

## Obsah

1. <b>Úvod</b> .....	1
2. <b>Zriadenie jednotného kontaktného miesta</b> .....	4
3. <b>Zabezpečenie výkonu inšpekčnej činnosti a rozšírenie pôsobnosti Národnej banky Slovenska v oblasti výkonu dohľadu</b> .....	6
4. <b>Riešenia sporov vyplývajúcich zo vzťahov medzi finančnými inštitúciami a ich klientmi</b> .....	12
4.1 <b>Riešenie sporov rozhodcovskými súdmi</b> .....	13
4.2 <b>Riešenie sporov mediáciou</b> .....	13
5. <b>Zvýšenie úrovne finančnej gramotnosti spoločnosti</b> .....	17
5.1 <b>Definovanie finančnej gramotnosti</b> .....	17
5.2 <b>Prvok zvýšenia úrovne finančnej gramotnosti spoločnosti</b> .....	17
6. <b>Systém činnosti združení na ochranu spotrebiteľov</b> .....	20

## 1. Úvod

V posledných rokoch rýchlo rastie množstvo poskytovateľov a sprostredkovateľov finančných služieb pri neustále sa zvyšujúcej zložitosti a rôznorodosti nástrojov finančného trhu. Dochádza k tomu nielen v dôsledku postupnej liberalizácie podnikania na finančnom trhu, ale aj vďaka možnosti cezhranične poskytovať finančné služby po vstupe Slovenskej republiky (ďalej len „SR“) do Európskej únie (ďalej len „EU“).

Spotrebiteľia sú čoraz častejšie vystavení tomu, aby sami rozhodovali o použití svojich dnešných a často aj budúcich príjmov. Ich rozhodovanie je silno ovplyvňované dobre prepracovanou propagačnou činnosťou finančných inštitúcií a ich sprostredkovateľov. Spotrebiteľ však nemá veľkú istotu, že jeho záverečné rozhodnutie o použití jeho prostriedkov bolo racionálne a s dostatočnou znalosťou problematiky.

Tento stav je spôsobený základnou informačnou a odbornou asymetriou finančného trhu – na strane ponuky sú jeho účastníkmi finančné inštitúcie alebo sprostredkovatelia ich služieb, teda osoby spravidla disponujúce náležitou odbornou spôsobilosťou a finančným vzdelaním, ktorých činnosť je ešte podporená premyslenými formami a metódami predaja, kým na strane dopytu po finančných službách sa okrem profesionálnych investorov nachádza tiež početne veľká skupina spotrebiteľov (užívajúcich finančné služby len pre svoju osobnú potrebu). Spotrebiteľia užívajúci finančné služby len pre svoju osobnú potrebu sú ľahko ovplyvniteľní a zraniteľní, keďže ich vedomosti a znalosti o fungovaní finančného trhu a o jeho rozličných službách nie vždy sú dostatočné na to, aby mohli robiť kvalifikované a racionálne nezávislé rozhodnutia.

Napriek tomu, že veľká skupina občanov nie je profesionálne zdatná vo finančnej oblasti, je takmer každodenne vystavená nevyhnutnosti používať služby finančných inštitúcií. Hoci primárna zodpovednosť za nakladanie s vlastným majetkom zostane vždy na samotnom občanovi, nemožno od neho očakávať, že zvládne na konkurenčnej úrovni voči profesionálom zložitú problematiku finančných trhov.

Spotrebiteľia preto musia byť vybavení schopnosťami, znalosťami, informáciami a dôverou vo svoje spotrebiteľské práva. Práva spotrebiteľov musia byť jasné a zrozumiteľné. Spotrebiteľia musia mať prístup k zodpovedajúcim a primeraným poradenským zdrojom a musia mať vytvorené podmienky a prostriedky k tomu, aby sa domohli práva, vrátane možnosti využitia alternatívneho riešenia sporov mimosúdnu cestou.

V tejto súvislosti sa ukazuje, že je potrebné prijať také opatrenia, ktoré povedú k vyššej ochrane spotrebiteľov na finančnom trhu pri poskytovaní finančných služieb. Pritom by v prvom rade malo ísť najmä o opatrenia súvisiace so zvýšením samotnej ochrany spotrebiteľov na finančnom trhu a opatrenia, ktoré by mali viesť k zvýšeniu finančnej gramotnosti spotrebiteľov na finančnom trhu. Pre celkové zdravé fungovanie finančného trhu je prínosom, keď popri fungujúcom dohľade nad podnikaním finančných inštitúcií existujú rovnako fungujúce inštitúty ochrany práv spotrebiteľov na finančnom trhu. Základným

cieľom predloženej koncepcie je vytvoriť východisko pre právny rámec existencie a efektívneho fungovania takýchto inštitútov.

Cieľom tejto Koncepcie ochrany spotrebiteľov na finančnom trhu je identifikovať oblasti ochrany spotrebiteľov na finančnom trhu a navrhnúť opatrenia, ktoré povedú k vyššej ochrane spotrebiteľov na finančnom trhu, k posilneniu prevencie pred takým konaním účastníkov finančného trhu, ktoré by mohlo viesť ku škodám na majetku spotrebiteľov na finančnom trhu, resp. k zneužívaniu nevýhodnejšieho postavenia a vyššej finančnej gramotnosti spotrebiteľov na finančnom trhu. V rámci ochrany spotrebiteľov na finančnom trhu je tiež žiaduca existencia účinného mechanizmu mimosúdneho riešenia sporov medzi spotrebiteľmi a poskytovateľmi finančných služieb.

***V súčasnosti možno identifikovať výzvy v nasledovných oblastiach:***

- absentuje plnohodnotné a koordinované inštitucionálne zabezpečenie ochrany spotrebiteľov na finančnom trhu,
- existencia jednotného kontaktného miesta (tzv. single contact point) je síce deklarovaná na pôde Národnej banky Slovenska (ďalej len „NBS“), ale iba vo vzťahu k dohliadaným subjektom. Podnety spotrebiteľov na finančnom trhu vybavuje i naďalej niekoľko inštitúcií, resp. spotrebiteľia na finančnom trhu nevedia, na koho sa majú so svojimi podaniami na finančné inštitúcie obrátiť - podania zasielajú napríklad NBS, Ministerstvu financií SR (ďalej len „MF SR“), Slovenskej obchodnej inšpekcii (ďalej len „SOI“) a iným inštitúciám, a to často aj súbežne. Taktiež je potrebné vyriešiť otázku jednotného kontaktného miesta aj pre klientov v súčasnosti nedohliadaných subjektov,
- čiastočne neefektívny mechanizmus mimosúdneho riešenia sporov spotrebiteľov na finančnom trhu s finančnými inštitúciami,
- v oblasti finančnej gramotnosti spoločnosti.

***Ucelené riešenie ochrany spotrebiteľov na finančnom trhu pozostáva z príslušných opatrení a zmien, ktoré je potrebné súbežne vykonať vo viacerých navzájom prepojených oblastiach, a to:***

- zriadenie jednotného kontaktného miesta aj pre riešenie podaní smerujúcich voči v súčasnosti nedohliadaným subjektom,
- zabezpečenie zdokonalenia a zvýšenia kvality výkonu inšpekčnej činnosti,
- zabezpečiť efektívnosť a transparentnosť systému mimosúdneho riešenia sporov vyplývajúcich zo vzťahov medzi finančnými inštitúciami a ich klientmi,
- celoplošné zvýšenie úrovne finančnej gramotnosti spoločnosti,
- systém činností združení na ochranu spotrebiteľov pôsobiacich aj na finančnom trhu.

V minulosti však už existovali snahy o systematické a komplexné riešenie otázky ochrany spotrebiteľov na finančnom trhu. Tieto snahy v roku 2006 vychádzali z Programového vyhlásenia vlády SR z augusta 2006. Na základe tohto dokumentu bola vypracovaná Koncepcia ochrany spotrebiteľov v oblasti finančných služieb, zabezpečenia finančného

vzdelávania a regulácie sprostredkovateľskej a poradenskej činnosti. Zmienaná koncepcia bola schválená Uznesením vlády SR č. 624 zo dňa 1. augusta 2007.

Práce na príprave legislatívy, ktorá mala naplniť schválenú koncepciu a ktorou sa mal zriadiť Úrad na ochranu finančného spotrebiteľa preukázali rozdielnosť názorov subjektov a inštitúcií zainteresovaných na ochrane. Z analýzy dopadov na zaťaženie subjektov finančného trhu vyplynulo, že náklady na dosiahnutie vyššie spomenutých cieľov by boli vo výraznom nepomere k potenciálnym prínosom zo zriadenia Úradu na ochranu finančného spotrebiteľa. Z uvedených dôvodov bola predmetná úloha zrušená Uznesením vlády SR č. 670 bod A. 22 zo dňa 6. októbra 2010.

## 2. Zriadenie jednotného kontaktného miesta

### Súčasný stav

Absencia existencie jednotného kontaktného miesta pre všetky segmenty finančného trhu spôsobovala duplicitné podávanie podnetov smerujúcich voči konaniu finančných inštitúcií - podnety finančných spotrebiteľov prijímalo niekoľko inštitúcií, tzn., že spotrebiteľia na finančnom trhu nevedeli, na ktorú inštitúciu sa môžu so svojimi podaniami na finančné inštitúcie obrátiť. Uvedené spôsobovalo okrem zvýšenia nákladov a časovej náročnosti pre spotrebiteľov na finančnom trhu aj možnosť nerovnakého posúdenia vecí viacerými inštitúciami a nadväzne aj neistotu spotrebiteľa na finančnom trhu v otázke možností vyriešiť jeho problém.

Dňa 10. júna 2013 nadobudol účinnosť zákon č. 132/2013 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony, ktorý novelizoval aj zákon č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o dohľade“). Podľa nového ustanovenia § 1 ods. 2 zákona o dohľade sa NBS stala orgánom vybavujúcim podania klientov **dohliadaných subjektov** súvisiacich s poskytnutím finančnej služby alebo s inými obchodmi dohliadaných subjektov. Týmto riešením sa predpokladá odstránenie vyššie uvedeného administratívneho zaťaženia príslušných inštitúcií. Najväčšie pozitívum tohto kroku je pravdepodobné odstránenie či už pozitívneho alebo negatívneho kompetenčného konfliktu. Nové usporiadanie jednotného kontaktného miesta upravuje ochranu práv spotrebiteľov na finančnom trhu vo vzťahu k subjektom, ktorých činnosť povoľuje a nad týmito činnosťami dohliada NBS (banky, poisťovne, obchodníci s cennými papiermi, správcovské spoločnosti, dôchodkové správcovské spoločnosti, doplnkové dôchodkové spoločnosti, inštitúcie elektronických peňazí, osoby vykonávajúce platobný styk, platobné inštitúcie).

Legislatívnymi úpravami sa dosiahol stav, kedy na finančnom trhu pôsobí jediná inštitúcia vybavujúca podania spotrebiteľov na finančnom trhu dohliadaných subjektov – NBS. Podania, pre vybavenie ktorých NBS nie je vecne príslušná, odstupuje na priame vybavenie vecne príslušnej inštitúcií, napr. podania týkajúce sa spotrebiteľských úverov odstupuje SOI, podania týkajúce sa finančných produktov, pri ktorých je poskytnutý príspevok štátu (štátny príspevok pre mladých pri hypotekárnych úveroch a štátna prémie pri stavebnom sporení resp. produkt, ktorý bude v sebe obsahovať štátny príspevok) odstupuje MF SR.

### Cieľ

Na vytvorenie uceleného systému ochrany spotrebiteľov na finančnom trhu je potrebné rozšíriť kompetencie a právomoc NBS aj o časť finančného trhu, ktorý sa týka podaní klientov v súčasnosti nedohliadaných subjektov, najmä klientov tzv. „nebankoviek“.

## **Opatrenia na dosiahnutie cieľa**

Ako už bolo vyššie spomenuté, v 1. etape došlo k vytvoreniu jednotného kontaktného miesta, ktorým sa stala NBS pre podania klientov dohliadaných subjektov. V ďalšej etape je potrebné riešiť aj otázku ochrany klientov v súčasnosti nedohliadaných subjektov, najmä klientov tzv. „nebankovník“. Teda má ísť o sústredenie činností súvisiacich s ochranou spotrebiteľov na finančnom trhu na jediný subjekt, ktorý by zabezpečoval riešenie podaní finančných spotrebiteľov, ktorým by sa mala stať taktiež NBS.

V kontexte plánovanej legislatívnej úpravy, ako základu pre vytvorenie jednotného kontaktného miesta pre riešenie podaní v súčasnosti nedohliadaných subjektov, je ďalším zámerom zveriť NBS aj možnosť vydať stanovisko vo veciach neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách alebo nekalých obchodných praktík vychádzajúce z praxe a zistení NBS a reagujúce na konkrétne prípady. Stanovisko bude mať v intenciách kompetencie NBS odporúčací charakter. NBS bude takéto stanovisko bez uvedenia identity dotknutých subjektov zverejňovať na svojom webovom sídle. Otázka vydávania stanoviska môže v tomto smere vyvolať aj budúcu diskusiu o súvislostiach činnosti NBS a Komisie na posudzovanie podmienok v spotrebiteľských zmluvách a nekalých obchodných praktík predávajúcich zriadenej pri Ministerstve spravodlivosti SR, avšak bez akéhokoľvek dopadu na postavenie, rozhodovanie, organizáciu práce, činnosť a právomoci Komisie na posudzovanie podmienok v spotrebiteľských zmluvách a nekalých obchodných praktík predávajúcich.

Činnosti jednotného kontaktného miesta budú do nadobudnutia účinnosti uceleného systému jednotného kontaktného miesta obmedzené len na prijímanie a vybavovanie podaní spotrebiteľov na finančnom trhu v listinnej forme alebo elektronickej forme. NBS zatiaľ neplánuje prijímať a vybavovať spotrebiteľov na finančnom trhu osobne. NBS bude taktiež poskytovať poradenstvo spotrebiteľom na finančnom trhu, ktoré sa bude zameriavať na oblasti práv spotrebiteľov, aplikácie právnych predpisov v oblasti finančných služieb a o možnostiach uplatnenia si týchto práv na finančnom trhu.

### **Termín:**

*Účinnosťou novely zákona o dohl'ade bola naplnená prvá časť cieľa, teda zriadenie jednotného kontaktného miesta pre klientov alebo potenciálnych klientov dohliadaných subjektov, ktorým sa stala od 10. júna 2013 NBS. Druhá časť cieľa by sa mala dosiahnuť až po legislatívnych úpravách od roku 2016.*

### 3. Zabezpečenie výkonu inšpekčnej činnosti a rozšírenie pôsobnosti NBS v oblasti výkonu dohľadu

#### Súčasný stav

Inštitucionálne zabezpečenie ochrany spotrebiteľov na finančnom trhu podľa platného právneho stavu zabezpečujú:

#### *MF SR*

Podľa kompetenčného zákona<sup>1)</sup> od 1.11.2007 má MF SR zabezpečovať tvorbu a uskutočňovanie politiky ochrany spotrebiteľa pri poskytovaní finančných služieb. Možno konštatovať, že MF SR vykonáva transpozíciu niektorých sektorových smerníc EP a Rady (napr. smernica o spotrebiteľských úveroch, smernice MiFID, smernica o sprostredkovaní poistenia IMD 1 a UCITS), ktoré obsahujú prvky ochrany spotrebiteľov na finančnom trhu, spravuje webový portál FinInfo a má zastúpenie v Komisii na posudzovanie neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách a nekalých obchodných praktík predávajúcich.

#### *NBS*

Podľa platnej právnej úpravy<sup>2)</sup> cieľom NBS v oblasti finančného trhu je prispievať k stabilite finančného systému ako celku, ako aj k bezpečnému a zdravému fungovaniu finančného trhu v záujme udržiavania dôveryhodnosti finančného trhu, ochrany klientov a rešpektovania pravidiel hospodárskej súťaže.

#### *SOI*

Je orgánom dozoru podľa zákona o ochrane spotrebiteľa,<sup>3)</sup> avšak tento zákon sa vzťahuje tak na spotrebiteľov vo všeobecnosti, ako aj na spotrebiteľov na finančnom trhu. Dozor nad dodržiavaním zákona o ochrane spotrebiteľa je zverený orgánom dozoru určeným osobitnými predpismi, pričom ak pôsobnosť nemožno určiť, dozor vykonáva SOI. Pokiaľ ide o pôsobnosť SOI vo vzťahu k subjektom finančného trhu pri poskytovaní finančných služieb, je priamo určená len zákonom č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a zákonom č. 266/2005 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov voči poskytovateľom spotrebiteľských úverov.

V súčasnosti sa v niektorých členských štátoch prejavuje trend užšej previazanosti medzi výkonom dohľadu nad finančným trhom a ochranou spotrebiteľov na finančnom trhu. Za

---

<sup>1)</sup> § 7 ods. 2 písm. a) zákona č. 575/2001 Z. z. o organizácii činnosti vlády a organizácii ústrednej štátnej správy v znení neskorších predpisov.

<sup>2)</sup> § 2 ods. 3 zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 566/1992 Zb. o Národnej banke Slovenska v znení neskorších predpisov.

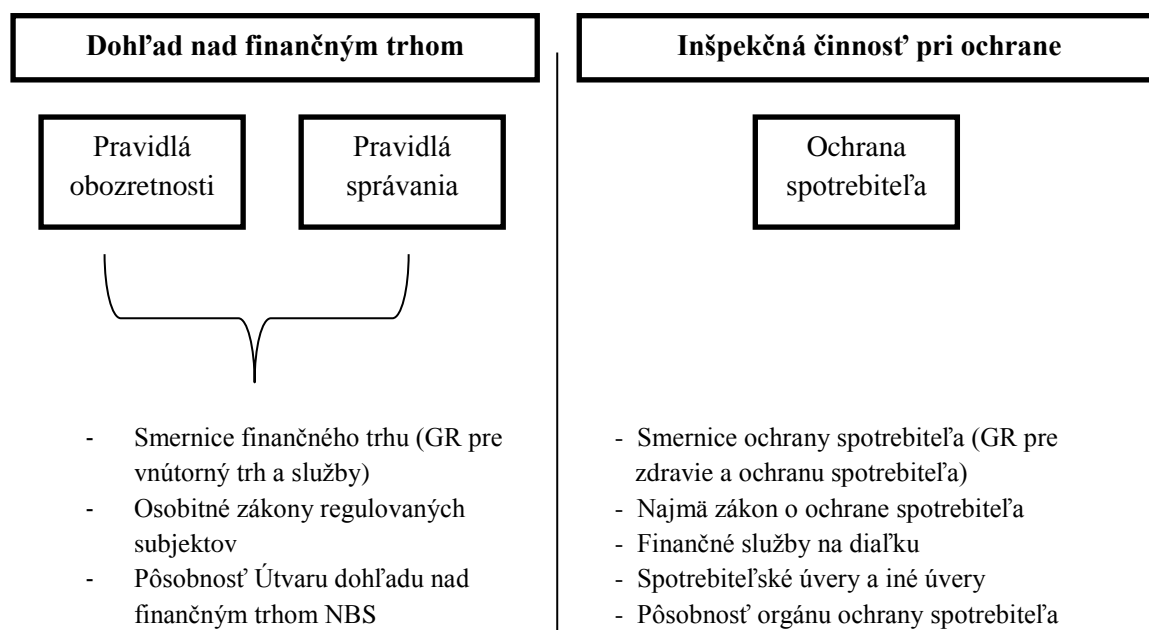
<sup>3)</sup> § 20 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

zmienku stojí napr. rozšírenie kompetencie Českej národnej banky (ČNB) o dozor nad dodržiavaním zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré bolo podporené aj niekoľkými stanoviskami Európskej centrálnej banky (napr. CON/2009/71, CON/2007/8). Rovnako sa tento koncept presadzuje aj v orgánoch Európskej únie, napr. nové orgány dohľadu nad finančným trhom (European Supervisory Authority) disponujú kompetenciami súvisiacimi s ochranou spotrebiteľa. Rovnako už súčasná sektorová legislatíva finančného trhu obsahuje ustanovenia s rôznym stupňom rozpracovania ochrany spotrebiteľa (najmä smernica o trhoch s finančnými nástrojmi - Markets in Financial Instruments Directive, tzv. MiFID, smernica o sprostredkovaní poistenia, tzv. IMD, smernica o koordinácii zákonov, iných právnych predpisov a správnych opatrení týkajúcich sa podnikov kolektívneho investovania do prevoditeľných cenných papierov - The Undertakings for Collective Investment in Transferable Securities, tzv. UCITS).

V oblasti ochrany spotrebiteľa na finančnom trhu kontrolu dodržiavania povinností ustanovených zákonom č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov vykonáva SOI, ak osobitný zákon neustanovuje inak. Podľa uvedeného zákona vykonáva SOI kontrolu nad poskytovateľmi spotrebiteľských úverov poskytujúcich úvery na základe zmluvy o spotrebiteľskom úvere. SOI vykonáva kontrolu tak nad subjektmi poskytujúcimi finančné služby nad ktorými dohliada NBS, ako aj nad poskytovateľmi finančných služieb, nad ktorými v súčasnosti nevykonáva NBS dohľad.

Na európskej úrovni (z ktorej vychádza aj slovenská právna úprava) sa rozoznáva osobitná ochrano-spotrebiteľská regulácia na finančnom trhu, ktorá je obsiahnutá v jednotlivých smerniciach v oblasti finančného trhu. V súvislosti s uvedeným by bolo vhodné, aby organizačná štruktúra v NBS bola zabezpečená tak, aby došlo k oddeleniu výkonu dohľadu a výkonu inšpekcie v súvislosti s ochranou spotrebiteľov na finančnom trhu.

Schematicky je možné štruktúru regulácie zobrazit' nasledovne:





Kompetencie SOI sa v súčasnosti na finančnom trhu týkajú najmä toho, či služby na finančnom trhu sú poskytované v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi (toto však dohliada aj NBS), dodržiavania povinností ustanovených zákonom č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a dodržiavania podmienok na poskytovanie spotrebiteľských úverov na diaľku podľa zákona č. 266/2005 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Takéto pokrytie ochrany spotrebiteľov na finančnom trhu vzhľadom na diverzitu produktov na finančnom trhu sa javí ako nesystémové. Z vyššie uvedených dôvodov a z dôvodov opísaných v predchádzajúcej kapitole vyplýva, že NBS je ideálny subjekt na zabezpečenie výkonu inšpekčnej činnosti a ochrany spotrebiteľov na finančnom trhu. Uvedeným riešením sa dosiahne vytvorenie jediného orgánu s kontrolnou a inšpekčnou činnosťou (pôsobnosťou) nad inštitúciami pôsobiacimi na finančnom trhu.

## **Cieľ**

Presun kompetencie výkonu inšpekčnej činnosti nad inštitúciami pôsobiacimi na finančnom trhu zo SOI na NBS s cieľom dosiahnutia takého stavu, ktorý umožní NBS v rámci svojich právomocí a kompetencií postupovať tak, aby sa na finančnom trhu v maximálnej možnej miere zvýšilo zabezpečenie zodpovedajúcej ochrany práv spotrebiteľov na finančnom trhu pred zlyhaním poskytovateľov finančných služieb na finančnom trhu. NBS v rámci svojich právomocí a kompetencií bude postupovať tak, aby svojou činnosťou posilnila preventívne účinky právomocí v oblasti budúceho výkonu inšpekčnej činnosti, aby posilnila dôveru spotrebiteľov na finančnom trhu v korektné a zdravé fungovanie finančného trhu a aby zabránila opakovaniu praktík niektorých finančných inštitúcií, ktoré v minulosti viedli k výraznej nespokojnosti klientov týchto inštitúcií a mohli by viesť aj k zníženiu dôveryhodnosti daného sektoru ako celku.

Legislatívne práce sú naplánované do dvoch etáp:

1. Legislatívne zmeny všeobecne záväzných právnych predpisov upravujúcich činnosť a postavenie NBS v oblasti práv spotrebiteľov na finančnom trhu prinesú zmenu v postavení NBS tak, že NBS sa stane orgánom ochrany spotrebiteľov na finančnom trhu s právomocou v oblasti výkonu inšpekčnej činnosti na finančnom trhu pre všetky finančné služby poskytované v súčasnosti dohliadanými subjektmi.
2. Na stav dosiahnutý legislatívnymi zmenami v prvej etape majú nasledovať také legislatívne úpravy, ktoré umožnia rozšírenie pôsobnosti NBS aj na činnosti a postavenie v súčasnosti NBS nedohliadaných subjektov a ktoré v súčasnosti patria do kompetencie SOI. Malo by teda dôjsť k rozšíreniu výkonu dohľadu, vrátane licenčného procesu, ako aj výkonu inšpekčnej činnosti nad subjektmi poskytujúcimi, okrem iného, aj spotrebiteľské úvery.

*Pokiaľ ide o rozsah pôsobnosti NBS v oblasti ochrany spotrebiteľov na finančnom trhu, tá by mala v budúcnosti zahŕňať:*

- licencované subjekty pôsobiace na finančnom trhu (v súčasnosti dohliadané subjekty finančného trhu),
- subjekty evidované v registri finančných sprostredkovateľov a finančných poradcov a v registri poskytovateľov spotrebiteľských úverov,
- subjekty z iných členských štátov, ktoré pôsobia na území SR na základe cezhraničného poskytovania služieb prostredníctvom pobočky alebo bez zriadenia pobočky,
- subjekty poskytujúce úvery a pôžičky v rámci svojej podnikateľskej činnosti, a to v rozsahu poskytovania finančných služieb pre spotrebiteľov vrátane predzmluvných vzťahov so spotrebiteľmi.

Na základe uvedeného dôjde teda k rozšíreniu okruhu subjektov spadajúcich do pôsobnosti NBS.

### **Opatrenia na dosiahnutie cieľa**

Z vyššie uvedených dôvodov bude potrebné stanoviť rozsah kompetencií a právomocí tak, aby bol zabezpečený efektívny výkon inšpekčnej činnosti NBS v oblasti ochrany spotrebiteľov na finančnom trhu.

*Na dosiahnutie uvedeného cieľa v oboch etapách, tak ako je vyššie uvedené, by činnosti NBS v tejto oblasti mali mať najmä nasledovný obsah:*

- dozor nad dodržiavaním ustanovení všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré sa vzťahujú na finančné inštitúcie a na ich činnosti pri poskytovaní a sprostredkovaní finančných služieb spotrebiteľom,
- výkon inšpekčnej činnosti na mieste (vrátane tzv. mystery shoppingu), ktorou sa rozumie získavanie informácií o skutočnostiach, ktoré sú predmetom inšpekčnej činnosti NBS priamo u finančnej inštitúcie alebo od jej zamestnancov a vyhodnocovanie takto získaných informácií,
- výkon inšpekčnej činnosti na diaľku, ktorou sa rozumie získavanie informácií o skutočnostiach, ktoré sú predmetom inšpekčnej činnosti NBS vlastnými prostriedkami, zo všeobecne dostupných zdrojov, podnetov spotrebiteľov na finančnom trhu, na základe vyžiadaní od finančných inštitúcií alebo iných osôb a vyhodnocovanie týchto informácií,
- uskutočnenie konania a rozhodovania, v súvislosti s novými právomocami a kompetenciami v oblasti ochrany spotrebiteľov na finančnom trhu,
- ukladanie sankcií, opatrení na odstránenie zistených nedostatkov alebo povinností prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov,
- dozor nad plnením rozhodnutí vydaných NBS, vrátane dodržiavania podmienok určených v týchto rozhodnutiach,
- vydávanie metodických usmernení, odporúčaní a stanovísk tak, ako je uvedené v časti 2 tohto materiálu,
- vykonávanie ďalších činností a oprávnení v oblasti ochrany spotrebiteľov na finančnom trhu a povinností finančnej inštitúcie podľa iných osobitných predpisov,

- výkon povoloľovacej činnosti a regulácie v súvislosti s poskytovaním spotrebiteľských úverov spoločnosťami, ktoré poskytujú spotrebiteľské úvery na základe inej ako bankovej licencie,
- výkon dohľadu nad subjektmi finančného trhu, nad ktorými v súčasnosti vykonáva dozor SOI.

Pre dosiahnutie uvedených cieľov v kapitole 2 a 3 tejto koncepcie bude potrebné novelizovať viaceré právne predpisy vzťahujúce sa na oblasť ochrany spotrebiteľov a predpisy upravujúce pôsobnosť a postavenie NBS. Okrem vyššie spomenutého je potrebné akcentovať aj potrebu zachovania minimálne takej úrovne výkonu inšpekčnej činnosti v oblasti spotrebiteľských úverov v podmienkach NBS, ako ju v súčasnosti dosahuje SOI. Úroveň ochrany spotrebiteľa v ďalších sektoroch a oblastiach finančného trhu, v ktorých bude NBS vykonávať inšpekčnú činnosť, sa prostredníctvom nástrojov a kompetencií zverených NBS upraví a zabezpečí v rámci legislatívy vyplývajúcej z potrieb tohto materiálu.

*Týka sa to najmä právnych predpisov:*

- zákon č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
- 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 v znení neskorších predpisov,
- zákon č. 147/2001 Z. z. o reklame a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
- 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. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
- zákon č. 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji 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,
- zákon č. 575/2001 Z. z. o organizácii činnosti vlády a organizácii ústrednej štátnej správy v znení neskorších predpisov.

Licenčný proces subjektov poskytujúcich spotrebiteľské úvery a ktoré v súčasnosti nie sú dohliadanými subjektmi, by mal byť vykonávaný s maximálnym dôrazom na dodržiavanie princípu transparentnosti, systematickosti a mal by byť vykonávaný v čo najkratšom časovom období. Takýmto spôsobom licencovania sa v budúcnosti vo veľkej miere zamedzí vzniku situácií, ktoré by mohli mať negatívny dopad na spotrebiteľov na finančnom trhu, ako aj na reputačné riziko daného segmentu finančného trhu. Následkom vyššie uvedeného licenčného procesu sa všetci poskytovatelia spotrebiteľských úverov stanú regulovanými a NBS dohliadanými subjektmi. Vyššie spomínaný licenčný proces bude predchádzať samotnému výkonu dohľadu a výkonu inšpekčnej činnosti nad poskytovateľmi spotrebiteľských úverov.

Navrhované zmeny budú mať v prvej etape dopad na činnosť NBS iba pri dohliadaných subjektoch. Ukončením druhej etapy sa zavŕši proces, ktorý ustanoví spoločné pravidlá upravujúce postup, konanie a postavenie NBS, ako orgánu ochrany spotrebiteľov na finančnom trhu. Pri takto navrhovanej koncepcii ochrany spotrebiteľov na finančnom trhu, by sa teda NBS mala stať subjektom ochrany spotrebiteľov na finančnom trhu.

Financovanie výkonu inšpekčnej činnosti a novej pôsobnosti pri výkone dohľadu by mala zabezpečovať NBS vo vlastnej pôsobnosti, a to trojzložkovo. Prvou zložkou by malo byť financovanie zabezpečené z menšej časti prostredníctvom ročných príspevkov všetkých subjektov. Druhá, väčšia časť financovania uvedenej činnosti sa zabezpečí pomerne z príspevkov všetkých subjektov, voči ktorým sa viedli právoplatne ukončené konania. Tretou zložkou financovania inšpekčnej činnosti NBS bude financovanie z vlastných zdrojov NBS.

Po prevzatí výkonu inšpekčnej činnosti NBS bude i naďalej popri tejto činnosti vykonávať vybavovanie podaní spotrebiteľov na finančnom trhu ako jednotné kontaktné miesto. Výsledkom výkonu inšpekčnej činnosti NBS by mala byť náprava vzniknutých nezrovnalostí tak, aby neboli porušované práva spotrebiteľov a možnosť uloženia nápravného opatrenia alebo sankcie finančnej inštitúcii aj za to, že v konkrétnom spotrebiteľom popísanom prípade porušila svoje ochrannospotrebitel'ské povinnosti zo zákona. Uvedený výsledok prinesie zníženie porušovania práva spotrebiteľov a možné zvýšenie dôveryhodnosti finančného trhu založeného na jeho zdravom fungovaní v očiach laickej a odbornej verejnosti.

### **Termín:**

*Právomoci a kompetencie vyplývajúce z legislatívnych zmien uskutočnených v prvej etape by mala NBS vykonávať od 1. januára 2015.*

*Právomoci a kompetencie vyplývajúce z legislatívnych zmien uskutočnených v druhej etape by mala NBS vykonávať od 1. januára 2016.*

#### **4. Riešenie sporov vyplývajúcich zo vzťahov medzi finančnými inštitúciami a ich klientmi**

##### **Súčasný stav**

Podľa ustanovenia § 2 ods. 3 zákona o dohľade predmetom dohľadu nad dohliadanými subjektmi nie je rozhodovanie sporov z právnych vzťahov medzi dohliadanými subjektmi a ich klientmi, na ktorých prejednávane a rozhodovanie sú príslušné súdy alebo iné orgány podľa osobitných predpisov.

V praxi to znamená, že klient finančnej inštitúcie, ktorý sa cíti byť na svojich právach poškodený zo strany finančnej inštitúcie, si môže tieto práva obhájiť prostredníctvom občianskeho súdneho konania a rozhodcovského konania. Tento spôsob je pri riešení sporov medzi súkromnoprávnymi subjektmi najobvyklejší a spravidla nie je viazaný na splnenie ďalších obmedzujúcich podmienok.

Pri preťažnosti našich súdnych inštitúcií a pri všeobecne náročnej a zložitej problematike finančného práva však môže prípadný súdny spor trvať neúmerne dlho, pričom sa môže stať, že až do jeho vyriešenia nemôže klient nakladať s predmetom sporu. Vzhľadom k tomu, že pre kvalifikované rozhodnutie o oprávnenosti sťažnosti spotrebiteľov na finančnom trhu je potrebné poznať nielen celý zložitý právny rámec finančného trhu, ale tiež mať na primeranej úrovni vedomosti o fungovaní finančného trhu a jeho jednotlivých službách, môže byť nesmierne náročné vyhovieť spravodlivosti.

Právne predpisy Európskych spoločenstiev<sup>4)</sup> však požadujú zaistenie rýchleho, účinného a efektívneho vybavovania sporov klientov s finančnými inštitúciami, a to aj mimosúdnou cestou. Postupné uvádzanie takýchto ustanovení do smerníc týkajúcich sa finančných služieb je trendom, ktorý bude v prípade európskeho finančného práva pokračovať aj v budúcnosti.

Aj z poznatkov získaných pri výkone dohľadu nad finančným trhom vyplýva, že medzi kľúčové problémy pri ochrane spotrebiteľov na finančnom trhu objektívne patrí mimoriadne problematická oblasť mimosúdného riešenia sporov a úroveň doterajšej činnosti časti rozhodcovských súdov pri riešení a rozhodovaní spotrebiteľských sporov medzi finančnými inštitúciami a ich klientmi (spotrebiteľmi na finančnom trhu), v súvislosti s finančnými službami.

Metódy mimosúdného riešenia sporov nie sú doposiaľ zo strany spotrebiteľov na finančnom trhu v SR príliš rozšírené. Ich potreba však neustále narastá a bude dôležité zvoliť a právne zakotviť taký model, ktorý by bol pre riešenie spotrebiteľských sporov efektívny a súčasne nebol neprimerane zaťažujúci pre zúčastnené strany.

---

<sup>4)</sup> článok 10 smernice EP a Rady 97/5/ES o cezhraničných prevodoch,  
článok 14 smernice EP a Rady 2002/65/ES o poskytovaní finančných služieb spotrebiteľom na diaľku,  
článok 11 smernice EP a Rady 2002/92/ES o sprostredkovaní poistenia,  
článok 65 smernice EP a Rady 2004/39/ES o trhoch s finančnými nástrojmi.

## 4.1 Riešenie sporov rozhodcovskými súdmi

Zákon č. 244/2002 Z. z. o rozhodcovskom konaní v znení neskorších predpisov umožňuje riešiť súkromnoprávne spory rozhodcovskými súdmi. Podstatou je riešenie sporu jedným, alebo tromi rozhodcami vybranými sporovými stranami zo zoznamu vedeného rozhodcovským súdom. Príslušnosť rozhodcovského súdu sa zakladá rozhodcovskou doložkou uzavretou medzi klientom a finančnou inštitúciou. Ide o veľmi účinný spôsob riešenia sporov. Rozhodcovský rozsudok je pre strany záväzný a žalobu voči nemu na všeobecný súd možno podať len zo zákonom stanovených dôvodov. Riešením tejto problematiky vzhľadom na požiadavku efektívneho, jednoduchého, lacného a hlavne nestranného rozhodovania sa ako ideálne javí zriadenie samostatného a nezávislého stáleho rozhodcovského súdu (ďalej len „SRS“), ktorý by bol sústredený pod jediný subjekt spolu s mediáciou.

## 4.2 Riešenie sporov mediáciou

Mediácia<sup>5)</sup> je mimosúdna činnosť, pri ktorej osoby zúčastnené na mediácii pomocou mediátora riešia spor, ktorý vznikol z ich zmluvného vzťahu alebo iného právneho vzťahu. Ide o dobrovoľný, dôverný proces, v ktorom neutrálna osoba – mediátor - pomáha sporiacim sa stranám vyjednať urovnanie sporov. Mediáciu je možné využiť aj na riešenie sporov klientov s finančnými inštitúciami. Register mediátorov a mediačných centier vedie Ministerstvo spravodlivosti SR (ďalej len „MS SR“). Klienti alternatívne riešenie sporov využívajú málo, a to hlavne z dôvodu slabej záväznosti výstupov (s dohodou o mediácii a urovnaní sporu musia súhlasiť obe zmluvné strany).

Zákon č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov umožňuje riešiť spory za účasti nezávislého mediátora vybraného oboma stranami. O riešení sporu mediáciou je potrebné však uzatvoriť dohodu, ktorá by mohla byť jednou z podstatných náležitostí zmluvy medzi klientom a finančnou inštitúciou. V porovnaní s rozhodcovským konaním však ide o menej účinnejší spôsob ako rozhodcovské konanie, keďže mediáciu môže kedykoľvek ukončiť ktorákoľvek zo strán. Výsledok mediácie (dohoda) je pre osoby zúčastnené na mediácii záväzný. Ako exekučný titul slúži dohoda, ako výsledok mediácie vtedy, ak je spísaná vo forme notárskej zápisnice alebo je schválená ako zmier pred súdom alebo rozhodcovským orgánom.

### Cieľ

Cieľom je dosiahnuť stav, kedy by fungoval ucelený systém nezávislých a nestranných rozhodcovských súdov v spojitosti s riadnym výkonom mediácie.

---

<sup>5)</sup> zákon č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

## Opatrenia na dosiahnutie cieľa

Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov je v súčasnosti predmetom činnosti Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky (ďalej len „MH SR“), ktoré pripravuje v spolupráci s MS SR novú legislatívu v tejto oblasti so začiatkom účinnosti v priebehu roku 2014. Navrhovaná právna úprava preberá novú smernicu o ADR<sup>6)</sup>, ktorá je postavená na reštarte spotrebiteľskej arbitráže. Nová právna úprava je postavená na šiestich základných pilieroch, ktoré majú zabezpečiť ochranu spotrebiteľa: a) vymedzeniu spotrebiteľskej rozhodcovskej zmluvy, b) vymedzenie a sprísnenie podmienok, ktoré musí spĺňať stály rozhodcovský súd, c) podmienok, ktoré musí spĺňať rozhodca, d) kogentná regulácia procesu spotrebiteľskej arbitráže, e) mechanizmus súdnej ingerencie, ktorý má odstrániť prípadné pochybenia rozhodcu a f) vyrovnanie informačnej asymetrie zabezpečené zákonom ustanovenými formulármi.

Po prijatí a uvedení novej právnej úpravy do praxe v oblasti mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov MH SR, MS SR v spolupráci s MF SR a NBS budú dôsledne sledovať funkčnosť a efektívnosť tohto systému aj s ohľadom na novozavedený systém inšpekčnej činnosti a rozšírenej pôsobnosti dohľadu v podmienkach NBS. Na základe takého pozorovania MF SR v súčinnosti s vyššie spomenutými inštitúciami vyhodnotí prínos týchto zmien a v prípade potreby navrhne doplnenie štruktúry alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov o nový prvok – Centrum pre riešenie finančných sporov, ktorý by mal priniesť výrazné zlepšenie postavenia spotrebiteľov na finančnom trhu.

MF SR po úvahe navrhne sústredenie oboch prvkov mimosúdneho riešenia sporov medzi spotrebiteľom na finančnom trhu a finančnou inštitúciou, teda rozhodcovského súdu a mediačného centra do kompetencií jedného subjektu – Centra pre riešenie finančných sporov, ktorého prínosom má byť, čo najvyššia flexibilita, urýchlenie riešenia sporov, teda časová primeranosť riešenia sporu. Sústredenie oboch vyššie uvedených kompetencií v systéme ADR pod jediný subjekt – Centra pre riešenie finančných sporov bude realizované v súlade so zásadami a právnou úpravou v gescii MS SR. MS SR bude vykonávať striktný dohľad nad činnosťou Centra pre riešenie finančných sporov. V prípade prijatia takéhoto riešenia problematiky mimosúdneho riešenia sporov na finančnom trhu, by regulácia ustanovila povinnosť finančnej inštitúcie ponúknuť spotrebiteľovi na finančnom trhu možnosť vybrať si takýto rozhodcovský súd ako vecne príslušný na riešenie prípadného sporu. Finančná inštitúcia by bola povinná preukázateľne ponúknuť spotrebiteľovi na finančnom trhu neodvolateľný návrh na uzavretie rozhodcovskej zmluvy o tom, že ich prípadné vzájomné spory, ktoré medzi nimi vzniknú v súvislosti s finančnými službami, budú rozhodnuté v rozhodcovskom konaní pred rozhodcovským súdom Centra pre riešenie finančných sporov tak, aby spotrebiteľ na finančnom trhu mal možnosť voľby, či prijme alebo

---

<sup>6)</sup> smernica Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ o alternatívnom riešení sporov, ktorou sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (smernica o alternatívnom riešení sporov)

neprijme predložený návrh na uzavretie rozhodcovskej zmluvy. Rozhodcovský súd Centra pre riešenie finančných sporov by teda musel byť povinne ponúknutý ako alternatíva pre mimosúdne riešenie sporov (to nevylučuje, aby jednou z alternatív ponúknutých spotrebiteľovi na finančnom trhu bol aj iný rozhodcovský súd). V prípade prijatia takéhoto modelu sa zväží možnosť zrušenia povinnosti zriadenia stáleho rozhodcovského súdu zriadeného podľa zákona č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o PS“). V prípade zrušenia povinnosti zriadenia SRS zriadeného podľa zákona o PS by všetky činnosti, ktoré v súčasnosti vykonáva SRS zriadený podľa zákona o PS prevzal SRS Centra pre riešenie finančných sporov.

*Takéto usporiadanie mimosúdneho riešenia sporov by znamenalo:*

- nezávislosť takéhoto spôsobu riešenia sporov od akéhokolvek subjektu zúčastneného v spore,
- rozhodcovský súd i mediačné centrum by boli príslušné pre všetky sektory finančného trhu,
- akceptovateľné riešenie pre široký okruh dotknutých subjektov,
- lacnejšie a rýchlejšie riešenie sporu ako riešenie sporu prostredníctvom súdnictva.

Pre takto navrhovaný koncept mimosúdneho riešenia sporov je potrebné prijať takú legislatívu, ktorá by umožňovala zriadenie Centra pre riešenie finančných sporov a ktorá by stanovila právomoc, kompetenciu, pôsobnosť, zodpovednosť, postupy a konanie Centra pre riešenie finančných sporov a taktiež v ktorej budú stanovené podmienky a zásady výkonu dohľadu MS SR nad činnosťou Centra pre riešenie finančných sporov.

Zabezpečenie dostupnosti služieb Centra pre riešenie finančných sporov by sa malo realizovať na základe dohody Centra pre riešenie finančných sporov s orgánmi verejnej moci, ktoré by mohli za symbolickú cenu Centru pre riešenie finančných sporov prenajímať vyhovujúce priestory.

*Na financovanie činnosti Centra pre riešenie finančných sporov sa navrhuje:*

Činnosť Centra pre riešenie finančných sporov by mala byť financovaná prvé tri roky kombináciou najmä:

- zo zdrojov štátneho rozpočtu,
- z poplatkov, za konanie pred SRS a mediačným centrom Centra pre riešenie finančných sporov.

Následne činnosť Centra pre riešenie finančných sporov by mala byť financovaná bez príspevkov zo štátneho rozpočtu. Ďalšie podrobnosti viaczdrojového financovania Centra pre riešenie finančných sporov budú navrhnuté v konkrétnej legislatíve týkajúcej sa zriadenia uvedeného Centra pre riešenie finančných sporov.



Výšku poplatkov za podanie návrhu na konanie pred SRS a mediačným centrom Centra pre riešenie finančných sporov bude určovať Centrum pre riešenie finančných sporov na základe percentuálneho vyjadrenia z hodnoty sporu. Konanie by pre spotrebiteľa nemalo predstavovať neprimeranú finančnú záťaž. Výška poplatku za podanie návrhu na konanie by pre spotrebiteľov na finančnom trhu mala byť ohraničená maximálnou výškou, ktorú Centrum pre riešenie finančných sporov pri určovaní výšky poplatku nesmie prekročiť. Maximálna výška poplatku by mala byť v budúcnosti určená tak, aby konanie pred SRS a mediačným centrom Centra pre riešenie finančných sporov bolo dostupné všetkým zúčastneným stranám a v konečnom dôsledku lacnejšie ako konanie pred všeobecným súdom.

**Termín:**

*Termín riešenia do 30. júna 2017*

## **5. Zvýšenie úrovne finančnej gramotnosti spoločnosti**

### **Súčasný stav**

MF SR zaznamenalo viaceré snahy niektorých organizácií (napr. Karpatská nadácia, Nadácia pre deti Slovenska, Ekonomická fakulta Univerzity Mateja Bela) o ponúknutie možnosti zvyšovania finančnej gramotnosti spoločnosti. Tieto snahy však majú iba obmedzený dosah na úzku skupinu obyvateľov. Vo veľkej miere sú tieto snahy orientované na komunitné skupiny. V súčasnosti zástupcovia MF SR pôsobia v pracovnej skupine zriadenej na Ministerstve školstva, vedy, výskumu a športu SR (ďalej len „MŠVVaŠ SR“), ktorá rieši otázky spojené s vytvorením konkrétneho modelu zvyšovania finančnej gramotnosti obyvateľstva so zameraním na tvorbu a aktualizáciu obsahu Národného štandardu finančnej gramotnosti, jeho spôsobu zapracovania do štátnych vzdelávacích programov na základných a stredných školách a taktiež spôsobu implementácie v rámci kontinuálneho a vysokoškolského vzdelávania pedagogických zamestnancov a ostatných aktivít v rámci ďalšieho vzdelávania.

### **5.1 Definovanie finančnej gramotnosti**

Finančná gramotnosť je schopnosť využívať poznatky, zručnosti a skúsenosti na efektívne riadenie vlastných finančných zdrojov s cieľom zaistiť celoživotné finančné zabezpečenie seba a svojej domácnosti.<sup>7)</sup>

Z vyššej finančnej gramotnosti spoločnosti môžu ťažiť všetky vekové i príjmové skupiny. Pre absolventov škôl, ktorí práve začínajú pôsobiť na pracovnom trhu, poskytne základné finančné vzdelanie jednoduché nástroje pre rozpočtovanie vlastných financií a umožní im dosiahnuť lepšiu rovnováhu medzi ich úsporami a dlžobami. Pre rodiny umožňuje finančná gramotnosť spoločnosti zachovať väčšiu disciplínu pri sporení na zabezpečenie bývania a vzdelania pre nich a ich deti. Pre zamestnancov v strednom a vyššom veku umožní vzdelanie robiť zmysluplné investičné rozhodnutia jednak vo vzťahu k ich sporeniu na dôchodok, jednak pri zväčšovaní ich finančného bohatstva. Nízkopříjmovým skupinám umožní finančné vzdelanie vyhnúť sa produktom a službám s vysokými poplatkami. Skupinám s voľnými finančnými zdrojmi umožní vyššia finančná erudícia nielen lepšie pochopenie zložitých produktov, ale aj účelnejšie zvážiť mieru ich rizika.

Ku zvýšeniu úrovne finančnej gramotnosti občanov SR možno prispieť finančným vzdelávaním.

### **5.2 Prvok zvýšenia úrovne finančnej gramotnosti spoločnosti**

Finančné vzdelávanie<sup>8)</sup> je proces, pri ktorom spotrebitelia finančných služieb a finanční investori zlepšujú svoje znalosti o finančných produktoch a pojmach a prostredníctvom

---

<sup>7)</sup> Národný štandard finančnej gramotnosti verzia 1.0 zo dňa 30.10. 2008

<sup>8)</sup> Improving Financial Literacy – Analysis of Issues and Policies. Paris, OECD, 2005

informácií, vyučovania alebo objektívneho poradenstva rozvíjajú svoje skúsenosti a sebadôveru, aby tak získali väčšiu informovanosť o finančnom riziku a príležitostiach, aby mohli robiť uvážlivé rozhodnutia, aby vedeli, kde hľadať pomoc a aby boli schopní urobiť ďalšie účinné kroky k zväčšeniu ich finančného blahobytu.

Význam finančného vzdelávania v posledných rokoch vzrástol najmä v dôsledku rozvoja finančného trhu a demografických, ekonomických a strategických zmien. Finančné trhy sa stali omnoho sofistikovanejšie a sústavne ponúkajú premyslenejšie služby, mnohé z nich určené len úzkej cieľovej skupine obyvateľstva resp. spotrebiteľov na finančnom trhu. Spotrebiteľia na finančnom trhu majú v súčasnosti omnoho lepší prístup k celej palete úverových a sporiacich nástrojov, ktoré sa líšia poplatkami, úrokovými mierami, splatnosťou či inými parametrami. Pre spotrebiteľov na finančnom trhu pritom vôbec nie je jednoduché posúdiť kvalitu týchto nástrojov, ani ich vzájomne porovnať. Obzvlášť zložité je to u dlhodobých finančných služieb – napríklad kvalita životného poistenia sa prejaví až pri dožití alebo pri poistnej udalosti.

Okrem toho si je potrebné uvedomiť, že ľudia v rozličných fázach života potrebujú rozdielne typy finančných produktov a tomu musia zodpovedať aj vzdelávacie programy. Informácie v programoch pritom musia byť formulované jednoducho a zrozumiteľne, programy sa majú sústrediť predovšetkým na základné otázky, ako sú napríklad sporenie, úvery, pôžičky, poistenie, dôchodkové zabezpečenie a investovanie. Program finančného vzdelávania by mal využívať formy národnej kampane, špeciálne internetové stránky, bezplatné informačné služby a bezplatný prístup k špeciálnym elektronickým dokumentom a príručkám cez digitálne či virtuálne knižnice. V neposlednom rade je však potrebné uvažovať aj s modelom implementovania finančného vzdelávania do školských štandardov základných a stredných škôl.

## **Cieľ**

Cieľom je vytvorenie modelu celoplošného finančného vzdelávania, ktoré by bolo dostupné pre široké spektrum obyvateľstva.

## **Opatrenia na dosiahnutie cieľa**

Celoplošné zvyšovanie finančnej gramotnosti spoločnosti je možné dosahovať prostredníctvom dvoch modelov vzdelávania a ich vzájomným dopĺňaním sa.

### 1. Model

Implementácia systematického finančného vzdelávania do študijných osnov pre žiakov základných a stredných škôl a zváženie možnosti zaviesť predmet s obsahom finančného vzdelávania do syláb študentov pedagogických fakúlt, ktorí by v pedagogickej praxi mohli uplatniť nadobudnuté vzdelanie v oblasti financií a poskytovať tak aspoň základné informácie o bežných javoch a súvislostiach na finančnom trhu žiakom základných a stredných škôl. MF SR vytvorí podklady pre možnú aktualizáciu Národného štandardu finančnej gramotnosti, ktorý by mal

zaručovať hlbšie znalosti reálneho fungovania finančného trhu, vrátane základnej orientácie v pojmológií a v produktovom portfóliu na finančnom trhu.

## 2. Model

Možnosť vytvorenia modelu finančného vzdelávania na projektovej báze, kde by bolo možné inkorporovať finančné vzdelávanie aj do Operačného programu Ľudské zdroje financovaných z Európskych štrukturálnych a investičných fondov na programovacie obdobie 2014-2020. V rámci uvedeného Operačného programu sa zväži možnosť realizovania projektov zameraných na zvyšovanie finančnej gramotnosti, ako aj zvyšovanie odbornosti v oblasti finančného poradenstva a finančného sprostredkovania.

MF SR považuje problematiku zvyšovania finančnej gramotnosti spoločnosti za prioritnú a preto ju navrhuje aj ako jeden z cieľov v Koncepcii ochrany spotrebiteľov na finančnom trhu. MF SR podporí zvyšovanie finančnej gramotnosti spoločnosti ako možný nástroj odstraňovania hmotnej núdze a pasce chudoby pre programové obdobie 2014 – 2020. S ohľadom na uvedené bude MF SR v tejto oblasti spolupracovať s inými ústrednými orgánmi štátnej správy, NBS, profesijnými asociáciami pôsobiacimi na finančnom trhu, akademickou obcou a so zástupcami združení na ochranu spotrebiteľa.

*V tejto súvislosti sa MF SR bude usilovať:*

- metodicky riadiť, usmerňovať a koordinovať jednotlivé vzdelávacie, finančné a mediálne inštitúcie spolupodieľajúce sa na finančnom vzdelávaní,
- podieľať sa na vyhodnocovaní a sledovaní potreby rozvoja finančnej gramotnosti spoločnosti v spolupráci s inými ústrednými orgánmi štátnej správy,
- spolupodieľať sa na dopĺňaní alebo priamo prevádzkovať portál finančnej osvetly a ochrany spotrebiteľov na finančnom trhu MF SR – [www.fininfo.sk](http://www.fininfo.sk), ktorého cieľom je poskytnúť nezávislé, odborné a praktické informácie, zabezpečenie väčšej informovanosti o finančných rizikách a ochrane spotrebiteľov na finančnom trhu,
- podieľať sa a spolupracovať na tvorbe kampaní zameraných na vybrané oblasti pri poskytovaní finančných služieb,
- zapájať súkromné finančné inštitúcie do finančno-vzdelávacej činnosti, prostredníctvom vhodných foriem spoluúčasti,
- spolupracovať pri tvorbe učebných programov pre finančné vzdelávanie na základných a stredných školách,
- spolupracovať pri realizácii finančného vzdelávania (napr. aktualizáciou Národného štandardu finančnej gramotnosti, podporou projektov zameraných na zvyšovanie finančnej gramotnosti spoločnosti),
- spolupodieľať sa na schvaľovaní obsahu výziev obsahujúci prvok finančnej gramotnosti spoločnosti v operačných programoch financovaných z Európskych štrukturálnych a investičných fondov.

### **Termín:**

*do 1. januára 2016*

## 6. Systém činnosti združení na ochranu spotřebitelů

### Súčasný stav

Právne postavenie spotrebiteľských združení upravuje v SR zákon č. 83/1990 Zb. o združovaní občanov v znení neskorších predpisov. Do postavenia a činnosti týchto združení môžu štátne orgány zasahovať len v medziach zákona. Práva a povinnosti členov združení upravujú stanovy združenia. Združenie vzniká registráciou na Ministerstve vnútra SR (ďalej len „MV SR“). V SR nie je zatiaľ zriadené zastrešujúce spotrebiteľské združenie, ktoré by zastupovalo záujmy jednotlivých združení zriadených na ochranu spotrebiteľa. Ako spoločné fórum pre spotrebiteľské združenia a pre zabezpečenie efektívnej spolupráce spotrebiteľských združení s ústrednými orgánmi štátnej správy pôsobí v SR „Spotrebiteľský poradný výbor“, zriadený na Ministerstve hospodárstva SR (ďalej len „MH SR“).

Spotrebiteľská politika a s ňou súvisiaca ochrana spotrebiteľa sú súčasťou hospodárskej politiky štátu, a to z dôvodu, že táto politika môže výrazne zlepšiť fungovanie trhu tým, že prostredníctvom informácií o tovaroch a službách pomáha spotrebiteľom v ich racionálnom výbere pri kúpe tovaru či služieb. Súčasne ich chráni pred trhovou nedokonalosťou, pod vplyvom ktorej sa dostávajú do nevýhodného postavenia voči dodávateľom – predajcom tovarov a poskytovateľom služieb. Ochrana spotrebiteľa zahŕňa okrem iných aj otázky služieb na finančnom trhu. Medzi hlavné úlohy spotrebiteľských združení v oblasti ochrany spotrebiteľa patria vzdelávanie a šírenie spotrebiteľského povedomia, poradenstvo pri riešení konkrétnych spotrebiteľských problémov a zastupovanie spotrebiteľov pri konkrétnych spotrebiteľských sporoch. V poslednom období sa spotrebiteľské združenia viac zapájajú aj do tvorby a pripomienkovania spotrebiteľskej legislatívy. Spotrebiteľské združenia aj na Slovensku zohrávajú nezameniteľnú úlohu pri snahe o dodržiavanie spotrebiteľských práv.

Po roku 2002 napriek integračným snahám zo strany MH SR o vytvorenie jednej silnej spotrebiteľskej organizácie, pokrývajúcej všetky regionálne spotrebiteľské združenia na území SR, schopnej komplexne riešiť spotrebiteľské záležitosti a byť rovnocenným partnerom pre ústredné orgány štátnej správy riešiace v rámci svojich kompetencií sektorové problémy ochrany spotrebiteľa, došlo k ich výraznej roztrieštenosti. V súčasnom období je podľa registra MV SR registrovaných viac ako 40 spotrebiteľských združení.

Z pohľadu veľkosti, rozsahu pôsobnosti, kvalifikovanosti a odbornosti ide o veľké množstvo malých regionálnych spotrebiteľských združení, ktoré nemusia byť vždy schopné komplexne zabezpečovať úlohy, ktoré tieto spotrebiteľské združenia majú vo vzťahu k spotrebiteľovi plniť. Je potrebné akcentovať, že aj Európska komisia kladie veľký dôraz na kvalifikovanosť, efektívne a účinné pôsobenie spotrebiteľských združení v rámci členských štátov. Z úrovne SR je preto ťažké čerpať zo strany spotrebiteľských združení finančné príspevky a finančné prostriedky Európskej komisie na projekty a činnosti, ktoré je možné využívať v rámci Akčného programu spoločenstva v oblasti spotrebiteľskej politiky.

*Najzávažnejšími problémami z hľadiska efektívnej činnosti spotrebiteľských združení sú v súčasnosti:*

- nedostatočná prepojenosť, komunikácia a spolupráca združení navzájom,
- nedostatočná spolupráca s orgánmi štátnej správy,
- nedostatok finančných prostriedkov.

### **Cieľ**

Vyvíjať aktivity smerujúce k zefektívneniu činnosti spotrebiteľských združení a k eliminovaniu rozdrobenosti a nejednotnosti spotrebiteľských združení pôsobiacich aj na finančnom trhu. Podporovať posilnenie postavenia spotrebiteľského hnutia na Slovensku, ktoré zastupuje záujmy spotrebiteľov na finančnom trhu aj zlepšením systému financovania spotrebiteľských združení pôsobiacich na finančnom trhu.

Vo vyššej miere zapojiť spotrebiteľské združenia do činností súvisiacich so zvyšovaním finančnej gramotnosti a zvyšovaním kvality ochrany spotrebiteľov na finančnom trhu.

### **Opatrenia na dosiahnutie cieľa**

V oblasti činnosti spotrebiteľských združení MH SR v spolupráci s MF SR a s inými ústrednými orgánmi štátnej správy preskúma možnosti zefektívnenia podpory činnosti spotrebiteľských združení a bude viesť rokovania smerujúce k eliminovaniu rozdrobenosti a nejednotnosti spotrebiteľských združení pôsobiacich aj na finančnom trhu, z dôvodu zlepšenia komunikácie združení medzi sebou a so štátnymi inštitúciami, čo by malo viesť aj k lepšej distribúcii finančných prostriedkov určených na činnosť spotrebiteľských združení. V neposlednom rade to môže viesť aj k zjednoteniu spotrebiteľského hnutia na Slovensku.

Pre financovanie spotrebiteľských združení MH SR v spolupráci s MF SR navrhne nový spôsob financovania spotrebiteľských združení pôsobiacich na finančnom trhu. Poskytnutie dotácie jednotlivým združeniam by malo byť založené najmä na štatistickom preukázaní, koľko konaní súvisiacich s ochranou spotrebiteľa žiadajúce združenie viedlo v predchádzajúcom roku pred orgánmi verejnej moci, koľkým spotrebiteľom svojou činnosťou pomohlo alebo aké boli náklady samotných spotrebiteľov vo vzťahu ku konaniu a jeho úspešnému ukončeniu. Výsledky (informácie) z vyhodnocovania údajov predložených združeniami by mali byť zverejňované na webovom sídle MH SR a jednotlivých združení z dôvodu možnej verejnej kontroly.

### **Termín:**

*do 1. januára 2016*