

**Pravidlá styku s klientom a s potenciálnym klientom**  
**definované v súlade so zákonom číslo 186/2009 pre spoločnosť Mercedes-Benz Financial Services Slovakia**  
**s. r. o., so sídlom Tuhovská 29, 831 06 Bratislava, IČO: 35728116 (ďalej len „finančný agent“)**

**Konflikt záujmov (§ 27)**

(1) Finančný agent je povinný prijať opatrenia potrebné na zistenie vzájomného konfliktu záujmov medzi ním, štatutárnym orgánom, členmi jeho štatutárneho orgánu a jeho zamestnancami a osobami prepojenými s finančným agentom vzťahom kontroly a ich klientmi alebo medzi klientmi navzájom. Ak sa pri vykonávaní finančného sprostredkovania nemožno vyhnúť konfliktu záujmov, musí sa povaha a príčina konfliktu záujmov oznámiť klientovi v dostatočnom časovom predstihu pred uzavretím zmluvy o finančnej službe, pričom táto informácia musí byť poskytnutá písomne alebo na trvanlivom médiu a zároveň musí zahŕňať dostatočné podrobnosti, ktoré zohľadňujú povahu klienta, aby sa mu umožnilo prijať informované rozhodnutie s ohľadom na činnosti finančného sprostredkovania, v súvislosti s ktorými dochádza ku konfliktu záujmov. Ak sa nemožno vyhnúť konfliktu záujmov, je finančný agent a finančný poradca povinný uprednostniť záujmy klienta pred vlastnými záujmami a ak vznikne konflikt záujmov medzi klientmi navzájom, zaistiť rovnaké a spravodlivé zaobchádzanie so všetkými klientmi.

(2) Finančným poradcom, štatutárnym orgánom finančného poradcu, členom štatutárneho orgánu finančného poradcu a zamestnancom finančného poradcu, ktorý vykonáva finančné poradenstvo, nesmie byť

- a) člen štatutárneho orgánu finančnej inštitúcie, prokurista finančnej inštitúcie, člen dozorného orgánu finančnej inštitúcie alebo zamestnanec finančnej inštitúcie,
- b) finančný agent, fyzická osoba, ktorá je štatutárnym orgánom finančného agenta, člen štatutárneho orgánu finančného agenta, prokurista finančného agenta, člen dozorného orgánu finančného agenta alebo zamestnanec finančného agenta.

(3) Osobou, ktorá vykonáva kontrolu nad finančným poradcom, nesmie byť

- a) finančná inštitúcia, fyzická osoba, ktorá je štatutárnym orgánom finančnej inštitúcie, člen štatutárneho orgánu finančnej inštitúcie, prokurista finančnej inštitúcie, člen dozorného orgánu finančnej inštitúcie alebo zamestnanec finančnej inštitúcie,
- b) osoba, ktorá je súčasťou skupiny s úzkymi väzbami, v ktorej sa nachádza finančná inštitúcia, alebo fyzická osoba, ktorá je štatutárnym orgánom tejto osoby, členom jej štatutárneho orgánu, jej prokuristom, členom jej dozorného orgánu alebo jej zamestnancom,

(4) Ustanoveniami odsekov 1 až 3 nie sú dotknuté ustanovenia osobitných predpisov upravujúce konflikt záujmov.

**Oprávnenie získať osobné údaje a iné informácie od klienta a od zástupcu klienta (§ 31)**

(1) Na účely vykonávania finančného sprostredkovania, na účely identifikácie klienta a na ďalšie účely uvedené v odseku 3 je finančný agent oprávnený od klienta alebo zástupcu klienta, a to aj opakovane, požadovať poskytnutie

- a) osobných údajov v rozsahu meno, priezvisko, trvalý pobyt, adresa prechodného pobytu, rodné číslo, ak je pridelené, dátum narodenia, štátna príslušnosť, druh a číslo dokladu totožnosti, ak ide o fyzickú osobu vrátane fyzickej osoby zastupujúcej právnickú osobu; ak ide o fyzickú osobu, ktorá je podnikateľom, aj adresa miesta podnikania, označenie registra alebo inej evidencie, v ktorej je podnikajúca fyzická osoba zapísaná, a číslo zápisu do tohto registra alebo evidencie,
- b) identifikačných údajov v rozsahu názov, identifikačné číslo, ak je pridelené, adresa sídla, adresa umiestnenia podniku alebo organizačných zložiek a iná adresa miesta činnosti, zoznamu členov štatutárneho orgánu tejto právnickej osoby a údajov o nich v rozsahu podľa písmena a), označenie registra alebo inej evidencie, v ktorej je táto právnická osoba zapísaná, a číslo zápisu do tohto registra alebo evidencie, ak ide o právnickú osobu,
- c) kontaktného telefónneho čísla, faxového čísla a adresy elektronickej pošty, ak ich má,
- d) dokladov a údajov preukazujúcich oprávnenie na zastupovanie, ak ide o zástupcu a splnenie ostatných požiadaviek a podmienok, ktoré sú ustanovené týmto zákonom alebo osobitnými predpismi, ktoré sa vzťahujú na vykonávanie finančného sprostredkovania alebo ktoré sú dohodnuté s finančným agentom.

(2) Osobné údaje z dokladu totožnosti v rozsahu obrazová podobizeň, titul, meno, priezvisko, rodné priezvisko, rodné číslo, dátum narodenia, miesto a okres narodenia, trvalý pobyt, adresa prechodného pobytu, štátna príslušnosť, záznam o obmedzení spôsobilosti na právne úkony, druh a číslo dokladu totožnosti, vydávajúci orgán, dátum vydania a platnosť dokladu totožnosti, a ďalšie údaje z dokladov preukazujúcich údaje, na ktoré sa vzťahuje odsek 1 písm. b) až d), je finančný agent oprávnený získať od klienta alebo zástupcu klienta kopírovaním, skenovaním alebo iným zaznamenávaním aj bez súhlasu dotknutej osoby.

(3) Na účely vykonávania finančného sprostredkovania alebo finančného poradenstva, na účely identifikácie klienta alebo zástupcu klienta, na účely overovania tejto identifikácie, na účely ochrany a domáhania sa práv finančného agenta alebo finančného poradcu voči klientom, na účely zdokumentovania činnosti, na účely vykonávania dohľadu, na účely výmeny informácií týkajúcich sa sprostredkovaných finančných služieb medzi samostatným finančným agentom a jeho podriadeným finančným agentom alebo viazaným finančným agentom a finančnou inštitúciou, pre ktorú vykonáva sprostredkovateľskú činnosť a na plnenie úloh a povinností finančného agenta alebo finančného poradcu podľa tohto zákona alebo osobitných predpisov je finančný agent alebo finančný poradca aj bez súhlasu dotknutej osoby oprávnený získavať, zaznamenávať, uchovávať, využívať a inak spracúvať osobné údaje a iné údaje v rozsahu podľa odseku 1 a podľa § 35 ods. 1 a získavať osobné údaje klienta alebo zástupcu klienta kopírovaním, skenovaním alebo iným zaznamenávaním dokladov totožnosti v rozsahu nevyhnutnom na dosiahnutie účelu spracúvania.

(4) Údaje, na ktoré sa vzťahujú odseky 1 až 3, je finančný agent oprávnený sprístupniť a poskytovať na spracúvanie iným osobám v prípadoch ustanovených týmto zákonom alebo osobitným predpisom a Národnej banke Slovenska na účely vykonávania dohľadu podľa tohto zákona a osobitných predpisov.

(5) Údaje, na ktoré sa vzťahujú odseky 1 až 3, je finančný agent oprávnený zo svojho informačného systému sprístupniť a poskytovať len osobám a orgánom, ktorým majú povinnosť poskytovať informácie chránené podľa osobitných predpisov.

(6) Ak sa údaje poskytujú finančnému agentovi, považuje sa to za splnenie informačných povinností voči finančnej inštitúcii podľa osobitných predpisov.

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

(8) Ustanovenia odsekov 1 až 7 sa vzťahujú na potenciálneho klienta alebo zástupcu potenciálneho klienta, ak táto osoba o finančné sprostredkovanie prejavila preukázateľný záujem.

### **Náklady na finančné sprostredkovanie (§ 32)**

(1) Finančný agent nesmie v súvislosti s uzavretím zmluvy o finančnej službe prijímať od neprofesionálneho klienta akékoľvek peňažné plnenie alebo nepeňažné plnenie.

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

(3) V súvislosti s vykonávaním finančného sprostredkovania nesmie finančný agent poskytovať klientovi alebo potenciálnemu klientovi žiadne finančné výhody alebo výhody hmotnej povahy alebo nehmotnej povahy. Za takéto výhody sa nepovažuje poskytnutie drobných reklamných predmetov.

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

(5) Finančný agent nesmie byť odmeňovaný ani nesmie odmeňovať alebo posudzovať výkonnosť svojich zamestnancov spôsobom, ktorý by bol v rozpore s ich povinnosťou konať v súlade s najlepšimi záujmami klientov. Na tento účel nesmie zaviesť žiadne mechanizmy v podobe odmien, cieľov predaja, ani iných nástrojov, ktoré môžu byť pre finančného agenta alebo jeho zamestnancov stimulom, aby klientovi odporúčali určitý finančný produkt, ak môžu ponúknuť klientovi iný finančný produkt, ktorý by lepšie spĺňal jeho potreby.

Na základe zmlúv Finančný agent prijíma od nižšie uvedených finančných inštitúcií peňažné plnenie vo forme provízie. Ak o to klient požiada, musí byť klient jednoznačne, vyčerpávajúcim, presným a zrozumiteľným spôsobom informovaný o výške tohto plnenia.

### **Poskytovanie informácií potenciálnemu klientovi a klientovi (§ 33)**

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

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

b) na základe písomnej zmluvy s iným finančným agentom.

Finančný agent má uzatvorenú zmluvu s dole uvedenými poisťovňami ako samostatný finančný agent. Zmluvy s poisťovňami majú nevýhradnú povahu.

- **Allianz-Slovenská poisťovňa, a.s., IČO: 151700**
- **UNIQA poisťovňa, a.s., IČO: 653501**
- **KOOPERATIVA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group, IČO: 585441**

(2) Finančný agent je povinný poskytnúť neprofesionálnemu klientovi alebo potenciálnemu neprofesionálnemu klientovi informácie, ktoré sú potrebné na to, aby mohol správne porozumieť charakteru a rizikám finančnej služby a následne zodpovedne prijať rozhodnutie týkajúce sa finančnej služby, a to:

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

**Poistnou zmluvou sa poisťovňa zaväzuje poskytnúť v dojednanom rozsahu plnenie, ak nastane náhodná udalosť v poistnej zmluve bližšie označená a klient, ktorý s poisťovňou uzavrel poistnú zmluvu, je povinný platiť poistné. Poistná zmluva obsahuje najmä: a) výšku poistnej sumy, v prípade poistenia osôb výšku zaručenej poistnej sumy, b) výšku poistného, jeho splatnosť a či ide o jednorázové poistné alebo bežné poistné, c) poistnú dobu, d) údaj o tom, či je dohodnuté, že v prípade poistenia osôb sa bude oprávnená osoba podieľať na výnosoch poisťovne a akým spôsobom, e) práva a povinnosti poisťovne, poisteného a toho, kto s poisťovňou uzavrel poistnú zmluvu (klienta). Obsahom poistnej zmluvy sú spravidla tiež informácie o rozsahu poistenia, o rizikách na ktoré sa poistenie nevzťahuje (výluky z poistenia), o začiatku poistenia a konci poistenia, o prípadných podmienkach zmeny poistenia a zániku poistenia, o pravidlách platenia poistného, o spôsobe určenia výšky poistného plnenia, o spoluúčasti klienta, o postupe pri likvidácii poistnej udalosti, o poistnej sume a o definícii pojmov, ktoré sú v poistnej zmluve používané.**

**Každá poistná zmluva zároveň definuje práva a povinnosti klienta a zároveň práva a povinnosti poisťovne. Povinnosti uvedené v poistnej zmluve je klient povinný dodržiavať. Neoddeliteľnou súčasťou poistnej zmluvy sú všeobecné poistné podmienky poisťovne, na ktoré sa poistná zmluva odvoláva a ktoré sú k nej pripojené alebo boli pred uzavretím klientovi oznámené. Poistná zmluva môže obsahovať aj osobitné poistné podmienky, zmluvné dojednania, osobitné dojednania a rôzne povinné prílohy.**

**Právnym následkom uzavretia poistnej zmluvy medzi klientom a poisťovňou je vznik najmä nasledovných vzájomných práv a povinností:**

1. **Poisťovňa sa uzavretím poistnej zmluvy zaväzuje poskytnúť v dojednanom rozsahu plnenie, ak nastane náhodná udalosť v zmluve bližšie označená, s ktorou je spojený vznik povinnosti poisťovne plniť (poistná udalosť).**
2. **Klient sa uzavretím poistnej zmluvy zaväzuje platiť poistné, a to za dohodnuté poistné obdobia (bežné poistné) alebo za celú dobu, na ktorú bolo poistenie dojednané (jednorázové poistné). Ak nebolo dohodnuté inak, je bežné poistné splatné prvého dňa poistného obdobia a jednorázové poistné dňom začiatku poistenia.**
3. **Klient je povinný zachovávať povinnosti, ktoré boli dohodnuté v poistnej zmluve alebo ktoré vyplývajú zo všeobecne záväzných právnych predpisov, kde porušenie týchto povinností môže v určených prípadoch viesť až k zníženiu plnenia z poistnej zmluvy alebo zániku poistnej zmluvy.**

**Poistiť možno najmä:**

- a) **v rámci poistenia majetku majetok pre prípad jeho poškodenia, zničenia, straty, odcudzenia alebo iných škôd, ktoré na ňom vzniknú.**
- b) **v rámci poistenia osôb fyzickú osobu pre prípad jej telesného poškodenia, smrti, dožitia sa určitého veku alebo pre prípad inej poistnej udalosti.**
- c) **v rámci poistenia zodpovednosti za škodu zodpovednosť za škodu vzniknutú na živote a zdraví alebo na veci, prípadne zodpovednosť za inú majetkovú škodu.**

**Rozsah každej poistnej zmluvy je individuálny a závisí od výberu konkrétneho poistného produktu.**

**Nesprávne alebo neúplné informácie poskytnuté pri uzatváraní poistnej zmluvy zo strany klienta, ako aj nedodržanie podmienok poistenia uvedených v poistnej zmluve a povinností vyplývajúcich klientovi z poistnej zmluvy, môže mať za následok pri poistnej udalosti krátenie poistného plnenia alebo neposkytnutie poistného plnenia zo strany poisťovne.**

**Poistnú zmluvu je možné zo strany klienta ukončiť jednostranne najmä výpoveďou tejto poistnej zmluvy. Presné podmienky výpovede poistnej zmluvy zo strany klienta, ako aj právne následky s ňou súvisiace, upravujú spravidla všeobecné poistné podmienky poistnej zmluvy. Všeobecné poistné podmienky upravujú aj ďalšie spôsoby ukončenia poistnej zmluvy. Poistná zmluva predstavuje neopakovateľný a jedinečný právny vzťah, kde konkrétne práva a povinnosti klienta a poisťovne závisia vždy od konkrétnych dojednaní poistnej zmluvy.**

**Systém ochrany pred zlyhaním finančnej inštitúcie upravuje zákon č. 8/2008 Z.z. o poisťovníctve v znení neskorších predpisov a je predovšetkým tvorený pravidlami na zabezpečenie solventnosti finančnej inštitúcie a zabezpečenie**

riadenia tvorby a umiestnenia prostriedkov technických rezerv. Finančná inštitúcia podlieha dohľadu Národnej banky Slovenska.

(3) Pred uzavretím zmluvy o poskytnutí finančnej služby alebo, ak je to odôvodnené, pri jej zmene je finančný agent povinný klientovi oznámiť

- a) názov alebo obchodné meno, sídlo a právnu formu, ak je finančný agent právnická osoba,
- b) označenie príslušného zoznamu v príslušnom podregistri podľa § 13, v ktorom je finančný agent zapísaný, jeho registračné číslo a spôsob overenia jeho zápisu v registri,
- c) kvalifikovanú účasť finančného agenta na základnom imaní alebo na hlasovacích právach osoby, s ktorou má finančný agent uzavretú zmluvu podľa § 6,
- d) kvalifikovanú účasť osoby, s ktorou má uzavretú zmluvu podľa § 6, alebo osoby ovládajúcej túto osobu na základnom imaní alebo na hlasovacích právach finančného agenta,
- e) postup pri podávaní sťažností na vykonávanie finančného sprostredkovania finančným agentom a osobitné predpisy upravujúce mimosúdne vyrovnanie sporov vyplývajúcich z finančného sprostredkovania,
- f) výšku poplatkov a výšku akýchkoľvek platieb iných ako bežných platieb za finančnú službu spolu s informáciou o každej takejto platbe.

Finančný agent je zapísaný v zozname samostatných finančných agentov, v podregistri pre sektor poistenia vedenom Národnou Bankou Slovenska pod registračným číslom 137721. Register vedie Národná Banka Slovenska a je možné si hore uvedené údaje overiť na stránke [www.nbs.sk](http://www.nbs.sk) v sekcii Dohľad nad finančným sprostredkovaním a finančným poradenstvom.

Finančný agent nemá kvalifikovanú účasť na základnom imaní alebo na hlasovacích právach žiadnej poisťovne (finančnej inštitúcie) s ktorou má uzatvorenú zmluvu, žiadna z poisťovní s ktorou má finančný agent uzatvorenú zmluvu nemá kvalifikovanú účasť na základnom imaní alebo na hlasovacích právach finančného agenta.

Poistník, poistený alebo osoba, ktorá má záujem o sprostredkovanie poistenia, ktorá sa pre účely zverejnenia tejto informácie označuje ako klient, je oprávnená podať sťažnosť na vykonávanie sprostredkovania poistenia prostredníctvom Finančného agenta, a to písomne, doručením tejto sťažnosti do sídla Finančného agenta.

Klient je povinný v tejto sťažnosti uviesť svoje identifikačné údaje a to meno, priezvisko a adresu bydliska, ak ide o fyzickú osobu, názov alebo obchodné meno a sídlo, ak ide o právnickú osobu. Určito, správne a zrozumiteľne popísať predmet sťažnosti a osoby, ktoré majú súvis so sťažnosťou. Taktiež treba uviesť skutočnosti, ktoré namieta, svoje tvrdenia aj vierohodným spôsobom preukázať a je povinný túto sťažnosť vlastnoručne podpísať. Finančný agent je povinný vybaviť sťažnosť a prijať opatrenia na vybavenie sťažnosti do 30 dní odo dňa jej doručenia a v tejto lehote je povinný písomne upovedomiť klienta o spôsobe vybavenia jeho sťažnosti. V odôvodnených prípadoch môže finančný agent lehotu predĺžiť najviac na 60 dní odo dňa doručenia sťažnosti, pričom musí klientovi oznámiť dôvody predĺženia lehoty na 60 dní, a to do 30 dní odo dňa doručenia sťažnosti.

Klient je oprávnený domáhať sa svojich práv vyplývajúcich zo sprostredkovania poistenia aj cestou mimosúdneho riešenia sporov v súlade so zákonom č. 244/2002 Z. z. o rozhodcovskom konaní v platnom znení a zákonom č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v platnom znení, ak budú splnené podmienky stanovené týmito zákonmi. Týmto nie je dotknuté právo oprávnenej osoby domáhať sa svojich práv súdnou cestou.

Klient je povinný platiť poplatky v zmysle sadzobníka poplatkov poisťiteľa alebo uvedených v poisťnej zmluve.

(4) Informácie uvedené v odsekoch 1 až 3, ktoré poskytuje finančný agent klientovi alebo potenciálnemu klientovi, musia byť

- a) písomné alebo na inom trvanlivom médiu podľa odseku 7 alebo prostredníctvom webového sídla podľa odseku 8,
- b) úplné, presné, pravdivé, zrozumiteľné, jednoznačné, prehľadné a nezavádzajúce,
- c) poskytnuté v slovenskom jazyku alebo v inom dohodnutom jazyku,
- d) poskytnuté bezplatne.

(5) Ak sú informácie uvedené v odsekoch 1 až 3 adresované neprofesionálnemu klientovi alebo potenciálnemu neprofesionálnemu klientovi,

- a) musia byť presné a nesmú zdôrazňovať žiadne potenciálne výhody finančnej služby alebo finančného nástroja bez toho, aby zároveň presne a výrazne nepoukázali na akékoľvek súvisiace riziká,
- b) musia byť predkladané takým spôsobom, o ktorom možno predpokladať, že mu porozumie klient, ktorému sú informácie uvedené v odsekoch 1 až 3 určené alebo ktorý bude ich pravdepodobným príjemcom,
- c) nesmú zamlčovať alebo znejasňovať dôležité skutočnosti, vyhlásenia alebo varovania a ani znižovať ich význam.

(6) Ak ide o neprofesionálneho klienta, informácie uvedené v odsekoch 1 až 3 musia byť poskytnuté v dostatočnom časovom predstihu pred uzavretím zmluvy o poskytnutí finančnej služby.

Internetová stránka [www.mbfs.sk](http://www.mbfs.sk) – sekcia „Poistenie“

(7) Informácie uvedené v odsekoch 1 až 3 a v § 35 ods. 6 sa môžu poskytnúť na inom trvanlivom médiu ako je listinná podoba, ak

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

(8) Na požiadanie finančného agenta je klient povinný písomne alebo na inom trvanlivom médiu potvrdiť prevzatie informácií uvedených v odsekoch 1 až 3.

(9) Informácie uvedené v odsekoch 1 až 3 možno poskytnúť prostredníctvom webového sídla, ak je určené osobitne pre klienta alebo ak

- a) poskytnutie týchto informácií prostredníctvom webového sídla je vhodné s ohľadom na obchod medzi sprostredkovateľom finančných služieb a klientom,
- b) klient súhlasil s poskytnutím týchto informácií prostredníctvom webového sídla,
- c) klient bol elektronicky informovaný o adrese webového sídla a o mieste na webovom sídle, kde možno získať prístup k týmto informáciám a
- d) tieto informácie sú k dispozícii na webovom sídle primerane dlho na to, aby sa s nimi klient mohol oboznámiť.

(10) Poskytovanie informácií podľa odsekov 8 a 9 s použitím iného trvanlivého média ako je listinná podoba alebo prostredníctvom webového sídla sa považuje za vhodné vo vzťahu k podmienke uvedenej v odseku 9 písm. a), ak je dôkaz, že klient má pravidelný prístup na internet. Za takýto dôkaz sa považuje skutočnosť, že klient na účel uzavretia zmluvy o finančnej službe poskytol adresu elektronickej pošty.

(11) Pred uzavretím zmluvy o poskytnutí finančnej služby alebo, ak je to odôvodnené, pri jej zmene prostredníctvom sprostredkovateľa doplnkového poistenia podľa § 1 ods. 3 písm. b) je samostatný finančný agent povinný vo vzťahu k potenciálnemu klientovi alebo klientovi

- (a) poskytnúť názov alebo obchodné meno sprostredkovateľa doplnkového poistenia podľa § 1 ods. 3 písm. b), jeho sídlo, právnu formu a identifikačné číslo, ak bolo pridelené ak ide o právnickú osobu; meno a priezvisko sprostredkovateľa doplnkového poistenia podľa § 1 ods. 3 písm. b), jeho trvalý pobyt alebo miesto podnikania, identifikačné číslo, ak ide o fyzickú osobu,
- (b) poskytnúť informáciu o postupe pri podávaní sťažností na vykonávanie finančného sprostredkovania týmto sprostredkovateľom doplnkového poistenia a informáciu o osobitných predpisoch<sup>39)</sup> upravujúcich mimosúdne vyrovnanie sporov vyplývajúcich z finančného sprostredkovania,
- (c) prijať vhodné a primerané opatrenia na zabezpečenie súladu s § 34, 35 a 37c,
- (d) predložiť informačný dokument o poistnom produkte,
- (e) poskytnúť uvedené informácie úplne, presne, pravdivo, zrozumiteľne, jednoznačne, prehľadne a nezáväzajúcim spôsobom.

(12) Ak informácie poskytované neprofesionálnym klientom alebo potenciálnym neprofesionálnym klientom porovnávajú finančné služby alebo finančné inštitúcie, musia byť splnené tieto podmienky:

- (a) porovnanie musí mať význam a musí byť objektívne a predkladané čestným spôsobom,
- (b) musia byť uvedené zdroje informácií použitých pri porovnaní,
- (c) musia byť uvedené fakty a predpoklady použité pri porovnaní.

(13) V informáciách poskytovaných klientom alebo potenciálnym klientom sa nesmie používať názov Národná banka Slovenska ani názov žiadneho iného príslušného orgánu spôsobom, ktorý by vytváral mylný dojem, že tento orgán podporil alebo schválil finančné služby sprostredkované finančným agentom alebo o ktorých finančný poradca poskytuje finančné poradenstvo.

(14) Informácie môžu byť poskytnuté klientom alebo potenciálnym klientom aj ústne, ak o to klient požiada alebo ak je potrebné uzavrieť zmluvu o poskytnutí finančnej služby bez zbytočného odkladu. Po uzavretí zmluvy o poskytnutí finančnej služby musia byť tieto informácie bez zbytočného odkladu poskytnuté spôsobom podľa odseku 4.

(15) Finančný agent, ktorý vykonáva svoju činnosť na území Slovenskej republiky prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, je povinný zabezpečiť verejnú prístupnosť údajov o svojom zápise v registri, najmä registračné číslo a deň, od ktorého je oprávnený vykonávať finančné sprostredkovanie.

(16) Ak sa informácie poskytované neprofesionálnemu klientovi alebo potenciálnemu neprofesionálnemu klientovi odvolávajú na konkrétny daňový režim, musí v nich byť výslovne uvedené, že daňový režim závisí od individuálnej situácie klienta a v budúcnosti sa môže zmeniť.

### **Posudzovanie klientov (§ 35)**

(1) Finančný agent je povinný zistiť a zaznamenať požiadavky a potreby klienta, jeho skúsenosti a znalosti týkajúce sa príslušnej finančnej služby a o jeho finančnej situácii, a to s ohľadom na povahu finančnej služby, ktorá je predmetom finančného sprostredkovania. Na požiadanie finančného agenta je klient alebo potenciálny klient povinný písomne alebo na inom trvanlivom médiu potvrdiť mu splnenie povinností podľa prvej vety.

(2) Ak ide o profesionálneho klienta, finančný agent je oprávnený predpokladať, že tento klient má potrebnú úroveň skúseností a znalostí, ktoré mu umožňujú porozumieť rizikám súvisiacim s príslušnou finančnou službou a tieto riziká je schopný finančne zvládnuť.

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

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

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

### **Vedenie záznamov a informačná povinnosť (§ 36)**

(1) Finančný agent je povinný viesť evidenciu všetkých dokumentov, v ktorých sú uvedené práva a povinnosti finančného agenta a klienta, iné podmienky, za ktorých finančný agent vykonáva finančné sprostredkovanie, a ďalšie údaje, doklady alebo iné dokumenty podľa § 31 ods. 1 a 2. Práva a povinnosti osôb podľa prvej vety možno v tejto evidencii viesť aj formou odkazu na iné dokumenty alebo všeobecne záväzné právne predpisy.

(2) Evidenciu podľa odseku 1 je finančný agent povinný uchovávať najmenej počas desiatich rokov od začiatku platnosti zmluvy o poskytnutí finančnej služby.

(3) Povinnosť vedenia a uchovávania evidencie podľa odsekov 1 a 2 sa na viazaného finančného agenta a podriadeného finančného agenta nevzťahuje, ak sa finančná inštitúcia zmluvou podľa § 8 zaviazala viesť a uchovávať evidenciu viazaného finančného agenta podľa odsekov 1 a 2 alebo ak sa samostatný finančný agent zmluvou podľa § 9 zaviazal viesť a uchovávať evidenciu podriadeného finančného agenta podľa odsekov 1 a 2.

(4) Národná banka Slovenska môže určiť, aby finančný agent uchovával všetky alebo niektoré dokumenty dlhšie ako päť rokov, ak je to odôvodnené povahou finančného sprostredkovania a ak je to potrebné na riadny výkon dohľadu. Tieto dokumenty je finančný agent povinný poskytnúť Národnej banke Slovenska na jej žiadosť bez zbytočného odkladu.

(5) Evidenciu podľa odseku 1 je finančný agent povinný uchovávať na médiu, ktoré umožňuje uchovávanie informácie takým spôsobom, aby Národná banka Slovenska mohla tieto informácie v budúcnosti použiť, a v takej forme a takým spôsobom, aby boli splnené tieto podmienky:

- a) Národná banka Slovenska musí mať jednoduchý prístup k dokumentom a musia jej umožňovať rekonštrukciu všetkých dôležitých fáz vykonávania finančného sprostredkovania alebo finančného poradenstva,
- b) musí byť zabezpečené, aby bolo možno zistiť všetky opravy či iné zmeny, ako aj pôvodný obsah dokumentov pred týmito opravami alebo zmenami,
- c) musí byť zabezpečené, že s dokumentmi nemožno nakladať alebo ich pozmeňovať v rozpore s písmenom b).

(6) Podrobnosti o obsahu, spôsobe vedenia a uchovávaní evidencie podľa odsekov 1 až 5 môže ustanoviť Národná banka Slovenska opatrením vyhláseným v zbierke zákonov.

(7) Samostatný finančný agent je povinný bez zbytočného odkladu informovať Národnú banku Slovenska o uzavretí alebo vypovedaní každej zmluvy s finančnou inštitúciou podľa § 7.

#### **Osobitné ustanovenia o pravidlách činnosti vo vzťahu ku klientom pri vykonávaní finančného sprostredkovania (§ 37b)**

(1) Finančný agent v sektore poistenia alebo zaistenia je povinný pred uzavretím zmluvy o poskytnutí finančnej služby predložiť potenciálnemu klientovi informačný dokument o poistnom produkte. To neplatí, ak ide o poistenie veľkých rizík.

(2) Finančný agent v sektore poistenia alebo zaistenia je povinný zaviesť mechanizmy, aby získal všetky informácie o každom poistnom produkte, ku ktorému vykonáva finančné sprostredkovanie, a aby porozumel vlastnostiam každého poistného produktu a vymedzenému cieľovému trhu.

(3) Finančný agent je povinný pred uzavretím zmluvy o poskytnutí finančnej služby poskytnúť potenciálnemu neprofesionálnemu klientovi jednoznačným, presným a zrozumiteľným spôsobom, písomne alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom médiu informáciu o jednotlivých zložkách poistného vo vzťahu k uzatváranej poistnej zmluve, a to prostredníctvom informačného formulára.

#### **Krížový predaj (§ 37c)**

(1) Ak sa poistný produkt ponúka spolu s doplnkovým produktom alebo službou, ktoré nie sú poistením, ako súčasť balíka alebo jednej zmluvy finančný agent informuje klienta o tom, či jednotlivé zložky balíka alebo zmluvy možno kúpiť osobitne. Ak je možné jednotlivé zložky balíka alebo zmluvy kúpiť osobitne, finančný agent poskytne primeraný opis jednotlivých zložiek balíka alebo zmluvy, ako aj informáciu o nákladoch a poplatkoch každej ponúkanej zložky balíka alebo zmluvy.

(2) Ak sa riziko alebo poistné krytie vyplývajúce z balíka alebo zmluvy podľa odseku 1 odlišuje od rizika alebo krytia jednotlivých zložiek balíka alebo zmluvy ponúkaných samostatne, finančný agent poskytne primeraný opis jednotlivých zložiek zmluvy alebo balíka a informácie, akým spôsobom ich vzájomné pôsobenie mení riziká alebo poistné krytie.

(3) Ak je poistný produkt doplnkom k tovaru alebo službe, ktorá nie je poistením, ako súčasť balíka alebo jednej zmluvy, finančný agent ponúkne klientovi možnosť kúpiť tovar alebo službu oddelene. Uvedené sa neuplatňuje, ak poistný produkt je doplnkom investičnej služby alebo úverovej zmluvy.