

Informácia

odboru ochrany finančných spotrebiteľov Národnej banky Slovenska z 23. februára 2026 k uplatňovaniu inštitútu dobrovoľného opatrenia pri ochrane finančných spotrebiteľov

1. Úvod – Kontext a cieľ materiálu

Od 1. 7. 2024 bol do zákona o dohl'ade¹ zavedený inštitút dobrovoľného opatrenia. V oblasti spotrebiteľského dohl'adu predstavuje príklon k restoratívnemu prístupu a odklon od sankčného konania. Znamená takú zmenu prístupu, kedy je rýchla a efektívna náprava v prospech finančných spotrebiteľov preferovaná pred verejným záujmom na potrestaní protiprávneho konania. Tento materiál stručne vysvetľuje, v akých prípadoch možno inštitút využiť, ako prebieha a aké má dôsledky.

2. Právny základ a účel inštitútu

Dobrovoľné opatrenie je upravené v § 35aa zákona o dohl'ade. Jeho účelom je:

- motivovať dohliadaný subjekt k prijatiu rýchlej a efektívnej nápravy prostredníctvom dobrovoľného opatrenia,
- dobrovoľné opatrenie môže zahŕňať aj záväzky dohliadaného subjektu, ktoré by Národná banka Slovenska nemohla uložiť ako opatrenia na nápravu rozhodnutím, napríklad schému odškodnenia skupiny finančných spotrebiteľov,
- splnenie dobrovoľného opatrenia dohliadaným subjektom vedie k odloženiu stíhania správneho deliktu.

3. Vzťah k iným inštitútom zákona o dohl'ade

Dobrovoľné opatrenie podľa § 35aa zákona o dohl'ade je alternatívnym spôsobom vybavenia veci, ktorá by sa inak riešila v sankčnom konaní.

Opatrenie na odstránenie nedostatkov zistených pri dohl'ade na mieste (§ 9 ods. 2) je reakciou dohliadaného subjektu na zistené nedostatky v protokole o vykonanom dohl'ade na mieste. Tieto opatrenia samy o sebe nemajú povahu dobrovoľného opatrenia podľa § 35aa zákona o dohl'ade.

Iba tie nedostatky, kde aj po prijatí opatrení dohliadaným subjektom je závažnosť porušenia vyššia ako nepatrná, môžu byť predmetom sankčného konania a teda aj dobrovoľného opatrenia podľa § 35aa zákona o dohl'ade.

4. Kedy (ne-)možno použiť dobrovoľné opatrenie

Inštitút dobrovoľného opatrenia je v súčasnosti možné využiť iba vo veciach ochrany finančných spotrebiteľov.

Zákon o dohl'ade typovo neobmedzuje prípady, kedy je možné stíhanie porušenia nahradiť prijatím dobrovoľného opatrenia.

¹ [Zákon č. 747/2004 Z. z. o dohl'ade nad finančným trhom](#)

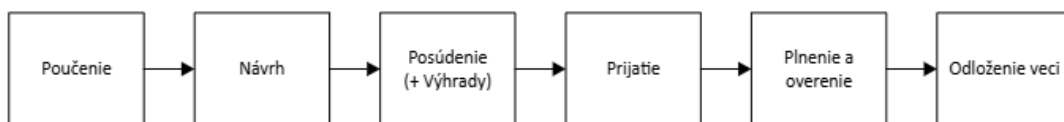
Z povahy vecí však bude vylúčené v prípadoch, kedy je Národná banka Slovenska nútená konať v časovo naliehavej situácii a jej rozhodnutím predbežnej povahy sa začína správne konanie o uložení sankcie alebo iného opatrenia. Ide najmä o tieto situácie:

- a) začatie sankčného konania vydaním predbežného opatrenia,
- b) pri zavedení nútenej správy,
- c) pri uložení opatrenia včasnej intervencie, intervenčného opatrenia alebo dočasného naliehavého intervenčného opatrenia.

Národná banka Slovenska spravidla nebude využívať dobrovoľné opatrenie ani v prípadoch opakovaných a súbežných porušení.

5. Postup – ako proces prebieha

Zjednodušená schéma úspešného postupu pri dobrovoľnom opatrení:



Poučenie

- Dohliadaný subjekt sa dozvie, že Národná banka Slovenska od neho očakáva prijatie dobrovoľného opatrenia zo zaslaného písomného poučenia.
- Národná banka Slovenska je povinná poučiť dohliadaný subjekt o možnosti prijať dobrovoľné opatrenie najneskôr pred začatím sankčného konania.
- Poučenie sa neposkytne, keď sa sankčné konanie začína rozhodnutím predbežnej povahy. Predloženie návrhu dobrovoľného opatrenia je vylúčené začatím sankčného konania.
- Národná banka Slovenska nemusí poskytnúť poučenie ani v prípade, ak ide o
 - opakované porušenie,
 - porušenie povinnosti, ktorého sa dohliadaný subjekt dopustil skôr, ako bolo vydané sankčné rozhodnutie za porušenie inej povinnosti.
- V poučení Národná banka Slovenska stanoví primeranú lehotu na predloženie návrhu dobrovoľného opatrenia. Túto lehotu je možné na žiadosť dohliadaného subjektu predĺžiť.

Návrh dobrovoľného opatrenia

Návrh dobrovoľného opatrenia musí obsahovať

- popis porušovania povinnosti, vrátane identifikácie triedy dotknutých finančných spotrebiteľov,
- popis opatrení prijatých na
 - ukončenie porušovania,
 - vykonanie nápravy v prospech dotknutých finančných spotrebiteľov,
- harmonogram plnenia prijatých opatrení,

- spôsob a harmonogram preukázania splnenia prijatých opatrení.

Návrh dobrovoľného opatrenia môže obsahovať

- označenie tretej osoby, s ktorou dohliadaný subjekt spolupracuje pri prijatí alebo plnení dobrovoľného opatrenia, spolu s jej čestným vyhlásením.

Posúdenie a výhrady

Národná banka Slovenska návrh posúdi z hľadiska

- formálnej úplnosti – Obsahuje návrh všetky časti vyžadované zákonom?
- jasnosti, určitosti a zrozumiteľnosti – Zaväzuje sa dohliadaný subjekt ku konkrétnym krokom a výsledkom?
- primeranosti – Sú prijímané opatrenia primerané porušeniam? Budú poškodení spotrebiteľia odškodnení?
- kontrolovateľnosti – Je možné overiť splnenie a účinok prijatých opatrení?

Účelom zavedenia dobrovoľného opatrenia do zákona o dohl'ade je efektívnejšia náprava v prospech spotrebiteľov. Preto pri hodnotení primeranosti bude ťažiskovou otázkou odškodnenia spotrebiteľov.

Rozhodovanie je diskrečné, ale podlieha princípom proporcionality a rovnakého zaobchádzania.

Národná banka Slovenska môže k návrhu uplatniť výhrady a stanoviť dohliadanému subjektu lehotu na doplnenie alebo opravenie návrhu. Inak návrh prijme alebo odmietne.

Prijatie dobrovoľného opatrenia

Národná banka Slovenska oznámi prijatie návrhu dohliadanému subjektu. Dohliadaný subjekt je povinný splniť dobrovoľné opatrenie.

Pokiaľ harmonogram návrhu obsahuje opatrenia, ktoré ešte len majú byť splnené, Národná banka Slovenska zverejní na svojom webovom sídle informáciu o dobrovoľnom opatrení. Táto informácia je zverejnená do preukázania splnenia dobrovoľného opatrenia alebo do vydania právoplatného rozhodnutia o uložení sankcie.

Na prijatie dobrovoľného opatrenia nie je právny nárok.

Plnenie a overenie

Dohliadaný subjekt je povinný plniť dobrovoľné opatrenie spôsobom a v lehotách stanovených v návrhu.

Plnenie dobrovoľného opatrenia overuje Národná banka Slovenska spôsobom a v lehotách stanovených v návrhu. Je však oprávnená si za týmto účelom vyžiadať aj ďalšie informácie.

Odloženie veci

Ak dohliadaný subjekt splní prijaté dobrovoľné opatrenie, Národná banka Slovenska odloží vec, o čom vyhotoví zápis. Národná banka Slovenska následne informuje dohliadaný subjekt o tom, že dobrovoľné opatrenie považuje za splnené.

Stíhanie porušenia

Národná banka bude stíhať porušenie ak

- neprijala návrh dobrovoľného opatrenia,
- dohliadaný subjekt nesplnil dobrovoľné opatrenie tak, ako sa k nemu zaviazal v návrhu,
- orgán dohľadu zistí, že informácie poskytnuté dohliadaným subjektom alebo doklady o preukázaní splnenia dobrovoľného opatrenia sú nepravdivé.

Počas procesu prijímania a plnenia dobrovoľného opatrenia neplynú premlčacie lehoty pre zánik zodpovednosti, pre začatie konania alebo pre uloženie opatrenia na nápravu, pokuty alebo inej sankcie.

6. Dôsledky pre dohliadaný subjekt

Výhody:

- dohliadanému subjektu nie je ukladaná sankcia,
- rýchlejšie uzavretie prípadu.

Povinnosti dohliadaného subjektu:

- úplná a pravdivá súčinnosť s orgánom dohľadu,
- včasné a reálne splnenie záväzkov.

Dôsledky nesplnenia:

- návrat k sankčnému postupu,
- možné zohľadnenie zavineného alebo hrubo nedbanlivého nesplnenia pri budúcich konaniach.

7. Žiadna lehota na implementáciu

Dobrovoľné opatrenie je v zákone o dohľade upravené s účinnosťou od 1. júla 2024 a Národná banka Slovenska je od tohto dátumu povinná ho uplatňovať. Preto so zverejnením tejto informácie nie je spojená žiadna lehota na implementáciu.