

Metodické usmernenie
útvarov dohľadu Národnej banky Slovenska
z 18. mája 2020 č. 4/2020
k vykonávaniu finančného sprostredkovania na diaľku

Národná banka Slovenska, úsek dohľadu a finančnej stability a úsek dohľadu a ochrany finančného spotrebiteľa (ďalej len „NBS“) podľa ustanovenia § 1 ods. 3. písm. a) bod 3. zákona č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o dohľade“) vydávajú nasledovné metodické usmernenie.

I. Úvod a dôvody vydania

Toto usmernenie je určené finančným agentom a finančným inštitúciám ako ich navrhovateľom, pokiaľ poskytujú finančné služby resp. vykonávajú finančné sprostredkovanie na diaľku. Vykonávanie činností, ktoré sú predmetom finančného sprostredkovania predpokladajú aj prípadný fyzický styk s klientom počas výkonu finančného sprostredkovania. V súčasnosti, aj vzhľadom na vzniknutú situáciu pandémie ochorenia COVID-19, bol na finančnom trhu zaznamenaný rastúci trend vo využívaní prostriedkov diaľkovej komunikácie pri poskytovaní služieb finančnými agentmi. Existuje predpoklad, že v budúcnosti budú finanční agenti naďalej využívať možnosť poskytovania svojich služieb na diaľku, a je preto vhodné poskytnúť finančným inštitúciám a finančným agentom usmernenie k podmienkam poskytovania finančných služieb a vykonávania finančného sprostredkovania využitím prostriedkov diaľkovej komunikácie. Toto usmernenie zároveň reflektuje na dopyt zo strany subjektov finančného trhu o usmernenie ohľadom regulačných požiadaviek a ich interpretácie vo svetle elektronizácie finančného trhu a poskytovania finančných služieb na diaľku.

II. Aplikácia právneho rámca poskytovania finančných služieb a vykonávania finančného sprostredkovania na diaľku

A. *Všeobecná úprava*

Finančným sprostredkovaním je podľa § 2 ods. 1 zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení aj (ďalej len „zákon o finančnom sprostredkovaní“), okrem iného:

- a) predkladanie ponúk na uzavretie zmluvy o poskytnutí finančnej služby, uzavieranie zmluvy o poskytnutí finančnej služby a vykonávanie ďalších činností smerujúcich k uzavretiu alebo k zmene zmluvy o poskytnutí finančnej služby,
- b) poskytovanie odbornej pomoci, informácií a odporúčaní klientovi na účely uzavretia, zmeny alebo ukončenia zmluvy o poskytnutí finančnej služby,

- c) spolupráca pri správe zmluvy o poskytnutí finančnej služby, ak charakter finančnej služby takú spoluprácu umožňuje,
- d) spolupráca pri vybavovaní nárokov a plnení plynúcich klientovi zo zmluvy o poskytnutí finančnej služby, najmä v súvislosti s udalosťami rozhodujúcimi pre vznik takýchto nárokov, ak charakter finančnej služby takúto spoluprácu umožňuje.

Všeobecnou povinnosťou finančného agenta, ktorý vykonáva svoju činnosť prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, je zabezpečenie verejnej prístupnosti údajov o svojom zápise v registri.

V zmysle § 24 ods. 1 písm. d) zákona o finančnom sprostredkovaní osoby zodpovedné za vykonávanie finančného sprostredkovania a všetky osoby vykonávajúce finančné sprostredkovanie musia byť oboznámené so všeobecne záväznými právnymi predpismi a príslušnými vykonávacími aktmi a súvisiacimi rozhodnutiami. V súlade s § 25 ods. 6 písm. a) zákona o finančnom sprostredkovaní je odborný garant finančného agenta zodpovedný najmä za monitorovanie dodržiavania povinností zamestnancov vykonávajúcich činnosť, ktorej obsahom je finančné sprostredkovanie a za prijímanie opatrení prijatých na nápravu nedostatkov pri vykonávaní tejto činnosti, a taktiež je odborný garant zodpovedný za vykonávanie predmetných činností aj voči podriadeným finančným agentom. Okrem uvedeného § 28 ods. 1 zákona o finančnom sprostredkovaní ustanovuje, že finančný agent je povinný vykonávať finančné sprostredkovanie v súlade so zásadami poctivého obchodného styku, s odbornou starostlivosťou a v záujme práv a oprávnených záujmov klienta. Zároveň, podľa § 29 zákona o finančnom sprostredkovaní, je finančný agent povinný vynaložiť všetko úsilie na to, aby nedochádzalo k porušovaniu povinností podľa tohto zákona jeho podriadenými subjektmi.

Finančný agent by mali prijať opatrenia a príslušne upraviť interné akty riadenia v rámci organizačnej pripravenosti tak, aby aplikovali ustanovenia zákona o finančnom sprostredkovaní (najmä §§ 24 ods. 1 písm. d), 25 ods. 6 písm. a), ods. 7, ods. 8, 28 ods. 1, 29 a ďalšie) a zároveň zahŕňali osobitosti poskytovania finančných služieb na diaľku v prípade, ak sú relevantné pre vykonávanie finančného sprostredkovania konkrétnym finančným agentom.

B. Sprostredkovanie uzavretia zmluvy o poskytnutí finančnej služby na diaľku

Zákon o finančnom sprostredkovaní predpokladá možnosť komunikovať s klientom, poskytovať mu potrebné informácie a uzatvárať zmluvy o poskytnutí finančnej služby s klientmi na diaľku.

V prípade **spostredkovania zmluvy o poskytnutí finančnej služby na diaľku** je nevyhnutné naplniť všetky povinnosti, ktoré sa týkajú najmä:

- a) informačných povinností,

- b) povinností súvisiacich s ochranou pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a ochranou pred financovaním terorizmu,
- c) záznamovej povinnosti a archivácie, ako aj
- d) ďalších povinností (napr. vo vzťahu k zmluvným povinnostiam voči finančným inštitúciám).

V zmysle zákona o finančnom sprostredkovaní, musia byť klienti alebo potenciálni klienti pred uzavretím zmluvy o poskytnutí finančnej služby informovaní minimálne o skutočnostiach v rozsahu podľa § 33 zákona o finančnom sprostredkovaní. Poskytovanie predmetných informácií neprofesionálnemu klientovi pred uzavretím zmluvy o poskytnutí finančnej služby **na diaľku je možné vykonať na trvanlivom médiu inom ako v listinnej podobe**, avšak len za kumulatívneho splnenia podmienok uvedených v § 33 ods. 10 zákona o finančnom sprostredkovaní:

- a) poskytovanie informácií na tomto trvanlivom médiu je vhodné vzhľadom na okolnosti¹, za ktorých sa finančné sprostredkovanie poskytuje neprofesionálnemu klientovi,
- b) neprofesionálny klient si z ponuky poskytnutia informácií v písomnej forme alebo na inom trvanlivom médiu vopred zvolil túto formu poskytnutia informácií.

V prípade, ak sa informácie poskytujú **prostredníctvom webového sídla (t. j. internetovej stránky) a nie sú určené osobitne pre klienta**, musia byť splnené nasledujúce podmienky (§ 33 ods. 12 zákona o finančnom sprostredkovaní):

- a) poskytnutie informácií prostredníctvom webového sídla je vhodné vzhľadom na charakter obchodu²,
- b) klient súhlasil s poskytnutím informácií prostredníctvom webového sídla,

¹ Napríklad, v prípade ak klient s ohľadom na cestovanie, efektívnosť komunikácie, karanténu alebo iné okolnosti preferuje komunikáciu na diaľku, a teda využívanie iného trvanlivého média ako papier, a za týmto účelom poskytne finančnému agentovi emailovú adresu, alebo sám začne komunikáciu prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie. Uvedené sa uplatní len vtedy, ak si neprofesionálny klient z ponuky poskytnutia informácií v písomnej forme alebo na inom trvanlivom médiu ako je papier vopred zvolil túto formu poskytnutia informácií a uvedené je preukázané zo strany finančného agenta. V sektore kapitálového trhu, podľa čl. 3(3) DN, sa poskytovanie informácií prostredníctvom prostriedkov elektronickej komunikácie považuje za vhodné vzhľadom na súvislosti, za ktorých sa uskutočňuje alebo má uskutočniť obchod, ak existuje dôkaz o tom, že klient má pravidelný prístup na internet. Za taký dôkaz sa považuje e-mailová adresa, ktorú klient poskytne na účely daného obchodu.

² Pre všeobecné informácie viď predchádzajúcu poznámku pod čiarou. Napríklad, ak má klient záujem uzavrieť z domu povinné zmluvné poistenie, alebo cestovné poistenie a neexistuje objektívny dôvod osobného stretnutia, je možné uskutočniť prostredníctvom elektronickej komunikácie alebo cez webové sídlo, za predpokladu, že všetky zákonné povinnosti vo vzťahu k obchodu sú naplnené (t.j. preukázateľný súhlas klienta, informačné povinnosti, odovzdanie informačných dokumentov, posudzovanie klienta, vyhlásenie o vhodnosti a ďalšie).

- c) klient bol elektronicky informovaný o adrese webového sídla a o mieste na webovom sídle, kde možno získať prístup k týmto informáciám,
- d) informácie sú na webovom sídle dostupné primerane dlho, aby sa s nimi klient mohol oboznámiť.

Poskytovanie informácií na trvanlivom médiu alebo prostredníctvom webového sídla je možné za predpokladu, že klient má prístup na internet, dôkazom čoho je skutočnosť, že klient poskytol adresu elektronickej pošty na účel uzavretia zmluvy o poskytnutí finančnej služby. Keďže však, v praxi takýto dôkaz nie je vždy jednoznačný, **dôrazne odporúčame výslovný preukázateľný a osobitný súhlas klienta s komunikáciou elektronicke.**

C. Zaznamenávanie sprostredkovania zmluvy o poskytnutí finančnej služby na diaľku

Po vykonaní finančného sprostredkovania sa spíše záznam³ o vykonaní finančného sprostredkovania, ktorý môže mať aj elektronickú podobu. V prípadoch poskytovania finančného sprostredkovania na diaľku môže byť záznam potvrdený prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie. Záznam v elektronickej podobe, ktorý neumožňuje dodatočné úpravy, sa zašle klientovi na odsúhlasenie klientom preferovaným spôsobom a klient odsúhlasenie záznamu potvrdí, tak aby jeho znenie prebehlo odsúhlasené na oboch stranách (t. j. konkludentné potvrdenie nie je postačujúce na účely preukázania skutočnosti, že klient bol dostatočne informovaný).⁴

Uvedené skutočnosti, spôsob výkonu a jednotlivé kroky v prípade poskytovania finančných služieb na diaľku, musí vedieť finančný agent dostatočne preukázať a archivovať v súlade so všeobecnou archivačnou dobou uvedenou v zákone o finančnom sprostredkovaní, a to spôsobom, aby vedel rekonštruovať všetky kroky, ktoré boli urobené zo strany finančného agenta, alebo zo strany klienta pri výkone finančného sprostredkovania.

³ Záznamom sa rozumie dokument štandardne využívaný v praxi, ktorý obsahuje záznam o splnení informačných povinností voči klientovi podľa §§ 28, 31, 32, 33, 35 a 37 a ďalších súvisiacich ustanovení zákona o finančnom sprostredkovaní a sektorových právnych predpisov. Zároveň sa chápe ako plnenie povinností finančným agentom podľa § 36 zákona o finančnom sprostredkovaní (t.j. vedenie záznamov a informačná povinnosť). Okrem uvedeného v predmetnom zázname je vhodné zaznamenať aj vyhlásenie o vhodnosti v zmysle § 35 a § 37d zákona o finančnom sprostredkovaní.

⁴ Za dostatočné preukázanie odsúhlasenia, a teda oboznámenia sa s obsahom informácií klientom, považujeme napríklad odoslanie textovej správy, výslovnej odpovede na e-mail, resp. kliknutie na hypertextový odkaz alebo obdobnú formu.

Okrem uvedeného je potrebné klientovi včas⁵ zaslať aj všetky predzmluvné informácie a zmluvnú dokumentáciu, tak aby ju mal aj po vykonaní finančného sprostredkovania k dispozícii. Zároveň je potrebné dbať na to, aby boli všetky predzmluvné dokumenty zaslané klientovi ešte pred uzatvorením zmluvy o poskytnutí finančnej služby samotnej.

D. Sektor kapitálového trhu

V sektore kapitálového trhu sa, okrem vyššie uvedených ustanovení, budú aplikovať aj ustanovenia zákona č. 566/2001 Z. z. cenných papieroch a investičných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o cenných papieroch) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o cenných papieroch“).

Všeobecne informačnú povinnosť upravujú ustanovenia § 73c a § 73d zákona o cenných papieroch. Podrobné podmienky poskytovania informácií klientom ustanovuje delegované nariadenie Komisie (EÚ) 2017/565⁶ (ďalej len „DN“). Podľa čl. 46(3) DN informácie, ktoré sa majú poskytnúť klientovi (v dostatočnom časovom predstihu pred poskytnutím investičnej služby) sa poskytujú na trvanlivom médiu alebo na webovom sídle, za predpokladu, že sú splnené podmienky uvedené v čl. 3 DN, pričom tieto podmienky sú obdobné podmienkam podľa zákona o finančnom sprostredkovaní. Informačná povinnosť voči klientovi, môže byť teda splnená aj prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie.

V súvislosti s uzatváraním zmlúv, § 73i zákona o cenných papieroch upravuje všeobecnú povinnosť obchodníka s cennými papiermi viesť evidenciu práv a povinností dohodnutých medzi obchodníkom s cennými papiermi a klientom, a iné podmienky za ktorých sa poskytuje investičná alebo vedľajšia služba.

Táto všeobecná evidenčná povinnosť je bližšie špecifikovaná v čl. 58 DN, ktoré ustanovuje, že pri poskytovaní investičných alebo vedľajších služieb, okrem investičného poradenstva, ktoré nie je poskytované na pravidelnej báze, je obchodník s cennými papiermi povinný uzatvoriť písomnú základnú zmluvu v papierovej forme alebo na inom trvanlivom médiu. Táto povinnosť

⁵ Najskôr ako je to možné vzhľadom na všetky okolnosti a za splnenia všetkých zákonných podmienok. Predpokladom je dodržanie povinnosti poskytnúť klientovi dostatočný čas na oboznámenie sa s relevantnými dokumentmi a informáciami pred podpisom zmluvy (tam, kde je to možné), aby klient mohol na základe uvedeného prijať informované rozhodnutie. Minimálne musí byť preukázateľne zabezpečené, aby mal klient k dispozícii všetky ustanovenia zmluvy o poskytnutí finančnej služby a jej súvisiacich dojednaní (napr. poisťných podmienok) ešte pred uzatvorením samotnej zmluvy o poskytnutí finančnej služby.

⁶ Delegované nariadenie Komisie (EÚ) 2017/565 z 25. apríla 2016, ktorým sa dopĺňa smernica Európskeho parlamentu a Rady 2014/65/EÚ, pokiaľ ide o organizačné požiadavky a podmienky výkonu činnosti investičných spoločností, ako aj o vymedzené pojmy na účely uvedenej smernice.

sa v súlade s § 37 zákona o finančnom sprostredkovaní rovnako vzťahuje aj na finančných agentov.

Ak je zmluva vypracovaná na inom trvanlivom médiu, ako papier, musia byť splnené tieto podmienky:

- a) poskytnutie týchto informácií na danom médiu je vhodné vzhľadom na súvislosti, za ktorých sa uskutočňuje alebo má uskutočniť obchod medzi spoločnosťou a klientom, a
- b) osoba, ktorej sa majú poskytnúť informácie a ktorej je ponúknutá možnosť výberu medzi informáciami na papieri alebo na danom inom trvanlivom médiu, si konkrétne vyberie poskytnutie informácií na danom inom médiu.

E. Úprava AML

Pri uzatváraní zmluvy o poskytnutí finančnej služby na diaľku je nevyhnutné dodržiavať všetky povinnosti vyplývajúce zo všeobecne záväzných právnych predpisov v oblasti ochrany pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu, **vrátane vykonania príslušnej starostlivosti** v súlade so zákonom č. 297/2008 Z. z. o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Podrobnejšie podmienky a povinnosti povinných osôb ohľadom identifikácie a overovania identifikácie klienta – fyzickej osoby, bez jej fyzickej prítomnosti s použitím technických prostriedkov a postupov sú upravené v Stanovisku Útvary dohľadu nad finančným trhom Národnej banky Slovenska z 10. decembra 2018 č. 1/2018 k identifikácii a overeniu identifikácie klienta – fyzickej osoby, bez jej fyzickej prítomnosti prostredníctvom technických prostriedkov a postupov podľa zákona o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a financovaním terorizmu.⁷

V tejto súvislosti je **pri uzatváraní zmluvy o poskytnutí finančnej služby na diaľku dôležité najmä nasledovné:**

- a) možnosť identifikovať klienta aj prostredníctvom technických prostriedkov a postupov,
- b) vykonať identifikáciu prostredníctvom softvérových riešení zabezpečených digitálnym rozhraním umožňujúcim získavanie a prenos údajov,
- c) zabezpečiť úroveň overenia obdobnú overeniu za fyzickej prítomnosti klienta,
- d) zohľadniť okolnosti vykonávania obchodu a bezpečnostné riziká technológie,
- e) používať prostriedky elektronickej identifikácie spĺňajúce technické špecifikácie, normy a postupy pre vysokú úroveň zabezpečenia,
- f) identifikovať oblasti kedy je nevyhnutné vykonať zvýšenú starostlivosť z dôvodu vykonávania činností na diaľku,

⁷ http://www.nbs.sk/_img/Documents/_Legislativa/_Vestnik/Stanovisko1_2018.pdf

- g) upraviť príslušné časti prijatého programu vlastnej činnosti ohľadom spôsobu hodnotenia a riadenia rizík v súvislosti s identifikáciou a overovaním identifikácie klienta – fyzickej osoby bez fyzickej prítomnosti,
- h) vykonať ďalšie opatrenia na overenie alebo potvrdenie predložených dokumentov klientom.

III. Aplikácia zákona o poskytovaní finančných služieb na diaľku

Zákon č. 266/2005 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 266/2005 Z. z.“) upravuje ochranu spotrebiteľa pri finančných službách poskytovaných dodávateľom prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie na základe zmluvy na diaľku a uzavieranie zmluvy na diaľku.

V súlade s ustanovením § 2 písm. b) bod 8 zákona č. 266/2005 Z. z. sa predmetný zákon bude aplikovať aj na finančných agentov pri poskytovaní finančných služieb na diaľku. **Materiálnymi ustanoveniami zákona č. 266/2005 Z. z.** pri poskytovaní finančného sprostredkovania na diaľku, sú ustanovenia o informačných povinnostiach voči klientovi (spotrebiteľovi) pred uzavretím zmluvy na diaľku (§ 4), a práve na odstúpenie od zmluvy na diaľku (§ 5 a § 6). Naplnenie zákonných požiadaviek podľa zákona č. 266/2005 Z. z. finančnými agentmi je potrebné uskutočniť v súčinnosti s finančnou inštitúciou, ktorej služby sprostredkujú.

V tejto súvislosti je potrebné zdôrazniť, že **pri finančných službách poskytovaných na diaľku môže dôjsť k odstúpeniu od zmluvy zo strany spotrebiteľa až do 14 dní od jej uzavretia, a to i bez uvedenia dôvodu.** Uvedené treba brať na zreteľ aj s ohľadom na informačný tok smerom k finančnej inštitúcii.

IV. Občiansko-právne implikácie

Proces uzatvárania zmlúv a platnosť právnych úkonov je všeobecne upravený v Občianskom zákonníku. Konkrétne, platnosť právnych úkonov vo vzťahu k forme právneho úkonu upravuje § 40 Občianskeho zákonníka. Tieto ustanovenia sú dôležité z pohľadu požiadavky na formálnu stránku zmlúv, ktoré sa budú uzatvárať pri poskytovaní finančného sprostredkovania na diaľku.

Všeobecná úprava v zákone o finančnom sprostredkovaní neupravuje formálnu stránku zmluvy o poskytnutí finančnej služby, preto sa formálne náležitosti budú spravovať osobitnými predpismi, ktoré upravujú náležitosti konkrétnych zmlúv, ktoré sa môžu uzatvárať pri vykonávaní finančného sprostredkovania.

V prípade, ak sa vyžaduje písomná forma, musia byť splnené podmienky podľa § 40 ods. 3 Občianskeho zákonníka, t. j. písomný právny úkon vyžaduje na jeho platnosť podpis. Podpis sa môže nahradiť mechanickými prostriedkami v prípadoch, keď je to obvyklé. V prípade, ak nie je písomná forma zachovaná v listinnej (papierovej) podobe, a relevantný predpis to umožňuje, je možné využiť iné trvanlivé médium.

Trvanlivé médium je definované vo viacerých sektorových zákonoch. Spoločným znakom týchto definícií je, že ide o technický prostriedok, ktorý umožňuje zachovať obsahovú stránku, t. j. informáciu a jej použitie do budúcnosti bez možnosti vykonania akejkoľvek zmeny. Podmienky využitia trvanlivého média na uzatváranie zmlúv, podrobne špecifikujú osobitné predpisy (napr. pre sektor kapitálového trhu je to čl. 3 DN).

V prípade, ak je povolené využitie trvanlivého média, máme za to, že platí ustanovenie § 40 ods. 4 Občianskeho zákonníka, ktoré ustanovuje že písomná forma je zachovaná, ak je právny úkon urobený telegraficky, ďalekopisom alebo elektronickými prostriedkami, **ktoré umožňujú zachytenie obsahu právneho úkonu a jednoznačné určenie osoby, ktorá právny úkon urobila**. Písomná forma je zachovaná vždy, ak právny úkon urobený elektronickými prostriedkami je podpísaný zaručeným (kvalifikovaným) elektronickým podpisom alebo zaručenou (kvalifikovanou) elektronickou pečaťou. Uvedené teda predpokladá, že ak je zmluva vypracovaná prostredníctvom trvanlivého média, podpísaná kvalifikovaným elektronickým podpisom, nie je potrebné ďalej dokazovať platnosť takéhoto právneho úkonu. V opačnom prípade, **na platnosť právneho úkonu je potrebné preukázať, že konkrétna osoba súhlasila s navrhovaným obsahom zmluvy a zároveň túto osobu dostatočne identifikovať**. V prípade vykonávania finančného sprostredkovania na diaľku, sa tieto podmienky považujú za naplnené na základe iných zákonných povinností (t. j. záznamová povinnosť a povinnosť identifikácie a overenia identifikácie klienta v súlade s reguláciou v oblasti ochrany pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu).

Vladimír Dvořáček v. r.
člen bankovej rady a výkonný riaditeľ
úseku dohľadu a finančnej stability
Národnej banky Slovenska

Júlia Čillíková v. r.
výkonná riaditeľka
úseku dohľadu a ochrany finančného
spotrebiteľa
Národnej banky Slovenska