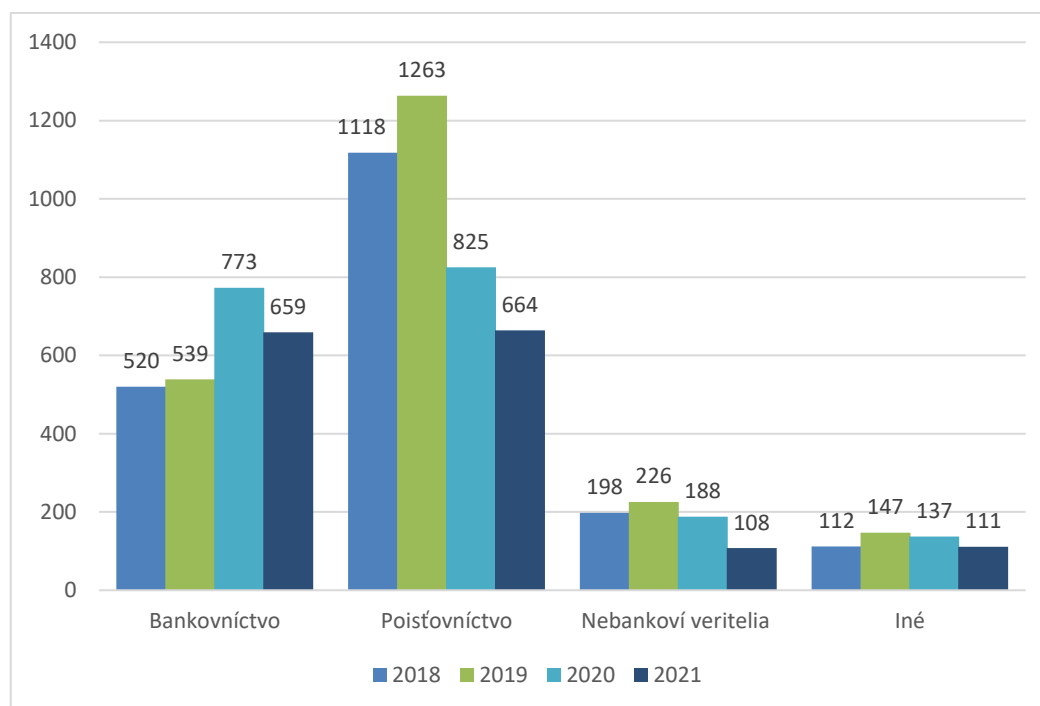
Nasledujúca kapitola sa zameriava na praktickú časť bakalárskej práce. V prvej časti sa budeme venovať orgánom, ktoré pôsobia v rámci ochrany spotrebiteľa a ich konkrétnym činnostiam. Zameriame sa na najčastejšie podania nespokojných klientov, zhodnotíme ich počet za jednotlivé roky a následné riešenie zo strany inštitúcie. Taktiež sa pozrieme na vzdelávacie aktivity, ktoré jednotlivé inštitúcie vykonávajú v prospech ochrany spotrebiteľa.

Ďalšia časť bude venovaná spotrebiteľským úverom v bankových a nebankových spoločnostiach na modelovom príklade a jeho následné vyhodnotenie na základe nami stanovených podmienok.

4.1. Činnosť subjektov zabezpečujúcich ochranu spotrebiteľa

1.) Národná banka Slovenska

Graf 4 Podania spotrebiteľov v NBS za roky 2018-2021



Zdroj: vlastné spracovanie podľa výročných správ NBS

Ako vyplýva z grafu č. 4 aj z výročných správ publikovaných NBS za roky 2018 – 2021, najväčší podiel podaní spotrebiteľov predstavoval **sektor poisťovníctva**. Väčšina týchto podaní za všetky sledované roky smerovala k nedostatočnej transparentnosti: pri

výpočte výšky poistného plnenia alebo pri jeho zamietnutí. Tiež pomerne veľká časť podaní, sa týkala toho, že poisťovňa poškodeným spotrebiteľom nepreplatila poškodenie čelného skla na motorovom vozidle. V týchto prípadoch je náročné preukázať vinníka škody a vždy ide o tvrdenie proti tvrdeniu, účinným riešením je kamera v aute, ktorá poistnú udalosť potvrdí resp. vyvráti. Komplexné vyriešenie tohto problému si vyžaduje riešenie v zákone o povinnom zmluvnom poistení. Je v záujme NBS, aby sa bez ťažkostí dostali poškodení k náhrade škody, preto o tom iniciovala diskusiu s Ministerstvom financií SR. V roku 2019 sa oproti roku 2018 zvýšil počet sťažností týkajúcich sa zamietnutia poistného plnenia z poistenia zodpovednosti za škodu pri výkone povolania alebo zamestnania. Poisťovne odmietli vyplatiť poistné plnenie preto, že vo väčšine prípadov nastalo porušenie povinností zo strany poistného napríklad neprávnom údržbou či používaním. NBS vyhodnotila, že v takýchto prípadoch nemožno odmietnuť poistné plnenie, možno ho iba krátiť.

Druhý najväčší podiel na podaniach nespokojných spotrebiteľov zaznamenal **sektor bankovníctva**. Čo sa týka tejto oblasti, tam boli zaznamenané námietky voči preplatkom súvisiacimi s úvermi na bývanie a námietky súvisiace s kartovými a platobnými transakciami. Pravidelne sa opakujú podania na zneužitie platobných nástrojov ako sú internet banking, platobná a kreditná karta. V týchto prípadoch sa vyskytoval tzv. phishing, čo znamenalo, že podvodným spôsobom boli získané a zneužívané citlivé, prístupové údaje k internet bankingu. NBS pri takomto type podvodu odporúča okamžite zablokovat' platobnú kartu a nahlásiť úkon svojej banke a podvod polícii. Čo sa týka vrátenia peňazí je to značne komplikované, najmä ak sa jedná o transakciu vykonanú bankovým prevodom. Tam hrozí, že klientovi jeho peniaze vrátené nebudú. Podania spotrebiteľov sa vo veľkej miere týkali tiež prepočtu RPMN, a následne bolo zistené, že takmer v 60% prípadoch nebola hodnota RPMN uvedená v zmluve o úvere vypočítaná presne.

Pri podaniach týkajúcich sa **investovania** zaznamenala NBS tiež niekoľko prípadov, v ktorých utrpeli finanční spotrebiteľia veľké straty obchodovaním na zahraničných platformách. Väčšina týchto platforiem nepodlieha dohľadu NBS, preto sú rizikové a určené len profesionálom. NBS upozorňuje spotrebiteľov, aby nevstupovali do zmluvných vzťahov so subjektami, ktoré nepodliehajú jej dohľadu a dostatočne zvažili riziká, ktoré nesie tento typ investovania.

Podania voči **nebankovým subjektom** sa týkali spotrebiteľských úverov. Možno však konštatovať, že ich počet sa proti predchádzajúcim rokom výrazne znížil. Mnohé spoločnosti odišli z trhu, hlavne z dôvodu prísneho dohľadu NBS, a tým, že neprešli kritériami licencovania. V roku 2021 uložila nebankovým spoločnostiam niekoľko pokút – POHOTOVOSTĚ, s. r. o., EOS Slovensko Finance, s. r. o., Credit Forex, s. r. o., ZFP akadémia, a. s. a ďalším, vo výške od 200 € až do 200 000 €.

NBS sa v záujme ochrany spotrebiteľa snaží podieľať na rozvoji vzdelávania, a tým podporovať finančnú gramotnosť. O tejto snahe svedčia napríklad vzdelávacie aktivity s názvom **„Dni spotrebiteľa“**, pravidelne organizované pre laickú ako aj odbornú verejnosť, kde sa prostredníctvom workshopov a diskusií zvyšuje povedomie o ochrane spotrebiteľov. Cieľovou skupinou sú žiaci základných, stredných aj vysokých škôl, ktorým prostredníctvom tohto podujatia chce NBS pomôcť urobiť správne rozhodnutia v ich osobných financiách. Ďalším z edukačným prínosom v tejto problematike sú rozhovory s Mgr. Romanom Fusekom – riaditeľom Odboru ochrany finančných spotrebiteľov, ktorý pravidelne diskutuje o aktuálnych problémoch týkajúcich sa spotrebiteľských tém ako sú úvery, dôležitosť RPMN, poistenie, či nekalé obchodné praktiky.

V novembri 2020 predstavila NBS svoj nový projekt **„5peňazí“**, ide o zážitkové vzdelávacie aktivity na rôznych úrovniach: rady pre spotrebiteľov, kvízy, aktuality, vzdelávanie centrál 5peňazí v regiónoch Slovenska, vzdelávacia séria rozprávok pre deti a iné. V roku 2022 NBS plánuje zamerať svoju vzdelávaciu činnosť aj pre seniorov a pripravuje **„seriál 5-minútových videí“** v spolupráci s RTVS, ktorý sa bude venovať rôznym témam z oblasti financií.

2.) Inštitút alternatívnych sporov Slovenskej bankovej asociácie

Najčastejšie podnety spotrebiteľov, ktoré za sledované obdobie riešil Inštitút ARS SBA:

- odklad splátok, predĺženie splatnosti úveru, zníženie splátok,
- konsolidácia úverov, predčasné splatenie úveru,
- neoprávnené výbery z účtov cez internet,
- zamietnutie transferu prostriedkov alebo jeho zdĺhavá realizácia,
- výplata vkladov z vkladnej knižky,
- poplatok za vedenie účtu s cennými papiermi,

- nedodržanie zákonných lehôt na vybavenie sťažností.³⁵

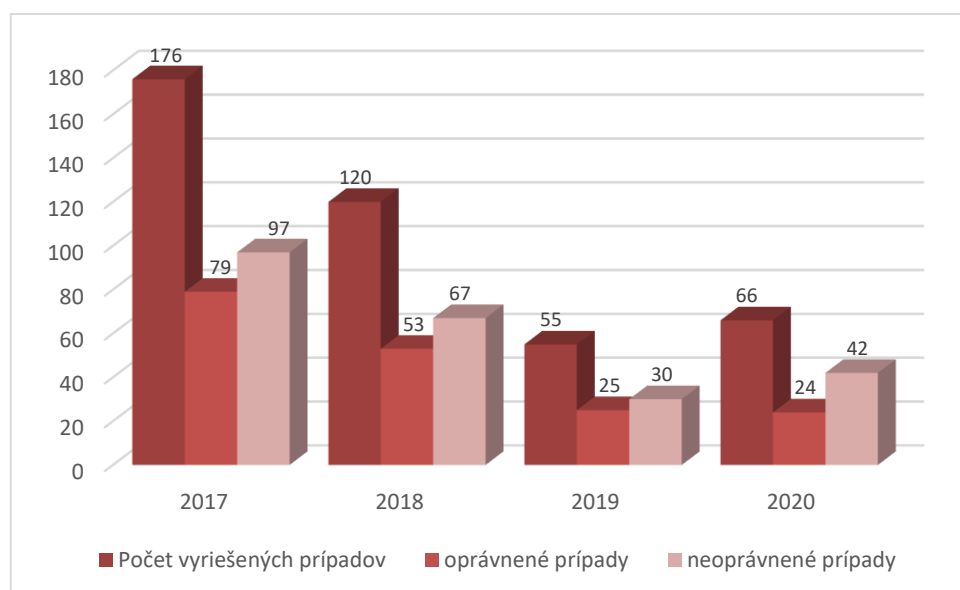
Podľa výročných správ za uvedené roky medzi najčastejšie skutočnosti, ktoré viedli zo strany spotrebiteľa k sporom, možno zaradiť **nedodržiavanie bezpečnostných pravidiel pri používaní platobného prostriedku a elektronického bankovníctva** – spornosť vykonanej platobnej transakcie či výšku zúčtovaného poplatku.

Tabuľka 2 Počet riešených podaní ARS SBA od roku 2016-2020

	2016	2017	2018	2019	2020
Počet riešených prípadov	333	176	120	55	66
oprávnené prípady	229	79	53	25	24
neoprávnené prípady	104	97	67	30	42

Zdroj: vlastné spracovanie podľa výročných správ Inštitútu ARS SBA

Graf 5 Zobrazenie počtu riešených prípadov Inštitútu ARS SBA od roku 2016-2020 z hľadiska oprávnenosti



Zdroj: vlastné spracovanie podľa výročných správ Inštitútu ARS SBA

Sledovali sme tiež Inštitút ARS SBA a jeho proaktívnu činnosť zameranú na ochranu spotrebiteľa. Pravidelne vydáva publikácie, ktoré majú za cieľ osloviť čo najširšiu skupinu

³⁵ REGELY, R. *Bankový ombudsman už neexistuje. Na koho sa môžete obrátiť?* [online] 2020. [cit. 10.2.2022] Dostupné na: <https://www.peniaze.sk/pozicky/6599-bankovy-ombudsman-uz-neexistuje-na-koho-sa-mozete-obratit>

spotrebiteľov za účelom zvyšovania finančnej gramotnosti. Poverené fyzické osoby sa tiež zúčastňujú viacerých vzdelávacích aktivít zameraných najmä na oblasť spotrebiteľského práva, bezpečnej komunikácie či asertívneho vyjednávania. O činnosti v záujme ochrany spotrebiteľa nasvedčujú aj najnovšie vydané tlačové správy napríklad „**Odklad splátok úveru neznamena odpustenie**“, „**Chráňte vaše peniaze pred útokmi podvodníkov**“, „**Aj vreckové má svoje pravidlá**“ a pod. Aj takáto edukácia spotrebiteľa má pomôcť spotrebiteľovi zorientovať sa v danej problematike, nasmerovať ho k možnosti uplatnenia si svojich práv a apelovať na potrebu obozretného správania.

3.) Poist'ovací ombudsman

Najčastejšie sa spotrebiteľia obracali na služby Poist'ovacieho ombudsmana v prípadoch ak im vznikol:

- nárok na poistné plnenie,
- nárok na doplatok poistného plnenia,
- nárok na náhradu škody,
- vrátenie poplatkov súvisiacich s uzatvorenou poistnou zmluvou.³⁶

Ako bolo uvedené vo výročných správach najčastejšie skutočnosti, ktoré viedli k sporom sa týkali **výšky poistného plnenia, škodovej udalosti krytej dojednaným poistením, či výluky z poistenia.**

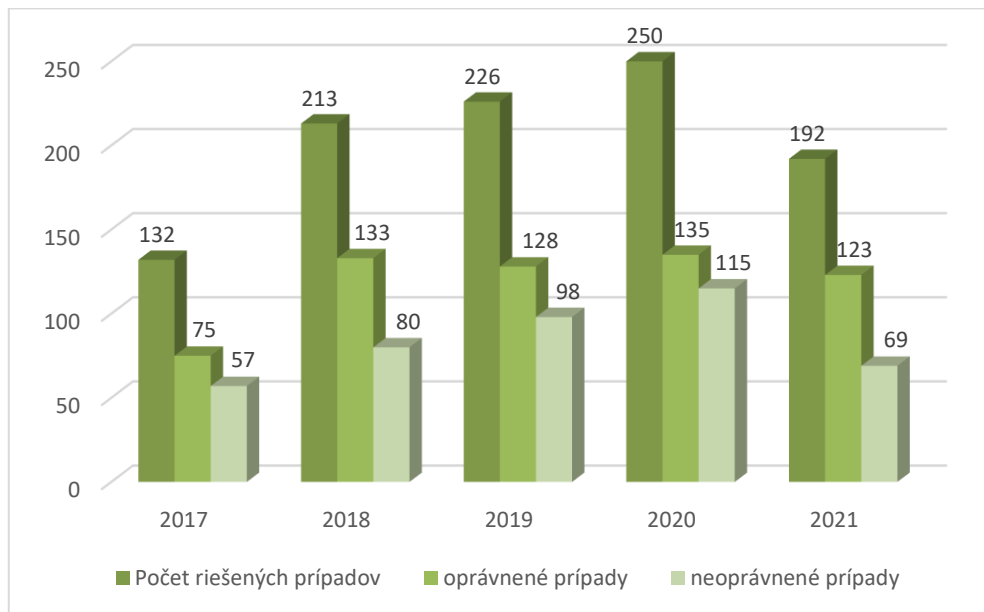
Tabuľka 3 Počet riešených podaní Poist'ovacieho ombudsmana od roku 2017-2020

	2017	2018	2019	2020	2021
Počet riešených prípadov	132	213	226	250	192
oprávnené prípady	75	133	128	135	123
neoprávnené prípady	57	80	98	115	69

Zdroj: vlastné spracovanie podľa výročných správ Poist'ovacieho ombudsmana

³⁶ Poist'ovací ombudsman. *Výročná správa Útvaru poist'ovacieho ombudsmana Slovenskej asociácie poisťovní ako subjektu ARS za rok 2021*. [online]. Dostupné na: <https://www.poistovaciombudsman.sk/>

Graf 6 Zobrazenie počtu riešených prípadov Poist'ovacieho ombudsmana od roku 2016-2021 z hľadiska oprávnenosti



Zdroj: vlastné spracovanie podľa výročných správ Poist'ovacieho ombudsmana

4.2. Spotrebiteľské úvery vo vybraných bankových a nebankových subjektoch

Druhá časť praktickej časti je venovaná porovnávaniu ponuky bánk a nebankových subjektov na modelových príkladoch. Uvedené výpočty sú čisto orientačné, získané z úverových kalkulačiek dostupných na webových stránkach jednotlivých subjektov. Na analyzovanie podmienok a následnú komparáciu sme si zvolili „**bezúčelový spotrebný úver**“ resp. bezúčelovú pôžičku v štyroch bankových a nebankových spoločnostiach. Vo všetkých subjektoch sme stanovili rovnakú výšku pôžičky v sume **10 000 €** bez poistenia a rovnakú dobu splatnosti **96 mesiacov** (8 rokov), aby sme v následnej analýze mohli porovnať výšku RPMN a vyhodnotiť aj výšku jednotlivých poplatkov. Úvery budeme posudzovať podľa nasledujúcich kritérií – **výška úrokovej sadzby, výška ročnej percentuálnej miery nákladov, výška poplatkov za poskytnutie úveru a celkové preplatenie úveru.**

Tabuľka 4 Spotrebiteľské úvery vybraných bankových subjektov

				
Názov úveru	Flexipôžička na čokoľvek	mPôžička Plus	Moderná pôžička	Bezúčelový úver
Výška pôžičky	10 000€	10 000€	10 000€	10 000€
Doba splatnosti	96 mesiacov	96 mesiacov	96 mesiacov	96 mesiacov
Úroková sadzba	7,90%	4,99%	7,99%	5,99%
Mesačná splátka	140,86€	126,55€	150,51€	131,77€
RPMN	9,55%	5,11%	10,47%	6,84%
Výška poplatku za poskytnutie úveru	4% z objemu úveru (400€)	0€	220€	2% z objemu úveru (200€)
Celková čiastka	13 922,56€	12 148,95€	14 448,96€	12 771,51€

Zdroj: vlastné spracovanie podľa údajov jednotlivých subjektov

Produkt **„Flexipôžička na čokoľvek“** VÚB a. s. poskytuje vo výške od 500 € do 35 000 €. Banka láka klientov hneď niekoľkými výhodami, napríklad rýchlym poskytnutím online pôžičky cez Internet banking a „pôžičky s odmenou“, kde klient ihneď po čerpaní pôžičky získa odmenu v podobe 2 % zľavy z úrokovej sadzby, čo znamená že od začiatku platí nižšiu splátku. Avšak zistili sme, že k tejto výhode sa viažu aj určité podmienky ako to, že pri dĺžke splatnosti 13 – 36 mesiacov nesmie byť pôžička predčasne ani čiastočne splatená počas celého jej trvania a pri dĺžke splatnosti 37 - 96 mesiacov nesmie byť pôžička predčasne ani čiastočne splatená do polovice doby splatnosti a súčasne po dobu minimálne 3 rokov. Zľava z úrokovej sadzby zanikne v prípade, ak sa dlžník dostane do omeškania so splácaním s dvomi a viac po sebe nasledujúcimi anuitnými splátkami.

Banka si podľa aktuálneho cenníka účtuje viaceré poplatky:

- za poskytnutie spotrebného úveru **4%** z objemu úveru,
- za predčasné splatenie úveru vo výške **0,5%** z predčasne splatenej čiastky úveru,
- za zmenu zmluvných podmienok zo strany klienta vo výške **50 €**,
- za úhradu splátky úveru v hotovosti v pobočke VÚB, a. s. vo výške **5 €**.³⁷

Z vybraných bánk poskytuje mBank najvýhodnejší produkt **„mPôžičku Plus“** s najnižšou úrokovou sadzbou 4,99% a zároveň aj najnižšou ročnou percentuálnou mierou nákladov na úrovni 5,11%. Minimálna výška poskytovaného úveru je 350 €, maximálna do 40 000 €. Banka svojim klientom poskytuje viacero výhod. Ak sa klient rozhodne pre poistenie schopnosti splácať, úroková sadzba sa zníži o 2%. Poplatok za poskytnutie úveru nie je žiadny, mBank si neúčtuje ani poplatky za vedenie úverového účtu či predčasného splatenia. Jediné poplatky, ktoré si banka účtuje, sú poplatok **20 €** za zmenu v úverovej zmluve a v prípade upomienok - listová upomienka **4 €**, SMS upomienka **1 €**, zmluvná pokuta za nesplatenie zmluvných podmienok **12 €**. Získať tento typ úveru môže iba občan SR, resp. občan EÚ s trvalým pobytom v SR vo veku od 18-65 rokov, ktorý dosahuje minimálny čistý mesačný príjem 350 €.

Slovenská sporiteľňa poskytuje klientom **„Modernú pôžičku“** vo výške od 300 – 35 000 €. Sadzba poplatkov za poskytnutie úveru sa odvíja v závislosti od výšky úveru. Z vybraných subjektov Slovenská sporiteľňa poskytuje najmenej výhodný produkt a to rovno z viacerých hľadísk: najvyššia úroková miera, výška RPMN, výška poplatku za

³⁷ VÚB BANKA. *Cenníky pre občanov*. [online]. Dostupné na: <https://www.vub.sk/>

poskytnutie úveru, a tiež aj ďalšie poplatky uvedené v sadzobníku, napríklad zmluvná pokuta za omeškanie vo výške **8 €**. Dôsledkom predchádzajúcich ukazovateľov plyní aj najvyššia celková preplatená suma úveru zo všetkých uvedených subjektov.

Spoločnosť Tatra Banka poskytuje „**Bezúčelový úver**“ v minimálnej výške 500 € a v maximálnej výške 30 000 € bez spoludlžníka a ručiteľa. Úroková sadzba sa pohybuje na úrovni 7,90% a RPMN je 9,55%. Výška poplatku za poskytnutie úveru predstavuje 4% objemu z poskytnutého úveru. Za predčasné splatenie si banka účtuje poplatky vo výške skutočných nákladov: max. **0,5% resp. 1%** z predčasne splatenej sumy. Poplatok za zmenu v úverovej zmluve je **40 €**. Sankčná úroková sadzba p. a. predstavuje štandardný úrok + **5,00%**, a v prípade upomienky si účtuje skutočné náklady na vymáhanie pohľadávky.³⁸

Tabuľka 5 Spotrebiteľské úvery vybraných nebankových subjektov

				
Názov úveru	Pôžička na čokoľvek	Rozumná pôžička	Bezúčelová pôžička	Pôžička na všetko
Výška pôžičky	10 000€	10 000€	10 000€	10 000€
Doba splatnosti	96 mesiacov	96 mesiacov	96 mesiacov	96 mesiacov
Úroková sadzba	18,34%	15,56 %	9,99%	17,90%
Mesačná splátka	190,96€	189,32€	151,69€	187,83€
RPMN	18,34%	16,56 %	10,46%	17,90%
Výška poplatku za poskytnutie úveru	0€	0€	0€	0€
Celková čiastka	18 332,16€	18 175,00€	14 562,24€	18 031,68€

Zdroj: vlastné spracovanie podľa údajov jednotlivých subjektov

³⁸ Tatra banka. *Cenník služieb*. [online]. Dostupné na: <https://www.tatrabanka.sk/>

„Pôžička na čokoľvek“ od spoločnosti Zinc euro je poskytovaná v minimálnej výške 500€ do 15 000€, bez ručiteľa. Spoločnosť si neúčtuje žiadne poplatky za poskytnutie pôžičky, avšak po preštudovaní podmienok sme zistili množstvo skrytých poplatkov navyše:

- 2,5% z predčasne vyplatenej istiny, ak sa klient rozhodne predčasne pôžičku splatiť,
- 10 € za zmenu zmluvných podmienok zo strany klienta,
- 10 € za opakovanú žiadosť o vyčíslenie zostatku na vyplatenie,
- 6 € za upomienku v prípade omeškania platby,
- 120 € za náklady na vymáhanie pohľadávky v prípade omeškania platby...³⁹

Z ďalšej hlbšej analýzy vyplynulo, že spoločnosť Zinc euro poskytuje verejnosti pôžičky na princípe „peer to peer“. Tento druh pôžičky môže byť pre niekoho výhodný, pretože klient získa peniaze jednoducho aj opakovane a sám sa môže stať investorom, avšak je nutné pri tomto type úverov počítať s vyšším rizikom, vysokými poplatkami aj úrokovou mierou. Veriteľ chce svoje prostriedky iba zúročiť a tie nie sú chránené fondom ochrany vkladov. Úrok sa môže pohybovať v rozmedzí od 18 až do 40 %. Čo môžeme považovať za najväčšiu nevýhodou pri takomto type kolektívneho investovania je, že spoločnosť nie je regulovaná a nepodlieha dohľadu NBS, čo znamená, že nemusí dodržiavať žiadne pravidlá. Z vybraných spoločností je preto táto pôžička najmenej výhodná.

Nebanková spoločnosť Silverside poskytuje svoj produkt „Rozumná pôžička“ iba do výšky 10 000 €. Poplatky za poskytnutie pôžičky nie sú žiadne. Poplatky nad rámec:

- 4 € za náhradu nákladov za spracovanie „Žiadosti o vrátenie poplatku“,
- 3 € vystavenie 1. listovej upomienky pri oneskorenej úhrade,
- 3 € vystavenie oznámenia pre ručiteľa k 1. listovej upomienke pri oneskorenej úhrade,
- 4 € vystavenie oznámenia o odovzdaní pohľadávky do mandátnej správy..⁴⁰

Pôžička je poskytovaná pre žiadateľov do veku až 74 rokov, kedy je vysoká šanca, že sa klient stane menej bonitným ako v produktívnom veku. Medzi nevýhody zaraďujeme to, že pôžička sa nedá vybaviť online, a preto žiadateľ musí osobne navštíviť obchodné miesto spoločnosti na podpis zmluvy a fakt, že spoločnosť aktuálne neposkytuje možnosť zmeny splátkového kalendára v prípade potreby.

³⁹ Zinc euro. *Poplatky pri pôžičke*. [online]. Dostupné na: <https://www.zinceuro.sk/>

⁴⁰ Silverside. *Sadzobník poplatkov platný od 01. 12. 2022*. [online]. Dostupné na: <https://www.silverside.sk/>

„**Bezúčelová pôžička**“ od spoločnosti Cofidis je poskytovaná v minimálnej výške 500 €, maximálne do výšky 20 000 €. Spoločnosť svojim klientom ponúka výhodný úrok, vybavenie a vedenie úveru bez poplatku, online vybavenie bez návštevy pobočky a pôžičku bez nutnosti založenia si bankového účtu. Ak sa klient rozhodne splatiť úver predčasne, do zostatkovej istiny 10 000 € neplatí žiadne poplatky. Avšak po analýze sadzobníka poplatkov sme zistili, že spoločnosť si účtuje príliš vysoké poplatky za každý úkon navyše. Napríklad:

- 150 € poplatok za zmenu v osobe dlžníka,
- 75 € poplatok za zmenu zmluvne dohodnutých podmienok,
- 20 € poplatok za zaslanie upomienky,
- 5 € poplatok za dohľadanie chybné označenej platby, pri nesprávne zadanom variabilnom symbole
- 5 € poplatok za vrátenie preplatku...⁴¹

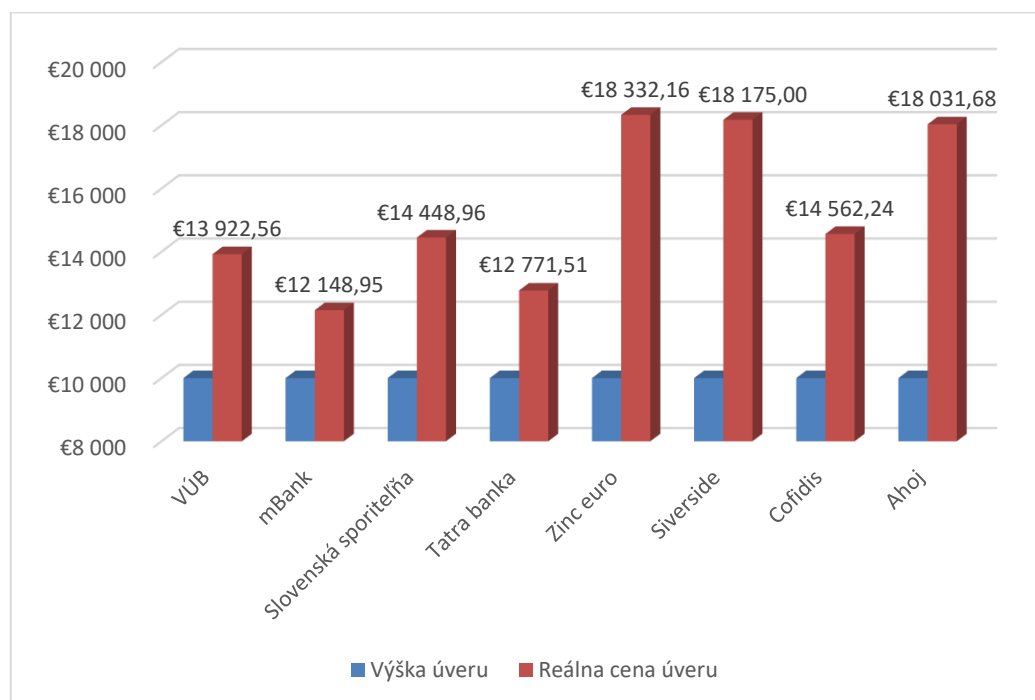
Predajca **Ahoj pôžičiek** poskytuje klientom pôžičky vo výške od 400 € len do 10 000 €. K poskytnutiu pôžičky sa neviažu žiadne poplatky, avšak úroková sadzba aj výška RPMN je pomerne vysoká. Webová stránka ahoj-pôžičky pôsobí veľmi neprofesionálne a dôležité informácie ohľadne výšky poplatkov sú k dispozícii až po prihlásení resp. podpise Zmluvy o elektronickej komunikácii. Za doplnkové služby sú účtované nasledovné poplatky:

- 3 € vrátenie preplatku,
- 3 € poplatok za odklad mesačnej splátky,
- 3 € poplatok za dohľadanie nesprávne označenej platby,
- 0,50 € spracovanie platby poštovou poukážkou.⁴²

⁴¹ Cofidis. *Sadzobník poplatkov k spotrebiteľským úverom*. [online]. Dostupné na: <https://www.cofidis.sk/>

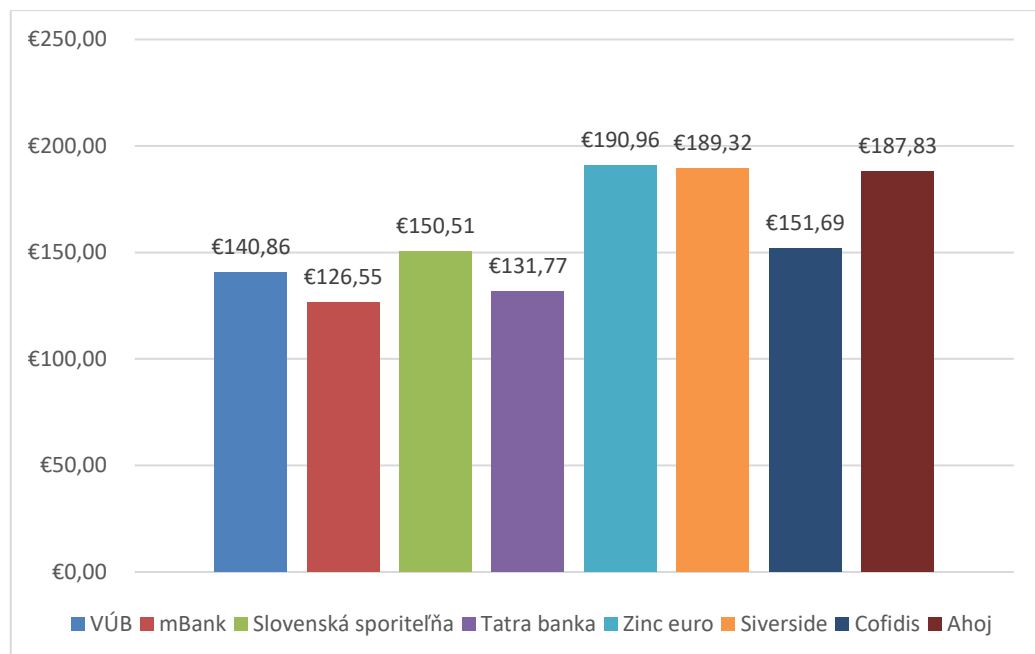
⁴² Ahojpôžičky. *Sadzobník poplatkov*. [online]. Dostupné na: <https://www.ahojpozicky.sk/>

Graf 7 Porovnanie výšky úveru a reálnej ceny spotrebiteľského úveru



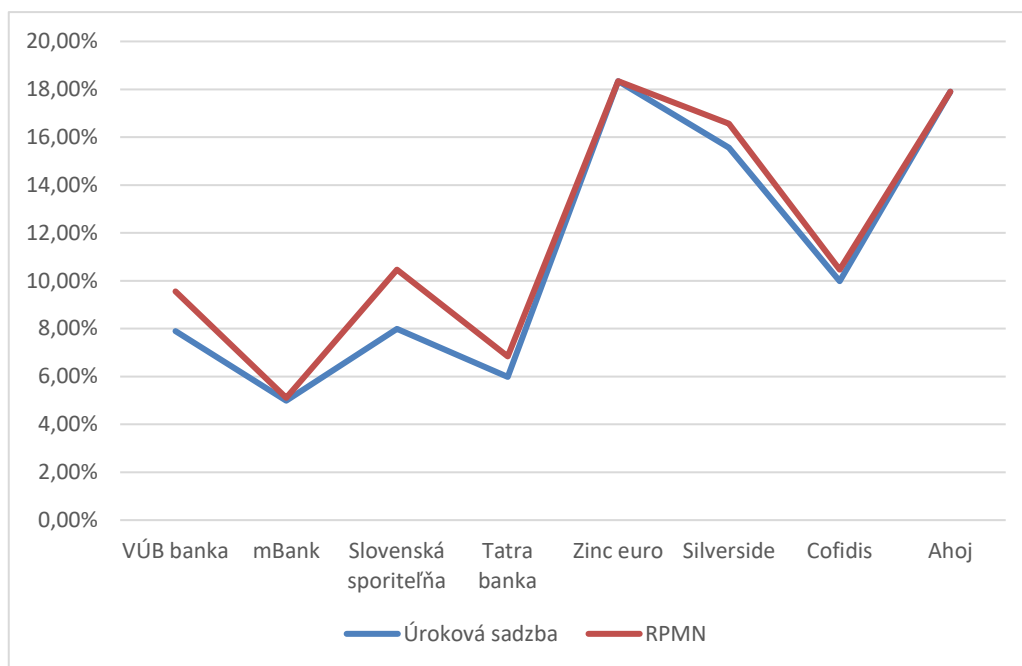
Zdroj: vlastné spracovanie

Graf 8 Porovnanie výšky mesačnej splátky



Zdroj: vlastné spracovanie

Graf 9 Porovnanie výšky RPMN a úrokovej sadzby



Zdroj: vlastné spracovanie

4.3. Zhrnutie a odporúčanie

Z komparácie spotrebiteľských úverov sme dospeli k záveru, že najvýhodnejšie finančné produkty ponúka bankový sektor. U nebankových spoločností ešte stále prevládajú vyššie úrokové sadzby a hlavne výška RPMN, ktorej by sme mali pri pôžičkách venovať najväčšiu pozornosť. To spôsobuje, že aj celkové preplatenie úveru je vyššie ako u bankových subjektov. Stránky nebankových subjektov boli plné reklám, obrázkov motivujúcich k požičaniu peňazí online. Obsahovali iba stručné informácie o pôžičkách a celkovo pôsobili veľmi neprofesionálne. Dohľadanie dôležitých informácií, či aktuálnych sadzobníkov bolo aj pre bežných priemerných spotrebiteľov pomerne náročné. Stránky bánk pôsobia pre bežných ľudí priveľmi komplikovane, rigidne či až nepríjemne. Na druhú stranu sa nebankové spoločnosti snažia štylizovať do roviny priateľských spoločností, ktoré radi pomôžu, či požičajú finančné prostriedky. Svojím prepracovaným marketingom vyvolávajú dojem, že pôžičku je možné získať rýchlo a jednoducho iba s pomocou občianskeho preukazu. Využívanie nebankových pôžičiek je stále atraktívne pre tých spotrebiteľov, ktorí potrebujú okamžitý prísun finančných prostriedkov v dôsledku finančnej tiesni či straty zamestnania. Aj z výsledkov predchádzajúcej analýzy vyplynulo, že tzv. rýchle pôžičky sú poskytované pre ekonomicky slabšie vrstvy obyvateľstva či poberateľov dôchodku. Tí sa často stávajú insolventní, čo spôsobuje navyšovanie úveru o sankcie, ktoré sú spravidla vyššie ako úroky a poplatky za poskytnutie pôžičky. Ak bol spotrebiteľ odkázaný na pôžičku, pretože sa mu peniaze inde peniaze zohnať nepodarilo, za krátky čas sa pri nedostatočnom právnom rozhl'ade môže dostať do existenčných problémov nie len on sám, ale aj členovia jeho rodiny. Nebankové spoločnosti požičajú svoje finančné prostriedky spotrebiteľom aj vtedy, keď ich banka odmietne, avšak za protihodnotu, čím sú vyššie úroky a vysoké postihnutia vzniknuté pri neschopnosti splácania. Veritelia, poskytujúci spotrebiteľský úver, musia v zmysle zákona o spotrebiteľských úveroch posudzovať bonitu spotrebiteľa splácať spotrebiteľský úver. Schválenie pôžičky je teda možné len tým, ktorí nemajú príliš vysoké dlhy, resp. ich príjmy sú vyššie ako výdavky. Tieto opatrenia významne pôsobia na znižovanie celkovej zadlženosti obyvateľov. Čiastočnú zmenu priniesla novela zákona o spotrebiteľských úveroch a pôžičkách z roku 2015, ktorá vychádzala z Koncepcie ochrany spotrebiteľa na finančnom trhu. Za cieľ mala zvýšenie transparentnosti a kontroly na trhu spotrebiteľských úverov. Poskytovať úvery môžu len nebankové subjekty, ktoré majú licenciu v NBS. Predtým nebankové spoločnosti nepodliehali regulácii a dohľadu, a

tak sa pohybovali v tzv. „sedej zóne finančného sektora“. Sú tiež povinné nahliadať do registra údajov o spotrebiteľských úveroch, čím najpresnejšie posúdia schopnosť spotrebiteľa splácať pôžičku.

Pri písaní bakalárskej práce nám, bežných spotrebiteľom, vyplynulo množstvo dôležitých poznatkov, ktoré môžu pomôcť vo finančných rozhodnutiach predísť sporom resp. zvýšiť vedomosť o tom, ako ich vyriešiť. Čím lepšie sme informovaní a poznáme naše práva, tým sebavedomejšie môžeme vystupovať a pritom ušetriť množstvo peňazí. Preto sa v nasledujúcich riadkoch pokúsime stručne zhrnúť pár odporúčaní, ktoré by mali byť kľúčové pre každého spotrebiteľa.

Prvým krokom, na ktorý treba myslieť v prípade akéhokoľvek úveru či pôžičky je to, že ide o dlhodobú záležitosť. Spotrebiteľský úver môže slúžiť iba na krátkodobé uspokojenie potreby, avšak záväzky z neho plynú dlhodobo. Preto by sme mali dôkladne zvážiť, či ho naozaj potrebujeme, resp. či si ho môžeme dovoliť alebo zvolíme radšej inú alternatívu financovania napríklad nasporiť si vlastné finančné prostriedky. Najlepšie je počkať niekoľko dní pred tým, ako sa rozhodneme, pretože veľké finančné rozhodnutia by sa nemali vykonávať bez racionálneho rozmyšľania. Určite by sme nemali podľahnúť kvalitnej reklame, ktorá sľubuje pôžičky hneď bez dokladovania príjmu. Požičanie peňazí je na jednej strane skvelá príležitosť ako prísť k statkom, na ktoré v aktuálnej situácii nemáme dostatok finančných prostriedkov, ale na strane druhej akýkoľvek finančný subjekt sa snaží byť ziskový a čo najviac vyťažiť z našej zlej finančnej situácie. Pri pôžičkách treba pozerať nielen na to, koľko a za koľko si požičiavame, ale aj od koho. Bankový úver je cenovo výhodnejší a rovnako ochrana spotrebiteľa dosahuje vyššiu úroveň. Ďalšia vec je tá, že banky poskytujú okrem úverov aj iné služby ako napríklad sporenie, vedenie účtu, investovanie či poistenie. Pokiaľ sa však rozhodneme ísť „jednoduchšou cestou“ a požičať si peniaze od nebankovej spoločnosti, je kľúčové nájsť zoznam tých, ktoré majú povolenie NBS na výkon činnosti. Pri nebankových pôžičkách je potrebné niekoľkokrát zvyšovať svoju opatrnosť. NBS v rámci vykonávania dohľadu prostredníctvom „mystery shoppingu“ pravidelne zisťuje závažné porušenia zákona. Ak sme v pozícii spotrebiteľa požičiavajúceho si od nebankového subjektu majme na pamäti nasledovné body, ktoré vyplývajú zo zákona o ochrane spotrebiteľa:

- Poskytnutie úveru bez dokladovania príjmu neberme ako výhodu a uvádzajme iba reálny príjem.

- Legislatíva zakazuje hotovostné poskytovanie pôžičiek.
- Neuzatvárajme zmluvy o doplnkových službách.
- Nesúhlasme so zabezpečením úveru prostredníctvom zmenky.
- Ak sme v postavení podnikateľa a potrebujeme spotrebiteľský úver na súkromné účely, nesúhlasme s podnikateľským úverom, plynú z neho menšia právna ochrana.

Keď sme zvážili všetky možnosti požičania si peňazí, ďalšou činnosťou by malo byť naštudovanie si aktuálnych ponúk a sadzobníkov aspoň 3 alebo viacerých subjektov. Poslúžiť môžu aj úverové kalkulačky či online porovnávače pôžičiek, dostupné na internetových stránkach jednotlivých subjektov. Napriek tomu, že mnohé subjekty ponúkajú vybavenie pôžičky online, či cez telefón, osobný kontakt priamo na mieste, by sme v tomto prípade považovali za najdôležitejší. Výber najvýhodnejšej ponuky by nemal byť podmienený nielen úrokovou sadzbou. Banky aj iné subjekty majú totiž istú voľnosť a môžu uvádzať sadzbu za rok, polrok, štvrtrok či dokonca deň, čo môže menej gramotnému spotrebiteľovi značne skomplikovať porovnávanie produktov. Jeden z najdôležitejších ukazovateľov by pre nás mala byť výška RPMN, pretože čím je jej hodnota nižšia, tým je úver pre nás lacnejší resp. výhodnejší. Nakoľko správnosť údajov o RPMN si nemáme možnosť overiť, je dôležité, aby sme si pred podpísaním zmluvy dôkladne overili počet a výšku splátok, všetkých poplatkov a na základe výšky nákladov na úver zvážili, či je pre nás daný úver prijateľný. Ak údaj o RPMN zmluva neobsahuje, spotrebiteľský úver považujeme za bezúročný a bez poplatkov. Povinnosťou je poznať svoje základné spotrebiteľské práva. Zmluvu, ktorú ideme podpísať, je nutné si niekoľkokrát prečítať a správne jej porozumieť, ak nerozumíme je namieste sa na všetko spýtať. Ak by sme si náš čin rozmysleli, máme právo odstúpiť od zmluvy do 14-tich kalendárnych dní od uzavretia zmluvy bez akýchkoľvek dôvodov.

Ak sa domnievame, že boli porušené naše spotrebiteľské práva, vždy existuje spôsob, ako môžeme žiadať o nápravu. Problém musíme čo najpresnejšie pomenovať, zistiť jeho príčinu a ujasniť si, akú nápravu chceme dosiahnuť. Treba sa najskôr obrátiť na danú finančnú inštitúciu, ktorá by sa zo zákona mala zaujímať našou sťažnosťou a mala by k nej zaujať svoje stanovisko. Pokiaľ sa tak nestalo alebo nie sme spokojní s vybavením sťažnosti, máme niekoľko možností. Jednou z nich je podať sťažnosť na Národnú banku Slovenska – osobne, elektronicky alebo poštou. V každom prípade by sa mali pokúsiť o vyriešenie zmierlivým spôsobom – formou alternatívnym riešením spotrebiteľských sporov čiže

urovnať spor dohodou. Pri sporoch týkajúcich hypotekárnych úverov, kreditných kariet, investícií a iných podnetov spájajúcich sa s finančným sektorom sa môžeme obrátiť na Slovenskú bankovú asociáciu. Ak sa dostaneme do sporu s poisťovňou, služby alternatívneho riešenia ponúka Útvar poisťovacieho ombudsmana. Ďalšie možnosti poskytujú nezávislé právnické osoby zriadené na ochranu spotrebiteľa, ktoré nám môžu poskytnúť právne, spotrebiteľské poradenstvo. Ako už bolo spomínané v predošlej časti práce, táto dohoda medzi spotrebiteľom a predávajúcim je pre obe strany rýchla, efektívna a bezplatná. Riešenie súdnou cestou by sme odporúčali až v prípade, ak zlyhajú všetky predchádzajúce možnosti.

Záver

V bakalárskej práci sme sa venovali ochrane spotrebiteľa. Vytýčili sme kľúčové faktory ako sú finančná gramotnosť a informovanosť spotrebiteľa. Poukázali sme na fakt, že ochrana spotrebiteľa vyžaduje spoluprácu rôznych inštitúcií. Ďalej sme sa zamerali na spotrebiteľské úvery a na kľúčový ukazovateľ pri ich výbere. Praktickú časť sme prepojili s teoretickou a venovali sa činnostiam, ktoré vykonávajú orgány v prospech ochrany spotrebiteľov a analyzovaniu aktuálnych ponúk spotrebiteľských úverov zo strany bankových a nebankových spoločností. Častokrát primárnym cieľom spotrebiteľov je získať finančnú službu za čo najnižšiu cenu, bez hlbšieho skúmania ďalších parametrov, čo má za následok nákup produktov, ktoré v skutočnosti ani nepotrebnú. V tejto problematike zohráva hlavnú úlohu štát, ktorý by mal zabezpečiť rovnováhu na finančnom trhu a aktualizovať pravidlá všeobecného rámca ochrany finančného spotrebiteľa, najmä legislatívnymi úpravami. Možno konštatovať, že kľúčovú úlohu zohrala Koncepcia ochrany spotrebiteľov na finančnom trhu. Dôsledkom tejto novely prebrala NBS kontrolu a dohľad nad činnosťou veriteľov poskytujúcich spotrebiteľské úvery, čím sa podstatne zvýšila úroveň ochrany spotrebiteľov. Spomínaná koncepcia pomáha spotrebiteľom účinnejšie presadzovať svoje práva a brániť sa v prípade nekalých obchodných podmienok. Majú vytvorené jednotné kontaktné miesto, kde sa riešia všetky podnety proti poskytovateľom finančných služieb. Bol tiež vytvorený elektronický register údajov o spotrebiteľských úveroch a nebankové spoločnosti začali byť dohliadané prostredníctvom udeľovania licencií. Avšak naďalej zostáva diskutovanou témou, či všetky nebankové spoločnosti konajú podľa tohto nariadenia a nekonajú iba v prospech svojho vlastného obohatenia sa. V zmysle toho by malo byť posilnené dohliadané dodržiavanie spotrebiteľských pravidiel prostredníctvom účinných nástrojov zo strany NBS. Vzhľadom na to, že poskytovatelia finančných služieb sú čoraz sofistikovanejší a často prichádzajú s novými produktmi, je dôležité vykonávať osvetu a celoživotné vzdelávanie v oblasti finančného trhu. „*The challenge is to put a lot of effort in consumer education. If people know what their rights are, they will be protected. If they don't, they will be exploited.*“ (Gerhard Coetzee) Na záver nám už len zostáva veriť, že spotrebiteľia budú čoraz uvedomelejší, odvážnejší a nebudú mať obavy prečítať si zmluvu a následne sa pýtať, keď nebudú rozumieť. V prípade problémov sa nebudú báť ozvať a účinne brániť svoje spotrebiteľské práva.

Zoznam použitej literatúry

Knižné zdroje:

- [1] BABČÁK, V. a kol. *Finančné právo na Slovensku*. Bratislava : Epos, 2017. 512 s. ISBN 978-80-562-0191-6.
- [2] BENEŠ, V. – MUSÍLEK, P. *Cenné papíry a burzy*. Praha : ALEKO, 1991. 90 s. ISBN 80-85341-01-8.
- [3] BUDJAČ, M. *Civilnoprávna úžera a odplata pri poskytnutí peňažných prostriedkov spotrebiteľom*. Bratislava : Wolters Kluwer, 2018. 151 s. ISBN 978-80-8168-844-7.
- [4] GÜRTLER, M. *Poistenie právnej ochrany. Ochrana právnych záujmov a jej postavenie na poistnom trhu*. Bratislava : C. H. Beck, 2018. 100 s. ISBN 978-80-896-0366-4.
- [5] HRVOĽOVÁ, B. a kol. *Analýza finančných trhov*. Bratislava : SPRINT, 2006. 564 s. ISBN 80-89085-59-8.
- [6] CHOVANCOVÁ, B. *Finančný trh*. Bratislava : EUROUNION, 2002. 584 s. ISBN 80-88984-31-9.
- [7] KYNCL, L. a kol. *Poznej svého klienta – základní zásada finančního práva I*. Brno : Masarykova univerzita. PRESS, 2012. 165 s. ISBN 978-80-210-6085-2.
- [8] LAZÍKOVÁ, J. *Riešenie spotrebiteľských sporov v práve EÚ*. Bratislava : Wolters Kluwer, 2018. 302 s. ISBN 978-80-81688-18-8.
- [9] POKORNÁ, J. a kol. *Ochrana spotřebitele proti nekalým obchodním praktikám podnikatelů*. Praha : Wolters Kluwer, 2017. 300 s. ISBN 978-80-7552-625-0.
- [10] SIVÁK, R. a kol. *Financie*. Bratislava : Wolters Kluwer, 2019. 440 s. ISBN 978-80-7598-533-0.
- [11] STRÉMY, J. *Ochrana finančního spotřebitele*. Praha : Leges, 2015. 136 s. ISBN 978-80-75020-89-5.

Články v tlačенých elektronických časopisoch, zborníkoch a iné príspevky:

- [12] BALKO, L. *Pozdvihnutie finančnej gramotnosti pomocou noriem finančného práva – ohnisko prevencie finančných kríz*. [online]. Dny práva – 2009 – Days of Law: the Conference Proceedings, 1. edition. Brno : Masaryk University. 2009. 16 s. [cit. 13.04.2022]. ISBN 978-80-210-4990-1. Dostupné na: https://www.law.muni.cz/sborniky/dny_prava_2009/files/prispevky/obecna_cast/Balko_Ladislav__1076_.pdf
- [13] BIROŠÍK, S. *Ochrana finančného spotrebiteľa*. [online]. Banská Bystrica : Belianum, Univerzita Mateja Bela v Banskej Bystrici, 2019. 16 s. [cit. 11.12.2021]. ISBN 978-80-557-1536-0. Dostupné na: <https://www.fpvmv.umb.sk/drive/2021-05-11/interpolis-2018.pdf>
- [14] ČERNÁ, Ľ. – BALÁŽOVÁ J. *Ochrana spotrebiteľa*. [online]. Trnava : Katedra priemyselného inžinierstva a manažmentu, Materiálochnologická fakulta STU. 4 s. [cit. 06.03.2022]. Dostupné na: https://www.mtf.stuba.sk/buxus/docs/internetovy_casopis/2006/2/cerna.pdf
- [15] ČILLÍKOVÁ, J. *Ochrana spotrebiteľa v oblasti osobných dôchodkov*. [online]. BIATEC - ročník 22, 5/2014 [cit. 06.03.2022]. Dostupné na: https://www.nbs.sk/_img/Documents/_PUBLIK_NBS_FSR/Biatec/Rok2014/05-2014/09_biatec14-05_cillikova.pdf
- [16] DVOŘÁČEK, V. *Koncepcia ochrany spotrebiteľa v oblasti finančných služieb, zabezpečenia a finančného vzdelávania a regulácie sprostredkovateľskej a poradenskej činnosti na finančnom trhu*. [online]. Bratislava: MF SR, 2018. [cit. 2019- 04-28]. Dostupné na: <https://slideplayer.com/slide/14618371>
- [17] DZUROVÁ, M. *Spotrebiteľ na finančnom trhu*. [online]. Bratislava : Ekonomické rozhľady – Ekonomická univerzita v Bratislave, ročník 48, 3/2019. [cit. 11.12.2021]. Dostupné na: https://euba.sk/www_write/files/SK/ekonomicke-rozhlady/2019/er3_2019_dzurova_fulltext.pdf
- [18] IA MPSVR SR, autorský kolektív RÚZ. *Komparatívna analýza problematiky ochrany spotrebiteľa v krajinách EÚ a v SR*. [online]. 2021 [cit. 26.2.2022] Dostupné na: https://www.ia.gov.sk/data/files/np_PKSD/Analzy/RUZ/RUZ_AV_Komparativna_analyza_problematiky_ochrany_spotrebiteľa_v_krajinac....pdf?csrt=4955628000558967980

- [19] JASON,F. *Precious Metals*. [online]. 2021. [cit. 11.12.2021]. Dostupné na: <https://www.investopedia.com/terms/p/preciousmetal.asp>
- [20] MAGYAR, M. *Metodická činnosť v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov*. [online]. Bratislava : BIATEC ročník 23, 6/2015. 2 s. [cit. 11.12.2021]. Dostupné na: https://www.nbs.sk/_img/Documents/_PUBLIK_NBS_FSR/Biatec/Rok2015/06-2015/07_biatic_15-6_Magyar.pdf
- [21] MAJTÁNOVÁ, A. - SNOPKOVÁ, A. *Perspektívy finančného sprostredkovania a finančného poradenstva na poistnom trhu*. [online]. Bratislava : Ekonomická univerzita v Bratislave, Národohospodárska fakulta. 15 s. [cit. 10.02.2022]. Dostupné na: https://www.slu.cz/opf/cz/informace/acta-academica-karviniensia/casopisy-aak/aak-rocnik-2014/docs-3-2014/Majtanova_Snopkova.pdf/
- [22] MF SR, *Ochrana finančného spotrebiteľa* [online]. [cit. 20.04.2022]. Dostupné na: <https://www.fininfo.sk/fininfo/financny-spotrebiteľ/ochrana-financneho-spotrebiteľa/ochrana-financneho-spotrebiteľa.html>
- [23] MIKLOŠ, P. *Legislatívne zmeny, ktoré prispievajú k zlepšeniu postavenia spotrebiteľov na finančnom trhu. Neprijateľné obchodní podmienky vo finančných službách*. [online]. Bratislava : BPM SLOVAKIA, s. r. o. Zborník príspevkov odbornej konferencie pod záštitou Právnickej fakulty UPJŠ v Košiciach, 2014. 62 s. [cit. 10.02.2022]. ISBN 978-80-971882-0-7. Dostupné na: <https://bpm-educat.com/files/gallery/galeria-pre-podstranky/Zbornik%20z%20konferencie%20Neprijatelne%20obchodne%20podmienky%20vo%20financnych%20sluzbach.pdf>
- [24] MŠVVaŠ SR: *Výsledky slovenských žiakov v oblasti finančnej gramotnosti v medzinárodnom hodnotení OECD PISA*. 2020. [online]. 2020. [cit. 26.02.2022]. Dostupné na: <https://www.minedu.sk/vysledky-slovenskych-ziakov-v-oblasti-financnej-gramotnosti-v-medzinarodnom-hodnoteni-oecd-pisa-2018/>
- [25] Národná banka Slovenska [online]. *Hlavné činnosti Národnej banky Slovenska pri výkone dohľadu nad finančným trhom* [cit. 14.03.2022]. Dostupné na: https://www.nbs.sk/_img/Documents/_Dohlad/ORM/RegulaciaTrhov/Hlavne_cinnosti_NBS_pri_vykone_dohladu_nad_financnym_trhom.pdf
- [26] NOVOTA, D. *Devízový trh a jeho súčasný vývoj*. [online]. Bratislava : Vedecký časopis Finančné trhy, DERIVÁT s. r. o. 2015. 11 s. [cit. 26.02.2022]. Dostupné na: http://www.derivat.sk/files/2015_financne_trhy/FT_Jun_2015_Devizovy_trh_Novota.pdf

- [27] PASTORÁKOVÁ, E. - DRUGDOVÁ, B. *Komerčný poisťný trh v Slovenskej republike*. [online]. Ostrava : VŠB-TU Ostrava, Ekonomická fakulta, katedra Financí, 2009. 7 s. [cit. 13.04.2022]. Dostupné na: <https://www.ekf.vsb.cz/share/static/ekf/www.ekf.vsb.cz/export/sites/ekf/frpfi-history/cs/2009/prispevky/dokumenty/Pastorakova.Erika.pdf>
- [28] PÉNEŠ, P. *Ochrana spotrebiteľa na finančnom trhu a jej nedostatky*. [online]. Bratislava: článok I. vydania odborného časopisu Učenej právnickej spoločnosti, 2019. [cit. 06.03.2022]. ISBN 978- 80- 7261- 172- 0. Dostupné na: https://beta.ucps.sk/OCHRANA_SPOTREBITELA_NA_FINANCNOM_TRHU_A_JEJ_NEDOSTATKY
- [29] *President Kennedy: Consumer Bill of Rights*, March 15, 1962 [online]. [cit. 06.03.2022]. Dostupné na: <https://hoofnagle.berkeley.edu/2015/05/07/president-kennedy-consumer-bill-of-rights-march-15-1962/>
- [30] REGELY, R. *Bankový ombudsman už neexistuje. Na koho sa môžete obrátiť?* [online] 2020. [cit. 10.2.2022] Dostupné na: <https://www.peniaze.sk/pozicky/6599-bankovy-ombudsman-uz-neexistuje-na-koho-sa-mozete-obratit>
- [31] SOJKA, M. *Asymetrické informácie a jejich dôsledky pro metodologii ekonomie*. [online]. Praha : Žofín, Centrum pro ekonomiku a politiku. 2001. [cit. 25.04.2021]. Dostupné na: <http://www.cepin.cz/cze/prednaska.php?ID=241>
- [32] *Správa o činnosti útvaru dohľadu nad finančným trhom Národnej banky Slovenska*. [online]. 2014. [cit. 26.02.2022] Dostupné na: http://www.nbs.sk/_img/Documents/_Dohlad/Makropolitika/SC-UDF_2014_web_2.pdf
- [33] ŠTEGL, J. *Peněžní a kapitálový trh a jejich nástroje*. [online]. LIGS University, 2019. [cit. 11.12.2021]. Dostupné na: <https://www.ligsuniversity.cz/cs/blogpost/penezni-a-kapitalovy-trh-a-jejich-nastroje>

Internetové zdroje:

- [34] *Ahojpôžicky*. [online]. Dostupné na: <https://www.ahojpozicky.sk/>
- [35] *Cofidis*. [online]. Dostupné na: <https://www.cofidis.sk/>
- [36] *Finančný kompas*. [online]. Dostupné na: <https://www.financnykompas.sk/>
- [37] *Inštitút alternatívneho riešenia sporov SBA*. [online]. Dostupné na: <https://www.sbaonline.sk/projekt/institut-alternativneho-riesenia-sporov-sba/>
- [38] *mBank*. [online]. Dostupné na: <https://www.mbank.sk/>

- [39] *Mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov.* [online]. 2022.
Dostupné na: <https://www.fininfo.sk/fininfo/financny-spotrebiteľ/kam-obratit-problemom/mimosudne-riesenie-sporu/mimosudne-riesenie-sporu.html>
- [40] *Národná banka Slovenska.* [online]. Dostupné na: <https://www.nbs.sk/>
- [41] *Poist'ovací ombudsman.* [online]. Dostupné na:
<https://www.poistovaciombudsman.sk/>
- [42] *Silverside.* [online]. Dostupné na: <https://www.silverside.sk/>
- [43] *Slovenská sporiteľňa.* [online]. Dostupné na: <https://www.slsp.sk/sk/>
- [44] Statista. *Annual percentage rate of charge on credit consumer loans.* [online].
Dostupné na: <https://www.statista.com/>
- [45] *Tatra banka.* [online]. Dostupné na: <https://www.tatrabanka.sk/>
- [46] *VÚB banka.* [online]. Dostupné na: <https://www.vub.sk/>
- [47] *Zinc euro.* [online]. Dostupné na: <https://www.zinceuro.sk/>

Zákony a smernice:

- [48] Directive 2005/29 - Unfair business-to-consumer commercial practices in the internal market
- [49] Zákon č. 129/2010 Z. z. Zákon o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- [50] Zákon č. 250/2007 Z. z. Zákon o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov