

Dodržiavanie pravidiel činnosti vo vzťahu ku klientom pri sprostredkovaní úverov

Konzultačný materiál
jún 2024

Vydavateľ

© Národná banka Slovenska jún 2024
Odbor kapitálového trhu

Adresa

Národná banka Slovenska
Imricha Karvaša 1
813 25 Bratislava
konzultacie.KT@nbs.sk

Publikácia neprešla jazykovou úpravou.

Dôvody a účel tohto konzultačného materiálu

Národná banka Slovenska zistila na trhu finančného sprostredkovania rôzne prístupy k dodržiavaniu povinností samostatných finančných agentov vyplývajúcich z jednotlivých zákonov upravujúcich finančné sprostredkovanie v sektore poskytovania úverov, úverov na bývanie a spotrebiteľských úverov.

Cieľom tohto konzultačného materiálu je získanie informácií od samostatných finančných agentov o praktickej realizácii niektorých činností súvisiacich alebo vyplývajúcich z pravidiel činnosti vo vzťahu ku klientom, najmä pokiaľ ide o poskytovanie informácií, zaznamenávanie a vyhodnocovanie podľa zákonov upravujúcich finančné sprostredkovanie v sektore poskytovania úverov, úverov na bývanie a spotrebiteľských úverov.

Národná banka Slovenska Vás preto žiada o poskytnutie odpovedí na konkrétne otázky uvedené nižšie v tomto konzultačnom dokumente. Pripomienky k ostatným častiam tohto konzultačného materiálu budú taktiež vítané.

Vaše pripomienky a odpovede budú prínosom, ak:

- budú odpovedať na konkrétnu otázku
- budú obsahovať jasné zdôvodnenie
- uvedú všetky alternatívy, ktoré by pri vyhodnotení mali byť zvažované.

Vždy je potrebné uviesť, na ktorú konkrétnu otázku odpovedáte.

Národná banka Slovenska bude brať pri vyhodnotení do úvahy všetky pripomienky zaslané do **31. júla 2024**.

Vaše pripomienky a odpovede zasielajte mailom na adresu konzultacie.KT@nbs.sk formou samostatného dokumentu.

Národná banka Slovenska po vyhodnotení zaslaných odpovedí ukončí v prípade potreby celý konzultačný proces vydaním stanoviska alebo metodického usmernenia upravujúceho činnosti, pri ktorých to bude trhová prax v porovnaní so zákonnými ustanoveniami vyžadovať.

Konzultačný materiál sa venuje poskytovaniu informácií, zaznamenávaniu a vyhodnocovaniu podľa ustanovení zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon 186/2009“). Jeho účelom je zmapovať praktický výkon plnenia povinností podľa ustanovení § 31 a nasledujúcich zákona 186/2009 v sektore poskytovania úverov, úverov na bývanie a spotrebiteľských úverov. Vaše odpovede a komentáre preto prosím neuvádzajte všeobecne ale špecifikujte s ohľadom na túto skutočnosť.

Výsledkom tohto konzultačného materiálu nemá byť prijatie nápravných opatrení alebo sankcií voči samostatným finančným agentom ale prípadné vydanie stanoviska alebo metodického usmernenia prezentujúceho vnímanie riešenej problematiky Národnou bankou Slovenska po vyhodnotení informácií od dohliadaných samostatných finančných agentov.

Dodržiavanie pravidiel činnosti vo vzťahu ku klientom pri sprostredkovaní úverov

A. Poskytovanie informácií klientovi

Dotknuté ustanovenia:

§ 32 ods. 2 zákona 186/2009

Pred vykonávaním finančného sprostredkovania musí byť neprofesionálny klient jednoznačne presným a zrozumiteľným spôsobom písomne alebo na inom trvanlivom médiu informovaný o existencii a povahe odmeny, ktorú prijíma finančný agent za finančné sprostredkovanie vo vzťahu k uzatváranej zmluve, ak osobitný predpis neustanovuje inak.

§ 32 ods. 4 zákona 186/2009

Na základe požiadavky klienta musí byť klient jednoznačne, vyčerpávajúcim, presným a zrozumiteľným spôsobom informovaný aj o výške odmeny podľa odseku 2. O tejto možnosti musí finančný agent písomne informovať klienta pred uzavretím zmluvy o poskytnutí finančnej služby.

§ 33 ods. 2 zákona 186/2009

Finančný agent je povinný informovať potenciálneho klienta, že vykonáva finančné sprostredkovanie

- a) na základe písomnej zmluvy s jednou finančnou inštitúciou alebo viacerými finančnými inštitúciami a o tom, či tieto písomné zmluvy majú výhradnú povahu alebo nevýhradnú povahu a oznámi mu aj obchodné mená týchto finančných inštitúcií, alebo
- b) na základe písomnej zmluvy s iným finančným agentom.

§ 33 ods. 3 zákona 186/2009

Finančný agent a finančný poradca sú povinní poskytnúť neprofesionálnemu klientovi alebo potenciálnemu neprofesionálnemu klientovi informácie, ktoré sú potrebné na to, aby mohol správne porozumieť charakteru a rizikám finančnej služby a následne zodpovedne prijať rozhodnutie týkajúce sa finančnej služby, a to:

- a) informácie o právnych následkoch uzavretia zmluvy o poskytnutí finančnej služby a o spôsoboch a systéme ochrany pred zlyhaním finančnej inštitúcie a
- b) ďalšie dôležité informácie týkajúce sa zmluvy o poskytnutí finančnej služby.

§ 33 ods. 4 zákona 186/2009

Pred uzavretím zmluvy o poskytnutí finančnej služby alebo, ak je to odôvodnené, pri jej zmene je finančný agent povinný klientovi oznámiť obchodné meno finančného agenta, označenie príslušného zoznamu v príslušnom podregistri, v ktorom je zapísaný, kvalifikovanú účasť, postup pri podávaní sťažností, výšku poplatkov a akýchkoľvek iných ako bežných platieb za finančnú službu.

Podľa § 33 ods. 7 zákona 186/2009 informácie podľa § 33 ods. 2, 3 a 4 musia byť

- a) písomné alebo na inom trvanlivom médiu podľa odseku 10 alebo prostredníctvom webového sídla podľa odseku 12,
- b) úplné, presné, pravdivé, zrozumiteľné, jednoznačné, prehľadné a nezavádzajúce,
- c) poskytnuté v slovenskom jazyku alebo v inom dohodnutom jazyku,
- d) poskytnuté bezplatne.

§ 33 ods. 9 zákona 186/2009

Ak ide o neprofesionálneho klienta, informácie uvedené v odsekoch 1 až 6 musia byť poskytnuté v dostatočnom časovom predstihu pred uzavretím zmluvy o poskytnutí finančnej služby alebo pred uzavretím zmluvy o poskytnutí finančného poradenstva.

Otázka č. 1

- 1.1. Kedy najneskôr musia byť podľa Vás splnené (sú splnené) informačné povinnosti samostatného finančného agenta, aby bola naplnená zákonná požiadavka v *dostatočnom časovom predstihu* (popíšte slovné)?
- 1.2. Sú nejaké prekážky v praxi, brániace poskytnutiu všetkých informácií klientovi pred uzavretím zmluvy o poskytnutí finančnej služby?
- 1.3. Akým spôsobom dochádza k poskytnutiu všetkých informácií klientovi?
- 1.4. Potvrďuje klient poskytnutie všetkých informácií? Ak áno, uveďte ako a kedy prichádza k tomuto potvrdeniu.

Dotknuté ustanovenia:

§ 33 ods. 10 zákona 186/2009

Informácie uvedené v odsekoch 1 až 6 a v § 35 ods. 6 sa môžu poskytnúť na inom trvanlivom médiu ako je listinná podoba, ak

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

§ 33 ods. 17 zákona 186/2009

Informácie môžu byť poskytnuté klientom alebo potenciálnym klientom aj ústne, ak o to klient požiada alebo ak je potrebné uzavrieť zmluvu o poskytnutí finančnej služby bez zbytočného odkladu. Po uzavretí zmluvy o poskytnutí finančnej služby musia byť tieto informácie bez zbytočného odkladu poskytnuté spôsobom podľa odseku 7.

Otázka č. 2

- 2.1. Akým spôsobom je zabezpečené potvrdenie prijatia informácií klientom pri ich poskytnutí na inom trvanlivom médiu ako je listinná podoba?
- 2.2. Ako preukáže samostatný finančný agent spätné splnenie informačnej povinnosti voči klientovi pri poskytovaní informácií na inom trvanlivom médiu Národnej banke Slovenska?

B. Informácie poskytované klientom finančnému agentovi

Dotknuté ustanovenia:

§ 31 ods. 1 zákona 186/2009

Na účely vykonávania finančného sprostredkovania alebo finančného poradenstva, na účely identifikácie klienta a na ďalšie účely uvedené v odseku 3 je finančný agent a finančný poradca oprávnený od klienta alebo zástupcu klienta, a to aj opakovane, požadovať poskytnutie osobných údajov, identifikačných údajov, kontaktného telefónneho čísla, faxového čísla a adresy elektronickej pošty, ak ich má a dokladov a údajov preukazujúcich oprávnenie na zastupovanie.

§ 31 ods. 7 zákona 186/2009

Ak klient alebo jeho zástupca údaje vyžiadané finančným agentom alebo finančným poradcom podľa odseku 1 písm. a), b) a d) neposkytne, finančný agent alebo finančný poradca nesmie klientovi poskytovať finančné sprostredkovanie alebo finančné poradenstvo.

§ 33 ods. 11 zákona 186/2009

Na požiadanie finančného agenta alebo finančného poradcu je klient povinný písomne alebo na inom trvanlivom médiu potvrdiť prevzatie informácií uvedených v § 33 odsekoch 1 až 6.

§ 35 ods. 1 zákona 186/2009

Na požiadanie finančného agenta alebo finančného poradcu je klient alebo potenciálny klient povinný písomne alebo na inom trvanlivom médiu potvrdiť mu splnenie povinností podľa prvej vety alebo druhej vety toho istého odseku.

Otázka č. 3

3.1. Aký spôsob potvrdenia od klienta o splnení povinností využívate?

3.2. Ako postupujete, ak klient odmietne poskytnúť informácie?

3.3. Popíšte ako uchovávate informácie získané od klientov vo vzťahu k ochrane osobných údajov a ako s nimi pracujete vo vzťahu k AML.

C. Zaznamenávanie informácií

Dotknuté ustanovenia:

§ 35 ods. 1 zákona 186/2009

Finančný agent alebo finančný poradca je povinný zistiť a zaznamenať požiadavky a potreby klienta, jeho skúsenosti a znalosti týkajúce sa príslušnej finančnej služby a o jeho finančnej situácii, a to s ohľadom na povahu finančnej služby, ktorá je predmetom finančného sprostredkovania alebo finančného poradenstva.

§ 35 ods. 3 zákona 186/2009

Finančný agent je povinný na základe informácií zistených podľa odseku 1 poskytnúť klientovi odbornú pomoc, informácie a odporúčania, ktoré sú pre neho vhodné s ohľadom na informácie zistené podľa odseku 1.

§ 35 ods. 5 zákona 186/2009

Ak finančný agent nezistí informácie podľa odseku 1, nesmie klientovi ponúknuť uzavretie zmluvy o poskytnutí finančnej služby; to neplatí, ak klient písomne alebo na inom trvanlivom médiu preukázateľne odmietne poskytnúť informácie podľa odseku 1 a trvá na uzavretí zmluvy o poskytnutí finančnej služby.

Otázka č. 4

4.1. Kedy v procese vykonávania finančného sprostredkovania dochádza k zaznamenananiu zistených požiadaviek a potrieb klienta samostatným finančným agentom? Je tento čas totožný s časom priebežného zistenia požiadaviek a potrieb klienta (napr. priebežné zaznamenávanie informácií zistených počas osobných stretnutí, tel. rozhovorov alebo elektronickej komunikácie) alebo sa tak deje po zistení všetkých potrebných informácií?

4.2. Uveďte aký spôsob a formu zaznamenania zistených požiadaviek a potrieb klienta využívate.

4.3. Akou formou je zaznamenané odmietnutie klienta poskytnúť informácie podľa § 35 ods. 1 zákona 186/2009?

4.4. Je odmietnutie poskytnutia informácií klientom preukázateľne zaznamenané na osobitnom dokumente oddelenom od iných získavaných informácií?

4.5. Je klient poučený o dôsledkoch odmietnutia poskytnutia informácií? Ak áno, je toto poučenie komunikované klientovi písomne alebo verbálne?

D. Vyhodnocovanie informácií

Dotknuté ustanovenia:

§ 35 ods. 6 zákona 186/2009

Ak finančný agent alebo finančný poradca vyhodnotí na základe informácií podľa odseku 1, že finančná služba je pre klienta vhodná, predloží klientovi vyhlásenie o vhodnosti písomne alebo na inom trvanlivom médiu. Ak finančný agent alebo finančný poradca vyhodnotí na základe informácií podľa odseku 1, že finančná služba nie je pre klienta vhodná, upozorní na túto skutočnosť klienta písomne alebo na inom trvanlivom médiu.

Otázka č. 5

5.1. Kedy v procese vykonávania finančného sprostredkovania, pokiaľ ide o sprostredkovanie úveru, poskytujete klientovi vyhlásenie o vhodnosti (pred podaním žiadosti o úver, pred uzavretím zmluvy...)?

5.2. Je poskytované vyhlásenie o vhodnosti samostatným dokumentom alebo je súčasťou iného dokumentu?

5.3. Je vyhlásenie o vhodnosti štandardizované? Alebo sa konkretizujú parametre úveru, ktorý bol vyhodnotený ako vhodný pre klienta? (opíšte slovne, prípadne uveďte konkrétne príklady). Uveďte čo je obsahom vyhlásenia o vhodnosti.

E. Povinnosti, ktoré SFA vyplývajú zo zákona č. 90/2016 Z. z. o úveroch na bývanie a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Dotknuté ustanovenia:

§ 21

Povinnosti finančných agentov poskytujúcich úvery na bývanie

4) Na vykonávanie činnosti finančných agentov sa vzťahujú primerane ustanovenia § 5, § 8 ods. 28, § 11, § 13 ods. 10 a 11 a § 16 ods. 5 a 6 zákona o úveroch na bývanie, to neplatí, ak povinnosti podľa uvedených ustanovení vykonáva priamo veriteľ.

Otázka č. 6

6.1. Je v zmluve uzatvorenej medzi samostatným finančným agentom a finančnou inštitúciou presne vymedzené, aké povinnosti vyplývajúce zo zákona o úveroch na bývanie plní voči klientovi samostatný finančný agent?

6.2. Ktoré z menovaných povinností plníte vy ako samostatný finančný agent?

6.3. Poskytuje Európsky štandardizovaný informačný formulár (ESIS) klientovi samostatný finančný agent? Ak nie, uveďte prečo. Ak áno, uveďte odpovede na otázky 6.3.1. a 6.3.2.

6.3.1. Kedy (v akej fáze finančného sprostredkovania) poskytujete klientovi ESIS?

6.3.2. Potvrdzuje klient prevzatie ESIS? Ak áno, akým spôsobom?

Dotknuté ustanovenia:

Dotknuté povinnosti

§ 21

Povinnosti finančných agentov poskytujúcich úvery na bývanie

5) Pri úveroch na bývanie uzatvorených podľa § 1 ods. 2 a 3 zákona o úveroch na bývanie je finančný agent povinný v dostatočnom časovom predstihu pred vykonaním akýchkoľvek činností sprostredkovania úverov na bývanie poskytnúť spotrebiteľovi informácie o

a) spôsobe výpočtu poplatku a iných nákladov súvisiacich so sprostredkovanou finančnou službou, ak nie je možné poskytnúť informáciu spotrebiteľovi o výške poplatku a iných nákladoch, ktoré má spotrebiteľ zaplatiť za sprostredkovanú finančnú službu, ak taký poplatok alebo iné náklady spotrebiteľovi vznikajú,

b) výške peňažného plnenia alebo nepeňažného plnenia, ktoré majú veriteľ alebo tretie strany zaplatiť finančnému agentovi za služby súvisiace so zmluvou o úvere na bývanie; ak výška peňažného plnenia alebo nepeňažného plnenia nie je známa v čase oznámenia, finančný agent informuje spotrebiteľa, že skutočná výška peňažného plnenia alebo nepeňažného plnenia bude uvedená v neskoršom štádiu v rozsahu informácií uvedených vo formulári (ESIS),

c) práve požadovať informácie o peňažnom plnení podľa odseku 6.

6) Na základe písomnej požiadavky spotrebiteľa musí byť spotrebiteľ informovaný o rozdieloch vo výškach peňažného plnenia v percentách, ktoré prijíma finančný agent za vykonávanie finančného sprostredkovania od jedného veriteľa alebo viacerých veriteľov.

7) Finančný agent je povinný oznámiť veriteľovi skutočnú výšku peňažného plnenia a poplatku súvisiacu so sprostredkovanou finančnou službou, ktorú má zaplatiť spotrebiteľ alebo tretie strany finančnému agentovi na účely výpočtu ročnej percentuálnej miery nákladov úverov na bývanie.

8) Na účely posúdenia schopnosti spotrebiteľa splácať úver na bývanie je finančný agent povinný veriteľovi predložiť informácie získané od spotrebiteľa.

Otázka č. 7

- 7.1. V akej fáze finančného sprostredkovania poskytujete klientovi jednotlivé informácie?
- 7.2. Viete poskytnúť klientovi všetky informácie požadované podľa zákona o úveroch na bývanie? Ak nie, uveďte ktoré a dôvod.
- 7.3. Akým spôsobom je zaznamenané poskytnutie informácií klientovi, tak aby bolo možné spätne preukázať splnenie tejto povinnosti?
- 7.4. Akým spôsobom je zaznamenané splnenie povinnosti finančného agenta vo vzťahu k veriteľovi (predloženie informácií získaných od spotrebiteľa) tak, aby bolo možné spätne preukázať splnenie tejto povinnosti?
- 7.5. Poskytuje veriteľ finančnému agentovi na zber informácií potrebných na posúdenie schopnosti splácať úver na bývanie vlastný zberný formulár?

F. Povinnosti, ktoré SFA vyplývajú zo zákona č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Dotknuté ustanovenia:

Ustanovenie § 4 ods. 1 zákona o spotrebiteľských úveroch vymenúva, aké informácie je povinný veriteľ alebo finančný agent v dostatočnom časovom predstihu pred uzavretím zmluvy o spotrebiteľskom úvere alebo pred prijatím ponuky o spotrebiteľskom úvere poskytnúť spotrebiteľovi v súlade so zmluvnými podmienkami ponúkanými veriteľom alebo požiadavkami spotrebiteľa.

§ 4 ods. 2 zákona o spotrebiteľských úveroch

Informácie podľa odseku 1 je veriteľ alebo finančný agent povinný poskytnúť prostredníctvom formulára pre štandardné informácie o spotrebiteľskom úvere, a to v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom médiu, ktoré je dostupné spotrebiteľovi. Veriteľ alebo finančný agent je povinný spotrebiteľovi poskytnúť zrozumiteľnú, stručnú a zreteľnú informáciu o ročnej percentuálnej miere nákladov podľa odseku 1 písm. g) a priemernej hodnote ročnej percentuálnej miery nákladov na príslušný spotrebiteľský úver zverejnenej podľa § 21 ods. 2 za príslušný kalendárny štvrtrok v samostatnom dokumente v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom médiu, ktoré je dostupné spotrebiteľovi, spolu s formulárom pre štandardné informácie o spotrebiteľskom úvere podľa prvej vety. Všetky dodatočné informácie iné ako sú uvedené v prvej a druhej vete poskytne veriteľ alebo finančný agent spotrebiteľovi v ďalšom samostatnom dokumente.

§ 4 ods. 6 zákona o spotrebiteľských úveroch

Veriteľ alebo finančný agent je povinný poskytnúť spotrebiteľovi primerané vysvetlenie, aby mohol posúdiť, či ponúkaná zmluva o spotrebiteľskom úvere spĺňa jeho potreby a zodpovedá jeho finančnej situácii, a to aj objasnením informácií, ktoré sa poskytujú pred uzavretím zmluvy podľa odseku 1, základných vlastností ponúkaných úverových produktov a konkrétneho vplyvu, ktorý môžu mať na spotrebiteľa, vrátane dôsledkov neplnenia zmluvy o spotrebiteľskom úvere spotrebiteľom.

Otázka č. 8

8.1. Poskytuje informácie podľa § 4 zákona o spotrebiteľských úveroch samostatný finančný agent alebo veriteľ? Ak je poskytovanie informácií rozdelené, uveďte, ktoré informácie poskytuje samostatný finančný agent.

8.2. Je v zmluve uzatvorenej medzi samostatným finančným agentom a finančnou inštitúciou presne vymedzené, aké povinnosti plní voči klientovi samostatný finančný agent?

8.3. 4. Viete poskytnúť všetky informácie požadované § 4 zákona o spotrebiteľských úveroch? Ak nie, uveďte, ktoré a dôvod.

8.4. V nadväznosti na § 4 ods. 2 zákona o spotrebiteľských úveroch poskytujete klientovi okrem formulára pre štandardné informácie o spotrebiteľskom úvere aj iné dokumenty?

8.5. V akej fáze finančného sprostredkovania finančný agent odovzdáva finančnej inštitúcii informácie na účely posúdenia schopnosti spotrebiteľa splácať úver?

8.6. V akom rozsahu predkladá finančný agent informácie podľa bodu 8.5. a aký formát využíva na predkladanie týchto informácií?

Dotknuté ustanovenia:

Niektoré povinnosti finančných agentov spotrebiteľských úverov

§ 22 ods. 1 zákona o spotrebiteľských úveroch

Finančný agent spotrebiteľského úveru je povinný uviesť v reklame a dokumentoch určených pre spotrebiteľov rozsah svojich právomocí, najmä či pracuje výlučne s jedným alebo viacerými veriteľmi.

§ 22 ods. 2 zákona o spotrebiteľských úveroch

Finančný agent je povinný poskytnúť spotrebiteľovi informácie k sprostredkovaniu spotrebiteľského úveru prostredníctvom formulára pred sprostredkovaním spotrebiteľského úveru v písomnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom médiu, a to bezplatne, v dostatočnom časovom predstihu s poskytnutím jednoznačného a zrozumiteľného vysvetlenia.

§ 22 ods. 3 zákona o spotrebiteľských úveroch

Ustanovenia osobitného zákona o sprostredkovaní v sektore poskytovania úverov a spotrebiteľských úverov nie sú dotknuté.

Otázka č. 9

9.1. V akej fáze finančného sprostredkovania poskytujete spotrebiteľovi tieto informácie? Sú tieto informácie poskytované prostredníctvom formulára s informáciami k sprostredkovaniu spotrebiteľského úveru?

9.2. Sú tieto informácie súčasťou iných informácií, poskytovaných v súlade so zákonom 186/2009? Uved'te konkrétne.