

**EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE**  
**OBCHODNÁ FAKULTA**

Evidenčné číslo: 102006/I/2021/36090008799580676

**Ochrana spotrebiteľa pri poskytovaní finančného  
sprostredkovania**

Diplomová práca

**EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE**  
**OBCHODNÁ FAKULTA**

**Ochrana spotrebiteľa pri poskytovaní finančného  
sprostredkovania**

Diplomová práca

**Študijný program:** marketingový a obchodný manažment

**Študijný odbor:** ekonómia a manažment

**Školiace pracovisko:** Obchodná fakulta

**Školiteľ:** JUDr. Ing. Martin Winkler, PhD.

## **Abstrakt**

VÁNY, Marko: *Ochrana spotrebiteľa pri poskytovaní finančného sprostredkovania*. – Ekonomická univerzita v Bratislave. Obchodná fakulta; Katedra obchodného práva. – Vedúci diplomovej práce: JUDr. Ing. Martin Winkler, PhD. – Bratislava: OF EÚ, 2021, 63s.

Cieľom diplomovej práce je zistiť, či je spotrebiteľ dostatočne chránený, keď mu je poskytované finančné sprostredkovanie. Do akej miery finanční agenti dodržiavajú informačné povinnosti, ktoré im ukladá zákon o finančnom sprostredkovaní a či je dĺžka pôsobenia finančného agenta na trhu zárukou splnenia týchto zákonných povinností.

Práca je rozdelená do 3 kapitol. Obsahuje 5 tabuliek a 7 obrázkov. Prvá kapitola je venovaná teoretickému vymedzeniu ochrany spotrebiteľa, ochrany spotrebiteľa pri finančnom sprostredkovaní a právnym náležitostiam jednotlivých produktov finančných inštitúcií. V ďalšej časti sú charakterizované ciele práce a metodiky na dosiahnutie týchto cieľov. Záverečná časť sa venuje predajným pohovorom s tromi rôznymi finančnými agentmi a analýza ich dodržiavania právnych nariadení.

**Kľúčové slová:** spotrebiteľ, ochrana spotrebiteľa, ochrana spotrebiteľa pri finančnom sprostredkovaní, finančný agent, finančná inštitúcia

## **Abstract**

VÁNY, Marko: Consumer protection in the provision of financial intermediation. - University of Economics in Bratislava. Faculty of Commerce; Department of Commercial Law. - Thesis supervisor: JUDr. Ing. Martin Winkler, PhD. - Bratislava: OF EÚ, 2021, 63s.

The aim of the diploma thesis is to find out whether the consumer is sufficiently protected when he is provided with financial intermediation. To what extent do financial agents comply with the information obligations imposed on them by the Financial Intermediation Act and whether the duration of the financial agent's operation on the market is a guarantee of compliance with these legal obligations.

The work is divided into 3 chapters. It contains 5 tables and 7 pictures. The first chapter is devoted to the theoretical definition of consumer protection, consumer protection in financial intermediation and the legal requirements of individual products of financial institutions. The next part characterizes the objectives of the work and the methodology for achieving these objectives. The final part deals with sales interviews with three different financial agents and an analysis of their compliance with legal regulations.

**Keywords:** consumer, consumer protection, consumer protection in financial intermediation, financial agent, financial institution

|                                                                     |           |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Úvod.....</b>                                                    | <b>7</b>  |
| <b>1 Súčasný stav riešenej problematiky doma a v zahraničí.....</b> | <b>8</b>  |
| 1.1 Pojem spotrebiteľ a dodávateľ .....                             | 8         |
| 1.2 Právna ochrana spotrebiteľa.....                                | 10        |
| 1.3 Organizácie na ochranu spotrebiteľa v SR.....                   | 12        |
| 1.4 Spotrebiteľské zmluvy .....                                     | 14        |
| 1.5 Finančné sprostredkovanie a finančné poradenstvo .....          | 16        |
| 1.6 Klient a finančný agent .....                                   | 18        |
| 1.7 Finančné služby na diaľku. Predajné akcie .....                 | 20        |
| 1.8 GDPR.....                                                       | 24        |
| 1.9 Ciele, výnimky a hlavné zmeny GDPR .....                        | 25        |
| 1.10 Ďalšie zákony súvisiace s ochranou spotrebiteľa .....          | 28        |
| 1.10.1 Zákon o reklame .....                                        | 28        |
| 1.10.2 Zákon o spotrebiteľských úveroch.....                        | 30        |
| 1.10.3 Zákon o ochrane spotrebiteľa .....                           | 34        |
| 1.10.4 Zákon o poisťovníctve .....                                  | 36        |
| 1.10.5 Zákon o kolektívnom investovaní.....                         | 37        |
| <b>2 Cieľ práce, metodika práce a metódy skúmania.....</b>          | <b>38</b> |
| <b>3 Výsledky práce a diskusia .....</b>                            | <b>40</b> |
| 3.1. Spoločnosť A.....                                              | 40        |
| 3.1.1 Stručný popis spoločnosti.....                                | 40        |
| 3.1.2 Predajný rozhovor.....                                        | 41        |
| 3.1.3 Zhodnotenie finančného agenta spoločnosti A.....              | 47        |
| 3.2. Spoločnosť B.....                                              | 48        |
| 3.2.1 Stručný popis spoločnosti.....                                | 48        |

|                                                        |           |
|--------------------------------------------------------|-----------|
| 3.2.2 Predajný rozhovor.....                           | 48        |
| 3.2.3 Zhodnotenie finančného agenta spoločnosti B..... | 50        |
| 3.3 Spoločnosť C.....                                  | 50        |
| 3.3.1 Stručný popis spoločnosti.....                   | 50        |
| 3.3.2 Predajný rozhovor.....                           | 51        |
| 3.3.3 Zhodnotenie finančného agenta spoločnosti C..... | 53        |
| 3.4 Porovnanie a vyhodnotenie spoločností A-C.....     | 53        |
| <b>Záver .....</b>                                     | <b>60</b> |
| <b>Zoznam použitej literatúry .....</b>                | <b>62</b> |

# Úvod

Ochrana spotrebiteľa vo svojej podstate je akýmsi súborom pravidiel podľa ktorých by sa mala riadiť celá spoločnosť. Tieto pravidlá upravujú dve strany – samotného spotrebiteľa a poskytovateľa služieb alebo výrobkov. Správna aplikácia a dodržiavanie práv spotrebiteľa sú základným kameňom správneho fungovania trhu. Spotrebiteľ ako subjekt trhu je najčastejšie poškodená strana a preto by mala byť prioritou ochrana spotrebiteľa. Vzhľadom k tomu, že spotrebiteľ v postavení jedného z dvoch subjektov na trhu nie je na rovnakej úrovni ako dodávateľ, je potrebné zabezpečiť a prijať také opatrenia a právne predpisy, ktoré budú postavenie spotrebiteľa vyrovnávať a prípadne budú riešiť problémy, ktoré vznikli. Samozrejme za predpokladu, že tieto opatrenia a nariadenia budú spory riešiť bez konfliktu alebo pocitu diskriminácie na jednej alebo druhej strane.

Cieľom diplomovej práce bude analyzovať legislatívne opatrenia na ochranu spotrebiteľa pri finančnom sprostredkovaní.

V prvej časti si vymedzíme teoretické pojmy v oblasti ochrany spotrebiteľa, ochrany spotrebiteľa pri finančnom sprostredkovaní, rozoberieme si jednotlivé produkty ako aj ich právnu úpravu na území Slovenskej republiky a čiastočne si načrtujeme aj ochranu spotrebiteľa v kontexte Európskej únie.

Druhá časť bude venovaná cieľom celej diplomovej práce ako aj metódam na ich dosiahnutie.

Tretia a záverečná časť sa bude venovať konkrétnej aplikácii zvolených metód v praxi a následné vyhodnotenie daných metód.

Pri písaní diplomovej práce budeme čerpať prevažne zo zákonov týkajúcich sa oblasti ochrany spotrebiteľa pri finančnom sprostredkovaní, príslušnej literatúry a internetových zdrojov.

# 1 Súčasný stav riešenej problematiky doma a v zahraničí

## 1.1 Pojem spotrebiteľ a dodávateľ

Pojem spotrebiteľ je veľmi široký. S týmto pojmom sa stretol už asi každý z nás, nakoľko všetci sme spotrebiteľia. Dnešná doba je rýchla, všetci investujeme veľa úsilia hlavne do práce, rodiny, školy a ani si neuvedomujeme, čo vlastne každý deň robíme. Každý z nás sa dennodenne dostáva do situácie, kedy niečo nakúpi. Môže sa jednať o veci bežnej spotreby ako napríklad veci do domácnosti, strava, šatstvo a podobne. Myslíte si, že títo ľudia presne poznajú svoje práva a povinnosti? Odpoveď na túto otázku je jednoznačná – nie! A preto veríme, že neustále zdokonaľovanie sa a rozvíjanie svojej osobnosti je potrebné pre každého z nás.

Nakoľko sa v mojej práci budeme s pojmom spotrebiteľ stretávať veľmi často, tak je veľmi podstatné si tento pojem zadefinovať správne a podľa právnej úpravy. Pojem spotrebiteľ v Slovenskej právnej úprave definuje zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“). Podľa zákona o ochrane spotrebiteľa sa pod pojmom spotrebiteľ rozumie *fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti zamestnania alebo povolania*.<sup>1</sup> V jednoduchosti povedané, spotrebiteľom je každá fyzická osoba, ktorá niečo nakúpi a koná tým sama za seba, tento tovar slúži na zabezpečenie -+jej vlastných potrieb a statkov a nie na podnikanie, príp. výkon povolania. Samozrejme je nutné dodať, že to nemusí byť len tovar, ktorý spotrebiteľ nakúpi. Sú to taktiež služby, ktoré sú mu poskytované ako napr. zmluva o pripojení, ktorú uzatvárajú so spotrebiteľom mobilní operátori alebo zmluva o otvorení účtu, ktorú s ním uzatvárajú banky.

*Finančným spotrebiteľom sa rozumie spotrebiteľ, na finančnom trhu, s ktorým pri ponúkaní finančnej služby alebo pri uzatváraní alebo plnení spotrebiteľskej zmluvy o*

---

<sup>1</sup> § 2 písm. a) Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

*poskytnutí finanční služby koná dohlídaný subjekt alebo osoba konajúca v mene alebo na účet dohlídaného subjektu<sup>2</sup>*

Spotrebiteľ je v podmienkach konkurenčného trhu subjektom ponuky od výrobcov a predávajúcich. A pritom postavenie spotrebiteľa na trhu nie je vôbec jednoduché, ako sa môže na prvý pohľad zdať. Spotrebiteľ je veľmi často označovaný v zmluvných vzťahoch ako tá strana, ktorá je slabšia. Má to svoju logiku vzhľadom na prostredie v trhovej ekonomike, kde sa každý deň pohybuje, ktoré je charakterizované ekonomicky vyspelými a silnými subjektami, podnikateľmi, ktorí ovládajú množstvo marketingových zručností a majú dostatočné skúsenosti, čo im poskytuje rôzne menšie, ale aj väčšie výhody oproti spotrebiteľom. Prípady ako štrukturálna podriadenosť, slabosť pri presadzovaní záujmov spotrebiteľov, ovplyvňovanie ich správania pomocou reklamy, nerovnaké zastúpenie informácií, zvýhodnené podmienky obchodovania pre podnikateľov vytvorili spotrebiteľsko-politický tlak na vytvorenie spotrebiteľských organizácií.<sup>3</sup> V skutočnom živote dochádza k rôznym situáciám, kde na jednej strane zmluvného vzťahu je spotrebiteľ, možno bez skúseností a potrebných vedomostí a na druhej strane zmluvného vzťahu je trénovaný predajca, profesionál, ktorý dané zmluvy (v závislosti od zameria) uzatvára na pravidelnej báze. Ako príklad, kde slabšou zmluvnou stranou je spotrebiteľ, môžeme uviesť zmluvný vzťah klienta k banke.

Východiskom spotrebiteľskej ochrany je postulát, podľa ktorého sa spotrebiteľ ocitá vo fakticky nerovnom postavení s profesionálnym dodávateľom, a to s ohľadom na okolnosti, za ktorých dochádza ku kontraktácii, s ohľadom na väčšiu profesionálnu skúsenosť predávajúceho, lepšiu znalosť práva a lepšiu dostupnosť právnych služieb a konečne možnosť stanovovať zmluvné podmienky jednostranne cestou formulárových zmlúv. Vymedzenie spotrebiteľov ako vlastnej kategórie osôb, ktorým je potrebné poskytnúť vyššiu ochranu pri uzatváraní zmlúv rôznych druhov, je v určitej miere v rozpore so základnými vymedzeniami účastníkov občianskoprávných vzťahov, kde platí rovnosť ich postavenia.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> § 1 ods. 3 pís. c) Zákon č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

<sup>3</sup> DZUROVÁ, M. a kol. 2011. *Ochrana spotrebiteľa*. Bratislava: Vydavateľstvo Ekonóm, 2011, s. 122

<sup>4</sup> § 2 ods. 2 Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník

**Dodávateľ** je pojem s ktorým sa stretol asi každý z nás. Dodávateľ je jedným zo subjektov spotrebiteľského trhu, ktorý nám definuje ako občiansky zákonník, tak aj zákon o ochrane spotrebiteľa. *Dodávateľ je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti.*<sup>5</sup> Toto je definícia dodávateľa podľa občianskeho zákonníka. Odlišnosť medzi občianskym zákonníkom a zákonom o ochrane spotrebiteľa je ten, že zákon o ochrane spotrebiteľa sa rozlišuje pojem dodávateľ a predávajúci, ale definícia predávajúceho je rovnocenná s definíciou dodávateľa v Občianskom zákonníku. Ďalšie rozdiely môžeme vidieť aj v štádiu dodávky, kde podľa zákona o ochrane spotrebiteľa je rozlíšené aj štádium pred dodaním tovaru alebo služby. Cieľom zákona o ochrane spotrebiteľa je definovať všetky štádia medzi dodávateľom a spotrebiteľom v spotrebiteľskom vzťahu. Ide o tzv. predzmluvné štádium, ktoré predchádza uzatvoreniu spotrebiteľskej zmluvy.

## 1.2 Právna ochrana spotrebiteľa

Právna ochrana spotrebiteľa je prevažne úpravou spoločenských vzťahov. Právna úprava ochrany spotrebiteľa sa dotýka ako verejnoprávných, tak aj súkromnoprávných aspektov ochrany spotrebiteľských vzťahov. Súkromnoprávna ochrana spotrebiteľa nám hovorí o vzťahoch medzi dodávateľom a spotrebiteľom navzájom, napr. o tom, že spotrebiteľ môže, v prípade potreby, podať žalobu na miestny príslušný všeobecný súd, ktorý v prípade zistenia porušenia práv spotrebiteľa poskytne spotrebiteľovi voči dodávateľovi súdnu ochranu. Verejnoprávna ochrana je zameraná na činnosti správnych orgánov, ktoré majú právo vykonávať dozor nad trhom a nad konaním aktívne zapojených subjektov do spotrebiteľských vzťahov. Nevýhoda súkromnoprávnej ochrany je v princípe to, že je vykonávaná až po „konflikte“ a teda sa zameriava na nápravu poškodených práv spotrebiteľa.

Na rozdiel od súkromnoprávnej ochrany, verejnoprávna ochrana je v podstate ochrana preventívna, ktorá zabezpečuje riadne fungovanie trhu pomocou postupov a rozhodovaní správnych orgánov. „*Nemožno vynechať ani kontrolu v oblasti zdravotnej neškodnosti tovarov a poskytovaných služieb, ako aj rôzne hľadiská vplyvajúce na kvalitu predaja, napr. poctivosť obchodníkov a sprostredkovateľov služieb.*“<sup>6</sup> Poctivosť predaja má širokú škálu

---

<sup>5</sup> § 52 ods. 3 Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník

<sup>6</sup> DZUROVÁ, M. a kol. 2011. *Ochrana spotrebiteľa*. Bratislava: Vydavateľstvo Ekonóm, 2011, s. 68

kategorizácie, ktorá v sebe, okrem iného, zahŕňa aj povinnosti predávajúceho, respektíve poskytovateľa služby. Medzi povinnosti predávajúceho resp. poskytovateľa služby radíme napríklad správnu mieru, množstvo, hmotnosť alebo kvalitu výrobku alebo poskytnutej služby. Bežná kvalita výrobku alebo služby nám zabezpečuje zachovanie všetkých podstatných atribútov výrobku alebo služby. Vďaka takejto kvalite výrobku je možné daný výrobok používať a tiež spĺňa všetky predpokladané očakávania od spotrebiteľa. Na záver možno konštatovať, že verejnoprávna ochrana plní funkciu preventívnu s postihom v čase, kedy hrozí porušenie práv spotrebiteľa. Na druhej strane súkromnoprávna ochrana plní akúsi reparačnú funkciu, ktorá pôsobí v čase, keď už došlo k porušeniu práv spotrebiteľa, tzn. ex post.

Hlavným orgánom dohľadu nad ochranou finančných spotrebiteľov je Národná banka Slovenskej republiky (ďalej len NBS). Tá v súlade s platnými predpismi v Slovenskej republike a koncepciami Európskej komisie dohliada a kontroluje ochranu na finančných trhoch. Jedným z cieľov je dosiahnuť stav, kedy by sa zvýšilo zabezpečenie ochrany spotrebiteľov v maximálnej možnej miere na finančných trhoch. *„Na finančnom trhu existuje veľmi silná asymetria v informáciách, praktikách, vzdelaní spotrebiteľov ako účastníkov finančného trhu voči finančným inštitúciám, sprostredkovateľom. Inštitúcie finančného trhu (banky, poisťovne, sprostredkovatelia, zaistovne, dôchodkové sporiteľne, burzy cenných papierov, investičné fondy) voči spotrebiteľom disponujú odbornou spôsobilosťou, vzdelaním. Poskytujú širokú štruktúru produktov na strane ponuky. Využívajú kvalitné marketingové stratégie a marketingové nástroje. Na strane dopytu existuje veľká skupina spotrebiteľov, ktorí využívajú finančné služby na osobnú spotrebu. Sú ľahko ovplyvnitelní a zraniteľní, keďže ich vedomosti a znalosti o fungovaní finančného trhu a o jeho rozličných službách nie sú dostatočné na to, aby mohli robiť kvalifikované a racionálne nezávislé rozhodnutia.“*<sup>7</sup>

*"Chceme sa vysporiadať s nekalo podnikajúcimi nebankovými subjektmi prostredníctvom návrhu na licencovanie ako aj kontrolovanie týchto subjektov zo strany NBS. Naším cieľom je, aby v tejto oblasti nemohli podnikat spoločnosti, ktoré porušujú*

---

<sup>7</sup>Spotrebiteľ na finančnom trhu [online] [cit. 20.2.2021] Dostupné na [https://euba.sk/www\\_write/files/SK/ekonomicke-rozhlady/2019/er3\\_2019\\_dzurova\\_fulltext.pdf](https://euba.sk/www_write/files/SK/ekonomicke-rozhlady/2019/er3_2019_dzurova_fulltext.pdf)

*zákon, správajú sa úžernícky a vážne poškodzujú spotrebiteľov," povedal vtedajší minister financií a dnešný guvernér NBS.<sup>8</sup>*

Či už slovenská politika alebo aj politika EÚ smeruje vpred a kladie čoraz väčší dôraz na zvýšenie ochrany spotrebiteľa na finančnom trhu. To môže byť dosiahnuté jedine celoživotným vzdelávaním ľudí. Aktuálna situácia v našej krajine hovorí o tom, že až vyše 90% ľudí je finančne negramotných<sup>9</sup>. Preto sa začína čoraz častejšie hovoriť o finančnom vzdelávaní už na základných školách, ale taktiež aj na stredných školách a na univerzitách tretieho veku, teda u seniorov.

### **1.3 Organizácie na ochranu spotrebiteľa v SR**

Európske spotrebiteľské centrum (ďalej len „ESC“) je jednou zo špecializovaných organizačných jednotiek Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky (ďalej len „MH SR“), ktorej riadiacu pôsobnosť má na starosti minister hospodárstva. ESC spolupracuje s Európskou komisiou a spotrebiteľmi, kde jej hlavným cieľom je poskytovanie pomoci spotrebiteľom na medzinárodnej úrovni pri medzinárodných sťažnostiach. Okrem iného ESC dodáva informácie pre spotrebiteľa o legislatíve a zákonoch na európskej úrovni, ale taktiež na národnej úrovni, asistenciu a poradenstvo pri mediáciách. ESC pomáha spotrebiteľom pri riešení ich spotrebiteľských sťažností, rieši spory a problémy mimosúdnu cestou, predstavuje pre spotrebiteľa oporu pri riešení problémov a taktiež dáva spotrebiteľom odporúčania na ich riešenie. ESC pôsobí aj v oblasti vnútorného trhu, kde jeho zámerom je posilniť dôveru spotrebiteľov v spoločný trh a vytvára správy podľa požiadaviek Európskej komisie. Jednou z úloh ESC pre Slovenskú republiku je aj spolupráca s ESC ďalších členských štátov Európskej únie a s rôznymi mimovládnyimi organizáciami na ochranu spotrebiteľa.

Hlavným dôvodom, prečo bolo ESC zriadené, bola snaha zvýšiť dôveru spotrebiteľov v nakupovanie aj mimo Slovenskej republiky v ktoromkoľvek štáte Európskej

---

<sup>8</sup> *Zlepšenie ochrany spotrebiteľov na finančnom trhu* [online] [cit. 20.2.2021] Dostupné na <https://www.najpravo.sk/clanky/zlepsenie-ochrany-spotrebitelov-na-financnom-trhu.html>

<sup>9</sup> *Sme finančne negramotný národ, školy to môžu zmeniť* [online] [cit. 14.4.2021] Dostupné na <https://www.tatrabanka.sk/sk/blog/tlacove-spravy/financna-gramotnost-slovensko>

únie. Podstatou zriadenia ESC je to, že v každej členskej krajine Európskej únie platia rovnaké pravidlá pre spotrebiteľa pri zakúpení ľubovoľného tovaru alebo služby a taktiež to, že v každom členskom štáte bude mať spotrebiteľ rovnaké práva a povinnosti pri reklamácií tovarov alebo služieb. „Reklamáciu rieši centrum svojpomocne a predpokladá sa, že predávajúci bude ochotný dohodnúť sa na určitej náprave pre spotrebiteľa (oprava veci, výmena veci, zrušenie zmluvy alebo zľava z kúpnej ceny). O spor ide vtedy, keď predávajúci nie je ochotný dohodnúť sa, respektíve chce riešiť reklamáciu súdnou cestou.“<sup>10</sup>

*OMBUDSPOT, združenie na ochranu práv spotrebiteľov – hlavným zameraním je mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov, poradenstvo, informovanie spotrebiteľov vo všetkých oblastiach ochrany spotrebiteľa, zastupovanie spotrebiteľov pred súdmi, monitorovanie všeobecných zmluvných podmienok v spotrebiteľských zmluvách. Je poberateľom dotácie v roku 2020 (poradenstvo, mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov).*

*Centrum správnej pomoci Bratislava - Hlavná činnosť združenia je ochrana spotrebiteľa. Medzi ďalšie činnosti patrí rozširovanie myšlienok a osveta v oblasti kultúry, práva, ľudských práv, životného prostredia, športu, vedy a techniky, medzinárodných vzťahov, vzdelávanie občanov, verejná kontrola, pomoc občanom v oblasti práva, ľudských práv, životného prostredia, humanitárna, charitatívna, dobročinná pomoc občanom a postihnutým obetiam katastrof, živelných udalostí a vojen.*

*Slovenské združenie ochrany práv pacientov a spotrebiteľov – ich hlavnou činnosťou je bezpečnosť potravín a zdravotníctva*

*SPOTREBITEĽSKÉ PRÁVNE CENTRUM - Združenie sa špecializuje na oblasť finančných služieb, ale zastupuje spotrebiteľov aj v oblastiach energetiky, telekomunikácií, cestovného ruchu či zdravotníctva.“<sup>11</sup>*

Samozrejme, že okrem vyššie spomenutých organizácií na ochranu spotrebiteľa existuje v Slovenskej republike aj veľa ďalších organizácií, ktoré majú za hlavnú činnosť

---

<sup>10</sup> DZUROVÁ, M. a kol. 2011. *Ochrana spotrebiteľa*. Bratislava: Vydavateľstvo Ekonóm, 2011, s. 149

<sup>11</sup> *INFORMATÍVNY ZOZNAM PRÁVNICKÝCH OSÔB ZALOŽENÝCH ALEBO ZRIADENÝCH NA OCHRANU SPOTREBITEĽA* [online] [cit. 22.2.2021] Dostupné na <https://www.mhsr.sk/uploads/files/QNCT3DBe.pdf>

uvedenú ochranu spotrebiteľa. MHSR eviduje na svojej stránke INFORMATÍVNY ZOZNAM PRÁVNICKÝCH OSÔB ZALOŽENÝCH ALEBO ZRIADENÝCH NA OCHRANU SPOTREBITEĽA. Medzi ďalšie organizácie na ochranu spotrebiteľa patria napr. Právna pomoc poškodeným, Ochrana slovenských spotrebiteľov, Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.), Poprad, Združenie na ochranu práv občana AVES a iné.

## 1.4 Spotrebiteľské zmluvy

Pojem spotrebiteľská zmluva nepredstavuje žiadny nový typ zmluvy. Spotrebiteľské zmluvy dostali tento pojem spotrebiteľské z dôvodu, že sa od bežných typov zmlúv líšia spôsobom, akým boli tieto zmluvy uzatvorené. Zmluvy, ktoré boli vytvorené zákonom, ako aj zmluvy, ktoré neboli pomenované a boli vytvorené zmluvnými stranami niekedy môžu byť a niekedy nemusia byť zmluvami spotrebiteľskými. Problematika spotrebiteľských zmlúv vznikla a súvisí hlavne s rozvojom ekonomiky, kde za účelom zjednodušenia a hlavne zrýchlenia fázy, ktorá predchádza podpisu a uzatvoreniu spotrebiteľskej zmluvy, častokrát podnikatelia predkladajú spotrebiteľom predtlačené formulárové zmluvy na podpis. S tými formulármi a návrhmi zmlúv podnikatelia predkladajú spotrebiteľovi aj pripravené všeobecné obchodné podmienky, pomocou ktorých dochádza k štandardizácii obsahu spotrebiteľských zmlúv bez toho, aby vôbec mali spotrebiteľia nejakú možnosť obsah danej spotrebiteľskej zmluvy nejakým spôsobom pripomienkovať. Takéto zrýchlenie zmluvného procesu je častokrát výhodou pre nie príliš poctivých podnikateľov a naopak, nevýhodou pre samotného spotrebiteľa. Niektorí podnikatelia využívajú tento zrýchlený proces na to, aby zakryli vlastné úmysly a udávajú také podmienky v rámci spotrebiteľských zmlúv alebo všeobecných obchodných podmienok, ktoré by za bežných okolností, a v prípade uvedomenia si takýchto vopred stanovených podmienok spotrebiteľ nikdy neprijal. Podnikatelia si taktiež zvykli využívať veľkosť písma ako jeden z nástrojov na oklamanie spotrebiteľa. V takomto prípade udávajú podnikatelia veľkosť písma na úplne spodnej hranici veľkosti, ktorá je taká miniatúrna, že ani bežný spotrebiteľ nemá skutočne žiadnu možnosť si daný text prečítať a nejakým spôsobom naň reagovať. Tento text poväčšine v sebe skrýva veľmi veľa jednostranných zvýhodnení pre podnikateľa. Môže sa jednať napríklad o podmienky, ktoré zabraňujú spotrebiteľovi vypovedať zmluvu, zmluvná pokuta môže byť a hrozí len spotrebiteľovi, rozdielny úrok z omeškania pre podnikateľa, ktorý býva podstatne vyšší ako úrok v prospech spotrebiteľa a podobne.

Klamanie spotrebiteľa ponúkaním takýchto jednostranne výhodných podmienok a zmlúv je jav, ktorý nie je úplne rozšírený vo všetkých členských štátoch Európskej únie, ale postupom času a pri vynaliezavosti ľudí môžeme očakávať postupný nárast. Podľa Občianskeho zákonníka *Ak je spotrebiteľská zmluva vyhotovená písomne, predmet a cena nesmú byť uvedené menším písmom ako iná časť takejto zmluvy s výnimkou názvu zmluvy a označení jej častí. Ustanovenia spotrebiteľskej zmluvy, ako aj ustanovenia obsiahnuté vo všeobecných obchodných podmienkach alebo v akýchkoľvek iných zmluvných dokumentoch, ktoré so spotrebiteľskou zmluvou súvisia, nesmú byť uvedené pre spotrebiteľa nečitateľným a menším písmom, ako ustanoví vykonávací predpis.* Podľa jeho § 1b (nariadenia vlády č. 87/1995 Z.z.) *je minimálna veľkosť písma 1,9 mm. Zmluva uzatvorená v rozpore s týmto ustanovením je neplatná.*<sup>12</sup> Toto ustanovenie môže veľmi pomôcť pred nekalými obchodnými praktikami zo strany podnikateľov.

Úpravu spotrebiteľských zmlúv v kontexte práva v ES/EÚ má Smernica Rady 93/13/EHS o nekalých obchodných podmienkach v spotrebiteľských zmluvách. Táto smernica neurčuje zmluvné typy, ktoré môžu byť zmluvami spotrebiteľskými. Každá zmluva, ktorá je upravená zákonom, aj nepomenovaná zmluva, môže byť označená za spotrebiteľskú zmluvu ak spĺňa podmienky a znaky, ktoré sú stanovené v tejto smernici. Táto smernica chráni spotrebiteľa, ak zmluvné podmienky, ktoré neboli dohodnuté individuálne, alebo inými všeobecne dohodnutými znakmi (napríklad generálna klauzula), sa považujú za nekalé obchodné podmienky. Smernica chráni spotrebiteľa ak tieto nekalé obchodné podmienky spôsobia značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach všetkých zmluvných strán, pričom za poškodeného je určený spotrebiteľ.

Podľa § 52 ods. 1 Občianskeho zákonníka *je spotrebiteľskou zmluvou je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom.*<sup>13</sup> Smernica 93/13/EHS nám hovorí o tom, že spotrebiteľ musí mať rovnakú právnu ochranu, bez rozdielu, či bola zmluva uzatvorená písomne alebo ústne, pričom nie je podstatné, či podmienky uzatvorenia zmluvy boli udané v jednom alebo vo viacerých dokumentoch. Je už len na spotrebiteľovi, či tieto obchodné podmienky bude akceptovať alebo nie. Smernica 93/13/EHS hovorí to isté, a teda, že za spotrebiteľskú zmluvu sa považuje zmluva, pri ktorej nemal spotrebiteľ možnosť ovplyvniť jej obsah. Na základe toho, čo je spomenuté vyššie,

---

<sup>12</sup> § 53c Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník.

<sup>13</sup> § 52 ods. 1 Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník

možno za spotrebiteľské zmluvy označiť typové, štandardné alebo adhézne zmluvy. „Spotrebiteľskou zmluvou je teda akákoľvek súkromnoprávna zmluva, ktorá sa vyznačuje definičnými znakmi uvedenými v § 52 ods. 1 Občianskeho zákonníka a v Smernici 93/13/EHS, bez ohľadu na to, či je upravená Občianskym zákonníkom, Obchodným zákonníkom alebo iným osobitým zákonom. Z toho vyplýva, že ustanovenia Občianskeho zákonníka o spotrebiteľských zmluvách je potrebné použiť aj na právne vzťahy, ktoré vznikajú na základe iných zákonov v oblasti súkromného práva (napr. zákon č. 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji, zákon č. 610/2003 Z. z. o elektronických komunikáciách).<sup>14</sup>

## 1.5 Finančné sprostredkovanie a finančné poradenstvo

Pri písaní tejto práce je priam nevyhnutné si zadať aj ďalšie pojmy, ktorými budú finančné sprostredkovanie a finančné poradenstvo. Finančné sprostredkovanie a finančné poradenstvo nám upravuje zákon č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon 186/2009 Z. z.“).

Zákon 186/2009 Z. z. nám určuje kedy môžeme hovoriť o finančnom sprostredkovaní. O finančnom sprostredkovaní hovoríme vtedy, ak je splnená aspoň jedna z nasledujúcich činností:

- 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,
- poskytovanie odbornej pomoci, informácií a odporúčaní klientovi na účely uzavretia, zmeny alebo ukončenia zmluvy o poskytnutí finančnej služby,
- spolupráca pri správe zmluvy o poskytnutí finančnej služby, ak charakter finančnej služby takú spoluprácu umožňuje,
- 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,

---

<sup>14</sup> FEKETE. I. 2011, *Občiansky zákonník I. a II. – Veľký komentár*. Bratislava: EUKÓDEX, 2011, str. 448

- *poskytovanie informácií o jednej alebo o viacerých zmluvách o poskytnutí finančnej služby v súlade s kritériami, ktoré si klienti zvolia prostredníctvom webového sídla alebo iných médií, ako aj predloženie porovnania jednotlivých produktov vrátane ceny a porovnania týchto produktov alebo poskytnutie zľavy z ceny zmluvy o poskytnutí finančnej služby, ak klient môže priamo alebo nepriamo uzatvoriť zmluvu o poskytnutí finančnej služby prostredníctvom webového sídla alebo iných médií.*<sup>15</sup>

Samozrejme, že okrem vyššie spomenutých činností, podľa ktorých hovoríme o finančnom sprostredkovaní, nám zákon upravuje aj ďalšie náležitosti pri tomto type podnikania. Je nutné dodať, že pokiaľ je vykonávané finančné sprostredkovanie a finančné poradenstvo, tak hovoríme o podnikaní. Podnikaniu v oblasti finančného sprostredkovania a finančným agentom a s tým súvisiacim pojmom sa budeme venovať v ďalších častiach.

Pojem finančné poradenstvo taktiež ustanovuje Zákon 186/2009 Z.z a podľa tohto zákona je finančné poradenstvo definované nasledovne:

*Finančným poradenstvom je poskytovanie odbornej pomoci, informácií, stanovísk, odporúčaní a osobných finančných plánov klientovi v súvislosti s jednou finančnou službou alebo viacerými finančnými službami vychádzajúce z nestrannej analýzy dostatočného počtu dostupných finančných služieb vrátane následného uzavierania alebo zmeny zmluvy o poskytnutí finančnej služby na žiadosť klienta, v jeho mene a na jeho účet.*<sup>16</sup>

Okrem už vyššie spomenutej definície sa môžeme s finančným poradenstvom stretnúť v rôznych sektoroch, ako napr. v sektore kapitálového trhu, kde okrem vyššie uvedených činností, kde môžeme za finančné poradenstvo považovať aj poskytovanie investičného poradenstva a služby v súvislosti s cennými papiermi, podielovými listami a pod.. Ďalej sa s finančným poradenstvom môžeme stretnúť v sektore poistenia alebo zaistenia, kde okrem vyššie spomenutých činností môžeme zisťovať, hodnotiť a spracovávať nestranné analýzy poistného rizika.

---

<sup>15</sup> § 2 ods. 1 Zákon č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

<sup>16</sup> § 3 ods. 1 Zákon č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov

## 1.6 Klient a finančný agent

V súvislosti so zákonom 186/2009 Z.z. je potrebné rozlišovať osoby, ktoré sa zúčastňujú pri finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve. Jednou z týchto osôb je klient. Klient je osoba, ktorá využíva služby finančného sprostredkovania a poradenstva. Potenciálny klient je osoba, ktorá bola oslovená na spoluprácu a ktorá už dostala ponuku za účelom finančného sprostredkovania a poradenstva. Za účelom definície pojmu klient, je potrebné rozlišovať 2 druhy klientov, ktorými sú neprofesionálny a profesionálny klient.

Neprofesionálny klient je fyzickou osobou, ktorá finančné sprostredkovanie a poradenstvo využíva a je jej poskytované na vlastné účely, poprípade pre členov jeho domácnosti. Pri takomto type klienta musíme očakávať, že klient nemá potrebné znalosti v oblasti, v ktorej mu je poskytované finančné sprostredkovanie a poradenstvo. Takýto typ klientov je oveľa častejší a preto treba k nim náležite pristupovať.

Na druhej strane tu máme profesionálneho klienta. U takéhoto klienta môžeme očakávať, že jeho znalosti pri poskytovaní finančného sprostredkovania a poradenstva sú na veľmi dobrej úrovni a pri osobnom stretnutí môžeme očakávať rovnocennú debatu. Avšak, klient, ktorý je považovaný za profesionálneho klienta má nárok na to, aby s ním bolo zaobchádzané ako s neprofesionálnym klientom. Na takýto krok je potrebné písomné vyhlásenie klienta, ktorý požaduje, aby s ním bol zaobchádzané ako s neprofesionálnym klientom. Takéto vyhlásenie je klient povinný odovzdať finančnému agentovi alebo poradcovi. Tento dokument musí obsahovať, či sa jedná o poskytovanie finančného sprostredkovania a poradenstva v jednom alebo viacerých sektoroch, či je vykonávané finančné sprostredkovanie a poradenstvo pri jednej alebo viacerých službách. V prípade, že profesionálny klient odovzdá tento dokument finančnému agentovi alebo poradcovi, ten je povinný písomne potvrdiť prevzatie tohto dokumentu a jednu podpísanú kópiu vráti klientovi.

Pojem finančný agent je na našom území veľmi rozšírený. Môžu za to hlavne spoločnosti, ktorých zameraním je poskytovanie finančného sprostredkovania. Finančný agent je osoba, ktorej sídlo alebo miesto podnikania sa nachádza na území Slovenskej republiky. Finančný agent môže vykonávať svoju činnosť finančného sprostredkovateľa len na základe písomnej zmluvy s finančnou inštitúciou alebo samostatným finančným

agentom. V sektore poistenia a zaistenia je potrebné rozlíšiť, či je finančným agentom právnická alebo fyzická osoba. Právnická osoba je povinná mať svoje ústredie alebo sídlo na území Slovenskej republiky. Pri fyzických osobách je potrebné mať trvalý pobyt alebo prechodný pobyt a miesto podnikania na našom území. Finančnému agentovi zákon zakazuje vykonávať činnosť finančného poradenstva. Na druhej strane je finančnému agentovi dovolené vykonávať finančné sprostredkovanie len pre tú finančnú inštitúciu, ktorá môže vykonávať svoju činnosť na našom území.

Vykonávanie finančného sprostredkovania na území Slovenskej republiky je povolené len finančným agentom, ktorými sú:

**Tabuľka 1: Typy a právomoci finančných agentov**

| <b>Typ finančného agenta</b>           | <b>Právomoci finančného agenta</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Samostatný finančný agent              | Vykonáva finančné sprostredkovanie na základe písomnej zmluvy s finančnou inštitúciou, pričom v tom istom čase môže mať uzavreté písomné zmluvy s viacerými finančnými inštitúciami.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Viazaný finančný agent                 | Vykonáva finančné sprostredkovanie na základe písomnej zmluvy s finančnou inštitúciou, pričom v tom istom čase môže mať viazaný finančný agent uzavretú písomnú zmluvu v jednom sektore najviac s jednou finančnou inštitúciou; to neplatí pre sektor poistenia alebo zaistenia, v ktorom môže mať viazaný finančný agent uzavretú písomnú zmluvu najviac s jednou poisťovňou vykonávajúcou len životné poistenie a zároveň najviac s jednou poisťovňou vykonávajúcou len neživotné poistenie. |
| Podriadený finančný agent              | Vykonáva finančné sprostredkovanie na základe písomnej zmluvy so samostatným finančným agentom. V tom istom čase môže mať podriadený finančný agent uzavretú písomnú zmluvu najviac s jedným samostatným finančným agentom.                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Sprostredkovateľ doplnkového poistenia | Osoba iná ako banka, zahraničná banka, pobočka zahraničnej banky, obchodník s cennými papiermi a pod., ktorá za odmenu vykonáva finančné sprostredkovanie v sektore poistenia alebo zaistenia ako doplnkovú činnosť.                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Viazaný investičný agent               | Osoba, ktorá na plnú a bezpodmienečnú zodpovednosť obchodníka s cennými papiermi, zahraničného obchodníka vykonáva na základe písomnej zmluvy pre túto osobu finančné sprostredkovanie v sektore kapitálového trhu                                                                                                                                                                                                                                                                             |

Zdroj: vlastné spracovanie podľa zákona č. 189/2009 Z.z.

Medzi najznámejšie a najväčšie spoločnosti zaoberajúce sa finančným sprostredkovaním sú napr.:



**Obrázok 1:** Ilustračný obrázok

## **1.7 Finančné služby na diaľku. Predajné akcie**

Problematiku finančných služieb uzatváraných na diaľku upravuje Zákon č. 266/2005 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon 266/2005 Z.z.“). Predmetom úpravy tohto zákona sú práva spotrebiteľa a povinnosti predávajúceho pri poskytovaní finančných služieb na diaľku. V prvej časti sa budeme venovať finančným službám uzatváraným na diaľku. V druhej časti si priblížime organizovanie predajných akcií, podmienky ich organizovania a právny dohľad nad kontrolou predajných akcií.

Zákon 266/2005 Z.z. nám upravuje, kedy môžeme hovoriť o finančnej službe, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom prostredníctvom zmluvy uzavretej na diaľku. O takejto zmluve môžeme hovoriť vtedy, ak je splnená aspoň jedna z nasledujúcich podmienok:

**Tabuľka 2: Finančné inštitúcie, ktoré poskytujú finančné služby na diaľku**

| <b>Finančnou službou je služba poskytovaná</b>                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Poistovňou, poisťovňou z iného členského štátu, zahraničnou poisťovňou alebo ich pobočkami                                              |
| Obchodníkom s cennými papiermi, zahraničným obchodníkom s cennými papiermi, pobočkou zahraničného obchodníka s cennými papiermi         |
| Správčovskou spoločnosťou, zahraničnou správčovskou spoločnosťou, pobočkou zahraničnej správčovskej spoločnosti                         |
| Bankou, zahraničnou bankou, pobočkou zahraničnej banky                                                                                  |
| dôchodkovou správčovskou spoločnosťou, doplnkovou dôchodkovou spoločnosťou                                                              |
| inštitúciou elektronických peňazí, zahraničnou inštitúciou elektronických peňazí, pobočkou zahraničnej inštitúcie elektronických peňazí |
| veriteľom, ktorý poskytuje spotrebiteľský úver v rámci svojho podnikania                                                                |

Zdroj: vlastné spracovanie podľa Zákona č. 266/2005 Z. z.

Finančné služby uzatvárané na diaľku sú štandardné spotrebiteľské zmluvy. Avšak Zákon 266/2005 Z.z. upravuje povinnosti predávajúceho ohľadom poskytovania informácií pred uzatvorením takejto zmluvy. Medzi povinne poskytované informácie pred uzatvorením zmluvy na diaľku radíme:

**Tabuľka 3: Informácie poskytované pred uzatvorením finančnej služby na diaľku**

| <b>Informácie poskytované pred uzatvorením finančnej služby na diaľku</b> |
|---------------------------------------------------------------------------|
| Informácie o dodávateľovi finančnej služby                                |
| Názov a sídlo orgánu dohľadu                                              |
| Informácie o finančnej službe                                             |
| Informácie o zmluve (napr. poisťnej)                                      |
| Právny poriadok a jazyk pre komunikáciu                                   |
| Možnosti vybavenia reklamácií a sťažností                                 |
| Informácie o daňových povinnostiach                                       |
| Ďalšie dôležité informácie o zmluve                                       |
| Záverečné ustanovenia                                                     |

Zdroj: vlastné spracovanie

Ako príklad na správne poskytovanie informácií pre spotrebiteľov pred uzatvorením zmluvy na diaľku uvádzam vlastnú poisťnú zmluvu, ktorú som si uzatvoril so spoločnosťou MetLife na diaľku za využitia len internetového pripojenia. Táto zmluva bola uzatvorená cez finančného sprostredkovateľa.



## Informácie pre spotrebiteľa pred uzavretím poisťnej zmluvy na diaľku

v zmysle zákona č. 266/2005 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku v platnom znení (ďalej aj „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

### 1. Informácie o dodávateľovi finančnej služby

MetLife Europe d.a.c., pobočka poisťovne z iného členského štátu, sídlo: Pribinova 10, 811 09 Bratislava, Slovenská republika, právna forma: organizačná zložka podniku zahraničnej osoby, IČO: 47 257 105, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Po, Vložka č.: 2699/B, organizačná zložka MetLife Europe designated activity company, sídlo: Lower Hatch Street, On Hatch 20, Dublin, Írsko, zapísaná v Írskom Registri Spoločností v Dubline pod č. 415123 (ďalej aj „poisťovateľ“). Telefónne číslo: +421 2 59 363 111, 0800 800 008; E-mailová adresa: metlife@metlife.sk; Webové sídlo: [www.metlife.sk](http://www.metlife.sk). Predmetom činnosti poisťovateľa sú poisťovacie služby. Identifikačné údaje o sprostredkovateľovi poistenia sú uvedené v samostatnom dokumente príslušného finančného agenta.

### 2. Názov a sídlo orgánu dohľadu nad činnosťou poisťovateľa

Dohľad nad činnosťou poisťovateľa vykonáva Írska Centrálna Banka, PO Box 559, Dame Street, Dublin 2, Írsko. Dohľad nad činnosťou poisťovateľa pri ochrane spotrebiteľa vykonáva Národná banka Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava, Slovenská republika.

### 3. Informácie o finančnej službe

Finančnou službou je životné poistenie (investičné alebo rizikové životné poistenie), pričom v poisťnej zmluve je možné dojednať aj doplnkové poistenia. Bližšie informácie sú uvedené v návrhu na uzavretie poistenia (ďalej aj „Návrh“), Všeobecných poisťných podmienkach pre životné poistenie (ďalej aj „VPPŽ“), Všeobecných poisťných podmienkach pre poistenie úrazu a/alebo choroby, v osobitných poisťných podmienkach pre doplnkové poistenia (ďalej aj „OPP“) a v Oznámení o kľúčových informáciách k investičnému životnému poisteniu (ďalej aj „Oznámenie o kľúčových informáciách“) alebo v Dokumente o dôležitých zmluvných podmienkach uzatváranej poisťnej zmluvy k rizikovému životnému

poisteniu (ďalej aj „Dokument“). Výška ročného poistného je uvedená v Návrhu. Poistné sa určuje podľa sadzieb poisťovateľa pre jednotlivé druhy poistenia a v závislosti od poistnej sumy, vstupného veku poisteného, doby poistenia, zdravotného stavu poisteného, spôsobu platenia a iných skutočností, ktoré majú vplyv na výšku poistného. Poistné je možné uhradiť bankovým prevodom alebo poštovým poukazom. Poplatky za úkony, ktoré poisťovateľ vykonáva na žiadosť poistníka, sú uvedené v poisťnej zmluve (Tabuľka poplatkov a limitov pre investičné životné poistenie).

Informácie o investičnom riziku: Pri investičnom životnom poistení výška poistného plnenia závisí od hodnoty podielových jednotiek nadobudnutých investovaním poistného. Doterajší a/alebo propagovaný výnos nie je zárukou budúceho výnosu. S investovaním do finančných nástrojov je spojené aj riziko. Hodnota investície sa môže aj znižovať a nie je zaručená návratnosť pôvodne investovanej sumy.

### 4. Informácie o poisťnej zmluve

Základné životné poistenie môže byť uzatvorené na určitú dobu, alebo do určitého veku poisteného. Pri doplnkových poisteniach je poistná doba 5 rokov, pričom sa automaticky predlžuje vždy na ďalších 12 mesiacov ak žiadna zo zmluvných strán neoznámi písomne druhej zmluvnej strane v lehote 6 týždňov pred uplynutím tejto doby, že nemá záujem na predĺžení poistenia.

Spotrebiteľ (poistník) má právo na odstúpenie od poisťnej zmluvy v lehote 30 kalendárnych dní od jej uzavretia. Písomné oznámenie o odstúpení je potrebné odoslať na adresu sídla poisťovateľa najneskôr v posledný deň uvedenej lehoty.

Poistník a poisťovateľ môže aj bez udania dôvodu poisťnú zmluvu do 2 mesiacov od jej uzavretia vypovedať. Vypovedná lehota je osem dní a jej uplynutím poistenie zanikne. V takom prípade má poistiteľ nárok na poistné do zániku poistenia. Ďalšie spôsoby zániku poisťnej zmluvy upravuje Občiansky zákonník (§ 800-803), VPPŽ (kapitola IV - Začiatok, koniec a doba trvania poistenia, a kapitola V - Zánik poistenia), ako aj príslušné OPP (kapitoly s názvom Zánik poistenia).

Návrh predkladá poistníkovi poisťovateľ v elektronickej forme prostredníctvom zabezpečenej softvérovej aplikácie poisťovateľa. Poistník môže prijať Návrh zaplatením prvého poistného na bankový účet poisťovateľa do dvoch mesiacov odo dňa jeho odoslania na emailovú adresu poistníka. Ďalšie informácie o spôsobe a podmienkach uzatvorenia poisťnej zmluvy sú uvedené v Návrhu, vo VPPŽ (kapitola III - Poistná zmluva).

### 5. Právny poriadok a jazyk pre komunikáciu

Zmluvný vzťah medzi poisťovateľom a spotrebiteľom sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky. Prípadné spory z poisťnej zmluvy bude rozhodovať vecne a miestne príslušný súd Slovenskej republiky. Jazykom pre komunikáciu je slovenský jazyk.

#### 6. Vybavovanie reklamácií a sťažností

Poistník, Poistení a/alebo Oprávnené osoby môžu podať písomne alebo elektronicky sťažnosť týkajúcu sa poisťnej zmluvy, ktorá sa na nich vzťahuje. Sťažnosť musí byť zaslaná doporučené na adresu sídla Poisťovateľa alebo na emailovú adresu: [metlife@metlife.sk](mailto:metlife@metlife.sk). Poisťovateľ doručení sťažnosť vybaví bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní od doručenia sťažnosti. Ak v tejto lehote nie je možné sťažnosť vybrať, Poisťovateľ bude informovať sťažovateľa o dôvodoch predĺženia a uvedie predpokladaný termín vybavenia sťažnosti. Sťažovateľ je povinný na požiadanie poskytnúť Poisťovateľovi súčinnosť potrebnú na vybavenie sťažnosti. Pri prešetrovaní sťažnosti sa zisťuje skutočný stav vecí s cieľom zistenia a/alebo odstránenia prípadných nedostatkov, pričom sa vychádza z obsahu sťažnosti. Sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak bol sťažovateľ písomne informovaný o výsledku jej prešetrovania. Ak ďalšia opakovaná sťažnosť podaná tým istým sťažovateľom v rovnakej veci neobsahuje nové skutočnosti, sťažnosť sa nevybavuje a Poisťovateľ nie je povinný sťažovateľa o tom upovedomiť.

1



#### 7. Informácie o daňových povinnostiach

Poisťná zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky. Príjmy Poistníka, Poistených a/alebo Oprávnených osôb z poisťnej zmluvy podliehajú zdaneniu v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky. Zákon č. 595/2003 Z.z. o dani z príjmov v znení neskorších predpisov ustanovuje plnenia z poistenia osôb (okrem plnenia z poistenia pre prípad dožitia určitého veku) ako príjmy oslobodené od dane z príjmov. Plnenia z poistenia pre prípad dožitia určitého veku, ako aj jednorazové vyrovnanie alebo odbytné vyplácané v prípade poistenia osôb pri predčasnom ukončení poistenia, predstavujú príjmy z kapitálového majetku a sú predmetom dane vyberanej zrážkou vo výške 19% z plnenia z poistenia zníženého o zaplatené poistné. Spôsob zdanenia môže podliehať zmenám počas doby platnosti poisťnej zmluvy v dôsledku zmeny všeobecne záväzných právnych predpisov.

#### 8. Ďalšie dôležité informácie súvisiace s uzavretím poisťnej zmluvy

Zmluva je uzavretá, len ak sú splnené všetky nasledujúce podmienky:

- a) na Vami poskytnutú e-mailovú adresu je zaslaný elektronický návrh na uzavretie poistenia a príslušné zmluvné a predzmluvné dokumenty vzťahujúce sa k Vašej poisťnej zmluve,
- b) doručenie písomného Súhlasu záujemcu o poistenie ("Súhlas") na našu poštovú adresu najneskôr do 2 mesiacov od dňa odoslania elektronického návrhu na Vašu e-mailovú adresu. Tento Súhlas musí byť podpísaný Vami a všetkými poistenými. Podmienka uvedená v tomto písm. b) musí byť splnená len v prípade, ak je poistník odlišný od poisteného/-ých, a ak je bežné poistné na Vašej poisťnej zmluve vyššie ako 1.000,- EUR ročne alebo v prípade jednorazového poistného vyššie ako 2.500,- EUR. Písomný Súhlas však nie je potrebný, ak je poistník zároveň zákonný zástupca poisteného dieťaťa/deti; a
- c) na náš bankový účet je pripísaná platba poistného za prvé poistné obdobie za poistenia zvolené v elektronickom návrhu, a to najneskôr do 2 mesiacov od dňa jeho odoslania na Vašu e-mailovú adresu.

#### 9. Záverečné ustanovenia

Tieto Informácie pre spotrebiteľa pred uzavretím poisťnej zmluvy na diaľku sú účinné od dňa 25.05.2020.

PR\_IPS\_ISMET\_256/07\_0520/0522

### Obrázok 2: Informácie pre spotrebiteľa pred uzatvorením zmluvy na diaľku spoločnosti MetLife

Pod pojmom **predajná akcia** si vieme predstaviť veľa činností. V tomto prípade a v úprave podľa Zákona 102/2014 Z.z. sa budeme venovať predajným akciám, ktoré sú určené len pre určitý, obmedzený počet spotrebiteľov. Táto predajná akcia je dostupná len na základe pozvánky alebo oznámenia od organizátora predajnej akcie. Účelom tejto predajnej akcie je väčšinou prezentácia produktu alebo služby, pričom dochádza k priamemu osloveniu pozvaných spotrebiteľov s ponukou na predaj prezentovaného produktu alebo služby a kde zväčša do 15 pracovných dní po organizovaní takejto akcie dochádza k uzatvoreniu zmluvy.

Organizátorovi takejto predajnej akcie sú podľa Zákona 102/2014 Z.z. určené povinnosti, ktoré musí splniť ešte pred začatím organizácie predajnej akcie. Organizátor alebo predávajúci má povinnosť nahlásiť organizovanie takejto predajnej akcie najneskôr 20 pred jej uskutočnením. V tomto oznámení uvedie nasledovné skutočnosti:

- *obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania organizátora alebo predávajúceho,*
- *presné miesto a čas konania predajnej akcie vrátane uvedenia adresy a označenia priestorov, kde sa predajná akcia uskutoční, a navrhovaný časový harmonogram predajnej akcie,*
- *zameranie predajnej akcie vrátane označenia tovaru alebo služieb, ktoré budú na predajnej akcii predvádzané a predávané, a uvedenia ceny, za ktorú budú ponúkané spotrebiteľom,*
- *predpokladaný počet účastníkov, a ak je predajná akcia určená pre konkrétnu skupinu spotrebiteľov, aj jej označenie,*
- *presné označenie zmlúv a určenie všetkých predávajúcich, s ktorými bude môcť spotrebiteľ uzavrieť zmluvu,*
- *miesto, dátum a čas nástupu, druh a podmienky dopravy, ak súčasťou predajnej akcie je aj doprava spotrebiteľov na miesto konania predajnej akcie.<sup>17</sup>*

Okrem vyššie spomenutých náležitostí, ktoré musí nahlásenie predajnej akcie obsahovať je povinnosť k tomuto nahláseniu priložiť aj pozvánku na takúto akciu a návrhy všetkých zmlúv, ktoré môžu spotrebiteľia na tejto akcii uzatvoriť.

## 1.8 GDPR

Pojem GDPR je celkom nový, ale významným spôsobom zasiahol každého z nás. GDPR alebo *General Data Protection Regulation* je zákon, ktorý prijala Európska únia a je účinný na území celej Európskej únie od 25.5.2018. Z názvu je jasné, že sa jedná o nové nariadenie, ktoré nahradilo dovtedy platný zákon o ochrane osobných údajov. Ako som už spomínal vyššie, toto nariadenie sa dotklo každého z nás bez rozdielov. Každý z nás využíva služby bánk, finančných inštitúcií ale aj ďalších dôležitých spoločností, ktoré sú povinné toto nariadenie dodržiavať. Je pravdou, že spotrebiteľia tento zákon nepovažujú za príliš

---

<sup>17</sup> § 11 ods. 4 Zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

dôležitý, často ho „vybavia“ jedným podpisom bez toho, aby sa s dokumentom o ochrane osobných údajov oboznámili. Na druhej strane tu máme podnikateľov, ktorí s veľkou nevôľou prijali tento zákon a sú povinní sa ním riadiť. Toto nariadenie sa dotýka každého podnikateľa, ktorý pri svojej činnosti požaduje a využíva osobné údaje, či už spotrebiteľov, ale aj iných právnických osôb. Medzi osobné údaje radíme napr.:

- mená a priezviská (zamestnanec, klient),
- dátumy narodení,
- rodné čísla;
- bydliská (zamestnanec, klient);
- e-mailové adresy,
- telefónne čísla,
- fotografie,
- ostatné.

Ktokoľvek, kto má prístup a prichádza do kontaktu s osobnými údajmi cudzích osôb, je povinný dodržiavať toto nariadenie a chrániť osobné údaje podľa tohto nariadenia. Napriek tomu, že toto nariadenie je platné a účinné na území celej Európskej únie, musia sa ním riadiť aj spoločnosti, ktoré nie sú európske, ale majú svoje pobočky na území EÚ a prichádzajú do kontaktu s osobnými údajmi ľudí žijúcich v EÚ: Zavedenie GDPR je od roku 1995 najväčším a zároveň najradikálnejším opatrením v oblasti ochrany osobných údajov. 23 rokov trvalo nariadenie, ktoré v dobe, kedy ešte nebol Facebook, Instagram, či Google posunulo ochranu osobných údajov na úplne inú úroveň. Čudovať sa tomu nemôžeme, mnoho z nás ani len nevie, čo odsúhlasil v predchádzajúcich rokoch týmto spoločnostiam a tie vedeli o nás, dá sa povedať, všetko. To sa samozrejme týmto nariadením veľmi nezlepšuje, ale ukladá to týmto spoločnostiam, a samozrejme aj veľa ďalším, povinnosť ako s osobnými údajmi nakladať.

## **1.9 Ciele, výnimky a hlavné zmeny GDPR**

*Úlohou smernice Európskeho parlamentu a Rady 95/46/ES je harmonizovať ochranu základných práv a slobôd fyzických osôb v súvislosti so spracovateľskými*

činnosťami a zabezpečiť voľný tok osobných údajov medzi členskými štátmi.<sup>18</sup> Nakoľko bolo, je a vždy bude veľmi náročné presadiť nejakú smernicu vo všetkých členských štátoch Európskej únie rovnako, existujú aj pri tejto smernici výnimočné „odchýlky“ a každý členský štát si môže túto smernicu upraviť do istej miery podľa seba. Je nutné ale dodať, že tieto odchýlky môžu byť využité len veľmi málo.

Ako pre skoro všetky zákony, či už na našom území, alebo celosvetovo, aj pri tomto nariadení existujú výnimky, na ktoré sa toto nariadenie nevzťahuje. Toto nariadenie sa nevzťahuje napr.:

- Na činnosti, ktoré nesúvisia s právom EÚ;
- Fyzické osoby, ktoré poskytujú svoje osobné údaje členom domácnosti, alebo ich využívajú len v rámci osobnej činnosti;
- Orgány, ktoré majú za úlohu zabezpečovať verejnú bezpečnosť, predchádzať trestným činom, vyšetrovať ich a pod.;
- Spracovanie osobných údajov právnických osôb.

Hlavné zmeny, ktoré prinieslo toto nariadenie spolu so stručnými popismi, sú uvedené v tabuľke.

**Tabuľka 4: Hlavné zmeny a ich popis**

| Hlavná zmena                                            | Popis zmeny                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Forma právneho nástroja                                 | Pôvodná smernica nebola už v tejto dobe dostačujúca, bola potreba zjednotiť prístup členských štátov EÚ k GDPR                                             |
| Širšia pôsobnosť nariadenia v rámci regulácie pravidiel | Pôvodná smernica upravovala len Európske krajiny, nové nariadenie je rozšírené o krajiny mimo EÚ, ktoré spracovávajú osobné údaje osôb žijúcich v rámci EÚ |
| Princíp len jedného kontaktného miesta                  | Zavedenie dozorného orgánu v každej členskej krajine EÚ, podmienkou tohto dozorného orgánu je jeho nezávislosť                                             |
| Rozšírenie osobných údajov                              | Meno, priezvisko, dátum narodenia a ďalšie už vyššie spomenuté osobné údaje nie sú jedinými osobnými údajmi, ktoré poznáme. Toto nariadenie ich            |

<sup>18</sup> NARIADENIE EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 [online] [cit. 28.2.2021] Dostupné na <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679&qid=1611666528964>

|                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                   | rozšírilo o napr. IP adresu, súbory cookies a pod.                                                                                                                                                                                                                        |
| Cezhraničné prenosy osobných údajov                               | Sú zakázané cezhraničné prenosy osobných údajov do krajín mimo EÚ bez ich dostatočného zabezpečenia.                                                                                                                                                                      |
| Súhlas neplnoletých osôb                                          | Od osôb pod 16 rokov je nezákonné vyžadovať súhlas so spracovaním osobných údajov. Je to možné len so súhlasom zákonného zástupcu.                                                                                                                                        |
| Obmedzenia súvisiace s automatizáciou spracovania osobných údajov | Osoby (klienti) nemusia súhlasiť s automatickým spracovaním ich osobných údajov, resp. tzv. profilovaním osôb                                                                                                                                                             |
| Nariadenie preferuje pseudonymizáciu osobných údajov              | Jedná sa o šifrovanie dát, ktoré iným osobám neumožňujú identifikovať osobu priamo (Policajti s osobnými číslami, zdravotníci a pod.).                                                                                                                                    |
| 2 typy ochrany osobných údajov                                    | Štandard- musí spĺňať každá spoločnosť. Aj minimálny počet osobných údajov musia spoločnosti chrániť na najvyššej možnej úrovni<br>Špecifická- GDPR nariadenie musí byť aplikované pri každom kroku (aj pri zavádzaní nových služieb) na najvyššej možnej úrovni          |
| Rizikový prístup                                                  | Hlavne pre veľké spoločnosti, ktoré spracovávajú osobné údaje od veľkého množstva osôb. Je potrebné zabrániť únikom, znehodnoteniu alebo zničeniu týchto dát. Odporúčanie pre tieto spoločnosti je poradiť sa s dozorným orgánom a zamestnať človeka ako zodpovednú osobu |
| Informovanie dotknutých osôb                                      | Ak má dotknutá osoba podozrenie na nesprávne spracovanie jej osobných údajov, podá žiadosť o preverenie, spoločnosti sú povinné spolupracovať a poskytnúť právne informácie                                                                                               |
| Práva dotknutých osôb                                             | GDPR nariadenie sa oproti minulému rozrástlo aj napr. o: právo na vymazanie, právo na opravu, právo namietat', právo na prenosnosť údajov a pod.                                                                                                                          |
| Sankcie                                                           | Pokuta za porušenie nariadenia GDPR do výšky 20 000€ alebo 4% z obratu spoločnosti za predchádzajúce účtovné obdobie. Vyberá sa vyššia suma                                                                                                                               |

Zdroj: vlastné spracovanie podľa <https://www.steinigers.sk/gdpr-cast-2-posobnost-gdpr>

## 1.10 Ďalšie zákony súvisiace s ochranou spotrebiteľa

Ako už bolo spomenuté v častiach vyššie, na finančnom trhu vnímame a existuje nerovnováha medzi účastníkmi, ktorí sa na ňom podieľajú. Jedná sa o dve veľké skupiny. Na jednej strane máme domácnosti (spotrebiteľov), na opačnej strane sú finančné inštitúcie (banky, poisťovne, nebankové inštitúcie a pod.).

Práve zákony na ochranu spotrebiteľa a ďalšie všeobecné právne nariadenia a predpisy pomáhajú znižovať rozdiely, ktoré panujú na finančnom trhu medzi spotrebiteľmi a finančnými inštitúciami. V období posledných rokov výrazne vplývajú zákony, smernice a nariadenia prijaté Európskou úniou, ktoré sú implementované do našich zákonov. Je samozrejmé, že všetky tieto nariadenia, smernice a zákony sa nás nemusia dotýkať priamo. Niektoré nariadenia sa nás dotýkajú len nepriamo, kedy ešte nedochádza k priamemu zmluvnému vzťahu, na druhej strane sú tu tie nariadenia, ktoré sa špecificky venujú zmluvným vzťahom.

### 1.10.1 Zákon o reklame

Zákon č. 147/2001 Z. z. o reklame a o zmene a doplnení niektorých zákonov je zameraný hlavne na oblasť propagácie výrobkov a služieb. *Reklama je predvedenie, prezentácia alebo iné oznámenie v každej podobe súvisiace s obchodnou, podnikateľskou alebo inou zárobkovou činnosťou s cieľom uplatniť produkty na trhu.*<sup>19</sup> Pre účely ďalšej práce s pojmom produkt je potrebné si ho podľa tohto zákona aj definovať. *Produktom je tovar, služby, nehnuteľnosti, obchodné meno, ochranná známka, označenie pôvodu výrobkov a iné práva a záväzky súvisiace s podnikaním*<sup>20</sup>

Položme si teraz otázku, na čo sú najviac zamerané reklamy v oblasti finančného trhu? Odpovedať by sme vedeli asi všetci. Reklamy sú väčšinou zamerané hlavne úverové produkty zamerané hlavne na bývanie, resp. na nákup hmotných vecí vo vyššej hodnote (nehnuteľnosti, autá a pod.), konsolidácie úverov, poistenie, propagáciu dôchodkových správcovských spoločností a pod. Ako ale táto reklama má vyzeráť a čo všetko musí spĺňať? Reklamu by vedel vytvoriť asi každý len trošku vzdelaný človek. Ale samotná reklama musí spĺňať určité parametre. Musí v nej byť zachovaná morálka a etika vo vzťahu

---

<sup>19</sup> § 2, ods. 1, pís. a) Zákon č. 147/2001 Z. z. o reklame a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

<sup>20</sup> § 2, ods. 1, pís. b) Zákon č. 147/2001 Z. z. o reklame a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

k spotrebiteľovi a samozrejme musí spĺňať pravidlá o hospodárskej súťaži. *Klamlivou reklamou je reklama tovaru, služieb, nehnuteľností, obchodného mena, ochrannej známky, označenia pôvodu výrobkov a iných práv a záväzkov súvisiacich s podnikaním, ktorá uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu osoby, ktorým je určená alebo ku ktorým sa dostane, a ktorá v dôsledku klamlivosti môže ovplyvniť ekonomické správanie týchto osôb alebo ktorá poškodzuje alebo môže poškodiť iného súťažiťa alebo spotrebiteľa.*<sup>21</sup> Ako príklad uvediem klamlivú reklamu z minulosti, kedy v jednej z reklám bola propagácia terminovaných účtov, kde spoločnosť, ktorá túto reklamu propagovala, nepoužívala štandardnú úrokovú mieru p.a. (per annum). Jednalo sa o to, že ich terminované sporenie bolo na dobu 2 rokov. Na tom by nebolo nič zvláštne, problém nastal v tom, že reklama zobrazovala celkový získaný úrok za obdobie celých 2 rokov a bola prepočítaná na celú výšku vkladu. Klamlivou reklamou sa stala táto reklama preto, lebo oproti ich konkurentom s podobnými terminovanými účtami vychádzal tento produkt výrazne výhodnejšie a ziskovejšie. Konkurencia mala ale zvolené hodnoty úročenia na p.a.. V jednoduchosti povedané, spoločnosť, ktorá zaviedla túto klamlivú reklamu mala % výnosnosti oveľa vyššie z dôvodu dvojročného úročenia oproti štandardnému jednému roku a tým mohol byť spotrebiteľ poškodený.

Ako aj už vyššie spomenuté zákony, aj tento zákon sa nevyhol doplneniu zo strany Európskej únie. Jedná sa o smernicu 2005/29/ES, ktorá bola prijatá 11.5.2005 (smernica o klamlivej a porovnávacej reklame). Touto smernicou sa dosiahol súlad našej právnej úpravy s Európskou úniou v danej oblasti. Hlavná zmena sa odrazila hlavne pri sankciách, nakoľko dovtedy bol pokutovaný širitel' reklamy a nie jej zadávateľ. Táto smernica to upravila tak, že všetku zodpovednosť za reklamu má jej zadávateľ a nie širitel'.

Pri porovnávacej reklame je to podobné ako pri klamlivej reklame. Každý z nás sa už určite stretol s reklamou, kde boli sľubované „hory doly“ a nie vždy tomu tak bolo. Pojmy typu výhodný úrok, najnižší úrok, výhodná splátka pri reklamách asi každý z nás pozná. Poďme si ale povedať, čo sa za tým skrýva. Zoberme si takú reklamu o konsolidácii úverov. Môžeme nazvať produkt v reklame „výhodná konsolidovaná splátka“ naozaj výhodnou? Vieme s istotou povedať, že je to výhodné práve v tejto spoločnosti? Nevieme! Ak chceme skúmať jej výhodnosť musíme si to rozdeliť na drobné. Nakoľko existujú aj nepriame náklady spojené s konsolidáciou úveru, nie vždy musí byť konsolidácia výhodná.

---

<sup>21</sup> § 45, ods. 1, Zákon č. 147/2001 Z. z. o reklame a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Jedná sa napríklad o poplatky za predčasné splatenie zostávajúcich úverov, poplatky za poskytnutie nového úveru a pod.. Keď si to dáme dokopy, tak tá „super“ ponuka konsolidácie úverov už nemusí byť taká „super“ a stáva sa pre nás nevýhodnou. Samozrejme, existujú aj možnosti kedy to pre spotrebiteľa výhodné byť naozaj môže. Stať sa to môže napríklad vtedy, ak má spotrebiteľ viac menších úverov a konsolidáciou ich spojí len do jedného. Vtedy sa to aj pri pripočítaní nepriamych nákladov môže javiť stále výhodne (nižšie mesačné zaťaženie je pre 99% ľudí prioritou). Všetky plusy majú aj svoje mínusy a pri konsolidácii to nie je iné. Všetko spojiť do jedného úveru je dobrá voľba, banka Vám na to ale zareaguje zvýšeným zabezpečením úveru Vašou nehnuteľnosťou.

V tejto dobe, kedy je už všetko kontrolované, tak si aj banky dávajú pozor, čo môžu a čo nemôžu zverejňovať, čo môže alebo nemôže byť považované za klamlivú reklamu. Aj v tejto oblasti sa ale nájdu výnimky. Jedným s najpoužívanějších trikov je uvedenie úrokovej miery. „Len u nás dostanete úver s najlepším úrokom xy %“. Toto je veľmi bežné v reklamách. Mnoho ľudí však ani len netuší, že úrok nie je ani zďaleka najdôležitejším ukazovateľom výhodnosti úveru. Najdôležitejším ukazovateľom je RPMN (ročná percentuálna miera nákladov). RPMN v sebe ukrýva skutočný údaj o výhodnosti úveru. RPMN obsahuje všetky náklady a poplatky spojené s úverom. Načo nám je úrok 1%, keď si k nemu v niektorých bankách musíme pripočítať ešte napríklad:

- poplatok za vedenie bankového účtu,
- povinné sporenie pri uzatvorení úveru,
- povinnosť mať poistenie úveru,
- úrok z úrokov,
- iné.

Na konci tohto celého máte síce úver s úrokom 1%, ale hodnotu RPMN na úrovni možno 2% a mesačné zaťaženie o desiatky, niekedy až stovky eur vyššie. Pojmom RPMN sa budeme zaoberať pri spotrebiteľských úveroch nižšie.

### *1.10.2 Zákon o spotrebiteľských úveroch*

Celú problematiku ochrany spotrebiteľa pri poskytovaní spotrebiteľských úverov nám upravuje Zákon č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. *Spotrebiteľským*

*úverom na účely tohto zákona je dočasné poskytnutie peňažných prostriedkov na základe zmluvy o spotrebiteľskom úvere vo forme pôžičky, úveru, odloženej platby alebo obdobnej finančnej pomoci poskytnutej veriteľom spotrebiteľovi. Spotrebiteľský úver podľa tohto zákona možno poskytnúť len bezhotovostným prevodom finančných prostriedkov na platobný účet spotrebiteľa alebo na účet stavebného sporiteľa, poštovým poukazom, ktorého adresátom je spotrebiteľ alebo platobným prostriedkom vydaným na meno spotrebiteľa.*<sup>22</sup> Medzi spotrebiteľské úvery môžeme zaradiť aj mladomanželský úver, stavebné úvery, nezabezpečené úvery, ktoré sú poskytované spotrebiteľom na účely rekonštrukcie nehnuteľnosti určenej na bývanie a iné úvery.<sup>23</sup>

Nie je možné, aby sme na týchto pár stranách mohli venovať celému zákonu o spotrebiteľských úveroch, vyberieme si preto len pár zaujímavostí. Jednou z mnohých zmien, ktoré tento zákon priniesol je aj predčasné splatenie spotrebiteľského úveru. Táto možnosť tu bola aj predtým, ale za jednostranne výhodných podmienok pre banky a nebankové inštitúcie. Zmena nastala vo výške pokuty pri predčasnom splatení spotrebiteľského úveru. Maximálna možná výška pokuty nesmie presiahnuť 1% z nesplateného kapitálu. Samozrejme aj tu existujú výnimky. Ako príklad si zoberieme zmluvu o spotrebiteľskom úvere vo forme finančného leasingu pri kúpe vozidla. Tu môžeme jasne vidieť, ako tento zákon pritlačil banky a nebankové inštitúcie, aby nemohli svojimi jednostranne výhodnými podmienkami využívať spotrebiteľov.

V tomto prípade je nájomcom spotrebiteľ a prenajímateľom leasingová spoločnosť. „Nájomca je oprávnený úplne alebo čiastočne splatiť prenajímateľovi peňažné prostriedky poskytnuté nájomcovi vo forme finančného leasingu podľa tejto leasingovej zmluvy (ďalej iba „splatenie leasingu“) aj pred lehotou splatnosti. V prípade, ak nájomca splatí leasing pred lehotou splatnosti, nájomca je povinný zaplatiť úroky len za obdobie do splatenia leasingu.

V prípade predčasného splatenia leasingu má prenajímateľ nárok na náhradu nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti so splatením leasingu pred lehotou splatnosti, a to vo výške rovnajúcej sa 1% z predčasne splatenej čiastky (ak obdobie medzi predčasným splatením leasingu a dohodnutým dňom skončenia doby leasingu presahuje jeden rok), resp.

---

<sup>22</sup> § 1 ods. 2 Zákon č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

<sup>23</sup> *Spotrebiteľské úvery* [online] [cit. 1.3.2021] Dostupné na <https://www.mfsr.sk/sk/financie/financny-trh/bankovnictvo/spotrebiteľske-uvery/>

vo výške rovnajúcej sa 0,5% z predčasne splatenej čiastky (ak obdobie medzi predčasným splatením leasingu a dohodnutým dňom skončenia doby leasingu nepresahuje jeden rok), maximálne však vo výške súčtu úrokových častí tých leasingových splátok, ktoré by nájomca zaplatil počas obdobia medzi predčasným splatením leasingu a dohodnutým dňom skončenia doby leasingu.

Prenajímateľ nemá nárok na náhradu nákladov ak:

- suma splátok splateného leasingu pred dohodnutou lehotou splatnosti za obdobie predchádzajúcich po sebe idúcich 12 mesiacov vrátane naposledy vykonanej splátky nepresahuje 10 000 EUR;
- k splateniu leasingu došlo na základe poistenia schopnosti splácať;
- k splateniu leasingu došlo po tom, čo prenájomca oznámil nájomcovi zmenu výšky leasingových splátok, avšak ešte pred dňom účinnosti tejto zmeny.

V prípade predčasného splatenia leasingu prenájomca nemá nárok na spracovateľský poplatok za zmenu zmluvy.

V prípade, ak sa nájomca dostane do omeškania s platením leasingovej splátky alebo akejkolvek inej peňažnej povinnosti nájomcu podľa leasingovej zmluvy, je prenájomca oprávnený požadovať od nájomcu zmluvnú pokutu vo výške 0,04% z dlžnej čiastky za každý, aj začatý deň omeškania.<sup>24</sup>

Ďalším významným pojmom pri spotrebiteľských úveroch je RPMN. Pojem RPMN sme si definovali už vyššie pri zákone o reklame, ale tam sme sa skôr venovali tomuto pojmu z pohľadu zavádzania a klamlivej reklamy. Teraz sa budeme tomuto pojmu venovať z iného hľadiska. Zákon o spotrebiteľských úveroch nám presne uvádza výpočet RPMN a všetky tieto informácie transformuje do zmlúv o spotrebiteľských úveroch.

---

<sup>24</sup> Zmluva o spotrebiteľskom úvere vo forme finančného leasingu spoločnosti Mercedes-Benz Financial Services s.r.o.

$$\sum_{k=1}^m C_k (1 + X)^{-t_k} = \sum_{l=1}^{m'} D_l (1 + X)^{-S_l}$$

**Obrázok 3:** Rovnica rovnosti poskytnutého spotrebiteľského úveru a splátok

Zdroj: Príloha č. 2 k zákonu č. 129/2010 Z. z.

Význam symbolov

- $X$  je ročná percentuálna miera nákladov,
- $m$  je číslo posledného čerpania,
- $k$  je číslo čerpania, preto  $1 \leq k \leq m$ ,
- $C_k$  je výška čerpania  $k$ ,
- $t_k$  je interval vyjadrený v rokoch a zlomkoch roka medzi dátumom prvého čerpania a dátumom každého nasledujúceho čerpania, preto  $t_1 = 0$ ,
- $m'$  je číslo poslednej splátky alebo platby poplatkov,
- $l$  je číslo splátky alebo platby poplatkov,
- $D_l$  je výška splátky alebo platby poplatkov,
- $S_l$  je interval vyjadrený v rokoch a zlomkoch roka medzi dátumom prvého čerpania a dátumom každej splátky alebo platby poplatkov.

Súčasťou zmluvy o spotrebiteľskom úvere je aj vzorec na výpočet súčasného stavu tokov.

$$S = \sum_{k=1}^n A_k (1 + X)^{t_k}$$

**Obrázok 4:** Vyjadrenie súčasného stavu tokov pre vklady  $1 - k$  vyjadrený v rokoch

Zdroj: Príloha č. 2 k zákonu č. 129/2010 Z. z.

Povedzme si to úprimne, väčšina ľudí ani len nerozumie niektorým znakom v týchto rovniciach a nie to ešte aby vedeli správne vyhodnotiť informácie, ktoré sú im poskytnuté v takejto forme. Spotrebiteľov by vo všeobecnosti mal zaujímať skôr výsledný fakt týchto výpočtov, hlavne toho výpočtu RPMN. Práve z RPMN vieme určiť, či je pre nás ponúkaný spotrebiteľský úver výhodný, alebo nie. RPMN je v podstate číslo, ktoré čím je nižšie, tým je spotrebiteľský úver pre nás výhodnejší. Ako už bolo spomenuté aj vyššie, RPMN nezahrňuje len výšku úrokovej sadzby, ale aj ďalšie poplatky spojené s poskytnutím úveru. Tieto informácie je banka ,alebo iná spoločnosť, povinná poskytnúť hneď pri tvorbe ponuky úveru.

Ďalšou zaujímavou časťou tohto zákona je jeho § 4, ktorý je zameraný na poskytovanie informácií pred uzatvorením zmluvy o spotrebiteľskom úvere finančnou inštitúciou. Tieto informácie sú pri spotrebiteľských úveroch veľmi dôležité, ale poďme sa na to pozrieť aj z iného pohľadu. Všetky tieto informácie musia mať písomnú formu. Spolu s týmito informáciami musí banka alebo iná finančná inštitúcia zaslať klientovi súhlas so spracovaním osobných údajov. Bez tohto súhlasu nie je možné pokračovať v schvaľovacom procese ďalej. Spolu s týmto všetkým spotrebiteľ obdrží aj ďalšie tlačivá, čím sa stáva všetka predzmluvná dokumentácia často neprehľadnou. Spotrebiteľ väčšinou získava tieto informácie a dokumentáciu priamo v sídle banky a tak sa stáva, že tomu celému nevenuje toľko pozornosti ako by mal a podpisuje všetko bez riadneho preskúmania.

Banky a finančné inštitúcie sú povinné zaslať spotrebiteľovi v predzmluvnej dokumentácii aj ŠTANDARDNÉ EURÓPSKE INFORMÁCIE O SPOTREBITEĽSKOM ÚVERE (vzorové tlačivo je k dispozícii v prílohe č. 3 k Zákonu 129/2010 Z.z.), ktoré obsahujú nasledujúce základné informácie:

- Totožnosť a kontaktné údaje veriteľa/sprostredkovateľa spotrebiteľského úveru;
- Opis hlavných vlastností spotrebiteľského úveru;
- Náklady spojené so spotrebiteľským úverom;
- Iné dôležité právne akty.

### *1.10.3 Zákon o ochrane spotrebiteľa*

Tento zákon sme už spomínali na začiatku práce pri definícii spotrebiteľa. Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č.

372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov má v sebe oveľa viac zakotvené, ako len definíciu spotrebiteľa. Tento zákon popisuje, okrem iného, aj základné práva spotrebiteľa medzi ktoré patria napríklad:

- Právo na výrobky a služby v dobrej kvalite;
- Uplatnenie reklamácie;
- Náhrada škody;
- Vzdelávanie;
- Informácie;
- Ochrana svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov;
- Podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru a kontroly.

Ďalej tento zákon uvádza aj povinnosti predávajúceho, z ktorých sme si vybrali konkrétne jednu: *Ak sa zmluva medzi predávajúcim a spotrebiteľom uzatvára písomne a obsahuje ustanovenia, s ktorými mal spotrebiteľ možnosť oboznámiť sa pred podpisom zmluvy, ale nemohol ovplyvniť ich obsah, predávajúci je povinný zmluvné podmienky formulovať zrozumiteľne. V pochybnostiach platí výklad priaznivejší pre spotrebiteľa, ibaže súlad týchto podmienok so zákonom je predmetom kontroly orgánu dozoru.*<sup>25</sup> Z uvedeného nám jasne vyplýva, že zákon vyžaduje, aby boli zmluvy formulované jasne a zrozumiteľne. Príkladom takejto skutočnosti môžu byť napríklad banky, ktoré ponúkajú finančné produkty a spotrebiteľ nemá možnosť ovplyvniť obsah takýchto zmlúv.

Za zmienku stojí aj časť, ktorá je určená pre obchodné podmienky predávajúceho. Každá finančná inštitúcia má nastavené všeobecné obchodné podmienky podľa seba, samozrejme v medziach zákonov. Každý sme sa už stretli s pojmom všeobecné obchodné podmienky a pravdepodobne sme ich všetci aj podpísali. Týmto krokom sa banka, alebo iná finančná inštitúcia, chráni v prípade, ak by nastal súdny spor so spotrebiteľom. Tento zákon síce ukladá dôkazné bremeno predávajúcemu, aby dokázal, že spotrebiteľ bol oboznámený o týchto podmienkach, ale takýmto jednoduchým trikom (podpisom VOP) je predávajúci krytý.

---

<sup>25</sup> § 4 ods. 6 Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

#### 1.10.4 Zákon o poisťovníctve

Pre potreby ďalšieho pokračovania je nevyhnutné zaoberať sa aj Zákonom č. 39/2015 Z.z. o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Pre potreby tejto práce sa budeme zaoberať prevažne § 70, ktorý definuje odbornú starostlivosť poisťovní. *Poisťovňa je povinná vykonávať svoju činnosť s odbornou starostlivosťou voči svojim klientom.*<sup>26</sup> Keď sa nad tým tak zamyslíme, okrem toho, že by to bolo nezákonné, bolo by to aj nemorálne voči klientom, keby sa o nich mal starať hocijaký laik, ktorý nevie, čo robí. Doba je nesmierne rýchla, všetko na svete napreduje a preto už považujeme za neodmysliteľnú súčasť našich životov skutočnosť, že kam prídeme, chceme svoje záležitosti riešiť s odborníkom. Tak ako prídeme do banky, chceme svoje záležitosti a problémy riešiť s odborníkom na danú oblasť, tak je to aj v poisťovníctve. A o čom všetkom je poisťovňa povinná mňa, ako klienta, informovať? Presne to nám určuje tento zákon. Ale všetko postupne.

Podľa tohto zákona je poisťovňa povinná:

- poskytnúť mi informácie, alebo dodatočné informácie, ktoré sú potrebné na to, aby sme porozumeli charakteru poistenia a jeho rizikám,
- poisťovňa nesmie poskytovať nepravdivé alebo zavádzajúce informácie, ktoré nám nevedia zaručiť,
- poskytnúť neprofesionálnym klientom informáciu o výške odmeny pre svojho zamestnanca (alebo aj finančného agenta pri finančnom sprostredkovaní),
- vypracovať informačný dokument, ku každému poistnému produktu, ktorý ponúkajú,
- s dostatočným predstihom klienta informovať s dôležitými zmluvnými podmienkami.

Otázkou ostáva, či sa to tak naozaj aj deje. Podľa získaných, ale aj vlastných skúseností môžem povedať, že je to veľmi individuálne. Ako hovorí známe porekadlo „sto ľudí, sto chutí“, tak je tomu tak aj v prípade poskytovania informácií, „sto ľudí, sto iných informácií“. Ľudí pracujúcich pre poisťovne by sme mohli rozdeliť do dvoch skupín: na ľudí, ktorí si svoju prácu vykonávajú poctivo a ľudí, ktorí „idú“ len za najvyššími províziami

---

<sup>26</sup> § 70 ods. 1 pís. a) Zákon č. 39/2015 Z. z. o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

a v klientovi vidia len svoju výplatu. Takíto ľudia častokrát úmyselne nekomunikujú klientom všetky riziká poisťných zmlúv alebo výluky v ich poisťných zmluvách.

#### *1.10.5 Zákon o kolektívnom investovaní*

Investovanie sa stalo fenoménom tejto doby. Dnes už každý, kto je aspoň trochu finančne gramotný vie o čom investovanie je a čo mu môže priniesť. Účely investovania sa rôznia. Niektorí investujú svoje peňažné za účelom lepšieho dôchodku, niektorí si chce finančne prilipsť za účelom možno luxusnejších dovolení, iní si zase chce skôr vyplatiť svoj hypotekárny úver. Dalo by sa to ale zhrnúť do jednej vety, všetci chcú viac finančných prostriedkov ako majú. Formy investovania sa ale líšia a veľkým faktorom je vek investora. Mladší ľudia skôr investujú svoje peniaze do rizikovejších sektorov akými sú napríklad akcie, podielové fondy alebo čoraz väčší fenomén kryptomeny. Je to spôsobené tým, že u mladších ľudí sa predpokladajú dlhodobšie investície, ako u tých starších. Predsa len 30 ročný človek bude pracovať ešte minimálne 30 rokov a je tam veľký predpoklad pravidelného príjmu, z ktorého určitú časť si vie odkladať do investovania aj naďalej a za celý život svojho investovania je schopný zniesť psychicky kolísanie na takýchto trhoch.

V mojej práci sa bude venovať kolektívnemu investovaniu, konkrétne pravidlám činnosti pri správe subjektov kolektívneho investovania. Jedná sa hlavne o povinnosti správcofských spoločností. *Kolektívnym investovaním je podnikanie, ktorého predmetom je zhromažďovanie peňažných prostriedkov od investorov, s cieľom investovať v súlade s určenou investičnou politikou v prospech osôb, ktorých peňažné prostriedky boli zhromaždené. Ak sa peňažné prostriedky zhromažďujú od verejnosti, možno kolektívne investovanie vykonávať len na základe princípu rozloženia rizika.*<sup>27</sup>

Správcofské spoločnosti sú povinné:

- konať v najlepšom záujme investorov s odbornou starostlivosťou,
- konať čestne a poctivo pri výkone svojej činnosti,
- vykonávať činnosti v záujme stability trhu,
- zabrániť uprednostňovaniu jedného klienta pred druhým,
- zabrániť nekalým praktikám, ktoré môžu ovplyvniť stabilitu trhu,
- na požiadanie NBS preukázať vynaloženie odbornej starostlivosti.

---

<sup>27</sup> § 2 ods. 1, Zákon č. 203/2011 Z. z. o kolektívnom investovaní,

## 2 Cieľ práce, metodika práce a metódy skúmania

Cieľom tejto diplomovej práce je analýza právnych predpisov, ktoré sú zamerané na ochranu spotrebiteľa pri finančnom sprostredkovaní a následná aplikácia týchto právnych predpisov v ostrom predajnom rozhovore. V mojej práci sa zameriam hlavne na odpovede na nasledujúce otázky:

- Do akej miery dodržiavajú finančný sprostredkovatelia zákony na ochranu spotrebiteľa a zákony, ktoré sa odvolávajú na tento zákon?
- Má pôsobenie spoločnosti na trhu súvislosť s kvalitou nastavených procesov?
- Má dĺžka pôsobenia takejto spoločnosti na trhu vplyv na profesionalitu a znalosť zákonných povinností finančných agentov?

Podľa môjho názoru nemá vplyv veľkosť spoločnosti na prácu finančného agenta a to očakávam, že bude dokázané v praktickej časti diplomovej práce.

- Potvrdí sa, že dĺžka pôsobenia finančného agenta v danom odvetví má dosah na kvalitu poskytovaných služieb?

Jednoznačne očakávam odpoveď áno v praktickej časti

- Nie je to náhodou celé len o jednotlivcoch a o ich ochote stále sa rozvíjať v tejto oblasti?

Podľa môjho názoru to tak aj skutočne bude. Finančný agent bez záujmu o osobný rozvoj nebude tak úspešný, ako finančný agent, ktorý sa osobne rozvíja.

- Osobné odporúčania na zlepšenie práce finančných agentov a na zlepšenie dohľadu nad prácou finančných agentov.

Aby sme dokázali odpovedať na ciele tejto diplomovej práce, potreboval som si zvoliť správnu metódu skúmania. Pre potreby tejto diplomovej práce absolvujem tri predajné rozhovory s tromi rôznymi finančnými agentmi z troch rôznych spoločností, ktoré sa zaoberajú finančným sprostredkovaním. Spoločnosti v mojej práci budeme označovať ako Spoločnosť A, B a C. Spoločnosti nebudú označené ich reálnymi názvami z dôvodu neudelenia súhlasu daných spoločností.

Pre každého finančného agenta som si pripravil rovnaké zadanie a rovnaké vstupy. Moje požiadavky na finančných agentov boli uzatvorenie poisťnej zmluvy a uzatvorenie investičnej služby. Každý finančný agent dostal nasledujúce informácie:

- pracujem na trvalý pracovný pomer v leasingovej spoločnosti,
- môj netto príjem je 900€,
- moje mesačné výdavky sú 300€,
- moja finančná rezerva je v hodnote 5000€,
- nemám žiadne skúsenosti v oblasti poistenia a investovania,
- môj hlavný cieľ je ochrániť seba ako osobu a našetriť si 20%, aby som mohol požiadať o hypotekárny úver na byt.

V praktickej časti sa nebudeme konkrétne zameriavať na ponúkané produkty, ale aj na zákonné povinnosti týkajúce sa ochrany spotrebiteľa, o ktorých, podľa zákona o finančnom sprostredkovaní, má finančný agent povinnosť ma informovať.

Ďalšiu z metód, ktorú sme použili v práci je metóda zovšeobecnenia.

## 3 Výsledky práce a diskusia

### 3.1. Spoločnosť A

#### 3.1.1 Stručný popis spoločnosti

Ako už bolo spomenuté, v mojej práci nebudú menovaní ako finanční agenti, tak ani spoločnosti, ktoré ich zastrešujú. Pár informácií si ale zverejniť môžeme. Spoločnosť A bola zriadená len v roku 2016, čo môže do istej miery ovplyvniť ich skúsenosti a znalosti o finančnom trhu. Osobne som mal možnosť ich schopnosti preveriť a je možné, že práve nie úplne dostatočné skúsenosti zohrali kľúčovú úlohu. Ako už býva u podnikateľských subjektoch na Slovensku zvykom, ani táto spoločnosť do predmetu svojej činnosti podľa obchodného registra nezapísala len činnosti, na ktoré sa priamo zameriavajú, ale aj zbytočne mnoho ďalších. Pre účely mojej práce sú ale zapísané všetky potrebné predmety činnosti a tými sú:

- sprostredkovateľská činnosť v oblasti služieb,
- činnosť podnikateľských, organizačných a ekonomických poradcov,
- reklamné a marketingové služby,
- činnosť samostatného finančného agenta v sektoroch: 1. poistenia alebo zaistenia, 2. kapitálového trhu, 3. doplnkového dôchodkového sporenia, 4. prijímania vkladov, 5. poskytovania úverov a spotrebiteľských úverov, 6. starobného dôchodkového sporenia.

Pre kontrolu som si túto spoločnosť preveril aj v registroch<sup>28</sup> a skutočne je zapísaná v registri samostatných finančných agentov pre sektor poistenia a zaistenia a taktiež pre sektor kapitálového trhu. Nakoľko som sa pri obchodných rozhovoroch zameriaval konkrétne na tieto dva sektory, nebolo potrebné zisťovať, či je spoločnosť oprávnená vykonávať činnosť samostatného finančného agenta aj v ostatných sektoroch.

---

<sup>28</sup>Register finančných agentov a finančných poradcov [online] [cit. 12.4.2021] Dostupné na <https://regfap.nbs.sk/search.php>

### 3.1.2 Predajný rozhovor

Predajný rozhovor hodnotím na veľmi dobrej úrovni. Predajný rozhovor bol realizovaný formou online stretnutia cez MS Teams. Rozhovor som absolvoval s veľmi milou pani v strednom veku, ktorá, podľa jej slov, pôsobí v tejto sfére podnikania už vyše 2 rokov. Bolo to z nej cítiť, sebavedomie jej nechýbalo, ale hlavne pôsobila pokojným dojmom a vyčerpávajúcim spôsobom ma oboznámila o jej profesií, ale taktiež aj o samotných produktoch. Ale poďme pekne poporiadku.

Predajný rozhovor začal milým spôsobom, na úvod sme sa pozhovárali o aktuálnej situácii v Slovenskej republike, o zdravotnej situácii a podobne. Po tomto krátkom smalltalk-u sa preniesol rozhovor už do tej profesionálnej úrovne. Pani vykonávajúca činnosti finančného agenta:

- sa mi znova predstavil,
- informoval ma pre ktorú spoločnosť pracuje, resp. ktorá spoločnosť ho zastrešuje;
- informoval ma s ktorými spoločnosťami spolupracuje,
- preukázal sa mi číslom vydaným NBS, v ktorej je zapísaný ako finančný agent,
- opýtal sa ma, či chcem, aby so mnou bolo zaobchádzané ako s neprofesionálnym alebo profesionálnym klientom,
- informoval sa o prípadnom konflikte záujmov medzi mnou a spoločnosťou, resp. medzi mnou a niektorým zamestnancom v spoločnosti,
- bol som informovaný, že jeho služby sú pre mňa úplne zadarmo a že v prípade uzatvorenia produktu je vyplatený konkrétnou finančnou inštitúciou.

Následne ma požiadala, či sa môžem identifikovať občianskym preukazom. Vopred som bol informovaný, že pre potreby vykonávania svojej práce si musí odpísať údaje z môjho občianskeho preukazu. Vedel som, že je to jej povinnosť, bez ktorej by mi nemohla ponúkať svoje služby, a tak som samozrejme súhlasil. Po krátkom čakaní, kým si nahodí moje údaje do svojho systému, sme pokračovali v rozhovore. Pri vybavovaní osobných údajov som očakával od agenta aj informáciu ohľadom mlčanlivosti, ktorá však neprišla.

V rozhovore sme sa posunuli trochu ďalej, začalo to byť už konkrétnejšie. Pani vykonávajú činnosti finančného agenta dostala informáciu, prečo som ju oslovil a s čím potrebujem pomôcť a poradiť. Jednalo sa o požiadavku na založenie úrazového poistenia

a o možnosti investovania peňažných prostriedkov. Pre správne pochopenie mojej životnej situácie, mojich potrieb a požiadaviek sa finančný agent zaujímal o nasledujúce informácie:

- rodinný stav,
- povolanie,
- výška mesačných príjmov,
- výška mesačných výdavkov,
- finančné prostriedky k dispozícii,
- cieľ investovania,
- skúsenosti a znalosti v oblasti poisťovníctva a investovania.

Pani vykonávajúca činnosti finančného agenta ma informovala, že pre potreby správneho posúdenia mojej situácie je povinný spísať si so mnou záznam o rokovaní, ako ku poistnému produktu, tak aj ku investovaniu. Začali sme záznamom o rokovaní pre životné poistenie, kde sa finančný agent informoval o týchto skutočnostiach:

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                 |                                                                           |                                                                                                      |                                           |                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>Klient</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <input checked="" type="checkbox"/> neprofesionálny klient      | <input type="checkbox"/> profesionálny klient                             | <input type="checkbox"/> potenciálny klient                                                          | r.č./IČO                                  |                                      |
| meno a priezvisko / obchodné meno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                 |                                                                           |                                                                                                      | dát. narodenia                            |                                      |
| adresa / sídlo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                 |                                                                           |                                                                                                      | číslo OP                                  |                                      |
| <small>Potenciálnym klientom sa rozumie osoba, ktorej bola predložená ponuka alebo výzva na účely poskytovania finančného sprostredkovania alebo finančného poradenstva. Neprofesionálnym klientom sa rozumie klient, ktorý je fyzickou osobou, ktorej je poskytované finančné sprostredkovanie alebo finančné poradenstvo pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov jeho domácnosti. Profesionálnym klientom sa rozumie klient, ktorý nie je neprofesionálnym klientom.</small> |                                                                 |                                                                           |                                                                                                      | zap. v OR SR - okr. súd                   |                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                 |                                                                           |                                                                                                      | oddiel a vložka č.                        |                                      |
| <b>I. Požiadavky a potreby klienta</b> požiadavka klienta: <input type="checkbox"/> P                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                 |                                                                           |                                                                                                      |                                           |                                      |
| <b>A. Zabezpečenie príjmu pre nepredvídané udalosti z dôvodu:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                 |                                                                           |                                                                                                      |                                           |                                      |
| <input checked="" type="checkbox"/> 1. Civilizačnej choroby                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <input checked="" type="checkbox"/> 2. Trvalej invalidity       | <input checked="" type="checkbox"/> 3. Hospitalizácie                     |                                                                                                      |                                           |                                      |
| <input checked="" type="checkbox"/> 2. Chirurgického zákroku                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <input checked="" type="checkbox"/> 5. Zlomenín alebo popálenín | <input checked="" type="checkbox"/> 6. Práceschopnosti                    |                                                                                                      |                                           |                                      |
| <b>B. Zabezpečenie príjmu pre Vašu rodinu v prípade straty života z dôvodu/pre prípad:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                 |                                                                           |                                                                                                      |                                           |                                      |
| <input type="checkbox"/> 1. Úrazu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <input checked="" type="checkbox"/> 2. Akákoľvek príčina        | <input type="checkbox"/> 3. Vyplatenia dlhov (leasing, hypotéka, pôžička) |                                                                                                      |                                           |                                      |
| <b>C. Zabezpečenie dlhodobých rezerv:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                 |                                                                           |                                                                                                      |                                           |                                      |
| 1. Na starobu/dôchodok                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                 | <input type="checkbox"/> 2. V prípade nepredvídaných udalostí             | <input checked="" type="checkbox"/> 3. Pre deti (štúdium, svadba atď.)                               |                                           |                                      |
| <b>II. Skúsenosti klienta</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                 |                                                                           |                                                                                                      |                                           |                                      |
| 1. Rozumiete podstate životného poistenia?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                 |                                                                           | <input checked="" type="checkbox"/> áno                                                              | <input type="checkbox"/> nie              |                                      |
| 2. Máte/mali ste uzatvorenú zmluvu o životnom poistení?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                 |                                                                           | <input checked="" type="checkbox"/> áno                                                              | <input type="checkbox"/> nie              |                                      |
| 3. Ako by ste charakterizovali svoje poznatky o životnom poistení?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                 |                                                                           | <input type="checkbox"/> slabé                                                                       | <input checked="" type="checkbox"/> dobré | <input type="checkbox"/> výborné     |
| <b>III. Informácie o klientovi</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                 |                                                                           |                                                                                                      |                                           |                                      |
| štátna príslušnosť: SR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                 | rodinný stav:                                                             | <input checked="" type="checkbox"/> slobodný                                                         | <input type="checkbox"/> ženatý/vydatá    | <input type="checkbox"/> rozvedený/á |
| zamestnanie: leasing <input type="checkbox"/> poradca                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                 |                                                                           | <input checked="" type="checkbox"/> TPP                                                              | <input type="checkbox"/> dohoda           | <input type="checkbox"/> podnikateľ  |
| zamestnávateľ: Mercedes-Benz Financial Services Slovakia s.r.o.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                 |                                                                           | Ste politicky exponovaná osoba: <input type="checkbox"/> áno <input checked="" type="checkbox"/> nie |                                           |                                      |

**Konflikt záujmov:** Existuje medzi klientom a podriadeným finančným agentom / samostatným finančným agentom (členmi štatutárneho orgánu, jeho akcionármi, zamestnancami) alebo medzi klientom a iným klientom podriadeného finančného agenta konflikt záujmov? (PIA je povinný zistiť konflikt záujmov v súlade s § 27 zákona č. 186/2009 Z.z. a v súlade s vnútorným predpisom na zamedzenie konfliktu záujmov)

☐ áno ☒ nie Ak áno, aká jeho povaha a príčina konfliktu záujmov?

Klient napriek existencii konfliktu záujmov trvá na sprostredkovaní finančnej služby. ☐ áno ☐ nie

Podriadený finančný agent podpisom tohto záznamu o rokovaní s klientom vyhlasuje, že v prípade vzniku konfliktu záujmov uprednostní záujmy klienta pred vlastnými záujmami, resp. v prípade vzniku konfliktu záujmov medzi klientmi navzájom zatiaľ rovnaké a spravodlivé zaobchádzanie s nimi.

**Finančná situácia klienta:**

leasing: ☐ áno ☒ nie  
pravidelný príjem: ☒ áno ☐ nie  
DDS: ☒ áno ☐ nie  
hypotekárny úver / pôžička: ☐ áno ☒ nie  
nezaopatrené deti: ☐ áno ☒ nie  
Vlastníte nehnuteľnosť? ☐ áno ☒ nie

Máte v súčasnosti vytvorenú nejakú finančnú rezervu? ☒ áno ☐ nie  
Máte v súčasnosti životné poistenie? ☐ áno ☒ nie

Finančná rezerva pokryje výdavky na obdobie: ☐ 1 – 2 mesiace ☒ 3 – 6 mesiacov ☐ 6 – viac mesiacov

Výška Vašich mesačných výdavkov: 300 EUR Výška Vašich mesačných príjmov: 900 EUR

**IV. Odporúčané poistenie** MetLife - PlusLife Vybrané poistenie: Merlife - PlusLife

Klient odmietol poskytnúť informácie potrebné na vyplnenie tohto Záznamu o rokovaní, (najmä § 35 ods. 1 zákona č. 186/2009 Z.z.) avšak trvá na sprostredkovaní odporúčaného poistenia a na uzavretí zmluvy o poskytnutí finančnej služby ☐

ročné poistné: 1.441,32 EUR poistné za poistné obdobie: 120,11 EUR

Klient odmietol odporúčané poistenie ☐ áno ☒ nie

Existencia, popis a výška poplatkov, resp. akýchkoľvek platieb iných ako bežných platieb za finančnú službu:

**V. Vyhlásenie o vhodnosti finančnej služby pre klienta:**

Podriadený finančný agent na základe zistenia potrieb, požiadaviek, skúseností a finančnej situácie klienta, ako aj na základe výsledku Investičného dotazníka, vyhlasuje, že odporúčaná / klientom zvolená finančná služba

je pre klienta vhodná ☒ nie je pre klienta vhodná ☐

**Odôvodnenie k vhodnosti/nevhodnosti finančnej služby:**

Ciele klienta: poistná ochrana pre prípad nepredvídateľných okolností ☐

splnené: vôbec ☐ čiastočne ☐ úplne ☒

Preferencie klienta: postupnosť i vkladmi získaných poistných ochrán a zhodnotenie investovaných prostriedkov ☐

splnené: vôbec ☐ čiastočne ☐ úplne ☒

Vzťah klienta k riziku: dynamická stratégia ☐

splnené: vôbec ☐ čiastočne ☐ úplne ☒

Informácie o finančnej službe, v nej obsiahnutých finančných stratégiách, primerané odporúčania a upozornenia na riziká spojené s finančnou službou alebo s investičnou stratégiou, ako aj informácie o všetkých nákladoch a poplatkoch, ktoré nie sú spôsobené trhovým rizikom sa nachádzajú v dokumente „Oznámenie o kľúčových informáciách“ (KIID).

Klient má právo kedykoľvek požiadať o rozpis nákladov a poplatkov.

Klient obdržal od podriadeného finančného agenta pravidelne počas trvania platnosti finančnej služby, najmenej však raz ročne:

a) Posúdenie vhodnosti finančnej služby pre klienta  
b) Posúdenie investičnej stratégie, primerané odporúčania a upozornenia na riziká spojené s finančnou službou alebo so samotnou investičnou stratégiou  
c) Informácie o všetkých nákladoch a poplatkoch, ktoré nie sú spôsobené trhovým rizikom

**VI. Klient vyhlasuje, že napriek neodporúčeniu finančného agenta a jeho vyhláseniu o nevhodnosti finančnej služby má záujem o zvolené poistenie:**

**VII. Dokumenty odovzdané klientovi**

poistná zmluva / návrh: ☒ áno ☐ nie, Informácie o podmienkach uzavretia poistnej zmluvy: ☒ áno ☐ nie  
kópia záznamu o rokovaní: ☒ áno ☐ nie, VPP a OPP: ☒ áno ☐ nie  
☒ Oznámenie o kľúčových informáciách (KIID) ☒ Informačný dokument o poistnom produkte ☒ Investičný dotazník

Iné:

Obrázok 6: Záznam rokovaní sprostredkovateľa poistenia Spoločnosti A

Samozrejme je nutné podotknúť, že časť tohto dokumentu bola spracovaná v začiatkovej fáze a už konkrétny odporúčaný produkt bol do tohto dokumentu vložený až na záver, po odprezentovaní produktu.

V ďalšej časti nášho rozhovoru sme pokračovali investičným rizikovým dotazníkom, podľa ktorého vie finančný agent posúdiť aký druh investičnej stratégie má pre klienta zvoliť, aký je vzťah klienta k riziku a pod.

## INVESTIČNÝ DOTAZNÍK

Investičný dotazník slúži k zisteniu postoja klienta k investičnému riziku.

### KLIENT / POISTNÍK

Meno a priezvisko [REDACTED]  
Trvale bytom [REDACTED]  
Dátum narodenia [REDACTED] mobil [REDACTED] email [REDACTED]

### BUDÚCI POISTENÝ (ak je to osoba iná ako klient/poistník)

Meno a priezvisko [REDACTED]  
Trvale bytom [REDACTED]  
Dátum narodenia [REDACTED] email [REDACTED]

### PODRIADENÝ FINANČNÝ AGENT

Meno a priezvisko/ obchodné meno [REDACTED]  
Miesto podnikania/sídlo [REDACTED]  
Reg. číslo (NBS) [REDACTED] mobil [REDACTED] email [REDACTED]

Zvolenú odpoveď vyznačte v príslušnom okienku krížikom. V každej otázke je možné zvoliť iba jeden variant.

#### 1. AKÁ JE VAŠA HLAVNÁ MOTIVÁCIA PRE INVESTOVANIE PEŇAZÍ?

- ☐ Vytvoriť si rezervu na pokrytie bežných výdavkov
- ☐ Splatiť dlh (napr. hypotéku)
- ☒ Našetriť si na budúce ciele (napr. vzdelanie detí, kúpa chaty)
- ☐ Získať finančné prostriedky na ďalšie investovanie

#### 2. AKÁ JE VAŠA SKÚSENOSŤ S INVESTIČNÝMI NÁSTROJMI?

- ☒ Nemám žiadnu skúsenosť s investovaním
- ☐ Mám čiastočnú skúsenosť s investovaním (napr. investície do fondov peňažného trhu, zaistených fondov, depozitných certifikátov)
- ☐ Mám dostatočné investičné skúsenosti a poznatky (napr. investície do dlhopisových fondov a dlhopisov)
- ☐ Mám značnú investičnú skúsenosť aj s rizikovejšími investičnými nástrojmi (napr. investície do akciových a zmiešaných fondov)
- ☐ Mám dlhodobú skúsenosť s investičnými nástrojmi s vysokou mierou rizika (napr. akcie, dlhopisy, komodity)

#### 3. AKÝ JE VAŠ VZŤAH K RIZIKU? ZA AKÉHO INVESTORA SA POVAŽUJETE?

- ☐ Nie som ochotný akceptovať stratu ani v krátkom období, uspokojím sa s nižším výnosom, mám vysokú averziu k riziku
- ☐ Som ochotný akceptovať stratu v horizonte jedného roka s cieľom dosiahnuť priemerný výnos v dlhšom období
- ☒ Som ochotný akceptovať stratu v horizonte až do 5 rokov s cieľom dosiahnuť nadpriemernú mieru zhodnotenia investovaných prostriedkov v dlhom období
- ☐ Som ochotný akceptovať veľkú volatilitu investície v dlhodobom investičnom horizonte s cieľom dosiahnuť vysoké zhodnotenie investovaných prostriedkov

#### 4. AKO ZAREAGUJETE NA NEGATÍVNY VÝVOJ NA KAPITÁLOVÝCH TRHOCH, KEĎ HODNOTA INVESTÍCIE PRUDKO POKLESNE (PŘIBLIŽNE 20%)?

- ☐ Predám celú investíciu a zabránim tak ďalšej strate
- ☐ Predám časť investície, počkám na ďalší vývoj
- ☐ Investíciu budem naďalej držať, pretože v dlhšom časovom horizonte bude krátkodobá strata určite kompenzovaná rastom
- ☒ Budem investovať ďalšie prostriedky, pretože v období poklesu je dobré nakupovať za nižšie ceny s očakávaným budúcim rastom

**5. KTORÝ VARIANT ROČNÉHO VÝNOSU INVESTÍCIE JE VÁM NAJBLIŽŠÍ?**

- ☐ VARIANT A (najhorší 0,5%; priemerný 4%, najlepší 7%)  
☐ VARIANT B (najhorší -4%; priemerný 6%, najlepší 15%)  
☒ VARIANT C (najhorší -13%; priemerný 13%, najlepší 39%)

**6. PREDPOKLADAJME, ŽE SUMA, KTORÚ NA KONCI DOŠTANETE, BUDE VÝRAZNE NIŽŠIA (O 25% NAPR.) OPROTI SUME, KTORÚ STE OČAKÁVALI. AKO BY STE SA S TÝM VYSPORIADALI?**

- ☐ Finančná strata pre mňa znamená značné ekonomické komplikácie  
☒ Finančnú stratu môžem čiastočne nahradiť iným zdrojom (napr. dôchodok, úspory, iná investícia)  
☐ Pre moju finančnú situáciu to nepredstavuje žiadny problém

**7. PRE VÝSLEDOK VAŠEJ INVESTÍCIE JE VEĽMI DÔLEŽITÁ ROVNOVÁHA MEDZI VÝNOSOM A RIZIKOM. KTORÉ Z NASLEDUJÚCICH TVRDENÍ NAJLEPŠIE VYSTIHUJE VÁŠ NÁZOR?**

- ☐ Trvalé zvyšovanie hodnoty mojej investície je pre mňa dôležitejšie ako možnosť vyššieho výnosu s vyšším rizikom straty  
☒ Určité výkyvy hodnoty mojej investície sú pre mňa prijateľné, pokiaľ mám možnosť vyššieho výnosu. Zároveň si uvedomujem, že výnos môže byť nižší, ako som očakával(a), prípadne, že sa môžem dostať do straty  
☐ Mám veľký záujem na dosiahnutí vysokých výnosov, a to i za cenu rizika veľkých výkyvov v hodnote mojej investície. Som si vedomý(á), že v takomto prípade je možné získať vyššie výnosy, ale taktiež utrpieť výrazné straty

**8. KTORÉMU DRUHU INVESTÍCIE DÁVATE PREDnosť?**

- ☐ Sporiacemu účtu  
☐ Investícia do dlhopisov s vyššou úrokovou sadzbou, aj keď s miernym rizikom straty  
☒ Garantovaným produktom, pri ktorých mám istotu návratu investície s možnosťou vyššieho zhodnotenia  
☐ Investíciou do nehnuteľnosti, ktorá síce môže stratiť časť hodnoty, ale zároveň prináša historicky vyššie výnosy ako dlhopisy  
☐ Investíciou do akcií, pri ktorej síce môžem stratiť veľkú časť svojich peňazí, ale taktiež veľa zarobiť

**9. AKÚ ČASŤ VAŠICH PRAVIDELNÝCH PRÍJMOV DOKÁŽETE ODLOŽIŤ?**

- ☐ Menej ako 15%  
☐ Od 15% do 35%  
☒ 35% a viac

**10. AKÝ JE VÁŠ VEK?**

- ☒ Menej ako 30 rokov  
☐ Od 30 do 45 rokov  
☐ 45 rokov a viac

**11. AKÚ DOBU INVESTOVANIA PREFERUJETE?**

- ☐ menej ako 5 rokov  
☐ od 5 do 10 rokov  
☒ viac ako 10 rokov

53

Celkový počet bodov (otázka 1.-11.)

**VÝSLEDKY DOTAZNÍKA****INVESTIČNÝ PROFIL – VHODNÁ INVESTIČNÁ STRATÉGIA**

|                      | 15 – 20 ROKOV                                    | 20 – 25 ROKOV                                    | 25 ROKOV A VIAC                                         |
|----------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| <b>10 – 20 BODOV</b> | <input type="checkbox"/> Konzervatívna stratégia | <input type="checkbox"/> Konzervatívna stratégia | <input type="checkbox"/> Vyvážená stratégia             |
| <b>21 – 47 BODOV</b> | <input type="checkbox"/> Vyvážená stratégia      | <input type="checkbox"/> Vyvážená stratégia      | <input type="checkbox"/> Dynamická stratégia            |
| <b>48 – 67 BODOV</b> | <input type="checkbox"/> Vyvážená stratégia      | <input type="checkbox"/> Dynamická stratégia     | <input checked="" type="checkbox"/> Dynamická stratégia |

Na základe tohto investičného dotazníka som si dobrovoľne a sám zvolil/a túto investičnú stratégiu. Som si vedomý/á možných rizík, ak je iná ako odporúčaná investičná stratégia na základe tohto investičného dotazníka, najmä rizika nenaplnenia mojich investičných zámerov.

☐ Konzervatívna stratégia ☐ Vyvážená stratégia ☒ Dynamická stratégia

S odporúčanou stratégiou investovania: ☒ súhlasím ☐ nesúhlasím\*

**Obrázok 7:** Investičný rizikový dotazník Spoločnosti A

Takýto investičný rizikový dotazník je potrebné vyplniť s klientom pri riešení každej investičnej stratégie (či už je to investovanie do podielových fondov, investovanie v rámci investičného životného poistenia alebo aj pri druhom, či treťom pilieri).

Tieto otázky so mnou komunikoval finančný agent postupne, vysvetľoval mi jednotlivé otázky dopodrobna, aby som mohol zvoliť správnu odpoveď. Nasledovala krátka 20-minútová prestávka, aby si agent mohol nahodiť odpovede do systému. Finančný agent ma pred začatím ďalšej fázy požiadal o odsúhlasenie všetkých údajov, ktoré sa nachádzali v týchto dokumentoch.

Po odsúhlasení správnosti údajov sme pokračovali v ďalšom kroku, ktorý predstavoval už samotnú prezentáciu zvolených produktov. Prezentácia zvolených produktov bola časovo najnáročnejšia, ale musím povedať, že finančný agent si svoje povinnosti splnil na veľmi vysokej úrovni. Pri prezentácii odporúčaného poistenia mi finančný agent predstavil len jednu ponuku poistného produktu. Odôvodnené to bolo tým, že táto spoločnosť a jej produkt je aktuálne najlepší na trhu. Následne ma vyčerpávajúcim spôsobom informoval o konkrétnych pripoisteniach v ponúkanom produkte. Podotkol, že celú ponuku mi zašle na môj e-mail aj s informačným dokumentom o poistnom produkte. Mierne ma zaskočilo, keď som v ponúkanom životnom poistení uvidel aj investičnú časť, nakoľko je všeobecne známe, že investovanie založené na poistnej zmluve je veľmi nevýhodné pre klienta. Je to tak z dôvodu veľmi malého zhodnotenia peňažných prostriedkov vložených do investičnej zložky. Odôvodnené to bolo tým, že na takúto investíciu nemá dopad exekučné konanie a v prípade, že by som sa v budúcnosti ocitol v situácii, kedy mi môže exekútor siahnuť na majetok, tejto investície sa to netýka. Toto tvrdenie považujem ako najväčšie negatívum celého nášho rozhovoru, nakoľko je to nepravdivá a zavádzajúca odpoveď. Informácie, ktoré mi finančný agent poskytol boli síce pravdivé, ale len z jednej polovice. Je pravda, že exekútor mi nesmie siahnuť na takúto investíciu, ale v prípade, že ja ako klient požiadam poisťovňu o vyplatenie takejto investície, automaticky tieto peniaze spadajú pod exekučné konanie. Teraz nastáva otázka, či mi finančný agent poskytol, resp. neposkytol takéto informácie z dôvodu, že o nich nemal úplne informácie, alebo, či to bolo z dôvodu vyššej provízie zo strany poisťovne. Je všeobecne známe, že poistný produkt, ktorý obsahuje aj investičnú zložku má oveľa vyššiu províziu pre finančného agenta, ako produkt, ktorý v sebe investičnú zložku nemá. Nakoľko ma finančný agent neinformoval o výške provízie za tento obchod, môžem len hádať, či to bolo kvôli províziám alebo nie.

Čo sa týka investovania, tam to bolo o dosť jednoduchšie a rýchlejšie. Finančný agent sa odvolával na investičný rizikový dotazník, ktorý sme spolu vyplnili v prvej časti rozhovoru. Finančný agent :

- mi predstavil spoločnosti s ktorými spolupracujú v oblasti investícií,
- informoval ma, že vzhľadom na môj vek by bolo vhodné investovať do rizikovejších fondov z dôvodu väčšej výnosnosti,
- informoval ma o výške a povahe poplatku a o možnostiach jeho splatenia,
- oznámil mi, že tento produkt je pre mňa vhodný.

Po dokončení rozhovoru na tému investície sa náš rozhovor pomaly chýlil ku koncu. Finančný agent sa informoval, či som všetkému porozumel, či mám nejaké otázky a pod. Oznámil mi, že všetky prezentované ponuky a riešenia mi zašle na moju e-mailovú adresu. Dohodli sme sa na ďalšom stretnutí s tým, že tam mu oznámim, či prezentované produkty budeme aj uzatvárať alebo nie.

### *3.1.3 Zhodnotenie finančného agenta spoločnosti A*

Ako som už spomínal na úvod, tento rozhovor som považoval za veľmi príjemný a na vysokej úrovni. Bolo na finančnom agentovi vidieť, že už nejaký ten rok pôsobí na trhu nakoľko ovládal informácie, ktoré 95% ľudí na Slovensku neovláda. Priestor na zlepšenie vidím hneď v niekoľkých oblastiach. Nesprávne interpretované informácie o investičnom životnom poistení už sme si rozobrali v časti vyššie. Ako menšie negatíva hodnotím nasledujúce nesplnené povinnosti:

- nebol som informovaný o mojich právach,
- nebol som informovaný o zachovaní mlčanlivosti finančného agenta,
- finančný agent ma neinformoval o výške odmeny, ktorú by získaval v prípade uzatvorenia produktov,
- finančný agent ma neinformoval o právnych následkoch uzatvorenia zmluvy\*,
- finančný agent ma neinformoval o spôsobe a systéme ochrany pred zlyhaním finančnej inštitúcie\*,
- finančný agent ma neinformoval o prípadnom postupe podávania sťažností na jeho osobu\*.

Nutné je dodať, že body, ktoré sú označené \* sú zakotvené v záznamoch o rokovaní, ktoré mi finančný agent poslal na moju e-mailovú adresu. Myslím si, že keby finančný agent tejto spoločnosti mi poskytol takéto informácie ústne, resp. aspoň by ma informoval o tom,

že tieto informácie sa nachádzajú v týchto dokumentoch, celkové hodnotenie by bolo na vyššej úrovni.

## **3.2. Spoločnosť B**

### *3.2.1 Stručný popis spoločnosti*

Spoločnosť B je spoločnosťou, ktorá pôsobí na trhu finančného sprostredkovania najdlhšie. Dlhoročná tradícia posunula túto spoločnosť na popredné miesto spoločností, ktoré sa zaoberajú finančným sprostredkovaním. Samozrejme, každá spoločnosť má svoje silné roky, ale aj pády. Negatívnu reklamu tejto spoločnosti spôsobili skôr jednotlivci ako spoločnosť ako celok, nakoľko v tejto spoločnosti pracuje najviac odborníkov na danú problematiku spomedzi všetkých spoločností, ktoré pôsobia na trhu finančných sprostredkovateľov. O odbornosti sa budeme môcť presvedčiť v nasledujúcich kapitolách. Veľmi sa mi páči, že spoločnosť pri svojom zápise do obchodného registra zvolila za predmet svojej činnosti naozaj len tie činnosti, ktoré aj vykonávajú a nie všetko, čo sa dalo. (môžeme to vidieť aj v mojej práci pri spoločnosti A)

### *3.2.2 Predajný rozhovor*

Predajný rozhovor som absolvoval s mladou slečnou. Musím už takto dopredu skonštatovať, že táto slečna bola najprofesionálnejšia a najinformovanejšia v danej oblasti oproti ostatným finančným sprostredkovateľom, s ktorými som mal doteraz pracoval. Ale všetko pekne postupne.

Náš rozhovor sa uskutočnil online formou cez platformu Skype. Na úvod sme sa zoznámili a začali sme sa rozprávať. Slečna vykonávajúca činnosti finančného agenta:

- predstavila seba ako osobu,
- predstavila spoločnosť, ktorá ho zastrašuje,
- predstavila spoločnosti, s ktorými on a jeho spoločnosť spolupracujú,
- informovala ma, že na dokumente, ktorý spolu musíme spísať a ktorý je nevyhnutný na ďalšie pokračovanie jej práce, je uvedené jej osobné číslo, ktoré mu pridělila NBS,
- informovala ma o zachovaní mlčanlivosti, a to aj v prípade, ak by už v tejto spoločnosti nefiguroval,
- stručne mi zhrnula moje práva a informoval ma, kde ich môžem nájsť podrobnejšie aj s možnosťou sťažnosti na jeho osobu.

Pri poslednej odpovedi sa finančný agent pousmial a povedal mi, že verí, že nebudem prvý, kto sa na jeho prácu bude sťažovať. Podľa informácií, ktoré som dovtedy získal som nemohol odborne posúdiť, či poskytované informácie sú pravdivé alebo nie.

Po takomto kratšom monológu zo strany finančného agenta v ktorom si splnil veľkú časť informačných povinností voči mne ako klientovi sme pokračovali v rozhovore ďalej. Finančný agent mi predstavil jeho systém práce, ktorý je rozdelený do 5 častí. Pre potreby mojej práce som absolvoval len prvé 3 časti, ktoré boli rozdelené do 2 dní. Prvá a druhá časť bola na prvom stretnutí a tretia časť až na druhom stretnutí. Po vyčerpávajúcej prvej časti sme s pár minútovou prestávkou pokračovali v druhej časti, kde sme si hneď na úvod vypracovali finančnú analýzu mňa ako klienta. Táto finančná analýza sa delila na 3-4 časti. Tri časti to boli z pohľadu mňa ako klienta, z pohľadu finančného agenta to boli štyri časti. Prvá časť obsahovala súhlas so spracovaním osobných údajov. Finančný agent ma požiadal o identifikáciu prostredníctvom môjho občianskeho preukazu. Veľmi sa mi páčilo, že každý údaj, ktorý si odo mňa finančný agent vyžiadal, mi aj vysvetlil načo tento údaj požaduje. Po vyplnení osobných údajov mi finančný agent zaslal SMS kód na potvrdenie. Následne mi súhlas prišiel na moju e-mailovú adresu.

Druhá časť sa niesla už vo viac konkrétnejšej rovine. Rozhovor pokračoval v dialógu, v ktorom som oboznámil finančného agenta o mojich požiadavkách. V tejto časti bol dialóg intenzívnejší, kedy sa finančný agent snažil o mne a odo mňa všetky možné informácie. Na záver druhej časti si so mnou finančný agent prešiel aj investičný rizikový dotazník.

V tretej časti sme si prešli už iba záležitosti ohľadom mojich finančných prostriedkov. Veľkú časť sme si prešli už v prvej časti, v tomto bode som to len oficiálne potvrdil. Po skončení prvého rozhovoru sme si dohodli s finančným agentom druhé stretnutie, ktoré už predstavovalo konkrétne riešenie mojich požiadaviek.

Finančný agent mi na druhom stretnutí predložil 4 ponuky úrazového životného poistenia a 3 ponuky investícií. Oznámil mi, že všetky poistné ponuky sú totožné (čo sa týka pripoistení a súm jednotlivých poistných produktov). Predstavil mi svoj návrh a patrične si ho aj obhájil. Vyčerpávajúcim spôsobom ma informoval o konkrétnych zložkách poistnej zmluvy, pridal osobné skúsenosti s každou poisťovňou, ktorej ponuku mi predložil a hlavne

informoval ma o skrytých podmienkach jednotlivých poisťovní. Pri investovaní sa finančný agent opieral o investičný rizikový dotazník a o svoje skúsenosti. Predstavil mi ponuky od troch spoločností, ale reálne sme riešili len jednu, ktorá bola pre mňa najvýhodnejšia. Dostal som informácie o postupe pri uzatváraní takejto zmluvy, informácie o spoločnosti, informácie o výške a povahe poplatku, ukázal mi graf výkonnosti detailne za posledných 12 mesiacov ale aj z dlhodobého hľadiska za posledných 5 rokov.

Všetky prezentované ponuky mi boli zaslané na moju e-mailovú adresu + k ponukám životného poistenia som obdržal aj informačný dokument k poistnému produktu. Na záver mi slečna vykonávajúca činnosti finančného agenta ukázala na papieriku svoju províziu za všetky ponúkané produkty. Výška provízie bola stanovená v jednotkách, pričom mi na e-mailovú adresu finančný agent zaslal tabuľku, ktorá obsahovala výšku provízie za jednotku podľa postavenia v spoločnosti. Podľa tejto tabuľky som si vedel jednoducho vypočítať koľko by finančný agent zinkasoval províziu za uzatvorenie obchodu.

### *3.2.3 Zhodnotenie finančného agenta spoločnosti B*

Dalo by sa povedať, že pri tomto finančnom agentovi nie je čo hodnotiť. Veľmi dobré vystupovanie, primerané sebavedomie, príjemný vzhľad a hlavne obrovské kvantum informácií. Tých 6 rokov pôsobenia finančného agenta na trhu finančných sprostredkovateľov je vidieť. Jedno negatívum sa predsa len našlo. Finančný agent mi v našich dvoch rozhovoroch nepodal informáciu, či sa na požadovaný obchod vzťahuje systém na ochranu klientov. Pri takom kvante informácií, ktoré mi finančný agent poskytol sa osobne nečudujem, že na niečo zabudol. Slečna vykonávajúca činnosti finančného agenta aj touto informáciou disponovala. Bolo tak na treťom stretnutí, ktoré už nie je predmetom mojej práce. Na tomto stretnutí som sa finančného agenta opýtal otázku, či o takomto niečom má informáciu, na čo sa mi ospravedlnil, že mi túto informáciu nepodal už na druhom stretnutí a danú problematiku mi vysvetlil.

## **3.3 Spoločnosť C**

### *3.3.1 Stručný popis spoločnosti*

Spoločnosť C mala byť akýmsi priemerom spoločností zahrnutých v mojej práci. Spoločnosť C vznikla v roku 2007, čo je o 9 rokov skôr ako spoločnosť A, ale o 14 rokov neskôr ako spoločnosť B. Preto som od tejto spoločnosti a predovšetkým od finančného

agenta tejto spoločnosť očakával niečo nadštandardné oproti spoločnosti A. Osobne som si mohol vyskúšať predajný rozhovor s finančným agentom.

Spoločnosť C sa radí medzi spoločnosti, ktoré do predmetu svojej činnosti zadávajú aj činnosti, ktoré vôbec nevykonávajú. Spoločnosť je zapísaná v registri finančných agentov. Pre účely mojej práce ale bolo všetko v poriadku, spoločnosť môže poskytovať finančné sprostredkovanie v oblasti poisťovníctva a aj v oblasti kapitálového trhu a tak nič nebránilo tomu začať predajný rozhovor.

### *3.3.2 Predajný rozhovor*

Predajný rozhovor sa uskutočnil online formou prostredníctvom platformy MS Teams. Predo mňa si sadol mladý, dobre vyzerajúci, dobre oblečený mladý muž, ktorému by som odhadoval tak 20 rokov.

Musím povedať, že všetky predajné rozhovory boli dosť podobné a preto sa v tomto prípade viac zameriam na zhodnotenie tohto finančného agenta.

Predajný rozhovor začal ako všetky doposiaľ predstavením oboch strán. Následne finančný agent predstavil svoju spoločnosť, s čím pracuje, postup svojej práce a benefity ak budem využívať jeho služby. Pre potreby ďalšieho pokračovania nášho rozhovoru ma požiadal o identifikáciu prostredníctvom občianskeho preukazu. Samozrejme som súhlasil a mohli sme pokračovať ďalej. Nasledoval dlhší dialóg, pri ktorom sa finančný agent snažil zistiť o mne čo najviac informácií, ako napríklad:

- dôvod, prečo si chcem uzavrieť tieto produkty,
- skúsenosti v oblasti poisťovníctva a kapitálového trhu,
- moje ciele do budúcnosti,
- náplň mojej práce,
- moje príjmy a výdavky,
- a iné.

Musím povedať, že oproti prvým dvom spoločnostiam bola prvá časť tohto stretnutia najrýchlejšia. Bolo to spôsobené pravdepodobne tým, že finančný agent tejto spoločnosti všetky odpovede na jeho otázky hneď zaznamenával do ich systému. Takže podľa môjho

názoru má táto spoločnosť systém, kde majú presne udané, čo sa majú potenciálneho klienta pýtať. Ako uvidíte v nasledujúcich stranách, je na čom pracovať z ich strany.

Druhé stretnutie už nebolo také rýchle ako to prvé. Finančný agent mi predložil identické ponuky poistenia, každá bola od inej spoločnosti. Dve z týchto ponúk mi len opísal slovne v pár vetách, že to je to isté ako toto, čo by som si mal uzavrieť, lebo je to pre mňa najvýhodnejšie. Po mojej otázke, prečo práve tento produkt, ktorý nebol ani finančne najvýhodnejší pre mňa, prišla odpoveď, lebo oni sú najlepší... Nakoľko som bol sám zvedavý, čo ďalšie zaujímavé mi tento finančný agent povie, nechal som ho, nech pokračuje a nepokladal som mu ďalšie otázky. Finančný agent mi následne neprofesionálnym spôsobom odprezentoval naučené informácie o danom poistnom produkte aj s jednotlivými pripoisteniami. Osobne sa mi prezentácie tejto časti nepáčila. Ako veľké mínus hodnotím informáciu, ktorú mi finančný agent poskytol o plnení danej poisťovne, a to, že napríklad pri kritických chorobách mi bude poisťovňa plniť hneď. Zatajil mi informáciu o karenčnej dobe danej poisťovne. Všetky informácie o poistnom produkte ako aj ponuky mi finančný agent zaslal na moju e-mailovú adresu.

Tretia časť bola odprezentovaná profesionálne. Tretia časť bola zameraná na ponuky investovania. Bolo na ňom vidieť, že v tejto oblasti sa cíti o dosť lepšie ako na poistnom trhu. Predložil mi 3 ponuky s tým, že predtým, ako mi ich odprezentuje si potrebuje so mnou spísať investičný rizikový dotazník, aby vedel správne zvoliť investičnú stratégiu. Bol som prekvapený, že to chcel so mnou riešiť až vo fáze, kedy mi vlastne už chcel predložiť ponuky. Investičný rizikový dotazník sme vyplnili a výsledok ho veľmi potešil. Informoval ma, že mi môže predstaviť všetky 3 ponuky, nakoľko moja schopnosť znášať stratu a prijať riziko je na úrovni ponúk, ktoré si vopred pripravil. Finančný agent mi predstavil všetky 3 spoločnosti, cez ktoré by toto investovanie išlo. Pridal k tomu osobný názor, ktorý bol diametrálne odlišný od jeho názorov pri predkladaní ponúk poistenia. Bolo na ňom vidieť, že sa v sektore kapitálového trhu cíti ako doma a že tomu naozaj aj rozumie. Informoval ma pri každej spoločnosti o výške a povahe poplatkov, minimálnych mesačných platbách v jednotlivých spoločnostiach, historickom vývoji jednotlivých fondov a ukázal mi aj na príklade jedného z jeho klientov, ako tieto fondy fungujú (samozrejme bez osobných a identifikačných údajov klienta).

### *3.3.3 Zhodnotenie finančného agenta spoločnosti C*

Z právneho hľadiska a povinností, ktoré má finančný agent splniť to nebolo najprofesionálnejšie stretnutie. Bolo na finančnom agentovi vidno, že je ešte mladý a neskúsený. Či to bolo spôsobené nedostatočnou prípravou na predajný rozhovor alebo len neinformovanosťou v právnej oblasti sprostredkovania finančného sprostredkovania nemám informáciu. Každopádne pre potreby mojej práce, ale aj tak všeobecne, dopadol finančný agent spoločnosti C najhoršie spomedzi všetkých troch finančných agentov. Medzi najväčšie negatíva tohto predajného rozhovoru a finančného agenta radím:

- neinformovanie klienta o dodržaní mlčanlivosti,
- automatické priradenie klienta ako neprofesionálneho klienta,
- nepredloženie klientovi svoje osobné číslo zapísané v NBS\*,
- neinformovanie klienta o jeho právach\*,
- snaha o dotlačenie klienta ku kúpe jednej z ponúkaných služieb,
- neinformovanie klienta o možnosti podávania sťažností na finančného agenta\*,
- neinformovanie sa od klienta o potenciálnom konflikte záujmov.

Nedostatočné informácie poskytnuté klientovi označené \* sa nachádzajú v zmluvnej dokumentácii, ktorá mi bola zaslaná na moju e-mailovú adresu. Je však povinnosťou finančného agenta informovať klienta o týchto informáciách. Považoval by som za dostatočné, keby aspoň finančný agent informoval klienta, že tieto konkrétne informácie sa nachádzajú na zmluvnej dokumentácii, ktorá mu bude zaslaná a v prípade, že nemá otázky k týmto informáciám, môže finančný agent postupovať ďalej.

## **3.4 Porovnanie a vyhodnotenie spoločností A-C**

Pre potreby porovnania finančných agentov jednotlivých finančných spoločností som vytvoril tabuľku, ktorá obsahuje 54 otázok podľa jednotlivých zákonov a paragrafov. Aby mohla byť táto práca a práca finančných agentov objektívna, ani jeden z nich nevedel o tejto tabuľke, aby sa nemohol pripraviť inak, ako to robí bežne. Z výsledkov je jednoznačne zrejmé, že celé porovnanie ovládol finančný agent spoločnosti B. Ako už bolo spomenuté pri analýze spoločnosti B, tento finančný agent mal zďaleka najviac informácií o svojej práci a o konkrétnych povinnostiach. Zo 47 povinností, ktoré sú uvedené v tabuľke si tento finančný agent nesplnil jedinou povinnosť. Ako už bolo spomenuté, aj za túto jednu nesplnenú

povinnosť sa mi ospravedlnil a doplnil vysvetlenie. V porovnaní s ostatnými, finančný agent zo spoločnosti A si splnil 36 zo 47 povinností a finančný agent spoločnosti C si splnil 33 zo 47 povinností.

**Tabuľka 5: Porovnanie Spoločností A-C**

| Paragraf               | Čiastková povinnosť podľa zákona                                                                                                                                                                     | Spoločnosť A | Spoločnosť B | Spoločnosť C |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| 186/2009 § 28 ods 1    | Zisťoval finančný agent moje oprávnené záujmy?                                                                                                                                                       | √            | √            | √            |
|                        | Poučil ma finančný agent o mojich právach?                                                                                                                                                           | X            | √            | X            |
|                        | Postupoval finančný agent odborne a presvedčivo?                                                                                                                                                     | √            | √            | √            |
|                        | Snažil sa ma dotlačiť ku kúpe ponúkaného produktu?                                                                                                                                                   | X            | X            | √            |
|                        | Vyvíjal na mňa nátlak?                                                                                                                                                                               | X            | X            | X            |
|                        | Používal nepravdivé alebo klamlivé informácie?                                                                                                                                                       | √            | X            | √            |
| 186/2009 § 28 ods 2    | Informoval ma finančný agent o zachovaní mlčanlivosti?                                                                                                                                               | X            | √            | X            |
| 186/2009 § 28 ods 4    | Chcel odo mňa finančný agent inkasovať peniaze?                                                                                                                                                      | X            | X            | X            |
| 186/2009 § 31 ods 1    | Vyžiadal si finančný agent nasledujúce osobné údaje? Meno a priezvisko, adresa trvalého bydliska, rodné číslo a dátum narodenia, druh a číslo dokladu totožnosti, telefónne číslo a e-mailovú adresu | √            | √            | √            |
| 186/2009 § 32 ods. 1   | Bol som informovaný, že finančný agent nemôže prijímať peňažné prostriedky od klienta?                                                                                                               | √            | √            | √            |
| 186/2009 § 32 ods. 2-4 | Bol som informovaný o výške odmeny?                                                                                                                                                                  | X            | √            | X            |
|                        | Bol som informovaný kto zaplatí túto odmenu?                                                                                                                                                         | √            | √            | √            |
|                        | Bol som o tom informovaný písomne alebo na inom trvanlivom médiu?                                                                                                                                    | X            | √            | X            |

|                                  |                                                                                                                                                     |   |   |   |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|
|                                  | Sľúbil mi finančný agent nejaké výhody? (finančnú odmenu, prednostné vyplatenie poistného plnenia, lepšie zhodnotenie peňazí vo finančných fondoch) | X | X | X |
| 186/2009 § 33<br>ods. 2-4        | Informoval ma finančný agent o finančných inštitúciách s ktorými spolupracuje?                                                                      | √ | √ | √ |
|                                  | Informoval ma finančný agent o právnych následkoch uzavretia zmluvy?                                                                                | X | √ | X |
|                                  | Informoval ma finančný agent o spôsobe a systéme ochrany pred zlyhaním finančnej inštitúcie?                                                        | X | √ | X |
|                                  | Podal mi finančný agent informácie o sebe? (Meno, priezvisko a miesto podnikania)                                                                   | √ | √ | √ |
|                                  | Podal mi finančný agent informáciu o registri, v ktorom je zapísaný, svoje registračné číslo a spôsob overenia?                                     | √ | √ | X |
|                                  | Informoval ma finančný agent o postupe pri podávaní sťažností na vykonávanie finančného sprostredkovania?                                           | X | √ | X |
| 186/2009 § 33<br>ods. 14, pís. d | Predložil mi finančný agent informačný dokument o poistnom produkte?                                                                                | √ | √ | √ |
| 186/2009 § 33<br>ods. 15         | Predložil mi finančný agent ponuky produktov od viacerých finančných inštitúcií?                                                                    | X | √ | √ |
|                                  | Ak áno, malo to význam a bolo to objektívne?                                                                                                        |   | √ | √ |
| 186/2009 § 34                    | Propagoval finančný agent niektorý z ponúkaných produktov?                                                                                          | √ | √ | √ |
| 186/2009 § 35<br>ods. 1          | Opýtal sa ma finančný agent, či so mnou má byť zachádzané ako s profesionálnym alebo neprofesionálnym klientom?                                     | √ | √ | X |
|                                  | Zisťoval finančný agent moje požiadavky a potreby?                                                                                                  | √ | √ | √ |

|                      |                                                                                                                                             |   |   |   |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|
|                      | Zisťoval finančný agent moje skúsenosti a znalosti týkajúce sa príslušných finančných služieb?                                              | √ | √ | √ |
| 186/2009 § 35 ods. 3 | Ponúkol mi finančný agent vhodné informácie a odporúčania?                                                                                  | X | √ | √ |
| 186/2009 § 37b       | Poskytol mi finančný agent informačný dokument o poistnom produkte?                                                                         | √ | √ | √ |
|                      | Poskytol mi finančný agent informáciu o jednotlivých zložkách poistného?                                                                    | √ | √ | √ |
| 186/2009 § 37c       | Ponúkal mi predajca poistenie spolu s iným produktom?                                                                                       | √ | X | X |
|                      | Ak áno, informoval ma, či sa dajú kúpiť aj samostatne?                                                                                      | √ |   |   |
| 186/2009 § 37d       | Ponúkol mi finančný agent investičný produkt založený na poistení?                                                                          | √ | X | X |
|                      | Ak áno, informoval ma o rizikách spojených s investičným produktom založeným na poistení?                                                   | √ |   |   |
|                      | Informoval ma o kumulatívnom účinku na návratnosť investície?                                                                               | √ |   |   |
|                      | Boli informácie poskytnuté jasne a zrozumiteľne?                                                                                            | √ |   |   |
|                      | Boli informácie pravdivé?                                                                                                                   | X |   |   |
| 566/2001 §71l        | Zisťoval finančný agent, či založením takéhoto produktu nevznikne konflikt záujmov?                                                         | √ | √ | X |
| 566/2001 §71n        | Identifikoval finančný agent vhodný finančný nástroj, tak aby zabezpečil moje záujmy?                                                       | √ | √ | √ |
| 566/2001 §73+§73a    | Informoval ma finančný, či sa na požadovaný obchod vzťahuje systém ochrany klientov?                                                        | X | X | X |
|                      | Požadoval finančný agent overenie totožnosti?                                                                                               | √ | √ | √ |
| 566/2001 §73b        | Postupoval finančný agent v súlade so zásadami poctivého obchodného styku, čestne, spravodlivo a s odbornou starostlivosťou v mojom záujme? | √ | √ | √ |

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |   |   |   |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|
|               | Požadoval finančný agent akýkoľvek poplatok alebo províziu za poskytnutú službu?                                                                                                                                                                                                                                                   | X | X | X |
|               | Informoval ma finančný agent o existencii, výške a povahe poplatku súvisiaceho s ponúkanou službou?                                                                                                                                                                                                                                | √ | √ | √ |
|               | Poskytol mi finančný agent investičný prieskum?                                                                                                                                                                                                                                                                                    | X | X | X |
|               | Poskytol mi finančný agent informáciu o poplatkoch, ktoré sa týkajú vykonávania pokynov?                                                                                                                                                                                                                                           | √ | √ | √ |
|               | Ponúkol mi finančný agent aj iné finančné služby spojené s investičnou službou?                                                                                                                                                                                                                                                    | X | X | X |
| 566/2001 §73c | Bolo marketingové oznámenie identifikovateľné?                                                                                                                                                                                                                                                                                     | √ | √ | √ |
| 566/2001 §73d | Poskytol mi finančný agent v zrozumiteľnej forme informácie, ktoré sú potrebné na to, aby som mohol správne porozumieť charakteru a rizikám investičnej služby, konkrétnemu druhu ponúkaného finančného nástroja?                                                                                                                  | √ | √ | √ |
|               | Informoval ma finančný agent o spoločnosti, ktorá bude spravovať moje investície?                                                                                                                                                                                                                                                  | √ | √ | √ |
|               | Informoval ma finančný agent o vhodnosti finančného nástroja pre moju osobu?                                                                                                                                                                                                                                                       | √ | √ | √ |
|               | Informoval ma finančný agent o všetkých nákladoch a súvisiacich poplatkoch, ktoré musia obsahovať informácie súvisiace s investičnými službami a vedľajšími službami vrátane nákladov na poradenstvo, nákladov na finančné nástroje odporúčané klientovi a ako ich klient môže uhradiť, vrátane akýchkoľvek platieb tretej strany. | √ | √ | √ |
| 566/2001 §73f | Zisťoval finančný agent moje skúsenosti a znalosti v oblasti investícií?                                                                                                                                                                                                                                                           | √ | √ | √ |

|               |                                                                                                                             |   |   |   |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|
|               | Zisťoval finančný agent moju schopnosť znášať stratu?                                                                       | √ | √ | √ |
|               | Zisťoval finančný agent moje investičné ciele?                                                                              | √ | √ | √ |
|               | Poskytol mi finančný agent na trvanlivom médiu informáciu o vhodnosti produktu?                                             | √ | √ | √ |
| 566/2001 §73i | Poskytol mi finančný agent informáciu, kde si môžem dohľadať moje práva a povinnosti pri uzatvorení tejto finančnej služby? | √ | √ | √ |

Zdroj: vlastné spracovanie podľa zákonov 186/2009 Z.z. a 566/2001 Z.z.

Má teda veľkosť a skorší vznik spoločnosti zaoberajúcej sa finančným sprostredkovaním vplyv na výkon svoj finančného agenta? Odpoveď na túto otázku by bola áno aj... Pri spoločnosti B a jej finančnom agentovi by sme mohli odpovedať áno, nakoľko je to najväčšia spoločnosť spomedzi všetkých 3 porovnávaných spoločností. Finančný agent spoločnosti B pôsobí na trhu najdlhšie, čo sa odzrkadlilo na jeho výkone a celkovom prejave. Pri zvyšných dvoch spoločnostiach je to diskutabilné. Spoločnosť C je na trhu o dosť dlhšie ako spoločnosť A, ale v konečnom výsledku sa to neodzrkadlilo na výkone tohto agenta. Tu je jasne vidieť, aké sú skúsenosti a prax v tejto oblasti dôležité. Podľa môjho názoru je v tejto oblasti najdôležitejšie pracovať na sebe neustále, neustále sa vzdelávať a zdokonaľovať v oblastiach, ktoré sú pre túto prácu podstatné. Trendom dnešnej doby je získať, čo najviac ľudí do svojho tímu, aby sa jednotlivcom zvýšili ich mesačné príjmy. Akým spôsobom ale títo noví ľudia pracujú je už každému jedno. Najlepšie to bolo vidno pri finančnom agentovi spoločnosti C, ktorý pôsobí na trhu finančných sprostredkovateľov necelý rok. Naučiť sa odpovede na skúšky do NBS je jednoduché, to spraví 90% zúčastnených ľudí. Akým spôsobom ale pracujú títo ľudia ďalej a aké informácie poskytujú klientom je už vec druhá. Veľká väčšina finančných sprostredkovateľov vykonáva svoju prácu len na vlastné obohatenie. Nezaujíma ich, či konečné riešenie je pre klienta to najideálnejšie. Zaujímajú sa len o vlastné obohatenie. Takíto finanční sprostredkovatelia sa ale spravidla neudržia dlho na trhu.

Osobne si myslím, že pokiaľ bude finančný sprostredkovateľ spoločnosti B pokračovať v tom, čo robí a v tom ako to robí, nemusí sa o svoju budúcnosť vôbec obávať.

To isté si myslím aj o finančnom agentovi spoločnosti A. Pokiaľ tento agent zdokonalí svoje znalosti, môže svojim prístupom a odhodlaním byť úspešný na trhu finančného sprostredkovania. Optimisticky nevidím budúcnosť finančného agenta spoločnosti C na trhu finančného sprostredkovania. Tento agent má oproti svojim konkurentom veľké medzery vo vzdelaní v daných oblastiach. Jeho najväčšou zbraňou môže byť jeho nasadenie a odhodlanie. Pokiaľ sa ale nezlepší v poskytovaných informáciách klientovi, bude jeho pôsobenie na trhu krátkodobé.

## Záver

Cieľom diplomovej práce bolo priblíženie ochrany spotrebiteľa pri poskytovaní finančného sprostredkovania. Spotrebitelia patria k významnej ekonomickej sile spoločnosti. Svojim výberom a prístupom k výrobkom a službám nútia podnikateľské subjekty zaujímať sa o kvalitnejšiu ponuku svojich produktov alebo služieb.

V praktickej časti som absolvoval tri predajné rozhovory s tromi rôznymi finančnými agentmi z troch rôznych spoločností. Zámerom týchto predajných rozhovorov bolo zistiť, či je spotrebiteľ chránený rovnocenne pri každej spoločnosti a pri každom finančnom agentovi.

Záverečné zistenia sú také, že spoločnosti, ktoré zastrešujú agentov nemajú dopad na priamy kontakt s klientami. Spoločnosti, ktoré sa zaoberajú finančným sprostredkovaním len právne zastrešujú finančných agentov, ktorí si svoju prácu vykonávajú nezávisle. Podľa môjho názoru to nie je priamo o spoločnosti, ale o osobnej angažovanosti jednotlivcov. Moja práca dokazuje, že veľkosť a skúsenosti spoločnosti ako celku nemajú priamy dopad na výkon finančného agenta. Taktiež moja práca dokazuje, že veľkosť spoločnosti a jej procesy nemajú priamy vplyv na výkon finančného agenta

Na trhu sa aktuálne nachádza veľké množstvo finančných agentov a spoločností, ktoré sa zaoberajú finančným sprostredkovaním. Je to spôsobené nie príliš prísne nastavenými podmienkami, podľa ktorých sa skoro každá fyzická osoba môže stať finančným agentom. Jediné, čo stačí je absolvovanie skúšok v NBS.

V mojej práci som vyslovene nezaznamenal podozrenie, že by finančný agent, ktorý by so mnou absolvoval predajný rozhovor, vykonával tento rozhovor len za účelom vlastného obohatenia. Môžem povedať, že každý z finančných agentov sa mi snažil poskytnúť to najlepšie, čo vie. To, že niektoré riešenia neboli ani zďaleka najlepšie, hodnotím skôr v nevedomosti finančných agentov, ako vo vôli zarobiť.

Právna úprava ochrany spotrebiteľa na území Slovenskej republiky nie je zatiaľ na 100% úrovni, ale je tam vidieť obrovský progres oproti minulým obdobiam. Je teda už len na dozorných orgánoch, aby častejšie kontrolovali finančných agentov.

Príležitosť na zlepšenie vidím hlavne v sprísnení podmienok, ktoré sú aktuálne nastavené pre registráciu finančného agenta. Ďalšiu možnosť vidím v častejších kontrolách finančných agentov, pri porušení viacerých nariadení by som finančnému agentovi odobral jeho osobné číslo a dočasne mu pozastavil činnosť.

## Zoznam použitej literatúry

### Knižné publikácie

- [1.] DZUROVÁ, M. a kol. 2011. *Ochrana spotrebiteľa*. Bratislava: Vydavateľstvo Ekonóm, 2011. ISBN 978-80-225-3180-1
- [2.] FEKETE. I. 2011 , *Občiansky zákonník I. a II. – Veľký komentár*. Bratislava: EUROKÓDEX, 2011. ISBN 978-80-894-4750-3
- [3.] Slezáková, Andrea - Šimonová, Jana - Jedinák, Peter a kol. *Zákon o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve – komentár*. vyd. Praha : Wolters Kluwer, 2020. 496 s. ISBN 978-80-571-0193-2.

### Internetové zdroje

- [1.] *Spotrebiteľ na finančnom trhu* [online] [cit. 20.2.2021] Dostupné na [https://euba.sk/www\\_write/files/SK/ekonomickerozhľady/2019/er3\\_2019\\_dzurova\\_fulltext.pdf](https://euba.sk/www_write/files/SK/ekonomickerozhľady/2019/er3_2019_dzurova_fulltext.pdf)
- [2.] *Zlepšenie ochrany spotrebiteľov na finančnom trhu* [online] [cit. 20.2.2021] Dostupné na <https://www.najpravo.sk/clanky/zlepsenie-ochrany-spotrebitelov-na-financnom-trhu.html>
- [3.] *INFORMATÍVNY ZOZNAM PRÁVNICKÝCH OSÔB ZALOŽENÝCH ALEBO ZRIADENÝCH NA OCHRANU SPOTREBITEĽA* [online] [cit. 22.2.2021] Dostupné na <https://www.mhsr.sk/uploads/files/QNCT3DBe.pdf>
- [4.] *NARIADENIE EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016* [online] [cit. 28.2.2021] Dostupné na <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679&qid=1611666528964>
- [5.] *Spotrebiteľské úvery* [online] [cit. 1.3.2021] Dostupné na <https://www.mfsr.sk/sk/financie/financny-trh/bankovnictvo/spotrebiteľske-uvery/>
- [6.] *Register finančných agentov a finančných poradcov* [online] [cit. 12.4.2021] Dostupné na <https://regfap.nbs.sk/search.php>
- [7.] *Perspektívy finančného sprostredkovania a finančného poradenstva na poisťnom trhu poradcov* [online] Dostupné na <https://aak.slu.cz/pdfs/aak/2014/03/12.pdf>

[8.] *Ochrana spotrebiteľa na finančnom trhu a jej nedostatky* [online] Dostupné na <https://www.epi.sk/odborny-clanok/Ochrana-spotrebiteľa-na-finančnom-trhu-a-jej-nedostatky.htm>

[9.] *Sme finančne negramotný národ, školy to môžu zmeniť* [online] [cit. 14.4.2021] Dostupné na <https://www.tatrabanka.sk/sk/blog/tlacove-spravy/financna-gramotnost-slovensko>

### **Právne normy**

[1.] Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

[2.] Zákon č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom a o zmene a doplnení niektorých zákonov

[3.] Zákon č. 566/2001 Z. z. o cenných papieroch a investičných službách v znení neskorších predpisov (zákon o cenných papieroch).

[4.] Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník

[5.] Zákon č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov

[6.] Zákon č. 266/2005 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku a o zmene a doplnení niektorých zákonov

[7.] Zákon č. 147/2001 Z. z. o reklame a o zmene a doplnení niektorých zákonov

[8.] Zákon č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

[9.] Zákon č. 39/2015 Z. z. o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov

[10.] Zákon č. 203/2011 Z. z. o kolektívnom investovaní

[11.] Zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov