

**PÔSOBENIE
NEBANKOVÝCH SPOLOČNOSTÍ
NA TRHU SPOTREBITEĽSKÝCH
ÚVEROV NA SLOVENSKU**

INEKO

**INŠTITÚT PRE EKONOMICKÉ A SOCIÁLNE REFORMY
MAREC 2016**

AUTORI

Róbert Kičina (spolupracovník INEKO)
Ján Kovalčík (analytik INEKO)

© Copyrights – INEKO

INEKO je mimovládna nezisková organizácia, ktorá podporuje ekonomické a sociálne reformy s cieľom odstraňovať prekážky dlhodobého pozitívneho vývoja slovenskej ekonomiky a spoločnosti.

POĎAKOVANIE

Autori ďakujú za cenné podnety Petrovi Goliašovi, riaditeľovi INEKO a Ivanovi Kahancovi, výkonnému tajomníkovi Asociácie poskytovateľov spotrebiteľských úverov. Zároveň ďakujú všetkým predstaviteľom inštitúcií, ktorých v priebehu realizácie projektu oslovili so žiadosťou o informácie a ktorí relevantné informácie aj poskytli.

Osobitná vďaka patrí spolupracovníčkam Adriane Ch., Erike K. a Paulíne R. za ich aktívne zapojenie do mystery shoppingu zrealizovaného pre potreby tejto analýzy.

Analýza vznikla z iniciatívy Asociácie poskytovateľov spotrebiteľských úverov a bola realizovaná s jej finančnou podporou.

PREDSLOV

Pre ekonomický rozvoj je dôležité, aby sa ľudia na legálnom trhu a za primeraných podmienok dostali k pôžičkám, ktorými dokážu uspokojiť svoje potreby a zároveň pôžičky dokážu splácať. Úverové potreby väčšiny ľudí uspokojujú banky, popri nich však významné miesto zastávajú aj nebankové subjekty, ktorých služby využíva pravdepodobne až trištvrte milióna obyvateľov Slovenska. Paradoxne, pri takom veľkom dopyte po službách nebankovník v slovenskej verejnosti prevláda negatívne povedomie o ich fungovaní.

V nebankovkách si požičiavajú najmä ľudia s nízkou bonitou, ktorých banky neobslúžia. Ich vyššia rizikovosť sa odráža na vyššej cene úveru, ale aj na častejšom zlyhávaní pri jeho splácaní s následným vymáhaním pohľadávky napríklad cez exekúcie. To určite vplýva na negatívne vnímanie nebankovník. Je tiež zrejme, že vo viacerých prípadoch niektoré nebankovky používali nekorektné praktiky. Celkovému vnímaniu sektora škodí, že nekorektné praktiky nie sú spájané s konkrétnymi firmami, ktoré ich uplatňovali, ale pripisujú sa nebankovkám všeobecne.

Dá sa očakávať, že menej bonitní klienti sú v priemere menej finančne gramotní a teda zraniteľnejší voči nekorektným praktikám. Slovensko vo finančnej gramotnosti nijak nevyniká, práve naopak. Podľa testov OECD PISA 2012 sme dosiahli vo finančnej gramotnosti 15-ročných žiakov jeden z najhorších výsledkov, keď sme sa spomedzi 18 sledovaných krajín umiestnili na 16. mieste. Napríklad Estónsko bolo tretie najlepšie, Česká republika šiesta a Poľsko siedme. Až 23 % žiakov na Slovensku malo výsledky na najnižšej z piatich úrovní finančnej gramotnosti. Pre porovnanie,

v Estónsku to bolo len 5 %. Ako zvrátiť toto zaostávanie? Jednou z ciest môže byť zaradenie otázok na finančnú gramotnosť do národných testov z matematiky, aby im školy v príprave na testy venovali viac pozornosti. Za posledné štyri roky bolo v Testovaní 9 aj v maturitných testoch z matematiky minimum otázok na finančnú gramotnosť, aj tých pár bolo s banálnou obtiažnosťou.

Popri vzdelávaní, ktoré ľuďom pomáha rozoznávať nevýhodné podmienky, by ich mal pred nekorektnými praktikami ochraňovať zákon. Dobre nastavená regulácia a jej účinné vymáhanie by mali byť zárukou, že na trhu budú pôsobiť len korektní poskytovatelia úverov. V uplynulých rokoch politici na nespokojnosť ľudí reagovali pomerne častými, neraz nedomyšlenými regulačnými zásahmi. Ako ukazujeme v našej analýze, poskytovanie neúmerne drahých pôžičiek bolo z dôvodu chýb v novej regulácii v mnohých prípadoch legálne. Na druhej strane, zmeny zavedené koncom roku 2015 reguláciu prítvrdili do takej miery, že z trhu odchádzajú aj najväčší poskytovatelia úverov so stovkami tisíc klientov. Bol to naozaj zámer tvorcov regulácií? Nehrozí, že ak z trhu odídu aj veľké firmy podliehajúce dohľadu a pravidlám ochrany spotrebiteľa, budú ľudia hľadať uspokojenie svojich potrieb vo väčšej miere na čiernom trhu?

Vzdelávanie i regulácia by mali vytvárať také podmienky, aby boli ľudia čo najmenej poškodzovaní a odkázaní na čierny trh. Je lepšie, ak si požičiavajú v bankách a licencovaných nebankovkách s korektnými podmienkami a primeranou ochranou spotrebiteľa. Dokážu to zabezpečiť doterajšie zmeny legislatívy? Alebo treba riešenia hľadať inde?

Peter Goliaš
riaditeľ INEKO

OBSAH

5 Zhrnutie najdôležitejších zistení

7 1. Podnikanie nebankových poskytovateľov spotrebiteľských úverov

11 2. Mystery shopping – prieskum správania poskytovateľov úverov na nebankovom trhu

18 3. Dostupnosť úverov domácnostiam v SR a úloha nebankoviek

21 4. Odplata ako nový indikátor ceny za úver

26 5. Reprezentatívny prieskum

43 6. Odporúčania na zlepšenie prevencie, zefektívnenie regulácie a zvýšenie transparentnosti

45 Príloha 1: Manuál mystery shoppingu realizovaného v rámci tohto projektu

46 Príloha 2: Vymáhanie pohľadávok od dlžníkov v omeškaní

48 Príloha 3: Údaje o respondentoch reprezentatívneho prieskumu

ZHRNUTIE NAJDÔLEŽITEJŠÍCH ZISTENÍ

1 Zadlženosť slovenských domácností rýchlo rastie. Kým pred 17 rokmi mali od bánk požičanú iba necelú jednu miliardu eur, aktuálne to je už bezmála 25 miliárd eur. Od nebankových poskytovateľov (nebankoviek a v menšej miere lízingoviek) je to ďalších vyše 1,2 miliardy eur úverov. Zadlženosť obyvateľstva SR ku koncu roku 2015 tak dosiahla rekordných vyše 33 % HDP, stále je však polovičná v porovnaní s priemerom EÚ.

2 Nebankovky obsluhujú dopyt, ktorý banky nevedia efektívne uspokojiť alebo ho nepovažujú za zaujímavý. Spravidla – ale nie výlučne – klientov s nižšou bonitou. Zodpovedá tomu aj prevaha menších úverov s kratšími splatnosťami.

3 Na nebankovky pripadá už len 1/20 z celkového objemu úverov obyvateľstvu v SR. Ich podiel na úverovaní spotreby (mimo bývania) však dosahuje cca 1/5 podľa objemu a až 1/3 podľa počtu úverových zmlúv. V uspokojovaní dopytu obyvateľstva po úveroch tak nebankovky hrajú doteraz podstatnú úlohu. Nepochybne väčšie banky evidujú spolu len 2,5-násobne viac dlžníkov (vrátane manželov – spoludlžníkov) ako nebankovky.

4 Len členovia Asociácie poskytovateľov spotrebiteľských úverov (APSÚ) poskytnú ročne cca 800-tisíc nových úverov. Rozširujú tak možnosti financovania spotreby licencovanými subjektmi. To obmedzuje okruh ľudí odkázaných na požičiavanie si v čiernej zóne pôžičkového trhu – s vysokým rizikom úžery.

5 Všeobecné vnímanie nebankoviek v spoločnosti je mimoriadne negatívne. Podľa reprezentatívneho prieskumu vykonaného pre účely tejto analýzy vyše 90 % populácie považuje negatívne výroky o nebankovkách v zmysle „Nebankovky zdierajú ľudí cez vysoké úroky a poplatky, zapričiňujú/ prehľbujú ich finančné problémy“ za výstižné. Tento stav je dôsledkom neefektívnej regulácie a dlho absentujúceho dohľadu nad podnikaním nebankových spoločností. Pri nevhodnom nastavení interných motivácií v niektorých spoločnostiach to viedlo k poskytovaniu úverov aj nedostatočne bonitným klientom so všetkými negatívnymi dôsledkami. Vráťme existenčných problémov tisícok domácností, nie vždy korektných postupov vymáhania pohľadávok i zovšeobecňovania negatívnych skúseností na všetky nebankovky (namiesto rozlišovania korektných a nekorektných).

6 Situáciu ešte zhoršilo zrušenie úrokových stropov začiatkom roku 2010, a teda legalizácia aj neúmerne drahých úverov spotrebiteľom trvajúca až do roku 2014, sčasti i neskôr. Dostatočnú nápravu totiž nepriniesol ani nevydarený pokus o reguláciu ceny úverov cez nový ukazovateľ odplata. Jeho chybná definícia určená nariadením vlády výrazne skresľuje (podhodnocuje) skutočnú cenu úverov s krátkou splatnosťou – týždne až mesiace.

7 Na nezmyselne definovanú odplatu sa od roku 2014 viazali aj stropy určujúce maximálnu cenu úverov, čo umožnilo poskytovateľom najkratších pôžičiek naďalej inkasovať neprímerane vysoké poplatky. Napriek častým zmenám zákonov regulujúcich úverovanie spotrebiteľov zostalo uvedené okno – legalizujúce aj mimoriadne drahé pôžičky – otvorené až do decembra 2015. Vtedy konečne Národná rada SR v rámci ostatnej novely doplnila zákon tak, že do úrokových stropov sa musí zmerať nielen chybné počítaná odplata ale aj reálna cena úveru vyjadrená ročnou percentuálnou mierou nákladov (RPMN), ako to bolo do roku 2010.

8 Úrokové stropy zrušené prvou vládou Roberta Fica na jar 2010 tak boli pri najkratších (a spravidla najdrahších) spotrebiteľských úveroch naozaj obnovené až po bezmála šiestich rokoch. Na úplnom konci štvorročného obdobia s väčšinou strany Smer-SD v Národnej rade SR.

9 Nezmyselne definovaná odplata zostáva v právnom poriadku naďalej. Hoci už neumožňuje vyhnúť sa stropom (uplatňovaným opäť aj na RPMN), naďalej pletie spotrebiteľov zavádzajúcimi údajmi o cene úverov so splatnosťou kratšou ako 12 mesiacov. INEKO odporúča ukazovateľ odplata z legislatívy úplne vypustiť a cenu úveru komunikovať spotrebiteľom aj regulovať stropmi výhradne na základe hodnôt RPMN, prípadne s doplňujúcou informáciou o celkovej výške preplatenia.

10 Prieskum agentúry Focus zostavený pre účely tejto štúdie ukázal, že ľudia na Slovensku len málo vnímajú významné rozdiely v korektnosti rôznych nebankoviek. Väčšina inklinuje k plošne negatívnym hodnoteniam, a to aj bez vlastnej či sprostredkovanej negatívnej skúsenosti. Pravdepodobne aj pod vplyvom komunikácie zo strany politikov i médií, v ktorej nekalé praktiky väčšinou nie sú spájané s konkrétnymi spoločnosťami ale s nebankovkami. Takáto neadresnosť nielen škodí korektným poskytovateľom ale aj spotrebiteľom, ktorí nedostávajú dostatok informácií o tom, u ktorých poskytovateľov sú nekalé praktiky bežnou praxou, aby sa im mohli vyhnúť.

11 Sprísnenie pravidiel podnikania nebankoviek, ku ktorému došlo v rokoch 2014 a 2015, má potenciál znížiť výskyt nekalých praktík pri poskytovaní spotrebiteľských úverov. V akom rozsahu sa to udeje záleží na efektívite dohľadu nad podnikaním nebankových spoločností. Samotné licencovanie síce výrazne zúžilo okruh subjektov s oprávnením úverovať spotrebiteľov, nateraz však nevyčistilo trh od všetkých nekorektných spoločností. Spotrebiteľia by preto licenciu NBS nemali považovať za garanciu korektného zaobchádzania, ale radšej venovať pozornosť získaniu referencií na jednotlivé spoločnosti.

12 Počínanie jednotlivých nebankoviek i bánk vo vymáhaní splácania pohľadávok z úverov sa doteraz neposudzuje na základe relevantných a štatisticky významných dát, keďže tie sa nezberajú. Verejnosti, regulátorovi i tvorcom legislatívy tak chýbajú kľúčové dáta. INEKO odporúča sledovať napríklad:

- Počty a objemy pohľadávok, ktoré sú riešené exekúciou, dražbou či postúpením (v reportingu licencovaných poskytovateľov spotrebiteľských úverov pre NBS)
- Subjekt pôvodného veriteľa pri všetkých úkonoch súvisiacich s vymáhaním pohľadávok (v súdnej štatistike)

13 Mystery shopping zrealizovaný pre účely tejto analýzy v roku 2015 potvrdil, že pri informovaní o podmienkach prípadných úverov sa vo väčšine dopytovaných subjektov vyskytovali väčšie či menšie chyby. Celkovo nebankovky združené v APSÚ obstáli o niečo lepšie, nie však bez nedostatkov. Zaujímavým zistením mystery shoppingu bolo, že vlastníctvo nehnuteľnosti vôbec nezaručuje získanie úveru, keď z 19 spoločností sa zaujímali o nehnuteľnosť len dve a ostatné chceli úver zabezpečiť iným spôsobom (najčastejšie možnosťou zrážok zo mzdy).

14 Neodborné zásahy do pravidiel podnikania nebankoviek a príliš prísna regulácia môžu paradoxne zväčšiť čierny trh, nakoľko neistota vyplývajúca z nedostatočne kvalitne pripravených zmien v regulácii vedie k obmedzovaniu podnikateľských aktivít aj korektných nebankoviek. Preto je dôležité, aby politici diskutovali zásadné zmeny pravidiel so zástupcami dotknutých subjektov, vrátane nebankových poskytovateľov spotrebiteľských úverov, s cieľom minimalizovať výskyt chýb a neželaných dopadov zmien.

15 Výsledky reprezentatívneho prieskumu ukázali výrazné nedostatky väčšiny dospelaj populácie SR v porozumení dôležitým otázkam pre rozhodovanie

o úvere. Drvivá väčšina ľudí tiež nedokáže rozpoznať mimoriadne drahú ponuku úveru. Podčiarkuje to potrebu riešenia ochrany spotrebiteľov nielen sprísňovaním regulácie, ale oveľa viac aj vzdelávaním a osvetou. Žiaľ, táto potreba zostáva nedocenená a politici sa angažujú takmer výlučne (až prehnane) legislatívnymi návrhmi sprísňujúcimi reguláciu.

HLAVNÉ ODPORÚČANIA (VIAC V ZÁVERE ANALÝZY)

1 Korektné informovanie o cene – Zrušiť chybné počítanú odplatu. Ako ukazovateľ ceny úveru používať iba RPMN, skratku doplniť o ľahko zrozumiteľný popis (ročný úrok vrátane poplatkov). V zmluvách povinne uvádzať najdôležitejšie údaje o úveru – požičiavaná suma, obdobie, RPMN, celkové preplatenie i zmluvné sankcie – v štandardizovanej sumarizačnej tabuľke, a to na strane, ktorú klient podpisuje.

2 Vzdelávanie – Posilniť vedenie k finančnej gramotnosti na základných i stredných školách. Zabezpečiť do vzdelania učiteľov a zaradiť finančné príklady do učebníc i celoštátnych testov z matematiky. Cez žiakov zvyšovať úroveň porozumenia osobným financiám aj u rodičov.

3 Primeraná regulácia a dohľad – Vždy konzultovať zmeny zákonov s dotknutými subjektmi (v tomto prípade nebankovkami), aby sa minimalizovali negatívne dopady na poskytovateľov úverov i spotrebiteľov. Zefektívňovať dohľad nad podnikaním nebankoviek, vrátane realizácie mysteryshoppingov – s cieľom odhaľovať a následne eliminovať nekalé praktiky.

4 Rozlišovanie korektnosti nebankoviek – Vyhybať sa hádzaniu nebankoviek do jedného vreca. Nekorektné praktiky medializovať s uvedením konkrétnych spoločností a počtu zistených prípadov. Zaviesť efektívny reporting nebankoviek s licenciou NBS s dôrazom na mapovanie a vyhodnocovanie rozsahu, v akom dochádza u jednotlivých poskytovateľov k omeškaniam v splácaní úverov klientmi, k uplatňovaniu sankcií a tiež využívaniu jednotlivých foriem vymáhania i postupovania pohľadávok.

5 Samoregulácia poskytovateľov úverov – Aplikovať taký systém ekonomických motivácií a sankcií pre predajcov, ktoré minimalizujú záujem predat úvery ľuďom, ktorí ich nebudú vedieť riadne splácať. Spolupracovať so spotrebiteľskými združeniami na vyjasňovaní podmienok zmlúv. Upozorňovať regulátora na nekalé praktiky iných subjektov pri poskytovaní úverov spotrebiteľom a podporiť tak očisťovanie tohto segmentu finančného trhu.

1

PODNIKANIE NEBANKOVÝCH POSKYTOVATEĽOV SPOTREBITEĽSKÝCH ÚVEROV

Nebankové spoločnosti poskytujúce spotrebiteľské úvery predstavujú dôležitú alternatívu k bankovému úverovaniu. Vypĺňajú medzeru na trhu a poskytujú financovanie klientom, ktorí buď preferujú väčšiu rýchlosť, resp. vyššiu mieru flexibility pri vybavovaní a splácaní pôžičky, alebo nespĺňajú podmienky na získanie bankového úveru či potrebujú špecifickú formu financovania, ktorú banky neposkytujú (napr. splátkový predaj). Dlhodobé pôsobenie týchto spoločností na Slovensku svedčí o tom, že na trhu je stabilný dopyt po tomto druhu financovania a podnikanie nebankových

poskytovateľov spotrebiteľských úverov je dlhodobou udržateľné.

Zadlženosť slovenských domácností v posledných troch rokoch intenzívne rástla a v závere roku 2015 dosiahla úroveň 33 % HDP, najmä v dôsledku silného rastu bankových, prevažne hypotekárnych úverov. V krajinách EÚ dosahuje zadlženosť domácností v priemere až 68 % HDP, oproti SR je teda dvojnásobne vyššia¹.

Dá sa očakávať, že úverové zaťaženie obyvateľov SR ďalej porastie – pod vplyvom silného dopytu po financovaní

ÚVERY POSKYTNUTÉ OBYVATEĽSTVU (V MIL. EUR)

	k 31.12. 2010	k 31.12. 2014	k 31.12. 2015	rozdiel 2015-2010
Povolené prečerpania a kreditné karty	829	750	730	- 99
Spotrebiteľské úvery	2 089	3 360	3 905	+1 816
Úvery na bývanie	10 581	16 873	19 100	+8 519
Ostatné úvery	1 254	989	922	- 332
Úvery bánk celkom	14 763	21 987	24 772	+10 009
Úvery nebankových poskytovateľov	1 142	1 330	1 234	+ 92

zdroj: Národná banka Slovenska

bývania aj intenzívnejšieho záujmu obyvateľov o spotrebný tovar.

Nebankoví poskytovatelia spotrebných úverov s ponukou krátkodobých pôžičiek a úverov s nízkou hodnotou predstavujú pre menej bonitných klientov často jedinú prijateľnú možnosť, ako preklenúť dočasný výpadok príjmov, či prefinancovať neočakávané výdavky. Je preto dôležité, aby štát novou legislatívou a jej uplatňovaním na jednej strane potláčal nekorektné praktiky voči spotrebiteľom, no zároveň neznížil dostupnosť takejto formy úverovania. A nerozšíril tak rady spotrebiteľov, ktorým nezostane iná voľba ako šedý alebo čierny trh², ktorý v dôsledku neexistujúcich alebo nevyožiteľných pravidiel výrazne zvyšuje riziko následných existenčných problémov dlžníkov.

Základným zákonom, ktorý upravuje podnikanie nebankových poskytovateľov spotrebných úverov je zákon č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov. Na rozdiel od bánk, ktorých podnikanie upravuje zákon č. 483/2001 Z. z. o bankách a ďalších 20 zákonov (viď tabuľka nižšie), je regulácia nebankových poskytovateľov menej rozsiahla a stanovuje menej administratívnych povinností. Nebankoví poskytovatelia neplatia príspevky do fondu ochrany vkladov, netýkajú sa ich minimálne kapitálové požiadavky a ich činnosť je sústredená výlučne na poskytovanie úverov. Zásadným rozdielom je, že nebankoví poskytovatelia úverov neprijímajú vklady obyvateľov. Poskytujú pôžičky najmä z vlastných zdrojov a z úverov, čo je drahšie v porovnaní so získavaním zdrojov na úvery z depozít.

Prísnejšia kontrola bánk zo strany štátu má svoje opodstatnenie práve preto, že banky sú depozitnými inštitúciami, v ktorých si obyvateľstvo ukladá úspory a iné subjekty voľné zdroje. Vklady klientov sú v bankách hlavnými zdrojmi na poskytovanie úverov, či investovanie do iných aktív. Akékoľvek zneužitie alebo neodborné nakladanie by mohlo mať vážne ekonomické i sociálne následky, pre mnoho subjektov až existenčné. Strata dôvery verejnosti voči bankám by v konečnom dôsledku mohla viesť k finančnej kríze.

Spotrebiteľské úvery poskytované nebankovými poskytovateľmi majú spravidla vyššiu ročnú priemernú mieru náhrady v porovnaní s bankovými úvermi.

2 Šedý trh v rámci tejto štúdie definujeme ako segment pôžičkového trhu, na ktorom legálni registrovaní poskytovatelia úverov poskytujú úvery spotrebiteľom, no uplatňujú pri tom netransparentné alebo nelegálne a pre spotrebiteľov nevýhodné obchodné praktiky či zmluvné podmienky. Čierny trh definujeme ako poskytovanie pôžičiek subjektmi bez registrácie a evidencie a mimo dohľadu regulačných orgánov a pravidiel ochrany spotrebiteľa.

Dôvodmi sú vyššie náklady na zdroje a vyššie riziko nebankových poskytovateľov vyplývajúce z poskytovania úverov menej bonitným klientom.

Nebankoví poskytovatelia dominujú v krátkodobých spotrebiteľských úveroch so splatnosťou menej ako päť rokov. Podľa údajov Ministerstva financií SR z celkového objemu novoposkytnutých spotrebiteľských úverov za 4. štvrtrok 2015 poskytli iné subjekty ako banky až 82 % z úverov so splatnosťou od 6 do 12 mesiacov

ZÁKONY OVPLYVŇUJÚCE PODNIKANIE BÁNK V SR

- 1 Zákon č. 314/2011 Z.z. ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 483/2001 Z. z. o bankách
- 2 Zákon č. 483/2001 Z.z. o bankách
- 3 Zákon č. 566/1992 Zb. o Národnej banke Slovenska
- 4 Zákon č. 118/1996 Z.z. o ochrane vkladov
- 5 Zákon č. 510/2002 Z.z. o platobnom styku
- 6 Zákon č. 747/2004 Z.z. o dohľade nad finančným trhom
- 7 Zákon č. 659/2007 Z.z. o zavedení meny euro v Slovenskej republike
- 8 Zákon č. 186/2009 Z.z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve
- 9 Zákon č. 276/2009 Z.z. o opatreniach na zmiernenie vplyvov globálnej finančnej krízy na bankový sektor
- 10 Zákon č. 492/2009 Z.z. o platobných službách
- 11 Zákon č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov
- 12 Zákon č. 595/2003 Z.z. o daniach z príjmov
- 13 Zákon č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty
- 14 Zákon č. 191/1950 Zb. zmenkový a šekový
- 15 Zákon č. 530/1990 Zb. o dlhopisoch
- 16 Zákon č. 566/2001 Z.z. o cenných papieroch
- 17 Zákon č. 429/2002 Z.z. o burze cenných papierov
- 18 Zákon č. 594/2003 Z.z. o kolektívnom investovaní
- 19 Zákon č. 328/1991 Zb. o konkurze a vyrovnaní
- 20 Obchodný zákonník č. 513/1991 Zb.
- 21 Občiansky zákonník č. 40/1964 Zb.
- 22 Občiansky súdny poriadok č. 99/1963 Zb.

zdroj: www.banky.sk

a polovicu úverov s dobou splatnosti od 1 do 5 rokov. Zhruba tretinový podiel majú nebankovky v segmente kreditných kariet (36 %) a segmente spotrebiteľských úverov od 3 do 6 mesiacov (35 % trhu). Celkovo dosiahli nebankovní poskytovatelia na trhu nových spotrebiteľských úverov v závere roku 2015 len 10%-ný podiel, ešte v prvom kvartáli 2015 obsluhovali 23 % trhu.

TYPICKÉ PRODUKTY PONÚKANÉ NEBANKOVÝMI POSKYTOVATEĽMI SPOTREBITEĽSKÝCH ÚVEROV³

Pôžička (spotrebiteľský úver)

Pôžička, resp. spotrebiteľský úver je dočasné poskytnutie peňažných prostriedkov na základe zmluvy o spotrebiteľskom úvere vo forme úveru, pôžičky a pod. V zmysle Zákona o spotrebiteľských úveroch sa za spotrebiteľský úver považuje úver poskytnutý na viac ako 3 mesiace, splácaný minimálne 4 splátkami, v hodnote od 200 EUR do 20 000 EUR. Zmluvou o spotrebiteľskom úvere sa rozumie zmluva, v ktorej sa veriteľ zaväzuje poskytnúť spotrebiteľovi spotrebiteľský úver a spotrebiteľ sa zaväzuje vrátiť poskytnuté peňažné prostriedky a uhradiť celkové náklady, tzn. úroky a poplatky, spojené so spotrebiteľským úverom.

Nebankové spoločnosti ponúkajú klientom rôzne formy pôžičiek. Najbežnejšie sa vyskytujú tieto:

- Bezúčelová pôžička – poskytnutie peňazí klientovi, ktorý ich môže použiť ľubovoľným spôsobom.
- Účelová pôžička – poskytnutie peňazí klientovi na konkrétny dohodnutý účel. Najčastejšie sa

viaže na kúpu nového alebo ojazdeného auta, nábytku, elektrotechniky, prípadne na nákup iného spotrebného tovaru alebo rekonštrukciu bývania.

- Expresná pôžička – poskytnutie spravidla menšieho objemu peňazí v porovnaní so štandardnou pôžičkou. Vybavenie pôžičky je administratívne jednoduchšie a trvá kratšie.

Mikropôžička

Ide o osobitný druh pôžičky, kedy si klient požičiava malú sumu – zvyčajne desiatky alebo niekoľko sto eur – na obdobie niekoľkých týždňov alebo mesiacov spravidla na preklopenie okamžitej finančnej núdze klienta (napr. neplánované výdavky na opravu spotrebiča v domácnosti). Pôžička sa poskytuje bez overovania v registri a bez dokladovania príjmu. Napriek tomu, že mikropôžičky patria medzi najdrahšie úverové produkty v SR, viaceré nebankové spoločnosti ponúkajú mikroúver úplne bez poplatkov a s 0% úrokom v prípade riadneho splatenia v určenom termíne. V prípade problémov so splácaním však celková cena mikropôžičky rastie prudšie v porovnaní so štandardnými pôžičkami.

Konsolidačná pôžička

Konsolidácia pôžičiek v tomto prípade znamená nahradenie viacerých starých pôžičiek jednou novou, pričom sa predpokladá, že klient dosiahne výhodnejšie podmienky splácania, zjednodušenie procesu splácania a zníženie nákladov pôžičky, keďže nebude platiť duplicitné poplatky a úroky z viacerých pôžičiek. Pri dohadovaní podmienok konsolidačnej pôžičky je možné dohodnúť i navýšenie výšky pôžičky nad hranicu refinancovanej čiastky, čím klient získa dodatočné peniaze. Nebankové spoločnosti ponúkajú asistenciu pri administrácii konsolidácie voči ostatným veriteľom. Po

3 Spracované podľa portálu <http://totalmoney.sk/>

ÚDAJE O NOVOPOSKYTNUTÝCH SPOTREBITEĽSKÝCH ÚVEROCH ZA 4. ŠTVRŤROK 2015

	Objem (v €)		RPMN (v %)	
	Celkovo	z toho banky	Celkovo	z toho banky
Kreditné karty	58 433 791	37 311 947	23,55	21,57
Spotrebiteľské úvery spolu	990 844 429	820 715 003	13,51	10,62
<i>z toho:</i>				
Spotrebiteľské úvery 3-6M	6 921 793	4 467 404	17,44	11,95
Spotrebiteľské úvery 6-12M	21 984 225	3 890 037	21,09	18,77
Spotrebiteľské úvery 1-5R	215 462 908	107 423 833	20,00	12,79
Spotrebiteľské úvery 5-10R	696 934 355	655 392 581	11,12	10,78
Spotrebiteľské úvery >10R	49 541 148	49 541 148	3,01	3,01

zdroj: Ministerstvo financií SR

konsolidácii komunikuje klient už len s jedným veriteľom (tým, ktorý konsolidačnú pôžičku poskytol).

Kreditná karta

Kreditná karta je druh platobnej karty. Ide o revolvingový úverový produkt, pri ktorom jej držiteľ čerpá pôžičku, ktorú neskôr spláca. Kreditná karta nie je viazaná na existenciu bežného účtu v banke. Každý mesiac dostáva držiteľ kreditnej karty výpis, popisujúci realizované transakcie, úroky a poplatky, zaúčtované na kreditnej karte v predchádzajúcom mesiaci. Držiteľ karty musí zaplatiť aspoň minimálnu požadovanú splátku do termínu splatnosti uvedenom vo výpise, alebo sa môže rozhodnúť zaplatiť aj vyššiu splátku, až do výšky celkového dlžného zostatku. Kreditné karty obvykle poskytujú bezúročné obdobia v dĺžke od 40 do 55 dní. Bezúročné obdobie začína prvým dňom v mesiaci a obvykle končí termínom splatnosti v nasledujúcom mesiaci. Medzi najdôležitejšie poplatky pri kreditných kartách patria mesačné alebo ročné poplatky za kartu. Spravidla platí, že banka / vydavateľ účtuje buď mesačné, alebo ročné poplatky - zriedka oboje naraz.

Nákup na splátky

Nákup na splátky je produkt, ktorý nebankové spoločnosti vo veľkom ponúkajú klientom a predstavuje alternatívu k účelovej pôžičke. V tomto prípade pôžička nie je vyplatená na účet klientova, ale priamo predajcovi spotrebného tovaru (domáce spotrebiče, technika, autá). Následne klient pôžičku spláca jej poskytovateľovi.

2

MYSTERY SHOPPING – PRIESKUM SPRÁVANIA POSKYTOVATEĽOV ÚVEROV NA NEBANKOVOM TRHU

Médiá sporadicky prinášajú správy o dlžníkoch, ktorí z rôznych príčin nezvládli splácanie pôžičky nebankovej spoločnosti a dostali sa do existenčných problémov. Následky nekorektného počínania niektorých nebankoviek a následná negatívna publicita výrazne zhoršujú povesť nebankových poskytovateľov spotrebiteľských úverov.

Podľa reprezentatívneho prieskumu, ktorý sme realizovali v súvislosti s touto analýzou, až 91 % (!) respondentov s väčšou alebo menšou razanciou súhlasilo s výrokom, že „nebankovky sú pascou – umožňujú zadlžiť sa aj ľuďom neschopným splácať, ktorí na to doplatia“. Podobne ako pri vnímaní korupcie, ani v prípade nebankových spoločností nemožno tvrdiť, že výsledky prieskumu vyjadrujú objektívnu realitu, keďže vplyvom negatívnej medializácie sa vnímanie ľudí posúva k horšiemu. Napriek tomu boli v minulosti zaznamenané v tajných spotrebiteľských prieskumoch (tzv. mystery shoppingoch) praktiky viacerých nebankoviek, ktoré hraničili so zákonom či dobrými mravmi alebo ich prekračovali.

V roku 2012 uskutočnila spoločnosť KP consulting & services, s.r.o. prieskum nekalých praktík medzi nebankovými poskytovateľmi spotrebiteľských úverov. Spolupracovníci spoločnosti pod vymyslenou identitou (žena na materskej bez možnosti ručenia, osoba v trvalom pracovnom pomere, živnostník s dočasným kontraktom,

osoba s možnosťou ručenia bez príjmu, osoba s možnosťou ručenia, ktorá sa chce zadlžiť bez vedomia partnera) telefonicky kontaktovali 205 unikátnych telefónnych čísel vyskytujúcich sa v denníkoch Nový čas a Avízo, týždenníkoch siete Región Press (36 titulov) a týždenníkoch siete Sme/ECHO (22 titulov). Z 205 inzerujúcich kontaktov bolo aktívnych 172. Spolupracovníci KP Consulting & services monitorovali ponuky vo všetkých krajoch SR v období od marca do júla 2012. Kontaktovali sme výhradne ponuky, ktoré vizuálne neboli súčasťou reklamných kampaní bankových a nebankových spoločností, tzn. ponuky, z ktorých nebolo zjavne, kto peniaze požičiava. Informácie pochádzajú z telefonického alebo osobného stretnutia. Až 79 % kontaktovaných čísel patrilo obchodným zástupcom reprezentujúcim známe nebankové spoločnosti, ďalších 11 % ponúk pochádzalo priamo od nebankových spoločností, 5 % kontaktovaných poskytovateľov boli fyzické osoby a podnikatelia a zvyšných 5 % boli sprostredkovatelia úverov.

NAJDÔLEŽITEJŠIE ZISTENIA MYSTERY SHOPPINGU KP CONSULTING & SERVICES, S.R.O.⁴:

- Pôžičky bez zabezpečenia a ručiteľa do 500 € boli ponúkané výhradne zamestnaným osobám, pričom zabezpečením boli bianko zmenka a dohoda o zrážkach zo mzdy.
- Dve tretiny spoločností po úvodnom telefonickom rozhovore, v rámci ktorého bol zisťovaný príjem a majetok žiadateľa, trvali na osobnom stretnutí.
- Podmienky úveru neboli dostatočne jasne vysvetlené – záujemcovia o úver neboli oboznámení s úrokom a konečnou sumou, ktorú mali platiť.
- 60 % spoločností bolo ochotných prijať ručenie za úver nehnuteľnosťou, ktorá nebola priamo vo vlastníctve žiadateľa.
- V prípade vlastníctva nehnuteľnosti alebo auta nie staršieho ako 4 roky nebolo treba dokladovať príjem.
- Súčasťou zmlúv bolo splnomocnenie na prevod vlastníckych práv v prípade omeškania so splácaním.
- Spoločnosti neposkytli návrh zmluvy o pôžičke na preštudovanie – ani po telefonickom rozhovore, ani po osobnom stretnutí.

Pred rokom 2014 boli podmienky na poskytovanie nebankových pôžičiek oveľa voľnejšie v porovnaní s dnešným stavom. Legislatívne zmeny – zavedenie úrokových stropov, povinnosť preverovať bonitu klientov, prísnejšie podmienky na odbornosť a bezúhonnosť konateľov nebankoviek, sprísnenie podmienok exekúcií, zmeny v rozhodcovskom konaní, licencovanie nebankoviek – vytvárajú významné predpoklady na prečistenie trhu od nekalých praktík. Do akej miery sa to v konečnom dôsledku podarí, bude záležať najmä od toho, ako prísne bude dodržiavanie nových pravidiel kontrolovať a vymáhať regulátor. Posledné zmeny prijaté parlamentom len v rozpätí šiestich dní bez akejkoľvek konzultácie s dotknutými subjektmi na trhu, vrátane vetovania novely zákona prezidentom (od 9. do 15. decembra 2015), však narušujú stabilizáciu sektora a zneisťujú tak poskytovateľov nebankových spotrebiteľských úverov, ako aj ich klientov. V záujme

4 Uvedený mystery shopping sa realizoval v roku 2012, tzn. pred sprísnením podmienok podnikania nebankových spoločností. Túto skutočnosť treba brať do úvahy pri interpretácii výsledkov.

minimalizácie hrozby škôd vyplývajúcej z nekvalitnej pripravenej legislatívy je potrebné zlepšiť proces prípravy zákonov a posudzovania ich vplyvov na ekonomiku a podnikanie a aktívnejšie komunikovať pripravované zmeny s predstaviteľmi dotknutých sektorov – v tomto prípade poskytovateľmi spotrebiteľských úverov.

Zástupcovia spotrebiteľských združení⁵ vnímajú ako dlhodobý najväčší problém nebankových pôžičiek neprehľadnosť úverových podmienok a časový stres pri podpise zmluvy, ktorý komplikuje až znemožňuje dôkladné prečítanie a pochopenie podmienok⁶. Obzvlášť v prípade klientov s finančnými problémami sa tak zvyšuje pravdepodobnosť, že v strese budú viac ochotní pristúpiť aj na menej výhodné podmienky.

Osobitným prípadom sú podľa Štefana Dutka zo spotrebiteľského združenia Brániť sa oplatí podnikateľa – či už samostatne zárobkovo činné osoby alebo majitelia právnických osôb. Pokiaľ totiž vznikne úverová zmluva medzi nebankovým poskytovateľom úverov a podnikateľom, tento zmluvný vzťah podlieha obchodnému zákonníku, ktorý je z hľadiska ochrany dlžníka voči nebankovke menej účinný. Konkrétnym príkladom môže byť ručenie za úver zmenkou, ktoré je v prípade spotrebiteľov – nepodnikateľov zakázané, no v prípade dlžníkov – podnikateľov sa môže v úverovom vzťahu využívať.

Predstavitelia spotrebiteľských združení by uvítali predovšetkým zásadné sprehľadnenie úverových podmienok uvádzaných v zmluvách, ako aj pružnejšie a odbornejšie rozhodovanie súdov v spotrebiteľských sporoch.

MYSTERY SHOPPING ZREALIZOVANÝ NA ÚČELY TOHTO PROJEKTU

S cieľom preskúmať správanie vybraných nebankových spoločností pri poskytovaní nových úverov novým klientom s rôznou bonitou sme na účely tohto projektu zrealizovali osobitný mystery shopping. Zaujímalo nás, ako nebankové spoločnosti preverujú bonitu klienta, či sa s klientom majú záujem stretnúť a vysvetliť mu podmienky pôžičky osobne. Ďalej akým spôsobom testujú príjem záujemcu o úver a možnosti jeho ručenia, ako si overujú jeho totožnosť, a najmä ako podrobne vysvetľujú zmluvné podmienky, výšku splátok a dobu splácania, cenu úveru, a postup nebankovky v prípade výskytu

5 Kontaktované združenia: Brániť sa oplatí a Združenie slovenských spotrebiteľov

6 Pre objektivnosť treba dodať, že podobné situácie nastávajú i pri podpísaní zmlúv v iných sektoroch – telekomunikácie, energetika, banky – kde sa možno stretnúť s podobne dlhými a komplikovanými zmluvami a klient nie je povinný zmluvu podpísať okamžite.

problému so splácaním úveru. Testovali sme tiež, či je možné dostať zmluvu na preštudovanie s dostatočným predstihom pred jej podpisom.

Mystery shopping sme realizovali prostredníctvom troch spolupracovníčok v rôznych životných situáciách. Prvou bola študentka s nízkym nepravidelným príjmom v priemere 300€ mesačne, ktorá žiadala pôžičku 800€ na nákup elektroniky (počítač a telefón). Druhou bola nezamestnaná mladá žena s pracujúcim manželom, vlastníčka bytu, žiadajúca pôžičku 2500€ na vybavenie domácnosti so splatnosťou do 2 rokov. Treťou spolupracovníčkou bola pracujúca žena s nízkym príjmom s pracujúcim manželom, vlastníčka domu, žiadajúca pôžičku 2500€ na vybavenie domácnosti so splatnosťou do 2 rokov.

OSLOVENÉ SPOLOČNOSTI

- 1 CETELEM SLOVENSKO a.s.
- 2 COFIDIS, a.s.
- 3 Consumer Finance Holding, a.s.
- 4 CreditONE, CRESCO GROUP s.r.o.
- 5 Fair Credit Slovakia, SE
- 6 Ferratum Bank Limited
- 7 FINANC PARTNERS spol. s r.o.
- 8 Gušťařík s.r.o.
- 9 Home Credit Slovakia, a.s.
- 10 InDevel, s.r.o.
- 11 iService, a.s.
- 12 MINIHOTOVOŠŤ, s.r.o.
- 13 Moja Pôžička
- 14 Momentpozicka.sk
- 15 POHOTOVOŠŤ, s. r. o.
- 16 Pôžička Hneď
- 17 Pôžička na všetko a pre každého
- 18 Pôžičkomat.sk
- 19 PROFI CREDIT Slovakia spol. s r.o.
- 20 Provident Financial, s.r.o
- 21 Seriózna pôžička
- 22 Slovak Credit, s.r.o.
- 23 Telervis Plus a.s.
- 24 TT Invest Slovakia s.r.o.

Oslovili sme 24 nebankových spoločností a portálov ponúkajúcich pôžičky, ktoré inzerujú svoje produkty v tlačenej médiách (noviny, inzertné noviny) a na internete. Nebankovky, ktoré inzerujú iným spôsobom – napr. prostredníctvom letákov na zastávkach MHD – sme neoslovili. V našom výbere sa tak ocitli prevažne „značkové“ spoločnosti, čo významným spôsobom ovplyvnilo aj výsledky prieskumu. Na orientačné porovnanie výhodnosti ponúk sme oslovili aj tri banky, ktoré vykazujú najväčšie objemy poskytovaných spotrebiteľských úverov.

OSLOVENÉ BANKY

- 1 Poštová banka, a.s.
- 2 Slovenská sporiteľňa, a.s.
- 3 Všeobecná úverová banka, a.s.

Manuál mystery shoppingu (postup a otázky kladené zástupcom oslovených nebankových spoločností) je uvedený v prílohe č. 1 na konci tejto štúdie.

V priebehu realizácie mystery shoppingu sme zistili, že spoločnosť COFIDIS, a.s., úvery novým klientom neposkytuje a prevádzkovateľ portálu Momentpozicka.sk a Pozickahneď.sk ukončili svoju činnosť. Prevádzkovateľ portálu Pôžička na všetko a pre každého, portálu Seriózna pôžička a spoločnosť CRESCO GROUP s.r.o. ponúkajú produkty spoločností, ktoré sme oslovili priamo. Preto sme ich pri vyhodnocovaní výsledkov nebrali do úvahy. Konečný počet posudzovaných nebankových spoločností bol 19.

ZISTENIA Z MYSTERY SHOPPINGU

1 Študentke by požičal málokto

Študentka bez ručenia a s nepravidelným príjmom nezískala ponuku na požadovanú sumu 800 eur od žiadnej nebankovky. Všetky ju považovali za vysokorizikovú klientku. Ponuku s nižšou sumou úveru dostala od 6 nebankoviek, no ponúkané sumy pôžičky sa pohybovali v rozmedzí od 30 do 350 €. Po odmietnutí klientky väčšinou nebankoviek sme v podrobnejšom zisťovaní podmienok pôžičky nepokračovali. **Postup nebankoviek v prípade žiadosti študentky s nepravidelným príjmom hodnotíme pozitívne, nakoľko dokumentuje prirodzenú opatrnosť voči neúmerne vysoko rizikovým klientom.**

2 Vlastníctvo nehnuteľnosti negarovalo získanie pôžičky

Len dve z 19 nebankových spoločností sa prioritne zaujímali o zabezpečenie pôžičky nehnuteľnosťou. Ďalšie dve požadovali ako zábezpeku ďalšieho ručiteľa. Členovia Asociácie poskytovateľov spotrebných úverov (ďalej len APSÚ) a ostatné nebankovky zisťovali v prvom rade mesačný príjem žiadateľa. V prípade nezamestnanej ženy nebankovky požadovali, aby žiadateľom pôžičky bol jej pracujúci manžel. **Vlastníctvo nehnuteľnosti bez pravidelného príjmu nebolo dostatočné na získanie pôžičky. Toto je jedno z najdôležitejších zistení mystery shoppingu, pretože vyvracia stereotyp o bezohľadných nebankovkách,** ktorým ide primárne o získanie nehnuteľností ľudí v ťažkej životnej situácii.

3 Dôležitá je pravidelnosť a výška príjmu

Nebankové spoločnosti sa pri pôžičke vo výške 2500 € primárne zaujímali o výšku a pravidelnosť príjmu. Štyri z nich chceli vedieť aj príjem partnera. O príjem sa z 19 oslovených spoločností nezaujímali len traja menší poskytovatelia, ktorí požadovali ručenie nehnuteľnosťou alebo ručiteľom. **Z výsledkov vyplýva, že veľké značkové nebankové spoločnosti, vrátane členov APSÚ sú pri posudzovaní schopnosti klientov splácať pôžičku opatrnejšie a pred ručením nehnuteľnosťou preferujú pracovnú zmluvu** a dohodu o zrážkach zo mzdy v prípade nesplácania pôžičky.

4 O disponibilný príjem sa zaujímalo menej spoločností

Na zrážky z príjmu z titulu predošlých pôžičiek sa pýtalo 13 z 19 spoločností. Podrobnejšie informácie o disponibilnom príjme, t. j. príjme, ktorý v domácnosti zostane po zaplatení všetkých povinných platieb, poisťiek, inkasa a iných splátok, však požadovala menej ako polovica nebankoviek - len 8 z 19. Môže to súvisieť s relatívne nižšou sumou pôžičky a dobre fungujúcim systémom zrážok zo mzdy v prípade neplatenia.

5 Spôsob overenia príjmu je rôzny

Overenie príjmov žiadateľa o úver vyžaduje 15 z 19 oslovených nebankových spoločností. Úroveň overovania je rôzna – približne tretine z nich stačí jeden doklad (výpis z účtu alebo výplatná páska alebo pracovná zmluva), ďalšia tretina požaduje dva doklady a ostatná tretina tri a viac dokladov, resp. výpisy za dlhšie časové obdobie. Niektoré nebankové spoločnosti si príjem overujú priamo u zamestnávateľa alebo priamo v Sociálnej poisťovni. **Členovia APSÚ sú pri posudzovaní príjmov žiadateľov dôkladnejší** – ich priemerné skóre je 2,16 (t.j. v priemere požadujú od žiadateľa 2,16 „dokladu“), kým skóre ostatných oslovených spoločností dosahuje len 1,44.

6 Nízky príjem žiadateľa výšku pôžičky vo väčšine prípadov neovplyvnil

Zistený nízky príjem žiadateľa viedol v ôsmich prípadoch k zníženiu ponúkaného úveru zo strany nebankoviek. Spoločností, ktorých od poskytnutia požadovaného úveru nízky príjem neodradil, však bolo o jednu viac. Na porovnanie, rovnako nelichotivo dopadli aj banky, ktoré sme do mysteryshoppingu zaradili, keď jedna navrhla znížiť výšku úveru, no zvyšné dve ponúkli úver v plnej požadovanej výške. **Aj v tomto parametri lepšie obstáli členovia APSÚ, kde nižšiu sumu úveru ponúkli dve tretiny nebankoviek.** V skupine ostatných oslovených nebankoviek to bola len jedna tretina.

7 Základnými informáciami o úvere sú výška splátky a doba splácania

Všetky oslovené nebankovky okrem dvoch poskytli žiadateľom automaticky aspoň dva základné parametre o úvere, ktorými sú výška splátky a doba splácania. Polovica nebankoviek vedela ponúknuť rôznu dobu splácania úveru, no s výnimkou troch prípadov vždy len v kratších časových intervaloch než dva roky.

8 Úrok ako nič nehovoriace číslo

Odpoveď na laickú otázku „Aký je úrok?“ vedeli na stretnutí uviesť zástupcovia 14 nebankoviek. Cieľom bolo zistiť, ako presnú informáciu o cene úveru žiadateľ dostane⁷. Výška uvádzaného úroku sa hýbala od 9,9 % do 39,15 % p.a. V jednom prípade bol úrok vyčíslený na mesačnej báze vo výške 1,9 % p.m., čo zodpovedá ročnému úroku 25,34 % p.a. Štyri nebankovky uviedli namiesto úroku hodnotu RPMN, ktorú považujeme za najpresnejší ukazovateľ vypovedajúci o cene úveru. Na otázku, či uvádzaný úrok zahŕňa aj poplatky, 12 nebankoviek uviedlo, že s úverom nie sú spojené žiadne dodatočné poplatky. Ďalšie 3 nebankovky uviedli, že majú všetky poplatky započítané v uvedenej „úrokovej sadzbe“. Znamená to, že **15 nebankoviek, vrátane všetkých členov APSÚ, prakticky informovalo potenciálnych klientov nie o výške úroku, ale komplexne o cene úveru, čiže o RPMN, čo je veľmi priaznivý stav.** Len štyri nebankovky uviedli, že si účtujú osobitné poplatky nad rámec uvedenej úrokovej miery.

9 Za neplatenie hrozia pokuty, možno aj exekúcia

Na otázku „čo mi hrozí, pokiaľ by som meškal so splátkami“ takmer všetky nebankovky (17 z 19) odpovedali, že si uplatnia voči klientovi sankciu, pričom niektoré spoločnosti by pýtali fixnú sumu a iné percento

⁷ Cenu úveru, tzn. úrok a poplatky, vyjadruje RPMN. Zámerne sme však nekládli otázku ohľadom výšky RPMN priamo, ale pýtali sme sa tak, ako väčšina bežných žiadateľov na „úrok“ a sledovali, ako komplexnú informáciu dostaneme a či budeme na RPMN upozornení.

z úveru. Dve oslovené spoločnosti postup v prípade nesplácania nevysvetlili. Fixnú sumu pýtajú spravidla spoločnosti, ktoré poskytujú mikropôžičky a vzhľadom na nízku sumu pôžičky takéto pokuty výrazne zvyšujú celkové RPMN. Pri kontrolnom dopytovaní, či klientovi v prípade omeškania splátok skutočne nič vážnejšie nehrozí, len 9 nebankoviek uviedlo, že v konečnom dôsledku môže dôjsť až k súdnemu vymáhaniu. Ďalšie 4 spoločnosti hovorili o prísnejších pokutách, no na možnú exekúciu klienta neupozornili. Ostatných 6 nebankoviek možné sprísnenie postihov klientovi bližšie nevysvetlilo. Všeobecne možno konštatovať, že primárnym záujmom nebankových spoločností je, aby klient platil splátky riadne a včas. Zlá platobná disciplína zvyšuje transakčné náklady pre obe zainteresované strany. I preto seriózne nebankové spoločnosti využívajú v prípade problémových dlžníkov prepracovaný systém upozornení o meškajúcich splátkach a krokoch, ktoré v súvislosti s vymožením pohľadávok voči dlžníkom hodlajú vykonať. Postupy jedného z členov APSÚ uvádzame v prílohe 2.

TYPICKÉ PRAKTIKY V ŠEDEJ ZÓNE PÔŽIČKOVÉHO TRHU

Pod praktikami v šedej zóne rozumieme netransparentné alebo nelegálne aktivity, ktoré vedú k zavádzaniu spotrebiteľa, či získaniu neoprávnených výhod a požitkov pre poskytovateľov úverov. Praktiky popísané nižšie boli identifikované na základe rozhovorov s predstaviteľmi spotrebiteľských združení, Ministerstva spravodlivosti SR a Slovenskej obchodnej inšpekcie. Ďalším zdrojom informácií bola *Správa o pôsobení úžerníckych nebankových spoločností a enormnom náraste exekučných konaní*⁸, ktorú vypracoval rezort spravodlivosti v roku 2014. Vzhľadom na nedostupnosť štatistických dát nie je možné kvantifikovať rozsah výskytu jednotlivých aktivít na trhu spotrebiteľských úverov, preto pracujeme s expertným odhadom dopytovaných osôb.

1 Nesprávne uvedená RPMN

Zámerné uvedenie nesprávnej, resp. neúplnej ceny úveru je podľa Slovenskej obchodnej inšpekcie i podľa Ministerstva spravodlivosti SR jedna z najčastejších sa vyskytujúcich nekalých praktík. Môže mať rôznu formu – od neprávne prepočítanej RPMN, cez rozloženie ceny úveru na úrok, poplatky a odmenu veriteľovi a zámerného nezahrnutia niektorého parametra do RPMN, až po obchádzanie vyčíslenia ceny úveru použitím napr. tzv. zmluvnej odmeny pričom je pôžička označená ako bezúročná a bez poplatkov.

8 <https://www.nrsr.sk/web/Default.aspx?sid=zakony/cpt&ZakZborID=13&CisObdobia=6&ID=1022>

2 Neposudzovanie bonity klienta a zneužitie tiesne

Podľa rezortu spravodlivosti išlo o ďalšiu mimoriadne rozšírenú praktiku, kedy sa nebankovky nezaujímalí o reálnu schopnosť dlžníka splácať a obvykle reťazili alebo nabaľovali pôžičky klientom ktorí ich neboli schopní splatiť. Zvyčajne išlo o klientov vo finančnej tiesni, kde neuvážené poskytovanie nových pôžičiek zásadným spôsobom zhoršovalo ich strednodobú ekonomickú situáciu. Po sprísnení regulácie podnikania nebankových spoločností v roku 2014, kedy pribudla nebankovkám povinnosť preverovať bonitu klientov a Národnej banke Slovenska kompetencia preverovať spôsob posudzovania klienta, možno očakávať zníženie výskytu tejto praktiky.

3 Neprimerane vysoká cena úveru

Ide o praktiku, kde je neprimerane vysoká RPMN dosiahnutá napr. stanovením vysokých vstupných poplatkov alebo vyplatením nižšej sumy než uvedenej v zmluve (napr. pôžička 1000 €, pričom v zmluve sa uvedie suma 2000 € a pôžička je označená ako bezúročná), alebo neúmerne vysokými pokutami a poplatkami v prípade omeškania splátok prevyšujúcimi horné limity odplaty⁹ alebo všeobecné limity stanovené Občianskym zákonníkom¹⁰.

4 Agresívne vymáhanie pohľadávok

Podľa rezortu spravodlivosti ide o jednu z troch najrozšírenejších nekalých praktík, kedy nebankové spoločnosti priamo alebo nepriamo vyvíjajú neprimeraný časový alebo psychologický nátlak na dlžníkov. Pri tejto praktike sa zvyšuje pravdepodobnosť, že dlžník uhradí i prípadné neoprávnené nároky veriteľov, ktoré by za normálnych okolností súdy v riadnom konaní zamietli.

5 Zneužívanie rozhodcovských doložiek a zrážok zo mzdy

Pred rokom 2014 bola regulácia rozhodcovských súdov pomerne mierna. Dôsledkom toho bolo prepojenie nebankoviek a vybraných rozhodcovských súdov, ktoré rozhodovali v prospech veriteľov. Vzhľadom na to, že v rámci vydaných rozhodnutí o zrážkach zo mzdy zamestnávateľa neboli kompetentní skúmať oprávnenosť nárokov, mohlo dochádzať pri zrážkach zo mzdy k preplácaniu neprimeraných resp. neoprávnených nárokov veriteľov. Sprísnenie regulácie rozhodcovského konania, ku ktorému došlo v roku 2014, tento problém zredukovalo.

9 Nariadenie Vlády SR č. 141/2014 stanovuje maximálnu výšku odplaty na úrovni dvojnásobku priemernej ročnej percentuálnej miery nákladov (RPMN) pri obdobnom úvere alebo pôžičke, resp. 30 % p.a. pri krátkych pôžičkách do 100 €.

10 Zákon 40/1964 Zb. Občiansky zákonník § 517 a nariadenie Vlády SR č. 87/1995 Z.z. stanovujúce limity pre úroky a poplatky z omeškania splátok úverov.

6 Uzatváranie úverových zmlúv so živnostníkmi

Rozšírenou praktikou je uzatvorenie zmluvy o úvere alebo pôžičke so živnostníkom a nie s fyzickou osobou, ktorá je zo zákona viac chránená. Ak je pôžička poskytnutá na živnosť, riadi sa obchodným zákonníkom, ktorý negarantuje viaceré ochranné opatrenia (napr. zákaz exekúcie nehnuteľnosti pri úvere pod 2000 €), na ktoré by dlžník uvedený v zmluve ako civilná osoba mal nárok. Zamĺčanie tejto skutočnosti, resp. priame navádzanie uviesť do zmluvy údaje zo živnostenského oprávnenia možno označiť ako zásadné zavádzanie spotrebiteľa.

7 Povinné doplnkové služby

Platené služby ako napr. poistenie úveru alebo inkaso hotovostných splátok zástupcom veriteľa, pokiaľ sú prezentované a vynucované ako povinná súčasť úverového vzťahu, zvyšujú náklady dlžníka a keďže sa nezapočítavajú do oficiálnej ceny úveru (RPMN, odplata), môžu predražiť úver nad zákonom stanovené limity. Riešením v tomto prípade by mohlo byť zdobrovoľnenie doplnkových služieb, čo by spotrebiteľovi zaručilo možnosť prijať ich (a platiť za ne) alebo ich odmietnuť bez toho, aby to ovplyvnilo základné podmienky potenciálneho úveru.

8 Zamĺčanie základných parametrov úverovej zmluvy

Zamĺčanie úroku, poplatkov, najmä však celkovej ceny úveru, preplatenia či zabezpečenia úveru, prípadných sankcií a postupu veriteľa v prípade nesplácania, či samotnej podstaty úverového produktu (napr. revolvingový úver) komplikuje potenciálnemu dlžníkovi reálne vyhodnotiť výhodnosť a riziká úverového vzťahu. Situáciu by zlepšilo, ak by si mohol záujemca o úver zobrať návrh zmluvy na preštudovanie domov, kde by si mohol v klude prejsť všetky parametre zmluvy a prípadne porovnať viaceré ponúky. Reálne však návrh zmluvy v drvivej väčšine prípadov dostane k nahliadnutiu len na stretnutí so zástupcom poskytovateľa vo fáze tesne pred podpisom zmluvy.

ODHAD ŠEDEJ ZÓNY V PODNIKANÍ NEBANKOVÝCH POSKYTOVATEĽOV SPOTREBITEĽSKÝCH ÚVEROV

Rozsah šedej zóny v poskytovaní spotrebiteľských úverov nebankovkami nemožno spoľahlivo odhadnúť kvôli nedostatku využiteľných dát. Samotné nebankovky ani regulátor (NBS, predtým SOI) nezverejňujú informácie o nárokoch, ktoré súdy označili za neoprávnené. Ministerstvo spravodlivosti SR nesleduje v dostatočnej hĺbke údaje o exekúciách. Preto nie je možné jednoznačne určiť, koľko exekúcií je dôsledkom nesplácania úverov od nebankoviek, koľko pochádza z bankových úverov a koľko z pohľadávok iných dodávateľov služieb (napr. energetické firmy, telekomunikační operátori). Nedá sa preto vyhodnocovať, ktoré nebankovky majú v rámci skupiny nadpriemerný výskyt exekúcií. Odhad šedej zóny robený výhradne na základe exekúcií by bol významne skreslený vzhľadom na postupovanie pohľadávok na tretie subjekty, alternatívne spôsoby vymáhania pohľadávok (akými sú napr. dražby alebo mimosúdne vymáhania), ale tiež z dôvodu, že súdy nemajú jednotnú rozhodovaciu prax a niektoré z nich aj banálne nároky veriteľov vyhlasujú za neprimerané.

Existujú iba útržkovité informácie prezentované najmä rezortom spravodlivosti. Hoci neraz boli prezentované ako dôkaz mimoriadne vysokej rozšírenosti nekalých praktík, v skutočnosti sa neopierali o komplexné dáta. V nasledujúcej časti uvádzame niektoré medializované čiastkové údaje a ich interpretácie.

Všetky nebankovky v šedej zóne

Minister spravodlivosti Tomáš Borec v Správe o pôsobení úžerníckych nebankových spoločností a enormnom náraste exekučných konaní, ktorú prerokovala Vláda SR a následne poslanci Národnej rady SR vzali na vedomie 25. júna 2014, vyzýva poslancov: „Skúste zísť do ktorejkoľvek nebankovky a prineste mi aspoň jednu zmluvu o úvere, ktorá nebude obsahovať neprijateľnú zmluvnú podmienku. Som presvedčený, že sa Vám to nepodarí – najmenej u tých nebankových subjektov, ktoré máme podchytené na Komisii cez podania poškodených občanov.“ Hoci ide o extrémne tvrdenie, ktoré prakticky označuje všetky nebankové spoločnosti ako neférové (tzn. operujúce v šedej zóne), treba ho evidovať, keďže pochádza od predstaviteľa vlády a odráža zároveň pohľad rezortu spravodlivosti na podnikanie nebankoviek.

Reálna skúsenosť ministerskej komisie

Ministerstvo spravodlivosti vo vyššie spomínanej správe tvrdí, že ním zriadená Komisia na posudzovanie podmienok v spotrebiteľských zmluvách a nekalých obchodných praktík predávajúcich riešila v uplynulých 5 rokoch 700 písomných podnetov na

nebankové subjekty a vybavila stovky telefonických alebo osobne doručených žiadostí a podnetov. Hoci to signalizuje, že ide o problém vyžadujúci systémové riešenie, uvedené počty nestačia na zovšeobecňovanie zistení na celý segment nebankovník, ako to robí ministerstvo (pozri bod vyššie). Navyše, porovnaním počtu vybavených podnetov k počtu spotrebiteľských úverov poskytnutých nebankovými spoločnosťami by sme mohli dospieť k záveru, že na neférovosť nebankovník sa sťažuje menej ako 1 % klientov. Je to opačný extrém v porovnaní s tým, čo tvrdí v predchádzajúcom bode ministerstvo spravodlivosti. Tento údaj však rovnako považujeme za príliš skreslený a nedá sa zovšeobecniť.

Exekúcie dôchodcov

V Správe o pôsobení úžerníckych nebankových spoločností a enormnom náraste exekučných konaní rezort spravodlivosti ďalej uvádza, že Sociálna poisťovňa evidovala v roku 2013 u 28 000 dôchodcov zrážky z dôchodkových dávok. Po novelizácii nariadenia vlády SR č. 268/2006 o rozsahu zrážok zo mzdy pri výkone rozhodnutia a zvýšení nepostihnuteľnej časti pre prípad zrážok vykonávaných z dôchodkových dávok klesol počet exekvovaných dôchodcov o 11 000. Ak by boli všetci títo dôchodcovia exekvovaní neoprávnene, naznačovalo by to, že rozsah šedej zóny môže byť viac ako tretinový. Avšak zníženie počtu exekúcií nenastalo preto, že by boli preverené a označené za neoprávnené, ale preto, lebo sa administratívne zvýšila hranica príjmu pod ktorú sa nesmie exekvovať.

Presnejší odhad prezentovala v roku 2013 štátna tajomníčka ministerstva spravodlivosti Monika Jankovská týždenníku Plus 7 dní¹¹. V článku uvádza, že „zo strany nebankových subjektov je voči seniorom vedených viac ako 25 700 exekúcií zrážkami z dôchodku“. Po preverení týchto exekúcií súdom ministerstvo podľa nej zistilo, že „títo ľudia sú vo veľkej miere exekvovaní nezákonne a viac ako tritisíc takýchto exekúcií súdy zastavili.“

Odhad podľa súdnych rozhodnutí

Najpresnejší odhad šedej zóny v podnikaní nebankovník by sa dal odvodiť po preštudovaní súdnych rozhodnutí týkajúcich sa nebankovník, identifikovaní a vyčíslení súdmi zamietnutých neoprávnených nárokov nebankovník a pomerovaním tohto údaja k počtu aktívnych klientov nebankovník. Vzhľadom na nedostupnosť strojovo spracovateľných dát a nemožnosť automatizovaného zberu a roztriedenia súdnych rozhodnutí voči nebankovníkám nateraz nie je reálne odhad zrealizovať. Pokiaľ však štát chce získať objektívne informácie o korektnosti nebankovník, mal by na úrovni regulátora (NBS) takéto dáta začať zbierať a vyhodnocovať.

11 <http://www.pluska.sk/plus-7-dni/domov/skandalozne-praktiky-nebankovik-uver-daju-aj-analfabetovi-ludi-dostanu-ulicu.html>

3

DOSTUPNOSŤ ÚVEROV DOMÁCNOSTIAM V SR A ÚLOHA NEBANKOVIEK

Zadlženie domácností na Slovensku bolo do začiatku minulého desaťročia mimoriadne nízke. Počas 90. rokov totiž ľudia staré úvery postupne splácali, pričom nové úvery obyvateľstvu banky takmer neposkytovali. Požičiavali vtedy takmer výlučne podnikom a štátu, ktorý sa najmä v druhej polovici 90. rokov rýchlo zadlžoval, aj za cenu extrémne vysokých úrokov.

Pri dvojciferných ročných výnosoch z bezpečných štátnych dlhopisov banky nemali záujem požičiavať domácnostiam. Už predtým tradične nízke zadlženie obyvateľstva SR tak ešte viac kleslo. Ku koncu roku 1998 súhrnný objem úverov bánk obyvateľstvu dosahoval necelých 0,9 miliardy eur. To znamenalo biedne 3,3 % vtedajšieho hrubého domáceho produktu SR.

BEZPRECEDENTNÝ RAST ÚVEROV ŤAHAJÚ HLAVNE BANKY

Od prelomu tisícročia sa situácia výrazne zmenila. Nasadenie uzdy zadlžovaniu štátu v priebehu niekoľkých rokov stlačilo výnosy z investícií do štátnych dlhopisov z vyše 20 % p.a. na štvrtinu. Voľné peniaze si začali postupne hľadať cestu aj k spotrebiteľom. Spočiatku najmä cez nákupy na splátky a hotovostné pôžičky od nebankových spoločností. Tie boli priekopníkmi vo

financovaní spotreby, a to dlho predtým, ako tomuto segmentu začali venovať väčšiu pozornosť aj banky.

Peňažné ústavy sa novej realite prispôbovali postupne. Niekoľko rokov poskytovali domácnostiam úvery takmer výlučne na nehnuteľnosti, resp. bývanie. Angažovanosť voči obyvateľstvu síce rástla vysokou dynamikou, stále však zaostávala za úvermi podnikom či investíciami do štátnych dlhopisov. Podľa údajov NBS ešte v polovici minulej dekády (koncom roku 2005) celkové úvery bánk obyvateľstvu dosahovali 5,5 miliardy eur, sotva 11 % HDP.

Za ostatných 10 rokov sa situácia úplne zmenila. Pre peňažné ústavy sa obyvateľstvo stalo najvýznamnejšou cieľovou skupinou už nielen na strane pasív (získavanie zdrojov z vkladov) ale aj v aktívnych obchodoch (investovanie zdrojov). Celková suma bankových úverov obyvateľstvu za desať rokov vzrástla viac ako štvornásobne a k 31. septembru 2015 sa priblížila k úrovni 25 miliárd eur. Predstavuje už 31,7 % ročného hrubého domáceho produktu Slovenska (v roku 1998 to bolo iba 3,3 % HDP).

Ak zarátame aj objemy, ktoré si ľudia požičiavajú od nebankoviek, ku koncu roka 2015 celkové zadlženie obyvateľstva SR prekročilo 33 percent HDP.

NEBANKOVKY PRIEKOPNÍKMI VO FINANCOVANÍ SPOTREBY

Z mohutného nárastu bankových úverov domácnostiam v SR naďalej výraznú väčšinu tvoria úvery na nehnuteľnosti. Vo financovaní spotreby či iných potrieb obyvateľstva sa peňažné ústavy na Slovensku rozbiehali dlho a ťažkopádne.

Oveľa pružnejšie zareagovali nebankové spoločnosti, ktoré ľuďom ponúkli práve financovanie spotreby. Najprv cez nákupy na splátky, postupne sa pridávali ďalšie formy spotrebiteľského financovania. V tomto segmente nebankovky dlho dominovali (v krátkodobých úveroch to platí doteraz).

Až s veľkým oneskorením začali úvery na spotrebu aktívnejšie ponúkať aj banky. Podľa údajov NBS ešte v polovici minulej dekády (koncom roku 2005) spotrebiteľské úvery bánk dosahovali len 0,8 miliardy eur. Teda nie viac, ako ľuďom požičiavali oveľa menšie nebankovky. Počtom financovaných klientov vtedy banky dokonca výrazne zaostávali za nebankovými poskytovateľmi spotrebiteľských úverov.

Násobne vyššie úroky i marže dosahované pri spotrebných úveroch, ktoré nie sú zabezpečené nehnuteľnosťou, však nakoniec nenechali banky stáť bokom. Už expandujú aj tu. Spotrebiteľské úvery bankového sektora za 10 rokov vzrástli bezmála päťnásobne, k 31. decembru 2015 dosiahli 3,9 miliardy eur. Spolu s financovaním cez povolené prečerpania bežného účtu a cez kreditné karty je to vyše 4,6 miliardy eur.

Predstavuje to už viac ako trojnásobok sumy 1,3 mld. eur, ktorú podľa údajov NBS obyvateľstvu požičiavajú spoločnosti splátkového predaja (pod takýmto označením sleduje v štatistikách nebankovky) a lízingu spoločnosti. Za tieto subjekty však NBS nemá úplné údaje ako za banky. Má len dáta za vybrané najväčšie nebankové spoločnosti poskytujúce spotrebiteľské financovanie, no nie je známe, akú veľkú časť trhu reprezentujú.

Za obdobie sledovania v štatistikách NBS (od roku 2007) spoločnosti splátkového predaja zvýšili celkový objem pohľadávok voči domácnostiam z 0,8 miliardy eur na aktuálnych 1,1 miliardy eur. Za rovnaké obdobie banky zvýšili spotrebiteľské a obdobné úvery vyše dvojnásobne na 4,6 mld. eur.

V ostatných štyroch rokoch je rozdiel ešte výraznejší. Obchody nebankoviek sa držia na stabilnej úrovni alebo rastú len minimálne. Šťasti aj v dôsledku viacerých

regulačných zásahov, ktoré spôsobili dočasný útlm obchodnej aktivity nebankoviek najmä v roku 2014. Naproti tomu obchody bánk v tomto segmente akcelerujú – každým rokom sú prírastky bankových úverov na spotrebu vyššie.

PREVAHA MALÝCH ÚVEROV

Nebankovkám síce pribudla silná konkurencia, klientelu si však stále nachádzajú. Biznis im už nerastie ako pred desaťročím, ale ani sa nezmenšuje – súhrnný objem ich úverov sa drží nad úrovňou jednej miliardy eur. Kde sú najaktívnejšie? Tam, kde je dopyt, ktorý je pre banky málo atraktívny alebo ho nevedia efektívne uspokojiť. Spravidla ale nie výlučne pri klientoch s nižšou bonitou. Tomu zodpovedá aj prevaha menších úverov, častejšie s kratšou splatnosťou.

Ilustrujú to údaje Asociácie poskytovateľov spotrebiteľských úverov (APSÚ), ktorá združuje sedem spoločností. Vráťane najväčších hráčov v tomto segmente finančného trhu. Z celkového objemu nových spotrebiteľských úverov (spolu za banky, nebankovky a lízingu), ktorý štvrťročne zverejňuje Ministerstvo financií SR, pripadá na členov APSÚ zhruba šestina objemu. Ale až vyše tretina z nových úverov so splatnosťou do päť rokov.

V úveroch do výšky 1500 eur je podiel nebankoviek až vyše 70-percentný. Aj v stredne veľkých spotrebiteľských úveroch v rozmedzí od 1500 do 6500 eur so zabezpečením hrajú podstatnú úlohu s podielom, ktorý sa blíži k polovici trhu. Uvedené podiely nadhodnocujú trhovú pozíciu nebankoviek v malých úveroch domácnostiam oproti skutočnosti. V bankách si totiž klienti menšie čiastky požičiavajú aj formou prečerpaní zostatku na bežnom účte (tzv. povolený debet), ktoré v štatistikách MF SR nefigurujú. Každopádne v uspokojovaní dopytu obyvateľstva po úveroch (na iné účely ako bývanie) hrajú nebankovky doteraz podstatnú úlohu.

Fakt, že obsluhujú aj klientelu, ktorú banky nevitajú s otvorenou náručou, ilustrujú aj údaje APSÚ o výskyte omeškaní v splácaní úverov. Až vyše 50-percentám klientov bol aspoň raz účtovaný poplatok za upomienku alebo iná penalizácia za nesplácanie. Podiel zlyhaných úveroch s dlhotrvajúcim omeškaním splátok a vážnym ohrozením úplného splatenia prevyšuje úroveň 20 percent.

Napriek tomu členovia APSÚ v rokoch 2013 a 2014 vykázali objem postúpených alebo exekvovaných pohľadávok do úrovne päť percent ich objemu. Predstavitelia nebankoviek to vysvetľujú

tým, že na rozdiel od bánk sú trpezlivejšie vo vymáhaní svojich pohľadávok a po exekúcii či odpredaji pohľadávok siahajú spravidla neskôr, resp. po viacerých neúspešných výzvach adresovaných dlžníkovi.

Porovnateľné údaje, ktoré by umožňovali to overiť, sa na Slovensku žiaľ nezbierajú. Ani v štatistikách Národnej banky Slovenska, ani v súdnych štatistikách. Aby sa celkové počínanie jednotlivých nebankoviek i bánk vo vymáhaní splácania pohľadávok z úverov dalo posudzovať aj na základe relevantných a úplných (či aspoň štatisticky významných) dát, bolo by užitočné sledovať napríklad:

1. Počty a objemy pohľadávok, ktoré sú riešené exekúciou, dražbou či postúpením (v reportingu licencovaných poskytovateľov spotrebiteľských úverov pre NBS)
2. Subjekt pôvodného veriteľa pri všetkých úkonoch súvisiacich s vymáhaním pohľadávok (v súdnej štatistike)

KOLKO OBYVATEĽOV SLOVENSKA SI POŽIČIAVA

Členovia APSÚ uzatvárajú každoročne okolo 800-tisíc nových úverových zmlúv. Celkový stav ich aktívnych zmlúv o spotrebiteľských úveroch sa od roku 2014 pohybuje okolo 1,4 milióna. Klientov je samozrejme menej, sedem nebankoviek združených v asociácii ich udáva spolu okolo 800 tisíc. Tento údaj však nie je očistený o duplicitné započítanie klientov, ktorí majú úver z dvoch či viacerých nebankoviek.

Očistenými údajmi o počte ľudí čerpajúcich úver od nebankových poskytovateľov disponuje Nebankový register klientskych informácií, do ktorého sa zapojili už takmer dve desiatky nebankoviek a lízingoviek. Tretina z nich však len nedávno, pričom do registra reportujú len nové údaje. K novembru 2015 evidovaných 525 tisíc klientov teda predstavuje značne neúplné údaje, čo prezrádza aj počet úverov (iba 820 tisíc) – zatiaľ výrazne nižší ako vykazujú len sami členovia APSÚ.

Koľko obyvateľov SR čerpá úver od nebankovky sa nateraz dá len odhadovať. Z vyššie uvedených údajov usudzujeme, že ich môže byť okolo 700 tisíc.

Oveľa úplnejšími informáciami ale iba za banky disponuje Spoločný register bankových informácií. Jeho užívateľmi sú už viac rokov prakticky všetky relevantné banky pôsobiace na Slovensku. K novembru 2015 register evidoval vyše 1,8 milióna fyzických osôb v pozícii dlžníka

alebo spoludlžníka pri existujúcom bankovom úvere (pri takmer troch miliónoch živých úverov).

Nevieme, koľko ľudí je započítaných súčasne v oboch registroch. Je však pravdepodobné, že úver z banky má najviac polovica klientov nebankoviek. Ak je tento predpoklad správny, znamená to, že v pozícii dlžníka či spoludlžníka úveru (bankového či nebankového) je polovica dospeléj populácie SR (cca 2,2 milióna zo 4,4 milióna ľudí).

Z uvedených údajov vyplýva, že kým pri porovnaní celkových objemov financovania obyvateľstva banky mnohonásobne prevyšujú objemy obchodov nebankoviek, v počtoch klientov sú rozdiely neporovnateľne menšie. Banky spolu financujú len cca 2,5-násobne viac ľudí ako neporovnateľne menšie nebankovky. Tie preto zostávajú dôležitou súčasťou trhu finančných služieb pre obyvateľstvo.

Údaje za všetky nebankovky, ktoré v roku 2015 získali licenciu NBS, zatiaľ nie sú k dispozícii. Iba členovia APSÚ zamestnávali v roku 2014 spolu vyše 1700 zamestnancov a dohodárov. Čiastočne dávali prácu tiež 4700 živnostníkom.

4

ODPLATA AKO NOVÝ INDIKÁTOR CENY ZA ÚVER

Cena za úver je kľúčovým parametrom, ktorý pri výbere pôžičky spotrebiteľa zvažujú. Poskytovatelia úverov môžu v súvislosti s cenou úveru zverejniť až tri rôzne čísla, ktoré spotrebiteľovi viac či menej vyjadria, koľko ho úver bude reálne stáť. Historicky sa najbežnejšie udávala a naďalej udáva úroková miera, ktorá však neberie do úvahy poplatky (napríklad poplatok za vybavenie úveru alebo za vedenie úverového účtu).

Nezohľadnenie poplatkov spojených s úverom spôsobuje, že samotná úroková sadzba poskytuje neúplný a v niektorých prípadoch skreslený až úplne zavádzajúci obraz o cene úveru. To viedlo už pred viac ako desaťročím k zavedeniu komplexnejšieho ukazovateľa – ročnej percentuálnej miery nákladov (RPMN). Tá okrem samotnej úrokovej sadzby zohľadňuje aj všetky poplatky spojené s poskytnutým úverom a čas, kedy sú platené (poplatok platený na začiatku zvyšuje skutočnú cenu podstatne viac ako keď je jeho platenie rozložené na celú dobu trvania úverového vzťahu).

RPMN je najpresnejším vyjadrením ceny úveru. Ak s úverom nie sú spojené žiadne poplatky, RPMN sa rovná úrokovej sadzbe. V praxi je to však zriedkavé a RPMN je v dôsledku započítania poplatkov spravidla vyššia ako úroková sadzba (v prípade krátkodobých pôžičiek nezriedka omnoho vyššia). V prípade úverov s dlhou dobou splatnosti (päť i viac rokov) by RPMN

mala byť nižšia, naopak pri krátkodobých pôžičkách na niekoľko mesiacov či dokonca týždňov býva vyššia. To však automaticky neznamená, že kratšie pôžičky sú nevýhodné. Ak spotrebiteľ dokáže povedzme 6-mesačný alebo ešte kratší úver splatiť v zmluvnej lehote (bez toho aby si znovu požičal), môže byť kratšia pôžička aj s vyššou RPMN lepšou voľbou. Jej vyššiu cenu v prepočte na jeden rok (teda RPMN) totiž platí krátko, čo môže znamenať prijateľnejšiu záťaž (a podstatne nižší celkový účet) než úver s nižšou RPMN ale výrazne dlhšou dobou splácania.

Najhoršou voľbou sú krátkodobé pôžičky s vyššou RPMN vtedy, ak ich spotrebiteľia nevyužívajú len jednorazovo a teda krátkodobo, ale opakovane. Z krátkodobo vyššej miery nákladov sa tak stáva dlhodobo platená vyššia cena. Práve RPMN najlepšie ukazuje, že pre nich lepšou voľbou je lacnejší dlhodobý úver.

Väčšina spotrebiteľov sa v reálnom živote rozhoduje medzi produktmi s porovnateľnou (nie nutne rovnakou) dobou splácania. V takýchto prípadoch je RPMN ideálnym vodítkom. Nevýhodou RPMN je, že jej výpočet je komplikovaný, čo však riešia viaceré kalkulačky ceny úveru dostupné na internetových portáloch¹². Napriek

12 Napríklad <http://ekonomika.sme.sk/kalkulacky/spotrebiteľsky-úver-rpmn-rpsn.php>

tomu vláda SR od roku 2014 zaviedla nový ukazovateľ ceny úveru, ktorým je odplata.

Odplata je zadaná v *Nariadení Vlády SR č. 141/2014 z 28.5.2014, ktorým sa mení a dopĺňa nariadenie vlády Slovenskej republiky č. 87/1995 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov*¹³. Odplatu podľa definície v § 1 uvedeného nariadenia vlády tvoria „úrok, poplatky a akékoľvek iné odplatné plnenia alebo iné náklady, ktoré sú dohodnuté pri podpise spotrebiteľskej zmluvy a ktoré sú spojené s poskytnutím peňažných prostriedkov alebo vyžadované pri poskytnutí peňažných prostriedkov.“ V ďalších odsekoch § 1 je uvedený spôsob výpočtu odplaty. V § 1a sú stanovené najvyššie prípustné hodnoty odplaty. Horné limity odplaty sa vzťahujú k priemernej ročnej percentuálnej miere nákladov pre jednotlivé typy novoposkytnutých spotrebiteľských úverov.

Horné obmedzenie odplaty malo naplniť zámer predkladateľov účinnejšie bojovať proti úžere. Avšak pre vážne chyby v definovaní (stanovení spôsobu výpočtu) ukazovateľa odplata, ktoré popisujeme v ďalšom texte, toto legislatívne riešenie zlyhalo. V praxi totiž neprímerane vysokú cenu pri úveroch s krátkou dobou splatnosti vôbec neobmedzilo. Naopak, v prípade poskytovateľov využívajúcich „diery“ vo výpočte odplaty, nová legislatíva z roku 2014 dokonca úžeru legitimizovala.

Naviazanie stropov na chybný indikátor tak výrazne zhoršilo ochranu spotrebiteľov pri úveroch s krátkou splatnosťou oproti stavu pred rokom 2010. Dovedy boli stropy naviazané na RPMN. V marci 2010 však Národná rada SR na návrh vlády SR (pripravený ministerstvom financií) stropy pri spotrebiteľských úveroch zrušila.

Spôsob, ako vláda v roku 2014 stropy znovu zaviedla, bol však úplne nešťastný a je smutnou vizitkou nekompetentnosti predkladateľov návrhu. Dôvodová správa k nariadeniu vlády sa síce odvoláva na potrebu účinnejšieho boja proti úžere, no prakticky nevysvetľuje potrebu ani prínosy zavedenia nového ukazovateľa odplata, len stroho konštatuje, že sa zavádza: „*Účelom návrhu nariadenia vlády je vykonať novelizované znenie § 53 ods. 6 a § 53c Občianskeho zákonníka a v súlade so splnomocňovacími ustanoveniami ustanoviť odplatu a najvyššiu prípustnú výšku odplaty, ktorú možno od spotrebiteľa požadovať.*“¹⁴

Hlavnými výhodami nového ukazovateľa odplata je zrozumiteľný a ľahšie zapamätateľný názov v porovnaní s ukazovateľom RPMN a tiež jednoduchší výpočet – zvládnuteľný aj bez úverovej kalkulačky.

Zásadným nedostatkom odplaty je výrazná nepresnosť tohto ukazovateľa vo vzťahu k reálnej cene úveru, čo vyplynulo z ignorovania zásad finančnej matematiky pri tvorbe vzorca výpočtu odplaty.

Výhrady k zavedeniu odplaty ako referenčnej veličiny mala aj Slovenská banková asociácia, ktorá v pripomienkovom konaní k *Nariadeniu Vlády SR č. 141/2014 z 28.5.2014* odporučila „odplatu definovať obdobne ako je definovaný ukazovateľ ročnej percentuálnej miery nákladov; tento ukazovateľ je definovaný na pôde EÚ a zároveň je jediným ukazovateľom, ktorý zohľadňuje aj časovú hodnotu peňazí – jednu zo základných ekonomických veličín, ktorá nie je braná do úvahy ani v jednom z návrhov nariadenia.“¹⁵

NAJVYŠŠIA PRÍPUSTNÁ VÝŠKA ODPLATY PRI SPOTREBITEĽSKÝCH ÚVEROCH A PŮŽIČKÁCH

	RPMN v 1Q2015 (v %)	Max. výška odplaty (v %)	Poznámka
Spotrebiteľské úvery <3M alebo spotrebiteľské úvery do 100 eur	-	30,00	stanovené fixne
Spotrebiteľské úvery na 3-6M	15,11	30,22	
Spotrebiteľské úvery na 6-12M	21,12	42,24	2-násobok priemernej RPMN bánk pri obdobnom úvere alebo pôžičke
Spotrebiteľské úvery na 1-5R	18,87	37,74	
Spotrebiteľské úvery na 5-10R	11,93	23,86	
Spotrebiteľské úvery na >10R	5,19	10,38	za predch. obdobie

zdroj: Ministerstvo financií SR a vlastné prepočty

13 <http://www.zbierka.sk/sk/predpisy/141-2014-z-z-p-35710.pdf>

14 <http://www.rokovania.sk/File.aspx/ViewDocumentHtml/Mater-Dokum-165156?prefixFile=m>

15 <http://www.rokovania.sk/File.aspx/ViewDocumentHtml/Mater-Dokum-165158?prefixFile=m>

Slovenská banková asociácia upozornila, že „navrhnutý výpočet celkovej odplaty neodrkadľuje reálne náklady úveru, pretože pri niektorých typoch nákladov nezohľadňuje časovú hodnotu; vzorce navrhované v ods. 3) sú neúplné, a preto nepokrývajú všetky možné situácie, ktoré môžu

nasť pri poskytovaní pôžičiek alebo úverov.“ Citované pripomienky neboli zo strany predkladateľa akceptované.

V nasledujúcej časti uvádzame niekoľko modelových situácií:

PRÍKLAD 1

Parametre pôžičky

Suma pôžičky	1 000 € na obdobie 12 mesiacov
Ročný úrok	40 %
Bez poplatkov	

Výpočet odplaty

Úrok	40 %	
Úrokový strop	42,2 %	fixný, podľa vyhlášky
Odplata	40,0 %	✓
RPMN	48,2 %	×

Komentár

Odplata v tomto prípade poskytuje zavádzajúce informácie pre spotrebiteľa a spotrebiteľ môže nadobudnúť mylný dojem, že úver je lacnejší v porovnaní s reálnou cenou úveru.

PRÍKLAD 2

Parametre pôžičky

Suma pôžičky	1 000 € na obdobie 24 mesiacov
Ročný úrok	22 %
Poplatok za spracovanie	100 €
Poplatok za poskytnutie úveru	3 % zo sumy úveru
Mesačný poplatok za správu úveru	0,05 % z polovice sumy úveru

Výpočet odplaty

Úrok	40 %	
Poplatok za spracovanie	10 %	jednorazové plnenie v peniazoch 100 € / suma pôžičky 1 000 € x 100
Poplatok za poskytnutie úveru	3 %	jednorazové plnenie v percentách = plnenie za rok v percentách
Mesačný poplatok za správu úveru	0,3 %	opakujúce plnenie v percentách za kratšie obdobie ako jeden rok (mesačný poplatok) 0,05 % x 12 (prepočítané na obdobie jedného roka) x podiel sumy, z ktorej sa vypočítava plnenie a sumy pôžičky (500 € / 1 000 € = 0,5)
Úrokový strop	37,7 %	2-násobok RPMN
Odplata	35,3 %	✓
RPMN	42,0 %	×

Komentár

Odplata aj v tomto prípade poskytuje zavádzajúce informácie pre spotrebiteľa a spotrebiteľ môže nadobudnúť mylný dojem, že úver je lacnejší v porovnaní s reálnou cenou úveru.

PRÍKLAD 3

Parametre pôžičky

Suma pôžičky	1 000 € na obdobie 12 mesiacov
Ročný úrok	0 %
Poplatok za spracovanie	400 €

Výpočet odplaty

Úrok	0 %	
Poplatok za spracovanie	40 %	jednorazové plnenie v peniazoch 400 € / suma pôžičky 1 000 € x 100
Úrokový strop	42,2 %	2-násobok RPMN
Odplata	40,0 %	✓
RPMN	177,9 %	×

Komentár

V prípade bezúročných pôžičiek s vysokým vstupným poplatkom odplata vyslovene dezinformuje spotrebiteľov, keďže reálna cena úveru meraná prostredníctvom RPMN je viac než štvornásobne vyššia. Ak totiž klient z úveru 1000 € vzápätí zaplatí poplatok 400 €, reálne mu nebankovka požičala iba 600 €, pričom spolu za rok splatí až 1400 €.

PRÍKLAD 4

Parametre pôžičky

Suma pôžičky	100 € na obdobie 15 dní
Ročný úrok	0 %
Poplatok za spracovanie	0 €
Poplatok za predĺženie doby splatnosti o 15 dní:	25 €

Výpočet odplaty - alternatíva bez predĺženia doby splatnosti

Úrok	0 %	
Úrokový strop	30,0 %	2-násobok RPMN
Odplata	0 %	✓
RPMN	0 %	✓

Výpočet odplaty - alternatíva s predĺžením doby splatnosti v priebehu trvania zmluvy

Úrok	0 %	
Poplatok za predĺženie doby splatnosti	25 %	jednorazové plnenie v peniazoch (poplatok za poskytnutie pôžičky) 25 € / suma pôžičky 100 € x 100
Úrokový strop	30,0 %	fixný, podľa vyhlášky
Odplata	25,0 %	✓
RPMN	1855,6 %	×

Komentár

Tento príklad poukazuje na nebezpečenstvo osobitných poplatkov za zmenu úverových podmienok (v tomto prípade predĺženie doby splatnosti) i extrémne zavádzajúci údaj o odplate. Veriteľ ponúka pôžičku na 15 dní bez úrokov i poplatkov. Po jej poskytnutí ponúka možnosť predĺžiť splatnosť z 15 na 30 dní (čo mnoho dlžníkov v tomto segmente ochotne využije), pričom už žiada poplatok 25 €. Ten dramaticky zvyšuje reálnu cenu úveru. Regulovaná odplata je podľa chybného vzorca v nariadení vlády stále prijateľných 25 %. Korektne vypočítaná RPMN za celý mesiac (15 dní bez poplatku + 15 dní s poplatkom) predstavuje astronomických 1855,6 %!

Parametre pôžičky

Suma pôžičky	100 € na 1 mesiac
Ročný úrok	0 %
Poplatok za poskytnutie pôžičky	10 €

Výpočet odplaty

Úrok	0 %	
Poplatok za poskytnutie pôžičky	10 %	jednorazové plnenie v peniazoch (poplatok za poskytnutie pôžičky) 2,50 € / suma pôžičky 100 € x 100
Úrokový strop	30,0 %	fixný, podľa vyhlášky
Odplata	10,0 %	✓
RPMN	254,1 %	×

Komentár

V prípade pôžičiek s veľmi krátkou dobou splatnosti a poplatkom plateným už pri poskytnutí pôžičky odplata dezinformuje spotrebiteľov ešte výraznejšie. Podľa vzorca v nariadení vlády sa jednorazové plnenie delí iba sumou úveru. Ak poplatok predstavuje 10 % hodnoty úveru, odplata je 10 % bez ohľadu na to, či ide o úver na rok alebo iba mesiac, či týždeň. Reálna cena úveru meraná prostredníctvom RPMN je v prípade úveru na 1 mesiac až 25-násobne vyššia.

Uvedené príklady ukazujú, že snaha o zjednodušenie výpočtu a nezohľadnenie princípov finančnej matematiky viedli k tomu, že odplata vo všetkých prípadoch dosiahla nižšie hodnoty ako RPMN. Naviazanie úrokových stropov na hodnotu odplaty nezabránilo finančným inštitúciám ponúkať i také pôžičky, ktoré výrazne prekračujú dvojnásobok RPMN a vykazujú znaky úžery, hoci z ukazovateľa odplata to nemusí byť zrejmé (viď príklad 3, ktorý poukazuje na nedokonalosť úpravy odplaty pri bezúročných pôžičkách s vysokým vstupným poplatkom, a príklad 5, ktorý poukazuje na neefektívnosť regulácie ako takej vo vzťahu k poplatkom za zmenu úverových podmienok, ktoré sa nezohľadňujú pri pôvodnom výpočte odplaty či RPMN).

Napriek častým zmenám zákonov regulujúcich úverovanie spotrebiteľov, vyššie popísané okno zostalo otvorené až do decembra 2015. Vtedy konečne Národná rada SR v rámci ostatnej novely doplnila zákon tak, že do úrokových stropov sa musí zmestiť nielen chybné počítaná odplata ale aj reálnu cenu úveru vyjadrujúca RPMN, ako to bolo do roku 2010.

Úrokové stropy zrušené prvou vládou Roberta Fica na jar 2010 sú tak pri najkratších (a spravidla najdrahších) spotrebiteľských úveroch naozaj obnovené až po bezmála šiestich rokoch. Na úplnom konci štvorročného obdobia s väčšinou strany Smer-SD v Národnej rade SR.

Nezmyselne definovaná odplata zostáva v právnom poriadku naďalej. Hoci už neumožňuje vyhnúť sa

stropom (uplatňovaným opäť aj na RPMN), naďalej pletie spotrebiteľov zavádzajúcimi údajmi o cene úverov so splatnosťou kratšou ako 12 mesiacov.

ZÁVER

Z príkladov, ktoré uvádzame v tejto časti analýzy, vyplýva, že odplata je pri súčasnej definícii zavádzajúca a môže viesť k poškodzovaniu spotrebiteľov. Z reprezentatívneho prieskumu, ktorý sme v súvislosti s analýzou realizovali, vyplýva, že najviac – až 36,2 % – spotrebiteľov sa pri rozhodovaní o úvere najviac zaujíma o úrok vrátane všetkých poplatkov (čiže o RPMN). Ďalších 34,7 % chce vedieť, koľko pri splácaní úveru preplatia. Odplatu považuje za najlepšie vyjadrenie ceny pôžičky iba 13 % respondentov. Preto odporúčame z legislatívy úplne vypustiť ukazovateľ odplata a cenu úveru komunikovať spotrebiteľom aj regulovať stropmi výhradne na základe hodnôt RPMN.

5

REPREZENTATÍVNY PRIESKUM

Súčasťou analýzy je prieskum zameraný na vybrané otázky súvisiace s poskytovaním úverov spotrebiteľom na Slovensku. Poslúžil na zmeranie rozšírenosti rôznych názorov verejnosti na nebankovky, praktických postojov k využívaniu ich služieb i skúseností (osobných i sprostredkovaných) s negatívnymi následkami pôžičiek od nebankoviek. Zmapoval ďalej vnímanie hlavných dôvodov, pre ktoré úvery neraz končia vážnymi následkami pre dlžníka, a tiež možnosti, ako tomu možno predchádzať (v oblasti regulácie i vzdelávania). Otestoval tiež sklon ľudí v prípade finančných ťažkostí požičať si mimo bánk či dokonca od neznámych subjektov, ako aj ich spôsobilosti rozlišovať, čo najlepšie vyjadruje cenu úveru, či rozpoznať neprímerane drahú ponuku ponúkaného úveru.

V tejto časti prezentované údaje sú výsledkom reprezentatívneho kvantitatívneho prieskumu, ktorý pre INEKO uskutočnila agentúra FOCUS v dňoch od 31. marca do 8. apríla 2015 prostredníctvom siete vyškolených anketárov na reprezentatívnej vzorke 1 027 dospelých obyvateľov SR.

Údaje boli zozbierané metódou štandardizovaných rozhovorov (face-to-face interviews) zaznamenaných do dotazníka/ notebooku. Respondenti boli vyberaní kvótnym výberom. Výberovými znakmi boli pohlavie, vek, vzdelanie, národnosť, veľkosť sídla a kraj bydliska. Vzorka respondentov je reprezentatívna pre dospelú populáciu SR. Všetky údaje uvedené v tabuľkách a grafoch sú v percentách.

OTÁZKA 1

CELKOVÉ VNÍMANIE NEBANKOVIEK

Prvá otázka je sondou do celkového vnímania nebankových spoločností, ktoré poskytujú spotrebiteľské úvery a pôžičky:

C) „Nebankovky sú pascou – umožňujú zadlžiť sa aj ľuďom neschopným splácať, ktorí na to doplatia (napríklad exekúciou ich majetku).“

E) „Pri omeškaní splátok postupujú nebankovky tvrdšie ako banky a rýchlo siahajú k exekúciám.“

„Teraz sa budeme rozprávať o tzv. nebankových spoločnostiach alebo nebankovkách, ktoré poskytujú spotrebiteľské úvery a pôžičky. Do akej miery ich podľa vás vystihujú nasledujúce výroky?“

		úplne vystihuje	skôr vystihuje	skôr nevystihuje	vôbec nevystihuje	(nieve)
A	Nebankovky zdierajú ľudí cez vysoké úroky a poplatky, zapríčiňujú/ prehľbujú ich finančné problémy.	71,7	20,6	3,0	0,9	3,8
B	Nebankovky sú prínosom a dobrým riešením pre ľudí, ktorým banky nechcú požičať.	8,6	21,8	28,8	34,5	6,3
C	Nebankovky sú pascou – umožňujú zadlžiť sa aj ľuďom neschopným splácať, ktorí na to doplatia (napríklad exekúciou ich majetku).	65,6	25,7	3,2	1,6	3,9
D	Bez nich by si ľudia požičiavali s ešte horšími podmienkami, napr. od úžerníkov.	10,5	31,8	28,0	17,6	12,0
E	Pri omeškaní splátok postupujú nebankovky tvrdšie ako banky a rýchlo siahajú k exekúciám.	52,8	30,7	5,0	1,9	9,6
F	Sú korektné i nekorektné nebankovky, netreba všetky hádzať do jedného vreca.	9,3	27,5	29,7	18,6	15,0

Šesť výrokov, ku ktorých výstižnosti sa mali respondenti vyjadriť, bolo vybraných nasledovne:

- 3 výroky hodnotia nebankovky negatívne (A, C, E),
- 2 výroky pripúšťajú, že pre niektorých ľudí sú dobrým riešením (B, D),
- 1 výrok je neutrálny (F) – pripúšťajúci rozdielnosti a odmietajúci plošné zatracovanie: „Sú korektné i nekorektné nebankovky, netreba všetky hádzať do jedného vreca.“

Odpovede ukazujú mimoriadne vysokú mieru súhlasu respondentov s ponúknutými negatívnymi výrokmami:

A) „Nebankovky zdierajú ľudí cez vysoké úroky a poplatky, zapríčiňujú/ prehľbujú ich finančné problémy.“

Prvé dva výroky (A a C) považuje za výstižné až 9 z 10 dospelých obyvateľov SR, pri treťom viac ako 8 z 10. Navyše, pri všetkých troch výrazne dominuje striktnejšia z dvoch súhlasných odpovedí: „úplne vystihuje“. Iba podľa 4 až 7 % z oslovených uvedené negatívne výroky nebankovky nevystihujú (aj podiel odpovedí „nieve“ je v dvoch prípadoch sotva 4-percentný, v treťom sa blíži k 10 %).

Diametrálne odlišné je rozloženie odpovedí pri pozitívnejších výrokoch na adresu nebankoviek:

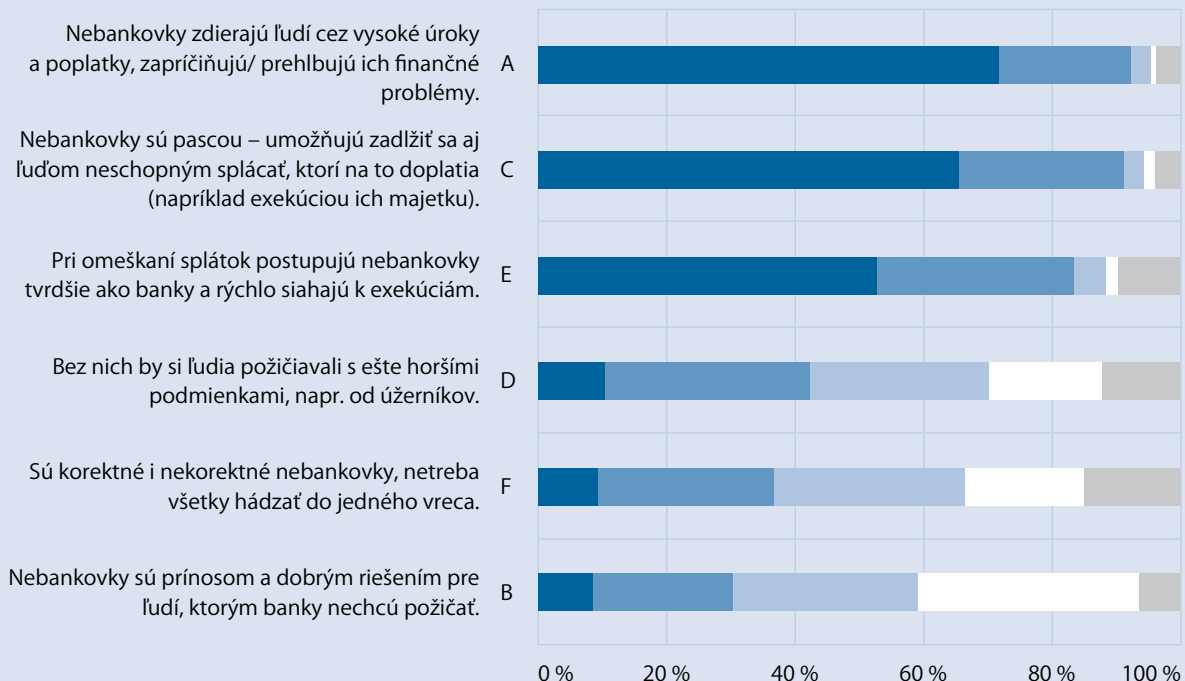
B) „Nebankovky sú prínosom a dobrým riešením pre ľudí, ktorým banky nechcú požičať.“

D) „Bez nich by si ľudia požičiavali s ešte horšími podmienkami, napr. od úžerníkov.“

S prvým z uvedených výrokov súhlasia traja z desiatich respondentov, nesúhlasí vyše dvojnásobne vyšší počet. S druhým výrokom súhlasí 42 % a nesúhlasí 46 % účastníkov prieskumu.

AKO NEBANKOVKY VYSTIHUJÚ NASLEDOVNÉ VÝROKY?

■ úplne vystihuje ■ skôr vystihuje ■ skôr nevystihuje ■ vôbec nevystihuje ■ (nevie)



Na základe uvedeného možno konštatovať, že **aj keď vyše 90 % populácie považuje negatívne výroky o nebankovkách za výstižné, vyše 40 % ľudí zároveň pripúšťa, že bez nich by si časť ľudí požičiavala s ešte horšími podmienkami.**

Nekorektnosť počínania niektorých nebankoviek v predchádzajúcich rokoch s neraz dramatickými dopadmi na životné osudy tisícov ich klientov zanechala hlbokú negatívnu stopu v povedomí ľudí. Pritom je zrejmé, že táto sa nespája len s konkrétnymi (nekorektnými) nebankovkami ale s celým segmentom podnikania. Okrem silného stotožnenia sa s plošne negatívnymi výroky o podnikaní nebankoviek to ilustrujú aj postoje k výroku, ktorý práve plošne zatracovanie odmieta:

F) „Sú korektné i nekorektné nebankovky, netreba všetky hádzať do jedného vreca.“

Uvedený výrok vystihuje realitu len podľa 37 % respondentov, naopak nevystihuje až podľa 48 % opýtaných. **Až polovica obyvateľov SR tak odmieta uznať, že na trhu sú aj korektné nebankovky** poskytujúce spotrebiteľské úvery (zostávajúcich 15 % odpovedalo „neviem“).

Podľa staršieho prieskumu agentúry FOCUS z októbra 2014 nemalo žiadnu zmluvu o úvere/

pôžičke (ani od banky ani od nebankovky) až 77 % dospelých obyvateľov SR. Hoci časť z nich mohla mať úver v minulosti, aj tak je pravdepodobné, že väčšina ľudí nemá vlastnú skúsenosť so žiadnym úverom. Ešte zriedkavejšia je osobná skúsenosť s úverom od nebankovky. Je teda zrejmé, že väčšina ľudí si na tento segment finančného trhu vytvorila názor iba na základe sprostredkovaných skúseností iných ľudí, resp. medializovaných prípadov.

Je pochopiteľné, že médiá venujú priestor práve negatívnym skúsenostiam, najmä prípadom nekorektného počínania. Na takéto prípady následne reagujú aj politici. Žiaľ, veľmi často bez menovania konkrétnej spoločnosti. A tak **namiesto spájania pochybných praktík s konkrétnymi firmami (ktoré by ich zreteľne odlíšilo a včas diskvalifikovalo) sa nezriedka hovorí len o „nebankovke“, čím sa škody na reputácii prenášajú z vinníka aj na jeho konkurentov v biznise (bez ohľadu na čo, či podnikajú eticky alebo nie).**

OTÁZKA 2

AKO BY ĽUDIA RADILI ZNÁMYM

Druhá otázka zisťovala, ako by respondenti poradili či pomohli známemu, ktorý si potrebuje požičať a v banke neuspel:

Obrátiť sa na nebankovku by radilo 7,5 % respondentov. Skôr nie na túto možnosť odpovedala vyše štvrtina opýtaných, kategorické „určite nie“ vyslovili až šiesti z desiatich. Sklon poradiť známemu úver od nebankovky klesá s rastúcim vekom (z 11 % na 5 %) a ešte viac so vzdelaním respondentov (z 15 % v prípade ľudí so ZŠ na 3 % u ľudí s VŠ). Z ľudí žijúcich v domácnosti s čistým mesačným príjmom do 500 eur by však nebankovku

„Predstavte si, že sa na vás obráti niekto, koho dobre poznáte. Potrebuje si požičať 1500 eur, ale v bankách nepochodil (pretože potrebuje ručiteľa) a žiada vás o pomoc alebo radu. Ako zareagujete? Vyjadrite sa, prosím, ku každej z nasledovných možností.“

	určite áno	skôr áno	skôr nie	určite nie	(nevie)
A Boli by ste ochotný/-á ručiť mu za úver od banky?	1,7	13,4	31,4	49,7	3,9
B Požičali by ste mu vy sám/sama?	3,2	22,8	28,7	40,6	4,7
C Poradili by ste mu obrátiť sa na nebankovku?	0,9	6,6	26,6	60,8	5,2
D Boli by ste ochotný/-á ručiť mu za úver od nebankovky?	0,4	1,8	17,1	78,7	2,0
E Poradili by ste mu, ako si vybrať bezpečnú (korektnú) nebankovku?	2,0	10,6	28,6	51,2	7,5
F Pokúsili by ste sa ho presvedčiť, nech sa nezadlžuje a radšej počká, kým si našetrí?	31,0	41,5	10,6	9,1	7,9

Ochotu ručiť za úver od banky deklaruje v priemere 15 % respondentov, v domácnostiach s vyšším príjmom (nad 1300 eur) to bolo vyše 22 % opýtaných. Z regionálneho hľadiska vyčnieva podstatne vyššia ochota ručiť za bankový úver v Žilinskom kraji (vyše štvrtina opýtaných).

Ešte viac ľudí deklaruje ochotu priamo požičať osobe, ktorú dobre pozná. V priemere je to 26 % respondentov. Z ľudí s vysokoškolským vzdelaním až takmer 42 %. Popri vyšších príjmoch a pravdepodobne i úsporách ľudí v tejto skupine môže otvorenejší postoj k tejto možnosti súvisieť aj s jej väčšou racionálnosťou v porovnaní s ručením za úver.¹⁶ Z regionálneho hľadiska je ochota požičať významne nadpriemerná v Žilinskom kraji a Bratislavskom kraji (35, resp. 33 %), naopak výrazne podpriemerná v Banskobystrickom kraji (iba 14 %).

radilo 14 % a z nezamestnaných až 17 %. Okrem často nižšieho vzdelania to pravdepodobne reflektuje fakt, že ľudia v týchto skupinách len zriedka môžu známym sami požičať či ponúknuť ručenie. Zároveň viacerí môžu mať vlastnú skúsenosť s nedostupnosťou úverov od bánk, prípadne aj pozitívnu skúsenosť s úverom od korektnej nebankovky. Aj v týchto skupinách by však výrazná väčšina ľudí neodporúčala obrátiť sa na nebankovku, čo indikuje, že spravidla vyššia cena úveru alebo negatívne skúsenosti sú silno vnímané naprieč celou spoločnosťou, vrátane ekonomicky slabších skupín obyvateľstva.

Ochotu ručiť za úver od nebankovky deklarujú iba 2 percentá zo všetkých respondentov. Z desiatich dospelých obyvateľov SR dvaja hovoria na túto možnosť „skôr nie“, až ôsmi jednoznačne „určite nie“.

Známeho, ktorý nedostal bankový úver, by sa až takmer tri štvrtiny (73 %) respondentov pokúsili presvedčiť, aby sa nezadlžoval a radšej počkal, kým si našetrí. Regionálne porovnanie odpovedí ukazuje, že od zadlžovania by známych odhovárало až 84 % ľudí v Žilinskom kraji, ale iba 63 – 68 % ľudí v Prešovskom kraji, Banskobystrickom kraji i Bratislavskom kraji.

¹⁶ Ak požičajú len za úrok podobný úročeniu vkladov v bankách (za ušlé úroky z termínovaného vkladu), riziko neschopnosti dlžníka splácať je nižšie oproti situácii, keby ručili napr. za spotrebiteľský úver. Pri ňom sú totiž splátky navýšené aj o dvojciferné úročenie. V prípade problémov dlžníka za neho musia splatiť zostatok požičanej sumy aj s úrokmi. Samozrejme, pri vynechaní banky nič nebráni tomu, aby sa súkromné osoby (za predpokladu silnej vzájomnej dôvery) dohodli na úroku, ktorý bude pre obe strany výhodnejší ako im ponúka banka (teda medzi úrokmi z úsporných vkladov a povedzme spotrebiteľských úverov). Uvedené možnosti prirodzene nie sú reálne tam, kde chýbajú disponibilné úspory alebo vzájomná dôvera.

Napriek uvedenému sú ľudia, ktorí napriek odhováraniu po úveroch siahnu. Niektorí pre nedočkavosť a sklón utrácať viac než si môžu dovoliť. Iní preto, lebo sa ocitli v mimoriadnej životnej situácii a úver objektívne potrebujú. Ak vo svojom okolí nemajú ľudí, ktorí im môžu a sú ochotní požičať či ručiť za bankový úver, pravdepodobne sa obrátia na nebankovku (v horšom prípade v niektorých komunitách na úžerníkov). Dokážu im známi poradiť, ako sa pri požičiavaní nepopáliť?

Ako si vybrať bezpečnú (korektnú) nebankovku by známemu poradilo iba necelých 13 % respondentov (len 2 % odpovedali „určite áno“). O niečo viac si na to trúfajú mladší ľudia do 34 rokov (16 %). Prakticky vo všetkých významných socio-demografických skupinách si bezpečnú nebankovku netrúfa poradiť až 8 z 10 respondentov. Toto možno považovať za jeden z najzávažnejších praktických dôsledkov nerozlišujúceho, ale naopak paušálne odmietavého pohľadu na nebankovky na Slovensku. **Napriek obrovským rozdielom v podmienkach, za ktorých rôzne nebankovky požičiavajú, i diametrálnym rozdielom v korektnosti, 80 % ľudí vo veku od 18 rokov by neporadilo, ako si vybrať bezpečnú nebankovku. A iba dve percentá sú si isté, že by tak urobili. Nerozlišovanie korektných a nekorektných poskytovateľov je pravdepodobne jednou z dôležitých príčin, prečo dokázali aj mimoriadne nekorektné nebankovky na Slovensku dlhodobo prežívať a dokonca expandovať.**

OTÁZKA 3

NEGATÍVNE SKÚSENOSTI – OSOBNÉ I SPROSTREDKOVANÉ

Tretia otázka v reprezentatívnom prieskume meria, ako rozšírené sú osobné či sprostredkované skúsenosti s vynucovaním plnenia záväzkov z pôžičiek od nebankovky:

iba 1,5 % respondentov, naopak v Trnavskom kraji až takmer 10 %. Výrazné sú aj rozdiely v širšej rodine – v prvých dvoch z uvedených krajov ich má iba desatina opýtaných, v Trnavskom kraji až 26 %.

Respondenti, ktorí majú osobnú či sprostredkovanú skúsenosť s hrozbou exekúcie či straty bývania v dôsledku pôžičky od nebankovky, vyjadrovali v odpovediach na otázku č. 1 jednoznačnejší súhlas s negatívnymi výrokmi o nebankovkách. Naopak

„Poznáte osobne niekoho, kto kvôli pôžičke z nebankovky čelil exekúcii, prípadne mu hrozilo, že príde o dom alebo byt?“

	áno	nie	(nevie)
A Stalo sa to vám alebo vašej domácnosti?	6,5	93,5	—
B Mali ste taký prípad vo vašej širšej rodine?	16,5	79,6	3,9
C Stalo sa to niekomu inému mimo vašej rodiny, koho osobne poznáte?	41,6	53,3	5,2

Až 6,5 % respondentov reprezentatívneho prieskumu tvrdí, že sami (ich domácnosť) čelili exekúcii alebo im hrozilo, že prídu o dom alebo byt kvôli pôžičke z nebankovky. Bezmála 17 % malo taký prípad v širšej rodine. Až takmer 42 % pozná takýto prípad v okruhu ľudí, ktorých osobne pozná.

Negatívnu skúsenosť vo vlastnej i širšej rodine priznáva významne viac žien ako mužov (7,6 % vs 5,3 %, v širšej rodine 17,4 % vs 15,4 %). Čiastočným vysvetlením môže byť spravidla väčšia zraniteľnosť domácností bez muža. Výrazný rozdiel v priznaných skúsenostiach z vlastnej domácnosti však môže mať aj ďalšie vysvetlenia. Napríklad nižšiu ochotu mužov priznať existenčné ťažkosti v rodine, ktorej sú (alebo by mali byť) živiteľmi alebo väčšia citlivosť žien a možné zahrnutie skúseností s upomienkami, ktoré možnosťou exekúcie iba pohrozili (v niektorých prípadoch môže ísť aj o čerpanie úverov bez vedomia manžela).

Hrozbu exekúcie majetku či až straty bývania v dôsledku nebankovej pôžičky zažilo už takmer 12 % domácností s čistým mesačným príjmom do 700 eur. Takéto prípady sa však nevyhýbajú ani solventnejším skupinám – podobnú skúsenosť má takmer päť percent domácností s čistým príjmom vyšším ako 1500 eur. Z nezamestnaných priznáva, že sa v takejto situácii už ocitli, až 17%.

Prekvapivo výrazné sú regionálne rozdiely, keď v Trenčianskom kraji osobnú skúsenosť s hrozbou exekúcie uviedlo len 2,5 % a v Nitrianskom kraji dokonca

pozitívnu úlohu nebankoviek však nevidia zriedkavejšie ale podobne ako priemer populácie. Až tretina opýtaných napriek negatívnej skúsenosti súhlasí s výrokom: *Nebankovky sú prínosom a dobrým riešením pre ľudí, ktorým banky nechcú požičať. A až dve pätiny pripúšťajú, že bez nebankoviek by si ľudia požičiavali s ešte horšími podmienkami, napr. od úžerníkov.*

OTÁZKA 4

PREČO ÚVERY KONČIA EXEKÚCIOU

Štvrtá otázka ukazuje, ako ľudia vnímajú hlavné dôvody, pre ktoré úvery končia vážnymi následkami pre dlžníka:

však dáva tento dôvod len 14 % opýtaných, teda sotva polovica v porovnaní s predchádzajúcou i nasledujúcou príčinou.

Triádu najčastejších dôvodov, pre ktoré úvery od nebankoviek neraz vedú k exekúciám či iným vážnym následkom pre dlžníka, dopĺňa nedečkavosť

„Aké sú podľa vás najčastejšie dôvody, že takéto prípady končia exekúciou či inými vážnymi následkami pre dlžníka? Najskôr si prečítajte celý zoznam a následne vyberte prosím najviac tri dôvody a uveďte ich v poradí od najčastejšieho.“

	1. miesto	2. miesto	3. miesto
A Túžba mať veci hneď a nečakať, kým si našetrí	29,5	8,2	9,1
B Neuvedomenie si vysokej ceny úveru a precenenie vlastných schopností splácať úver(y) popri iných výdavkoch	30,3	21,8	11,5
C Neférový prístup nebankovky (zavádzanie, neúplné informovanie o podmienkach úveru)	12,3	18,8	12,9
D Zlé posúdenie klienta nebankovkou (pôžičku vôbec nemal dostať, dalo sa čakať, že ju nedokáže splatiť)	5,2	8,9	8,7
E Nečakaná strata zamestnania/príjmu	14,4	22,1	15,9
F Neriešenie problémov so splácaním, nekomunikácia s veriteľom (nebankovkou)	3,4	9,3	13,0
G Neochota nebankovky riešiť problém inak ako siahnutím na majetok (nevie / nevedel ďalšiu odpoveď)	2,3 2,6	5,6 5,5	18,0 11,1

Sedem dôvodov, z ktorých mali respondenti vybrať tri najčastejšie, bolo vybraných nasledovne:

- 3 dôvody sú subjektívnym zlyhaním dlžníka (A, B, F),
- 1 dôvod je objektívnym zlyhaním/nečakanou stratou príjmu dlžníka (E),
- 3 dôvody sú subjektívnym zlyhaním veriteľa (C, D, G).

Odpovede prinášajú zaujímavé zistenie. **Najčastejšie dôvody, pre ktoré úvery neraz vedú k exekúciám či iným vážnym následkom, pripisuje väčšina respondentov faktorom (zlyhaniam) na strane dlžníka.**

Najviac, až 64 % respondentov radí medzi tri najčastejšie dôvody *Neuvedomenie si vysokej ceny úveru a precenenie vlastných schopností splácať úver(y) popri iných výdavkoch*. Inými slovami: nízku finančnú gramotnosť. Až traja z desiatich opýtaných radia tento dôvod dokonca na prvé miesto.

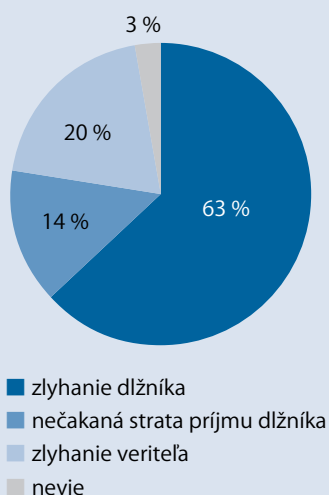
Podľa vyše 52 % ľudí patrí medzi tri najčastejšie dôvody *nečakaná strata zamestnania/príjmu*. Na prvé miesto

v spotrebiteľskom správaní (*Túžba mať veci hneď a nečakať, kým si našetrí*). Medzi top 3 ich zaradilo takmer 47 % opýtaných. Väčšina z nich dokonca na prvé miesto – pre troch z desiatich ľudí je to dôvod číslo 1.

Podľa respondentov prvá z troch ponúknutých príčin, ktoré sú zlyhaním nebankovky, sa v prieskume zaradila až na štvrté miesto. *Neférový prístup nebankovky (zavádzanie, neúplné informovanie o podmienkach úveru)* radí medzi tri najčastejšie dôvody problémov 44 % opýtaných. Na prvé miesto však túto príčinu zaradilo iba 12 % účastníkov prieskumu, teda každý osmy.

Podstatne menej ľudí pripisuje vážne následky, ktorým čelia niektorí dlžníci nebankoviek, iným príčinám vyjadrujúcim zlyhanie nebankoviek: *Neochota nebankovky riešiť problém inak ako siahnutím na majetok* alebo *Zlé posúdenie klienta nebankovkou (pôžičku vôbec nemal dostať, dalo sa čakať, že ju nedokáže splatiť)*. Medzi tri najčastejšie zo siedmich ponúknutých príčin ich radí iba štvrtina opýtaných. Na prvé miesto ich dali len dve percentá, resp. päť percent respondentov. Podobne na chvoste vo vnímaní najčastejších príčin problémov sa umiestnilo *Neriešenie problémov so splácaním, nekomunikácia s veriteľom (nebankovkou)*.

NAJČASTEŠIA PRÍČINA PROBLÉMOV S ÚVERMI

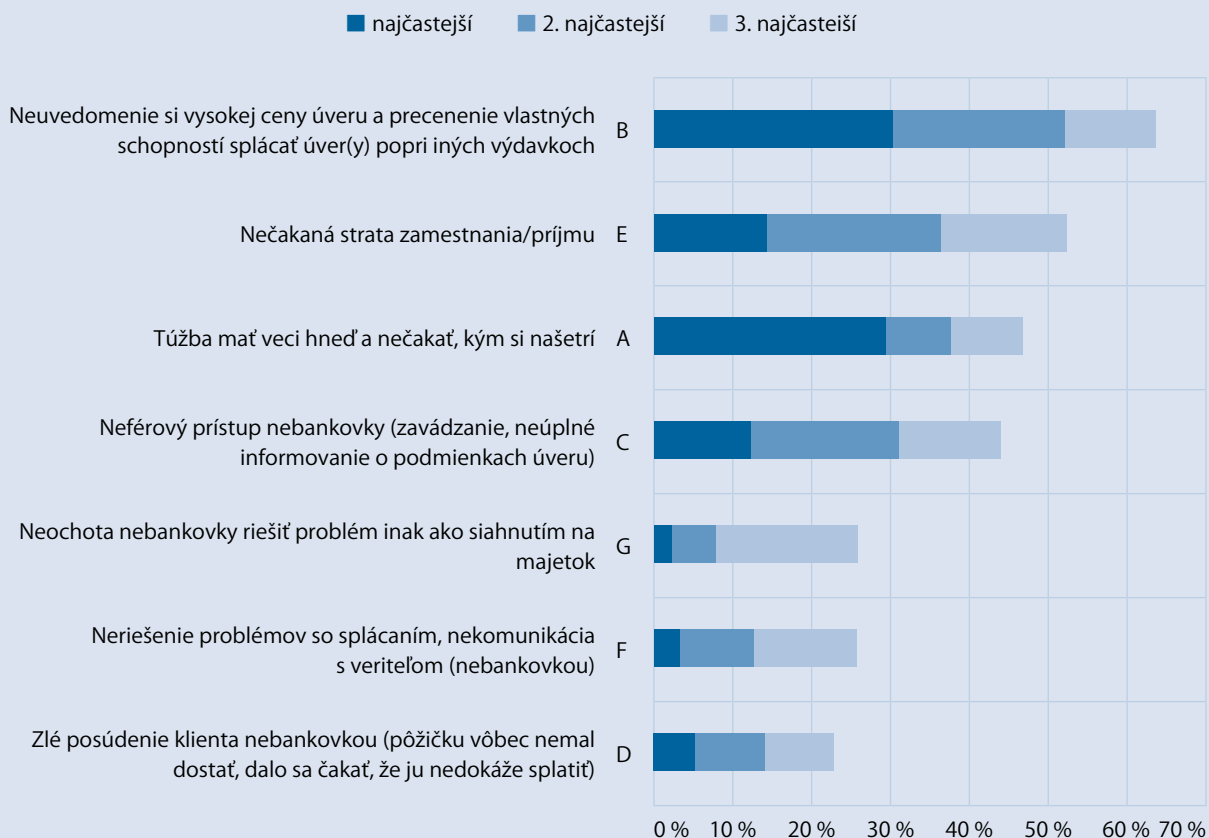


Fakt, že medzi siedmimi ponúknutými príčinami ťažkých následkov úverov sa zlyhania veriteľa (nebankovky) umiestnili až na štvrtej, piatej a siedmej priečke, sa môže javiť ako prekvapivý. Najmä v kontexte silne negatívneho vnímania nebankoviek, ilustrovaného odpoveďami na otázku č. 1.

Početné negatíva spojené s pôsobením nebankoviek na Slovensku sú teda predovšetkým dôsledkom zlyhávania dlžníkov. Či už v dôsledku nízkej finančnej gramotnosti alebo spotrebiteľskej nedočkavosti. V tejto súvislosti sa možno obávať, že doterajšie snahy politikov a tvorcov legislatívy reagovať predovšetkým väčšou reguláciou podnikania nebankoviek, nemusia priniesť želané výsledky. Keďže sa ukazuje, že jadro problému je v zlyhaniach na strane dlžníkov, kľúčom k riešeniu by malo byť vzdelávanie a osveta.

Ak cesta k problémom najčastejšie začína nevedením si vysokej ceny úveru a precenením vlastných schopností splácať ho, riešením je systémovo riešiť finančnú (ne)gramotnosť obyvateľstva. Zásadný deficit vzdelávania na tomto poli dosiaľ pretrváva. **Práve zväčšovanie finančnej gramotnosti je (malo by byť) základom prevencie.** Nielenže obmedzí zlyhávanie dlžníkov ale tiež výrazne zmenší priestor na zavádzajúce či neúplné informovanie o podmienkach úveru. Či už ide o skutočnú snahu zavádzať (a teda zlyhanie nebankovky) alebo nedostatočné schopnosti porozumenia na strane klienta.

DÔVODY, PRE KTORÉ ÚVERY KONČIA VÁŽNYMI NÁSLEDKAMI PRE DLŽNÍKA



OTÁZKA 5

AKO PREDCHÁDZAŤ EXISTENČNÝM PROBLÉMOM Z TITULU PŮŽIČIEK

Piata otázka prieskumu sonduje vnímanie dôležitosti rôznych opatrení na poli prevencie:

Celkovo možno konštatovať, že opatrenia na poli regulácie považuje za najdôležitejšie väčšia časť dospelaj populácie. Aj potreba vzdelávania a osvedy je však vnímaná pomerne široko, pričom viac ako tretina respondentov ju radí dokonca na prvé miesto.

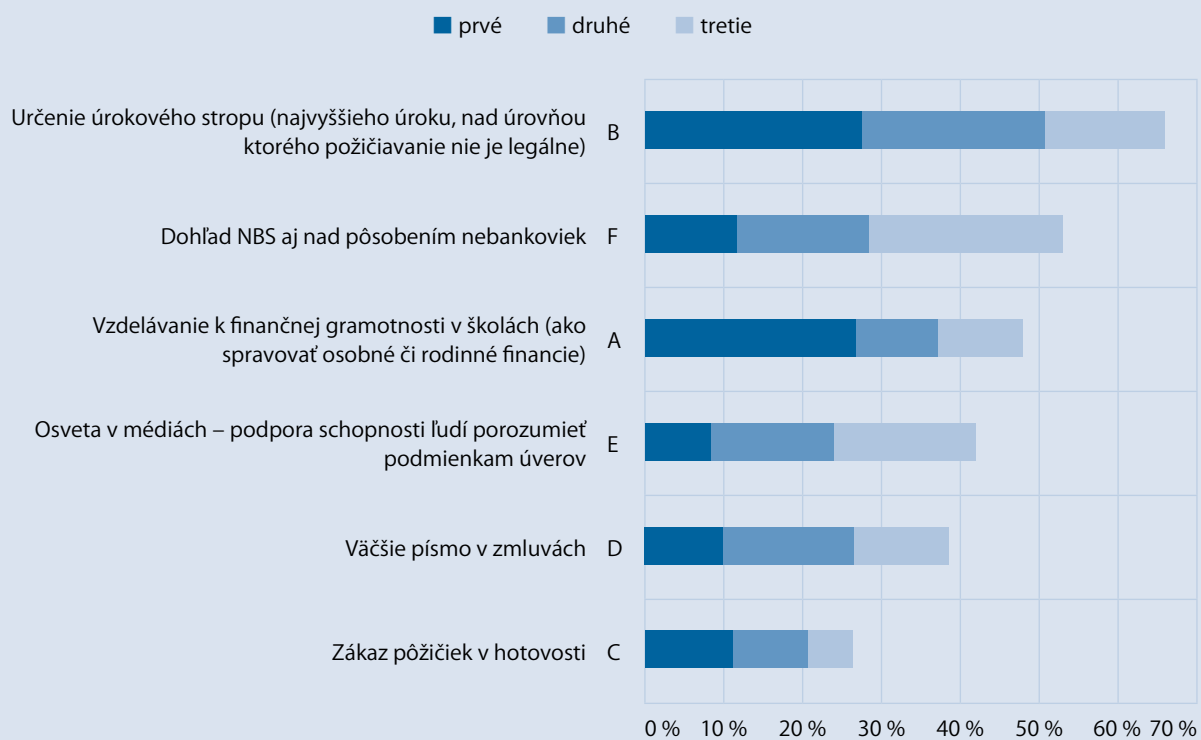
„Ktoré z nasledujúcich opatrení môžu podľa vás najviac znížiť počet prípadov, kedy sa ľudia dostanú do existenčných problémov v dôsledku nesplácania pôžičiek v nebankovkách? Najskôr si prečítajte celý zoznam a vyberte prosím najviac tri opatrenia a uveďte ich v poradí od najdôležitejšieho.“

	1. miesto	2. miesto	3. miesto
A Vzdelávanie k finančnej gramotnosti v školách (ako spravovať osobné či rodinné financie)	26,8	10,4	10,7
B Určenie úrokového stropu (najvyššieho úroku, nad úrovňou ktorého požičiavanie nie je legálne)	27,5	23,3	15,1
C Zákaz pôžičiek v hotovosti	11,2	9,5	5,6
D Väčšie písmo v zmluvách	9,9	16,6	12,0
E Osveta v médiách – podpora schopnosti ľudí porozumieť podmienkam úverov	8,4	15,6	18,0
F Dohľad Národnej banky Slovenska aj nad pôsobením nebankoviek	11,7	16,7	24,6
(nevie / neuviedol ďalšiu odpoveď)	4,6	8,0	14,0

Zo šiestich predložených opatrení sa najväčšie očakávania spájajú s určením úrokového stropu – medzi tri najdôležitejšie opatrenia ho zaradili bezmála dve tretiny respondentov. Zhruba polovica obyvateľov SR vo veku od 18 rokov pripisuje vysokú dôležitosť aj dohľadu NBS nad pôsobením nebankoviek. Podobne široko je vnímaná potreba vzdelávania k finančnej gramotnosti v školách (ako spravovať osobné či rodinné financie), ktorú medzi tri najdôležitejšie radí 45 % mužov a bezmála 51 % žien.

Dohľad NBS nad nebankovkami začína fungovať od septembra 2015, úrokové stropy platia už dlhšie. Naopak vzdelávanie k finančnej gramotnosti je naďalej skôr výnimkou ako pravidlom – je odkázané na aktivitu iniciatívnych učiteľov (prípadne aktivity mimovládnych organizácií s obmedzeným dosahom). **Práve vzdelávanie k finančnej gramotnosti v školách pritom považuje za vôbec najdôležitejšie až 27 % opýtaných, čo je porovnateľné s vnímaním dôležitosti úrokového stropu a zároveň násobne viac oproti ostatným opatreniam** (každé z nich zaradila na prvé miesto zhruba desatina opýtaných).

ČO JE NAJDÔLEŽITEJŠIE V PREDCHÁDZANÍ ŤAŽKÝM NÁSLEDKOM ÚVEROV



OTÁZKA 6

RIEŠENIA V PRÍPADE VLASTNÝCH FINANČNÝCH ŤAŽKOSTÍ

Šiesta otázka mapuje predstavy ľudí o tom, ako by reagovali v situácii, keby sa sami dostali do finančných ťažkostí – aké sú ich osobné postoje k prijateľnosti úverov od rôznych veriteľov či k šetreniu:

Naopak, len 9 % dospelaj populácie považuje za určitých okolností za prijateľnú možnosť úver od nebankovky, na ktorú majú dobré referencie. V skupine respondentov, ktorí pre pôžičku od nebankovky už čelili exekúcii alebo hrozbe straty bytu, je nebankovka s dobrými referenciami preferovaná alebo prijateľná možnosť pre 21 % respondentov.

Nebankovku, o ktorej vedľa len z inzerátu, radi k prijateľným možnostiam 1,5 % opýtaných (6 % z tých,

„Ak by ste sa dostali do finančných ťažkostí, do akej miery by boli pre vás prijateľné nasledujúce možnosti na riešenie takýchto finančných ťažkostí? Vyjadrite sa, prosím, ku každej z nich na tejto škále.“

- 1) rozhodne prijateľné (preferované riešenie)
2) skôr prijateľné (prijateľné za určitých okolností)
3) skôr neprijateľné (len krajné riešenie)
4) rozhodne neprijateľné (úplne neprijateľné riešenie)
(9 nevie)

	1	2	3	4	9
A úver od banky	20,8	49,4	15,6	10,9	3,3
B pôžička od príbuzných alebo známych	29,6	52,5	9,8	5,8	2,2
C úver od „nebankovky“ na ktorú mám dobré referencie	1,2	7,9	24,3	63,2	3,4
D úver od „nebankovky“, o ktorej viem len z inzerátu	0,2	1,3	14,6	81,9	2,0
E pôžička od firmy/osoby, ktorá nedovolí vziať si zmluvu na preštudovanie (musím podpísať na mieste)	0,5	2,4	15,2	79,1	2,8
F uskromnenie sa (odloženie výdavkov nad rámec základných potrieb)	31,9	52,7	6,6	5,5	3,3
G drastické šetrenie (aj na základných potrebách)	10,4	41,6	28,9	13,6	5,5

Sedem možností, ku ktorých prijateľnosti pre nich sa mali respondenti vyjadriť, bolo vybraných nasledovne:

- 5 možností reprezentuje úvery/pôžičky od rôznych subjektov (A – E),
- 2 možnosti vyjadrujú šetrenie s rôznou intenzitou (F, G).

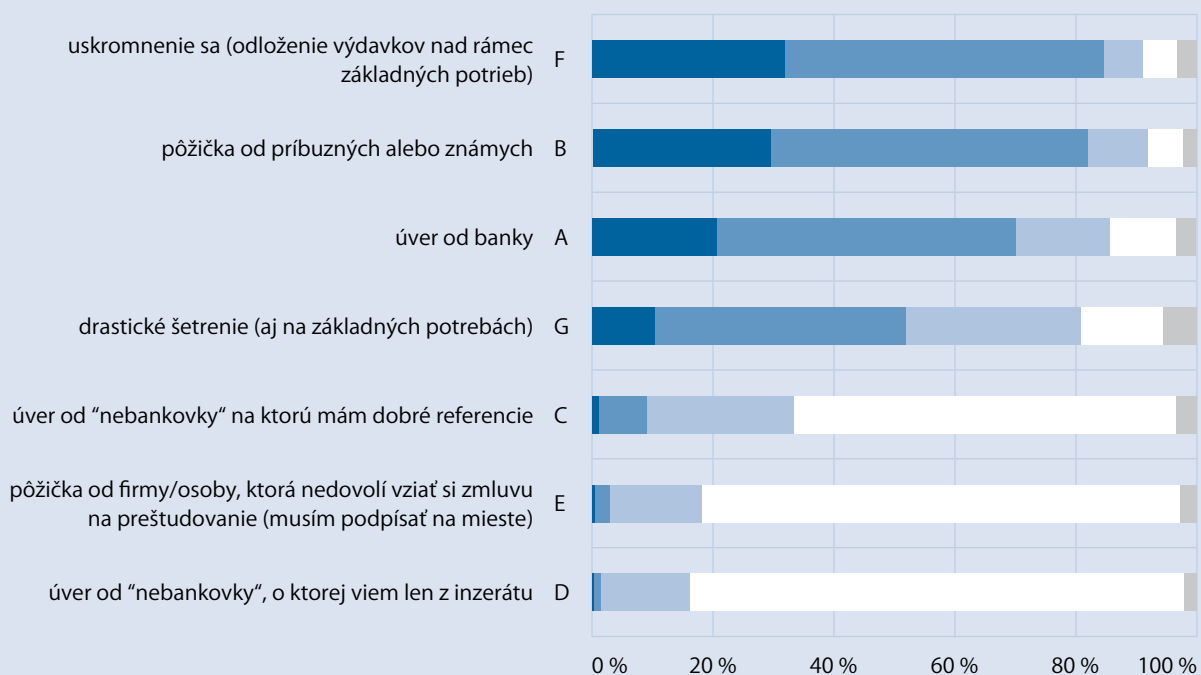
Z 10 obyvateľov SR pre troch je preferovaným riešením *uskromnenie sa (odloženie výdavkov nad rámec základných potrieb)*, rovnako pre troch *pôžička od príbuzných/známych* a pre dvoch *úver od banky*. Každá z uvedených možností je okrem toho prijateľná za určitých okolností pre ďalších 5 z 10 opýtaných. Spolu za rozhodne prijateľné alebo skôr prijateľné považuje uvedené možnosti 85 % (uskromnenie), 82 % (pôžička od príbuzných/známych), resp. 70 % opýtaných (úver od banky). Až polovica populácie radi k skôr prijateľným riešeniam aj *drastické šetrenie (aj na základných potrebách)*.

čo už čelili exekúcii). Pôžičku od osoby, ktorá nedovolí vziať si zmluvu na preštudovanie a vyžaduje podpísanie na mieste, považujú za prijateľnú takmer tri percentá dospelých obyvateľov SR (vyššie desatina tých, čo už čelili exekúcii).

Z uvedeného by sa mohlo zdať, že úvery od nebankovník z inzerátu (bez dobrých referencií) či pôžičky od osôb vyžadujúcich podpísanie zmluvy bez možnosti jej preštudovania doma sú prijateľné pre veľmi úzku skupinu ľudí. Avšak iba 8 z 10 respondentov označilo uvedené možnosti za „rozhodne neprijateľné“. Pre cca 15 % ľudí sú len „skôr neprijateľné“, inými slovami, predstavujú „len krajné riešenie“. V prípade finančných ťažkostí sa však ľuďom nezriedka stáva, že preferované riešenia nie sú dostupné alebo nestačia. Krajné riešenie teda v tomto prípade nie je namieste chápať ako hypotetickú možnosť, naopak, tisícky rodín sa každoročne dostávajú do situácie, v ktorej objektívne alebo prinajmenšom z ich subjektívneho pohľadu iné ako krajné riešenia nie sú, a teda nemajú na výber.

POSTOJ K RIEŠENIAM V PRÍPADE VLASTNÝCH FINANČNÝCH ŤAŽKOSTÍ

■ preferované ■ prijateľné ■ krajné riešenie ■ úplne neprijateľné ■ nevie



V tomto kontexte **16 % obyvateľov SR akceptujúcich – aspoň ako krajné riešenie – úver od neznámej nebankovky predstavuje početnú skupinu zraniteľných osôb. Obzvlášť ak až 18 % dospelých by vedelo akceptovať pôžičku od osoby, ktorá nedovolí vziať si zmluvu na preštudovanie a trvá na jej podpísaní na mieste.** Na porovnanie, úver od nebankovky s dobrými referenciami akceptuje aspoň ako krajné riešenie 33 % respondentov.

V tejto situácii sa nebankovky javia ako dôležitý prvok v systéme, ktorý celá tretina dospelaj populácie vníma ako „veriteľov poslednej inštancie“. **Pri takejto širokej akceptácii je dôležité, aby túto skupinu ľudí dokázali v čo najväčšej miere obslúžiť banky a tiež korektné nebankovky (najnovšie už licencované), ponúkajúce bezpečné podmienky pre dlžníka.** Legitímnu snahu tvorcov legislatívy zlepšiť podmienky pre klientov regulovaných (licencovaných) spoločností však sprevádza riziko, že tieto už neobslúžia časť rizikovejších klientov a že odmietnutí si požičajú v tzv. čiernej zóne – za podstatne horších podmienok. Od neznačkových nebankoviek či subjektov, na ktoré sa regulácia spotrebiteľského úverovania účinne nevzťahuje.

OTÁZKA 7

ROZHODOVANIE SA O ÚVERE

Siedma otázka v prieskume mapuje, akú dôležitosť v prípade rozhodovania sa o pôžičke pripisujú obyvatelia SR štyrom faktorom, ku ktorým sa mali vyjadriť:

Rozloženie odpovedí na túto otázku významne závisí od dosiahnutého vzdelania respondentov. **Sklon považovať za najdôležitejšiu cenu úveru výrazne rástol so vzdelaním, keď z opýtaných s iba základným vzdelaním ho uviedlo na 1. mieste necelých 43 %, v prípade respondentov s vysokoškolským vzdelaním až 64 %. Naopak, sklon považovať za najdôležitejšiu výšku mesačnej splátky s rastúcim vzdelaním klesal**

„Ak by ste sa rozhodovali pre pôžičku, čo by pre vás bolo najdôležitejšie? Zoradte, prosím, všetky tieto položky do poradia podľa toho, aký význam by pre vás mali pri rozhodovaní sa pre pôžičku/ úver - od najdôležitejšej po relatívne najmenej dôležitú.“

	1. poradie	2. poradie	3. poradie	4. poradie
A cena úveru (koľko zaplatím na úrokoch a poplatkoch)	53,1	30,1	10,1	6,3
B výška mesačnej splátky	35,1	45,9	13,8	4,9
C dostupnosť úveru aj bez ručiteľa či iného zabezpečenia	7,0	14,2	47,4	31,0
D rýchle vybavenie úveru, málo formalít (peniaze k dispozícii v čo najkratšom čase)	4,5	9,4	28,2	57,4
(nevie)	0,4	0,4	0,4	0,4

Cena úveru (koľko zaplatím na úrokoch a poplatkoch) je najdôležitejšia pre 53 % opýtaných. Zvyšná bežná polovica dáva v rozhodovaní o úvere na prvé miesto niečo iné: *rýchle vybavenie úveru* (5 %), *dostupnosť úveru aj bez ručiteľa či iného zabezpečenia* (7 %) a najčastejšie *výšku mesačnej splátky* (35 %).

Dostupnosť úveru aj bez ručiteľa/zabezpečenia je častejšie v popredí pri rozhodovaní na východnom Slovensku. Zatiaľ čo v polovici z krajov západného a stredného Slovenska ju uviedli na prvom mieste iba tri percentá respondentov, v Košickom kraji to bolo 11 % a v Prešovskom kraji až takmer 15 % opýtaných.

Rýchle vybavenie úveru alebo jeho dostupnosť aj bez ručiteľa označilo za najdôležitejšie v prípade ich rozhodovania sa o pôžičke:

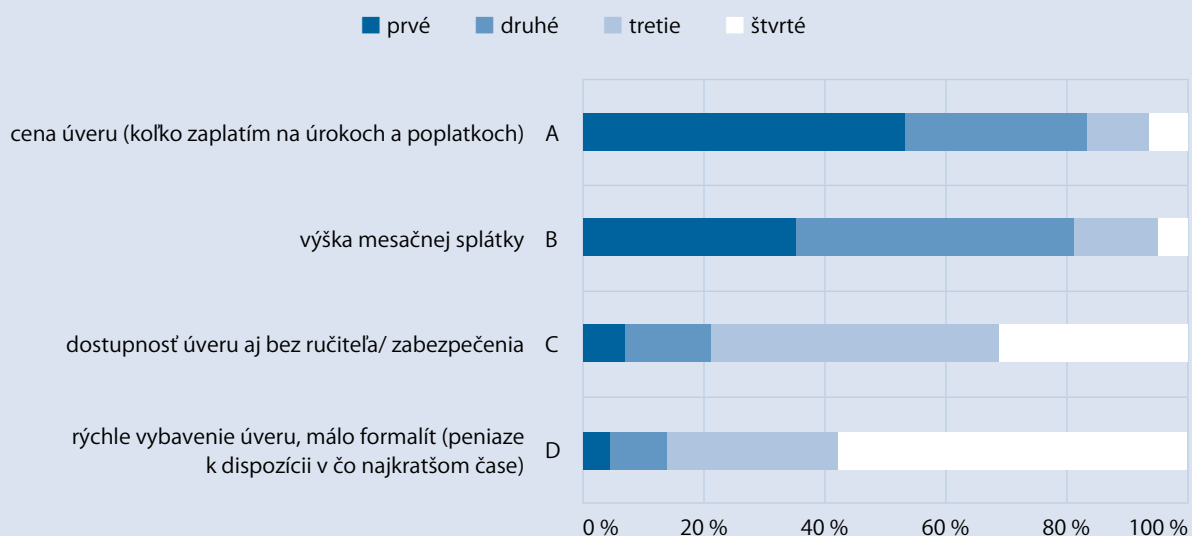
- 12 % zo všetkých respondentov,
- 18 % z respondentov, ktorí pre pôžičku už čelili exekúcii.
- 23 % z respondentov, pre ktorých je prijateľný úver od nebankovky s dobrými referenciami,
- až 47 % z respondentov, pre ktorých je prijateľný úver od neznámej nebankovky z inzerátu.

– **zo 40 % v prípade základného vzdelania i stredného bez maturity na 26 % u respondentov s vysokou školou.** Podobná, i keď menej výrazná bola aj závislosť od výšky čistého mesačného príjmu domácnosti.

Je málo pravdepodobné, že by ľudia s vyšším vzdelaním či s vyšším príjmom boli pri rozhodovaní v priemere výrazne cenovo citlivejší. Rovnako sa nejaví ako racionálne pripustiť, že ľudia s nižším vzdelaním či príjmom vedome prisudzujú cene služby menší význam. Predpokladáme preto, že **časť obyvateľov SR považuje údaj o výške mesačnej splátky nielen za informáciu, ako prípadný úver zataží ich pravidelné výdavky, ale zároveň podľa neho hodnotí celkovú prijateľnosť úverov.**

Túto skutočnosť – svedčiacu o nízkej finančnej gramotnosti – zdá sa efektívne využívať subjekty poskytujúce spotrebiteľské úvery. Vráťane bánk. **Ak sa vyše tretina populácie (a možno ešte väčší podiel spomedzi žiadateľov o úver) rozhoduje primárne podľa výšky splátky, nie je nič ľahšie ako ponúknuť dlhšiu dobu splatnosti a natiahnuť splácanie na väčší počet nižších splátok.**

ČO JE NAJDÔLEŽITEJŠIE PRI ROZHODOVANÍ O ÚVERE



Kým v prípade úverov na bývanie to nie je zásadný problém, pretože

1. klient za ne väčšinou obstaráva aktívum s dlhou životnosťou – jeho speňažiteľná hodnota klesá pomaly, niekedy dokonca rastie,
2. úrok sa spravidla pohybuje od 3 % do 5 % ročne.

Naopak v prípade spotrebiteľských úverov môžu byť viacročné doby splatnosti zradné, pretože

1. slúžia na nákup tovarov, ktorých hodnota pomerne rýchlo klesá,
2. úročenie sa pohybuje na dvojciferných úrovniach, oproti úverom na bývanie sú teda niekoľkonásobne drahšie.

Podľa súhrnných o údajov, ktoré na štvrťročnej báze publikuje na internetovej stránke Ministerstvo financií SR, sa ďaleko najvyššie objemy nových spotrebiteľských úverov (spolu bánk i nebankoviek) poskytujú so splatnosťami od 5 do 10 rokov. A to aj v prípade úverov v objeme do 6 500 eur. Klienti teda berú na seba bremeno v tomto prípade v priemere 16%-nej ročnej percentuálnej miery nákladov (4. kvartál 2014) nielen krátkodobo, ale na dobu viac ako 5 rokov. Dokonca nechýbajú ani vyše 10-ročné doby splatnosti s priemernou RPMN vyše 18 %.

OTÁZKA 8

ČO VYJADRUJE CENU ÚVERU

V poradí 8. otázka venovaná v rámci omnibusového prieskumu agentúry FOCUS nebankovkám a spotrebiteľským úverom sondovala, ktorý z predložených štyroch parametrov podľa respondentov najlepšie hovorí o cene úveru:

splatnosti a zároveň rovnakým rozložením splátok počas doby splácania (napr. 2 roky, platby úrokov, poplatkov a splátok istiny rozložené na 24 rovnakých mesačných splátok). Aj drahší úver sa v prípade kratšej splatnosti môže podľa preplatenia javiť ako lacnejší. Za takto zjednodušený pohľad na cenu úveru – cez preplatenie – nemôže legislatíva ale absencia primeraného vzdelávania a osvetly. Tá sa prejavuje naďalej mimoriadne nízkou finančnou gramotnosťou obyvateľstva SR.

„Čo podľa vás najlepšie vyjadruje cenu úveru/pôžičky, čiže za koľko si peniaze požičiate?“

A	úrok	13,0
B	úrok vrátane poplatkov (ročná percentuálna miera nákladov – tzv. RPMN)	36,2
C	odplata (úroky a poplatky spojené s poskytnutím úveru)	13,4
D	preplatenie (koľko splatím navyše k sume, ktorú som si požičal)	34,7
	(nevie)	2,6

Rozloženie odpovedí ukazuje ďalšie medzery vo finančnej gramotnosti obyvateľstva SR. **Správnou odpoveď, že cenu úveru najlepšie vyjadruje úrok vrátane poplatkov (ročná percentuálna miera nákladov – tzv. RPMN), vybralo iba 36 % respondentov.** Je to síce najviac z troch ponúknutých možností, lenže k trom nesprávnym ukazovateľom ceny úveru sa priklonilo spolu podstatne viac opýtaných – až vyše 61 % (zostávajúce necelé tri percentá priznali, že nevedia). Obrazne povedané, **6 z 10 obyvateľov SR sa v ponukách úverov orientuje podľa chybného kompasu.**

V čom je problém? Podľa 13 % respondentov cenu úveru najlepšie vyjadruje úrok, prehliadajú teda poplatky, ktoré síce nemusia ale môžu byť podstatné. Ďalších vyše 13 % opýtaných sa priklonilo k odplate, ktorá bola ako nový ukazovateľ ceny úveru zavedená do slovenskej legislatívy v roku 2014 s ambíciou predkladateľov – rezortu spravodlivosti – ponúknuť jednoduchší spôsob výpočtu nákladovosti úverov v porovnaní s RPMN. Žiaľ, ide o spôsob, ktorý je síce triviálne jednoduchý, ale zároveň nepresný, v niektorých prípadoch až výrazne zavádzajúci. Najmä preto, že ignoruje časovú hodnotu peňazí (najmä pri splatnostiach kratších ako 1 rok) a je mimoriadne benevolentný k poplatkom plateným na začiatku. Aj tento kompas je teda chybný.

Podľa viac ako tretiny respondentov cenu pôžičky najlepšie vyjadruje *preplatenie (koľko splatím navyše k sume, ktorú som si požičal)*. Takto zjednodušený pohľad umožňuje porovnať iba úvery s rovnakou dobou

Z respondentov, ktorí v prípade rozhodovania sa o pôžičke považujú za najdôležitejšie rýchle vybavenie formalít, iba 13 % chápe RPMN ako najlepšie vyjadrenie ceny pôžičky. Podstatne viac ako priemerná populácia veria úroku alebo odplate (po dvaja z desiatich) a najčastejšie preplateniu (4 z 10).

OTÁZKA 9

VIEME ODHALIŤ DRAHÚ PONUKU?

Poslednou deviatou otázkou sme testovali schopnosť ľudí rýchlo odhaliť neúmerne drahú ponuku, a to cez schopnosť odhadnúť aspoň zhruba výšku úroku, ktorý sa skrýva za prezentovanými údajmi o ponúkanom úvere:

„Predstavte si, že vám niekto ponúka úver 500 eur na 6 mesiacov. Splatiť ho máte v 6 mesačných splátkach po 100 eur, spolu teda splatíte 600 eur. Aká je podľa vás ročná úroková sadzba?“

A	10 %	20,4
B	20 %	53,6
C	40 %	11,0
D	90 %	0,8
E	iná odpoveď (aká?)	1,2
	(nevie)	2,6

Zo štyroch ponúknutých možností až pätina respondentov si myslí, že ročná úroková sadzba v uvedenej ponuke je iba 10 %. Čo ich k tomu viedlo je ťažké odhadovať, od reality sú však mimoriadne ďaleko.

Najviac, až vyše polovica opýtaných sa priklonila k odpovedi, že ročný úrok je 20 %. Takáto odpoveď zodpovedá zjednodušenému pohľadu na cenu úveru cez výšku preplatenia (splatených 600 – požičaných 500 = navýšenie 100 = 20 % z požičanej sumy 500). Samozrejme, takýto pohľad úplne ignoruje časovú hodnotu peňazí. Výrazná dominancia takýchto odpovedí však prezrádza, že **v skutočnosti sa cez výšku preplatenia intuitívne pozerá na cenu úveru väčšina dospelých populácie. Nevnímajúc časovú hodnotu peňazí ľudia môžu považovať za prijateľné krátkodobé úvery aj s extrémne vysokými úrokmi.**

Podľa 11 % opýtaných predstavuje ročný úrok v uvedenom príklade 40 %. Aspoň jednu z dvoch podstatných skutočností – 1) úver sa má splácať postupne, nie až na konci a 2) celý aj s úrokmi má byť splatený už za pol roka, teda obdobie výrazne kratšie než rok – si teda uvedomil jeden z deviatich respondentov. Aj títo však výšku úroku ešte výrazne podhodnotili.

V skutočnosti postupné splácanie splátok vo výške 100 eur po dobu 6 mesiacov znamená, že

suma úveru sa postupne znižuje z 500 € na nulu, čo je porovnateľné, ako úver na 3 mesiace v rovnakej hodnote s jednorazovým splatením na konci. Je teda zrejme, že navýšenie vo výške 20 % sa nevzťahuje na celý rok, ale efektívne iba štvrt roka. Ročná úroková sadzba úveru uvedeného v príklade, zohľadňujúca časovú hodnotu peňazí, podľa úverovej kalkulačky predstavuje až vyše 89 %! Možnosť 90 %, ktorá je k správnej odpovedi najbližšia, vybralo iba 8 z vyše tisíc účastníkov prieskumu. Ak pripočítame aj dve ako-tak blízke odpovede (83 % a 60 %) z tučta iných odpovedí, možno konštatovať, že **neúmerne drahú ponuku na prvý pohľad odhadol len jeden zo sto respondentov reprezentatívneho prieskumu!**

ODPORÚČANIA NA ZÁKLADE PRIESKUMU

Uvedené zistenia podčiarkujú dôležitosť regulácie, ktorá stanovuje povinnosť výraznej komunikácie údajov spoľahlivo vyjadrujúceho cenu úveru (RPMN). Optimálne s ľahšie zrozumiteľným popisom (napr. ročné úroky a poplatky), ktoré by doplnilo mnohým nezrozumiteľnú skratku RPMN a pomohlo k jej lepšiemu pochopeniu.

Jednoduchý ale neraz výrazne zavádzajúci parameter „odplata“ by mal byť v záujme ochrany spotrebiteľov čo najskôr zrušený a opätovne nahradený štandardnou a výstižnou RPMN, a to aj pri určení zákonných stropov na legálne poskytované úvery spotrebiteľom.

Závažné a mimoriadne rozšírené nedostatky v porozumení základných pojmov a zákonitostí v oblasti osobných financií zároveň poukazujú na akútnu potrebu doplnenia školského vyučovania mládeže i osvetu zameranej na dospelých. O základy finančnej gramotnosti, so zameraním na praktické potreby domácností.

6

ODPORÚČANIA NA ZLEPŠENIE PREVENČIE, ZEFEKTÍVNENIE REGULÁCIE A ZVÝŠENIE TRANSPARENTNOSTI

ODPORÚČANIA PRE SPOTREBITEĽOV

- 1** Predchádzať rozhodovaniu sa o úvere v nevedomosti a v časovej tiesni. Včas venovať pozornosť osvojeniu si základov finančnej gramotnosti (edukačné články, konzultácia s odborníkom, resp. osobou, ktorá osobným financiám/úverom rozumie).
- 2** Požadovať podrobné vysvetlenie všetkých podmienok úveru a nechať si aspoň deň na ich zváženie/porovnanie – nepodpisovať zmluvu narychlo.
- 3** Porovnávať výhodnosť ponúk úveru od oslovených bánk a nebankoviek predovšetkým podľa RPMN. Vyjasniť si aj postup a sankcie v prípade nesplácania.
- 4** So žiadosťou o pôžičku oslovovať výhradne spoločnosti s licenciou NBS. Nepovažovať však licenciu za garanciu korektnosti a zaujímať sa o referencie/skúsenosti iných klientov s konkrétnymi poskytovateľmi.
- 5** Odmietaať úverové ponuky, kde nebankovka navrhuje, aby dlžník v zmluve figuroval ako živnostník (nižšia miera ochrany).

ODPORÚČANIA PRE TVORCOV LEGISLATÍVY A REGULÁTOROV (AKO A ČO ZLEPŠIŤ V REGULÁCII)

- 6** Upustiť od používania nepresného až zavádzajúceho ukazovateľa odplata, ktorý aj extrémne vysoké náklady prezentuje ako prijateľné. Cenu úveru vyjadrovať aj úrokové stropy regulovať výhradne na základe RPMN, ktorá reálne odráža náklady úveru (úrok a poplatky) aj so zohľadnením časovej hodnoty peňazí.
- 7** Zaviesť používanie skratky RPMN spolu s ľahšie zrozumiteľným popisom (napr. ročné úroky a poplatky, alebo cena úveru), ktorý by doplnil mnohým nezrozumiteľnú skratku RPMN a pomohol k jej lepšiemu pochopeniu.
- 8** Posilniť vedenie k finančnej gramotnosti na základných i stredných školách. Zabezpečiť dozvedenie učiteľov a zaradiť finančné príklady do učebníc i celoštátnych testov z matematiky. Prostredníctvom žiakov zvyšovať aj úroveň porozumenia dôležitých otázok z oblasti osobných financií – najmä úverov – u rodičov, ktorí v tejto oblasti často tápajú.
- 9** Zahrnúť do výpočtu RPMN a pod uplatňovanie stropov aj plnenia (úroky a poplatky) vyžadované od dlžníka v prípade predĺženia splatnosti úveru, ak sa

tieto líšia od podmienok na základné (prvé dohodnuté) obdobie.

10 V rámci zmlúv vyžadovať uvedenie najdôležitejších údajov vyjadrujúcich cenu úveru v RPMN, požičiavanú sumu, obdobie, celkové preplatenie i zmluvné sankcie v štandardizovanej sumarizačnej tabuľke, a to na strane, ktorú klient podpisuje.

11 Zefektívniť kontrolu neprekročovania stropov nielen pri zmluvných úrokoch a poplatkoch (pri riadnom splácaní) ale aj pri sankčných úrokoch a poplatkoch (pri nesplácaní podľa zmluvy).

12 Realizovať mystery shoppingy iniciované regulátorom s cieľom preverovať dodržiavanie všetkých právnych noriem regulujúcich poskytovanie spotrebiteľských úverov a ochranu spotrebiteľa. Po zistení využívania nekalých praktík vyvodzovať účinné korekčné opatrenia, a to aj voči poskytovateľom podnikajúcim v SR na základe licencie z iného členského štátu EÚ.

13 Zaviesť efektívny reporting nebankovník s licenciou NBS s dôrazom na mapovanie a vyhodnocovanie rozsahu, v akom dochádza u jednotlivých poskytovateľov k omeškaniam v splácaní úverov klientmi, k uplatňovaniu sankcií a tiež využívaniu jednotlivých foriem vymáhania i postupovania pohľadávok.

14 V súdnej štatistike zabezpečiť už pri návrhu na exekúciu či dražbu evidovanie pôvodného vlastníka pohľadávky (originálneho veriteľa), aby bolo možné porovnávať, aká časť klientov jednotlivých spoločností nie je schopná splácať záväzky a musí čeliť exekúcii či dražbe. V súčasnosti sa pri návrhu na exekúciu pôvodný veriteľ neeviduje, aj v súdnych rozhodnutiach figuruje len niekedy. Rozhodovacia prax súdov v tomto nie je zjednotená; niektoré súdy pôvodného vlastníka pohľadávky v rozhodnutí uvádzajú, iné nie.

15 Vyhodnocovať a zverejňovať informácie o rozšírených nekalých praktíkách s cieľom zvýšiť ostražitosť spotrebiteľov.

16 Poskytovať informácie o prípadnej právnej pomoci a ochrane spotrebiteľov.

17 Zlepšiť kvalitu a rýchlosť rozhodovania súdov vo veciach týkajúcich sa spotrebiteľských úverov.

ODPORÚČANIA PRE KOREKTNÉ NEBANKOVKY (AKO SA POZITÍVNE ODLÍŠIŤ OD MENEJ KOREKTNÝCH)

18 Zabezpečiť poskytovanie informácií o dôležitých parametroch úveru (najmä o RPMN, dobe splácania, celkovej výške preplatenia, postupe v prípade nesplácania) spôsobom primeraným znalostiam a situácii záujemcov úver, a to v rámci celej distribučnej siete.

19 Poskytovať klientom zmluvné podmienky na preštudovanie domov pred podpisom zmluvy.

20 Aplikovať taký systém ekonomických motivácií a sankcií pre predajcov, ktoré minimalizujú ich záujem predať úvery ľuďom, ktorí ich pravdepodobne nebudú vedieť riadne splácať. Systémovo tak obmedziť „čierne ovce“, ktoré v snahe dosiahnuť predajné ciele a provízie siahajú po nekorektných praktíkách.

21 Spolupracovať so spotrebiteľskými organizáciami za účelom identifikácie nekalých praktík a zvyšovania férovosti v úverových vzťahoch.

22 Upozorňovať regulátora i ďalšie orgány dohliadajúce nad zákonnosťou na nekalé praktiky iných subjektov (s licenciou i bez nej) pri aktivitách, ktorých súčasťou je poskytovanie úverov spotrebiteľom. Prispievať tak k účinnejšiemu odhaľovaniu a postihovaniu subjektov využívajúcich nezákonné praktiky, a tým aj k očisťovaniu podnikateľského prostredia a zlepšovaniu povesti tohto segmentu finančného trhu.

PRÍLOHA 1

MANUÁL MYSTERY SHOPPINGU REALIZOVANÉHO V RÁMCI TOHTO PROJEKTU

Mystery shopping sme realizovali prostredníctvom troch spolupracovníčok v rôznych životných situáciách. Prvou bola študentka s nízkym nepravidelným

príjmom v priemere 300€ mesačne, ktorá žiadala pôžičku 800€ na nákup elektroniky (počítač a telefón). Druhou bola nezamestnaná mladá žena s pracujúcim manželom, vlastníčka bytu, žiadajúca pôžičku 2500€ na vybavenie domácnosti so splatnosťou do 2 rokov. Treťou spolupracovníčkou bola pracujúca žena s nízkym príjmom s pracujúcim manželom, vlastníčka domu, žiadajúca pôžičku 2500€ na vybavenie domácnosti so splatnosťou do 2 rokov.

Po úvodnom predstavení záujmu o pôžičky bolo cieľom postupne zistiť odpovede na nasledovné otázky:

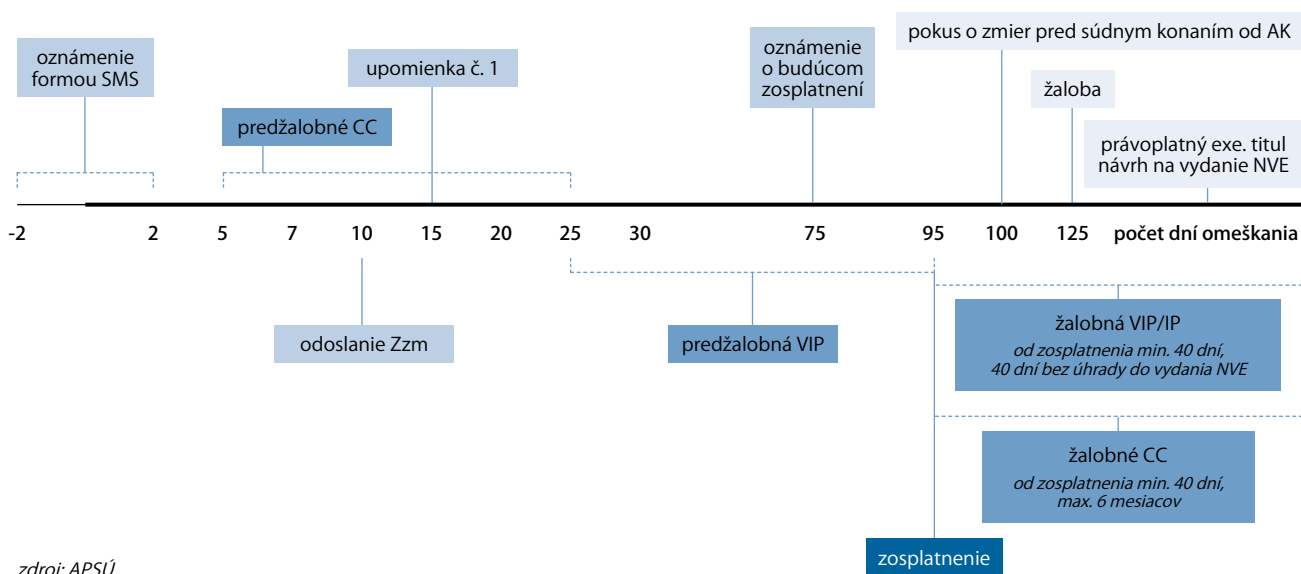
Úvodné informácie	1 Chcú sa s vami stretnúť? Kde?
	2 Pýtajú sa na účel úveru?
Testovanie príjmu	3 Pýtajú sa na výšku Vášho príjmu?
	4 Pýtajú sa na pravidelnosť Vášho príjmu?
	5 Pýtajú sa na zrážky z vášho príjmu (napr. splátky iných pôžičiek, exekúcia..)
	6 Zisťujú výšku vášho disponibilného príjmu? (t.j. pýtajú sa na vaše pravidelné mesačné výdavky? Ktoré konkrétne?)
	7 Akým spôsobom žiadajú váš príjem dokladovať?
	8 Oplyvnili zistené informácie o príjme výšku sumy, ktorú sú Vám ochotní požičať?
Overenie totožnosti	9 Sú ochotní dať vám ponuku aj bez preukázania vášho občianskeho preukazu?
Podmienky pôžičky	10 Ktoré informácie o podmienkach pôžičky vám povedia sami (iba výšku mesačnej splátky? alebo aj dĺžku splácania? alebo aj úrok? RPMN?...)?
	11 Ako odpovedia na otázku "Ako dlho budem splácať a koľko preplatím?"
	12 Ak ponúknem dobu splácania viac než 2 roky, tak sa opýtam, či by sa to nedalo nastaviť na kratšiu dobu splácania.
	13 Ako odpovedia na otázku: "Aký je úrok?"
	14 Ako odpovedia na otázku, či "uvedený úrok zahŕňa aj poplatky"?
	15 Aké ručenie za úver požadujú?
	16 Stačí jeden typ zábezpeky alebo chcú kombináciu viacerých zábezpek (napr. zmenka aj ručiteľ aj nejaký majetok)?
	17 Ako odpovedia na otázku: "Čo mi hrozí, pokiaľ by som meškal so splátkami?"
18 Zdupľovať predchádzajúcu odpoveď takto: „Je to naozaj všetko? Naozaj sa nemusím báť ničoho vážnejšieho?“	
Preštudovanie zmluvy	19 Dajú Vám návrh zmluvy / zmluvné podmienky na preštudovanie doma?
	20 Sú ochotní poslať ich aj e-mailom?

PRÍLOHA 2

VYMÁHANIE POHĽADÁVOK OD DLŽNÍKOV V OMEŠKANÍ¹⁷

SPOTREBITEĽSKÁ PÔŽIČKA

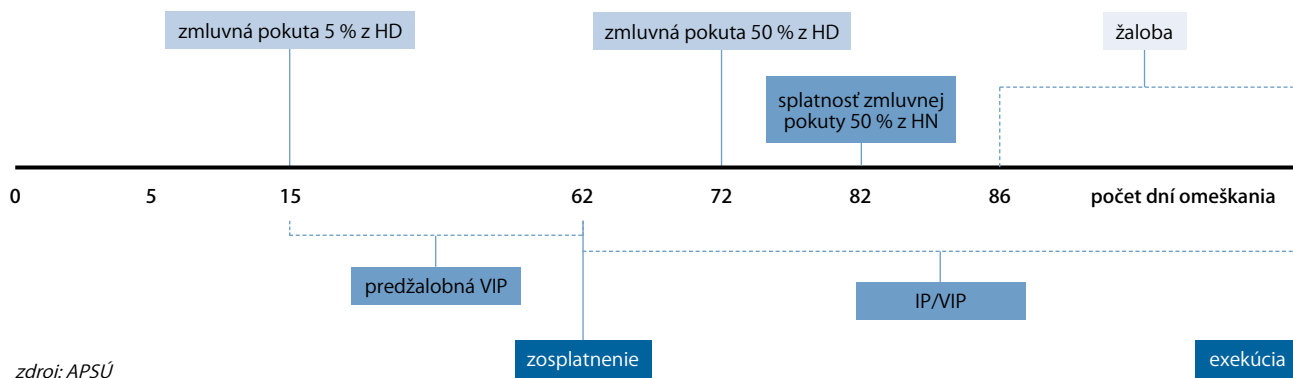
Po splatnosti	Spôsob	Opis úkonu
-2. deň	sms	oznámenie o budúcej splatnosti splátky
2. deň	sms	oznámenie o omeškaní splátky
10. deň	list	odoslaná Dohoda o zrážkach zo mzdy zamestnávateľovi dlžníka
15. deň	list	odoslaná upomienka na trvalú adresu dlžníka
5. – 24. deň	telefonický hovor	pohľadávka vymáhaná call centrom
75. deň	list	oznámenie o budúcom zosplatnení
25. – 95. deň	osobný kontakt	pohľadávka vymáhaná inkasným pracovníkom osobnou návštevou
95. deň		zosplatnenie úveru
100. deň	list	pokus o zmier pred začatím súdneho konania odoslaný právny zástupcom
125. deň	list	žaloba: vypracovanie návrhu na zaplatenie pohľadávky
exekúcia	vykonateľný rozsudok	presne stanovené podmienky splácania: ak je menej ako 50% pôvodnej splátky je spracovaný návrh na vydanie exekučného poverenia
95. deň	telefonický hovor	pohľadávka vymáhaná call centrom: minimálne 40 dní, maximálne 6 mesiacov
95. deň	osobný kontakt	pohľadávka vymáhaná inkasným pracovníkom osobnou návštevou: od zosplatnenia +40 dní, 40 dní bez úhrady, max do vydania poverenia na vykonanie exekúcie



¹⁷ Uvedené postupy sa týkajú konkrétnej nebankovej spoločnosti, ktorá poskytla informácie APSÚ. Nejde o všeobecný model správania všetkých nebankových spoločností na trhu.

ŽIVNOSTENSKÁ PÔŽIČKA

Po splatnosti	Spôsob	Opis úkonu
15. deň	list+faktúra	odoslaný list s oznámením o udelenej zmluvnej pokute na základe úverovej zmluvy
15. – 62. deň	telefonický hovor	
62. deň		zosplatnenie úveru
72. deň	list+faktúra	odoslaný list s oznámením o udelenej zmluvnej pokute na základe úverovej zmluvy
86. deň	list	žaloba: vypracovanie návrhu na vydanie Zmenkového platobného rozkazu
exekúcia	vykonateľný rozsudok	presne stanovené podmienky splácania: ak je menej ako 100% pôvodnej splátky je spracovaný návrh na vydanie exek. poverenia
62. deň	osobný kontakt	pohľadávka vymáhaná inkasným pracovníkom osobnou návštevou: od zosplatnenia - maximálne do vydania poverenia na vykonanie exekúcie



PRÍLOHA 3

ÚDAJE O RESPONDENTOCH REPREZENTATÍVNEHO PRIESKUMU

R1 pohlavie

1	Muž	47,3 %
2	Žena	52,7 %

R2 vek

1	18 – 24 rokov	12,1 %
2	25 – 34 rokov	20,8 %
3	35 – 44 rokov	18,0 %
4	45 – 54 rokov	17,5 %
5	55 – 64 rokov	16,0 %
6	65 a viac rokov	15,6 %

R4 vzdelanie (najvyššie dosiahnuté)

1	základné	15,3 %
2	stredoškolské bez maturity (vyučení/á)	28,9 %
3	stredoškolské s maturitou	38,5 %
4	vysokoškolské	17,3 %

R5 národnosť

1	slovenská	86,5 %
2	maďarská	10,8 %
3	Iná	2,7 %

R6 zamestnanie

1	nekvalifikovaný alebo pomocný (manuálny) pracovník v poľnohospodárstve, priemysle, v službách	3,7 %
2	kvalifikovaný manuálny pracovník (remeselník, opravár, obsluha strojov a zariadení, pestovateľ/chovateľ...)	11,9 %
3	prevádzkový alebo obsluhujúci pracovník v službách a obchode (predavač, kaderník, vodič, kuchár, opatrovateľ, SBS...)	11,7 %
4	nižší administratívny pracovník, úradník (sekretárka, účtovník, prepážkový pracovník – na pošte, v banke...)	8,2 %
5	výkonný odborný pracovník (zdravotník/zdravotná sestra, vychovávateľ, technik, odborný referent, colník...)	9,0 %
6	tvorivý (vysokoškolsky vzdelaný) odborný pracovník (lekár, pedagóg, právnik, vedec, analytik, informatik, umelec...)	8,8 %
7	riaditeľ firmy/podniku, námestník, vysoký štátny úradník, politik, armádny veliteľ	0,2 %
8	samostatne ekonomicky činný (podnikateľ, živnostník) bez zamestnancov	3,6 %
9	samostatne ekonomicky činný (podnikateľ, živnostník) so zamestnancami	1,8 %
10	dôchodca	23,5 %
11	študent	6,3 %
12	v domácnosti alebo na materskej/rodičovskej dovolenke	3,4 %
13	nezamestnaný	8,1 %

R7 počet osôb v domácnosti (vrátane respondenta)

1	jeden	10,1 %
2	dvaja	28,2 %
3	traja	25,0 %
4	štyria	25,1 %
5	päť a viac	11,5 %

R11 čistý mesačný príjem domácnosti

1	do 500 €	10,6 %
2	501 – 700 €	10,1 %
3	701 – 900 €	17,3 %
4	901 – 1 100 €	13,2 %
5	1 101 – 1 300 €	13,6 %
6	1 301 – 1 500 €	12,1 %
7	1 501 € a viac	16,3 %
99	(nevie, nechce uviesť)	6,7 %

R12 počet obyvateľov obce

1	menej ako 2 tisíc obyv.	30,2 %
2	2 – 5 tisíc obyvateľov	14,3 %
3	5 – 20 tisíc obyvateľov	13,6 %
4	20 – 50 tisíc obyv.	17,1 %
5	50 – 100 tisíc obyv.	12,0 %
6	nad 100 tisíc obyvateľov	12,8 %

R13 kraj

1	Bratislavský	11,7 %
2	Trnavský	10,9 %
3	Trenčiansky	11,5 %
4	Nitriansky	13,6 %
5	Žilinský	12,4 %
6	Banskobystrický	11,8 %
7	Prešovský	13,9 %
8	Košický	14,2 %