



Vnútorný predpis spoločnosti NAŠE FINANČNÉ DRUŽSTVO

so sídlom 17. Novembra 539/4, 064 01 Stará Ľubovňa, IČO: 36 477 494, zapísanej v obchodnom registri Okresného súdu Prešov, odd.: Dr, vl. č.: 10103/P

**opatrenia upravujúce styk s klientmi a potenciálnymi klientmi v sektore
príjmania vkladov a poskytovania úverov**

Obsah:

čl. I	použité pojmy
čl. II	úvod
čl. III	finančné sprostredkovanie
čl. IV	d'alšie povinnosti finančného agenta
čl. V	záznamy
čl. VI	záver

čl. I
Použité pojmy

1. Pre účely tohto opatrenia sa pod pojmom:

- a) **finančný agent** bude rozumieť NFD ako samostatný finančný agent a OZ, ako aj podriadený finančný agent vykonávajúci činnosť pre NFD na základe Zmluvy o obchodnom zastúpení,
- b) **finančným sprostredkovaním** bude rozumieť vykonávanie sprostredkovania v sektore
 - i. **prijímanie vkladov**
 - ii. **poskytovania úverov**
- c) **finančnou službou** bude rozumieť služba poskytovaná finančnou inštitúciou alebo činnosť vykonávaná finančnou inštitúciou v sektore:
 - i. prijímania vkladov,
 - ii. poskytovania úverov
- d) **finančnou inštitúciou** bude rozumieť banka, zahraničná banka, pobočka zahraničnej banky, poisťovňa, poisťovňa z iného členského štátu, pobočka poisťovne z iného členského štátu, zahraničná poisťovňa, pobočka zahraničnej poisťovne alebo zaist'ovňa, kaptívna zaist'ovňa, zaist'ovňa z iného členského štátu, pobočka zaist'ovne z iného členského štátu, zahraničná zaist'ovňa, pobočka zahraničnej zaist'ovne, obchodník s cennými papiermi, zahraničný obchodník s cennými papiermi, pobočka zahraničného obchodníka s cennými papiermi, správcovská spoločnosť, zahraničná správcovská spoločnosť, pobočka zahraničnej správcovskej spoločnosti, zahraničná investičná spoločnosť, doplnková dôchodková spoločnosť, zamestnanecká dôchodková spoločnosť, inštitúcia elektronických peňazí, iná právnická osoba vykonávajúca platobný styk a osoba poskytujúca spotrebiteľské úvery, na ktorej činnosť nie je potrebné povolenie Národnej banky Slovenska,
- e) **GR** rozumie generálny riaditeľ NFD,
- f) pojmom **klient** bude rozumieť osoba, ktorej je adresované / poskytované/ sprostredkovanie s tým, že pojem klient sa použije aj v prípade:
 - i. **potenciálneho klienta** v čase keď mu bola predložená ponuka alebo výzva na účely uzatvorenia sprostredkovanej zmluvy, resp. sprostredkovaných zmlúv,
 - ii. **neprofesionálneho klienta**, ak je fyzickou osobou, ktorej je adresované / poskytované/ sprostredkovanie pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov jeho domácnosti,
 - iii. **profesionálneho klienta**, ak nie je neprofesionálnym klientom a ak nepožiada o to, aby sa s ním zaobchádzalo ako s neprofesionálnym klientom,pričom platí, že v ďalšom texte sa v rozsahu nevyhnutnom budú používať aj pojmy potenciálny klient, neprofesionálny klient a profesionálny klient v zmysle aký im priznáva Zákon o finančnom sprostredkovaní a ustanovenie tohto písmena e) Zmluvy o obchodnom zastúpení,
- g) **OZ** bude rozumieť každá osoba, ktorá so spoločnosťou NFD uzatvorila Zmluvu o obchodnom zastúpení, či Mandátnu zmluvu

- h) pojmom **Register** bude rozumieť register vedený Národnou bankou Slovenska, ktorý sa člení na podregistre pre jednotlivé sektory, a to:
- i. poistenia alebo zaistenia,
 - ii. kapitálového trhu,
 - iii. prijímania vkladov,
 - iv. poskytovania úverov,
 - v. doplnkového dôchodkového sporenia.
- i) pojmom **osoba** bude rozumieť osoba tak právnická, ako aj fyzická,
- j) pojmom **obchodný partner** bude rozumieť osoba, v prospech ktorej zastúpený prostredníctvom zástupcu zabezpečuje uzatváranie určitého druhu zmlúv,
- k) **Zákonom o finančnom sprostredkovaní** bude rozumieť zákon č. 186/2009 Z.z. o finančnom sprostredkovaní a o finančnom poradenstve, ako aj každý právny predpis, ktorý tento zákon doplní a/alebo zmení a/alebo nahradí, resp. každý právny predpis ktorý po zániku účinnosti tohto zákona bude upravovať problematiku obsiahnutú v tomto zákone – hoc aj len čiastočne,
- l) **NFD** bude rozumieť spoločnosť **NAŠE FINANČNÉ DRUŽSTVO**, so sídlom 17. Novembra 539/4, 064 01 Stará Ľubovňa, IČO: 36 477 494, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, odd.: Dr, vl. č.: 10103/P
- m) **zmluvou o poskytnutí finančnej služby** bude rozumieť zmluva (*ktorej podobu upraví príslušná právna úprava*) medzi klientom a obchodným partnerom ktorý je finančnou inštitúciou, na základe ktorej je finančná inštitúcia zaviazaná poskytnúť klientovi finančnú službu v sektore prijímania vkladov.
- n) **“ostatné činnosti NFD”**. Účelom tohto vnútorného opatrenia je korigovať aj ostatné činnosti, ktoré nespádajú do zákona o finančnom sprostredkovaní, tak aby žiadna z činností NFD nemohla spôsobiť tzv. reputačné riziko (vrhajúce zlé svetlo na finančný sektor), ako aj cieľom je usmerniť činnosť ostatných divízií s prihliadnutím na možné negatívne dopady ostatných činností na činnosť dozorovanú NBS.

Čl. II Úvod

Každý finančný agent (alebo zamestnanec, či OZ) je:

- povinný vykonávať finančné sprostredkovanie v súlade so zásadami poctivého obchodného styku s odbornou starostlivosťou a v záujme klienta.
- povinný zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvedeli v súvislosti s vykonávaním finančného sprostredkovania alebo finančného poradenstva, a nesmú ich zneužiť vo svoj prospech ani v prospech inej osoby, a to aj po skončení vykonávania finančného sprostredkovania alebo finančného poradenstva. Porušením povinnosti mlčanlivosti nie je plnenie povinností podľa osobitného predpisu, pričom za porušenie mlčanlivosti sa nepovažuje výmena informácií medzi finančným agentom, finančnými inštitúciami a inými orgánmi podľa osobitných predpisov.
- povinný pri výkone svojej činnosti postupovať tak, aby svojou činnosťou neporušoval nielen Zákon o finančnom sprostredkovaní, ale ani iné predpisy ako sú napríklad právne predpisy upravujúce problematiku ochrany osobných údajov, ochrany pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a pred podporou terorizmu a pod.
- povinný nepodmieňovať predaj finančných produktov nákupom iných produktov NFD a naopak. Vykonávať činnosť sprostredkovania iných ako finančných produktov tak aby neboli nevýhodné pre spotrebiteľa.

Finanční agenti sú pri výkone finančného sprostredkovania povinní:

1. poskytnúť klientovi osobné údaje o sebe a OZ aj o NFD,
2. poskytnúť klientovi informácie o svojom postavení,
3. zistiť osobné údaje o klientovi

4. zistiť ďalšie informácie o klientovi, ktoré sú dôležité pre zistenie vhodnej finančnej služby a pre posúdenie klienta,
5. oboznámiť klienta s finančnou službou, o ktorú má záujem a o právnych následkoch uzatvorenia zmluvy o poskytnutí finančnej služby
6. navrhnúť klientovi najlepšie riešenie,
7. poskytnúť ďalšie informácie stanovené príslušnou právnou úpravou

pričom uvedené sú finančný agenti povinní vykonať pred uzatvorením zmluvy o poskytnutí finančnej služby, ako aj v prípade jej zmeny a pod.

NFD ako samostatný finančný agent je zároveň povinné vynaložiť všetko úsilie, ktoré možno od nej požadovať, na to, aby nedochádzalo k porušovaniu povinností podľa tohto zákona, osobitných predpisov alebo iných všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré sa vzťahujú na vykonávanie finančného sprostredkovania prostredníctvom OZ ako aj podriadených finančných agentov NFD.

Na účely dosiahnutia toho, aby pri výkone finančného sprostredkovania nedochádzalo k porušovaniu povinností podľa všeobecne záväzných právnych predpisov, je NFD povinné sústavne preverovať dodržiavanie povinností vyplývajúcich z príslušných právnych predpisov pri výkone finančného sprostredkovania, a to tak:

- na vlastný podnet,
- na podnet obchodného partnera,
- na podnet klienta
- na podnet finančnej inštitúcie.

Predmetom tohto opatrenia je upraviť podmienky postupu OZ, ako aj NFD voči klientovi tak, aby nedochádzalo k porušovaniu všeobecne záväzných právnych predpisov.

čl. III **Finančné sprostredkovanie**

Každý finančný agent po tom, čo klienta informuje, že vykonáva finančné sprostredkovanie, je povinný poskytnúť mu, resp. získať nasledujúce informácie a to písomne, resp. na inom trvanlivom médiu.

1. osobné (identifikačné) údaje o finančnom agentovi:

- a. názov alebo obchodné meno, sídlo a právnu formu, ak je finančný agent právnická osoba, alebo meno, priezvisko a trvalý pobyt alebo miesto podnikania, ak je finančný agent fyzická osoba,
- b. označenie príslušného zoznamu v príslušnom podregistri Registra, v ktorom je finančný agent zapísaný, jeho registračné číslo a spôsob overenia jeho zápisu v registri,

2. údaje o postavení finančného agenta:

- a. **NFD**, ako aj osoby konajúce v jej mene, resp. ju zastupujú, sú povinné informovať, že finančné sprostredkovanie vykonáva na základe písomnej zmluvy s viacerými finančnými inštitúciami a :
 - i. o tom či majú výhradnú povahu alebo nevýhradnú povahu
 - ii. na základe požiadavky klienta aj o obchodných menách týchto finančných inštitúcií
- b. **OZ**, ako aj osoby konajúce v ich mene, resp. ich zastupujú, sú povinní oboznámiť klienta, že finančné sprostredkovanie vykonávajú na základe písomnej zmluvy s NFD a zároveň sú povinné informovať klienta aj o osobných (identifikačných) údajoch NFD v rozsahu uvedenom ods. 1. tohto čl. III.

3. osobné (identifikačné) údaje o klientovi za účelom získania ktorých, je finančný agent oprávnený a to aj opakovane požadovať:

- a. 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. názov (*obchodné meno*), 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. kontaktné telefónne číslo, faxové číslo a adresy elektronickej pošty, **ak ich klient má**,
- d. doklady a údaje preukazujúce 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 finančného poradenstva alebo ktoré sú dohodnuté s finančným agentom alebo s finančným poradcom.

Osobné údaje je finančný agent oprávnený a povinný získať z/zo:

- 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,
- záznamu o obmedzení spôsobilosti na právne úkony, druh a číslo dokladu totožnosti, vydávajúcí orgán, dátum vydania a platnosť dokladu totožnosti,

a ďalšie údaje z dokladov preukazujúcich údaje, na ktoré sa vzťahuje písm. b) až d) tohto odseku 3. Finančný agent je za účelom získania týchto údajov oprávnený kopírovať, skenovať alebo iným spôsobom zaznamenávať vyššie uvedené doklady a to aj bez súhlasu dotknutej osoby.

4. ďalšie informácie dôležité pre riadny výkon finančného sprostredkovania a posúdenie klienta:

Medzi tieto informácie v prípade sprostredkovania prijatia vkladov, ako aj v prípade poskytnutia úverov patria hlavne informácie o:

- a. finančnej službe, o ktorú má klient záujem,
- b. osobitné požiadavky na službu (*napríklad doba splácania, doba počas ktorej môže ponechať uložené peňažné prostriedky v odplatnom užívaní tretej osobe – vklad, o možnostiach nakladania s peňažnými prostriedkami a pod.*),
- c. zámeroch klienta využiť finančnú službu a to osobitne, či má túto službu záujem využiť klient alebo má záujem získať takúto službu v prospech tretej osoby
- d. osobných skúsenostiach klienta s finančnými službami totožnými alebo podobnými finančnej službe, o ktorú má klient záujem,
- e. vzdelaní so zameraním na poskytovanú službu,
- f. majetkových pomerov klienta a to osobitne vo vzťahu, či plnenia na ktoré sa klient zaviaže, nebudú plnenia tretej osoby,

5. oboznámiť klienta s finančnou službou a o právnych následkoch uzatvorenia zmluvy o poskytnutí finančných služieb

Finanční agenti sú potom, čo zistia vyššie uvedené skutočnosti, povinní postúpiť k oboznámeniu klienta s obsahom a významom finančnej služby, o ktorú má klient záujem.

V súvislosti s finančnou službou musia klienta informovať najmä o:

- a. význame, ktorý bude mať pre klienta ním požadovaná finančná služba,

- b. podstatných náležitostiach zmluvy o poskytnutí finančnej služby, na základe ktorej bude klientovi ním požadovaná finančná služba poskytnutá,
- c. právnych následkoch uzavretia zmluvy o poskytnutí finančnej služby a to osobitne so zameraním na:
 - i. záväzky, ktoré klientovi vzniknú,
 - ii. sankcie, ktoré klientovi hrozia titulom porušenia jeho záväzkov,
 - iii. možnosti predčasného ukončenia zmluvy zo strany klienta ako aj finančnej inštitúcie,
 - iv. možnosti výpovede, resp. odstúpenia,
 - v. a na iné skutočnosti, na ktoré v zmysle pokynov klienta a vzhľadom na jeho obchodné podmienky budú OZ upozornení v rámci vzdelávania,
- d. spôsoboch a systéme ochrany pred zlyhaním finančnej inštitúcie so zameraním na nasledujúce skutočnosti:
 - i. ak ide o sprostredkovanie prijatia vkladu – tak je potrebné v závislosti od toho, kto je prijímateľom zvýrazniť, či je takto poskytnutý vklad chránený právnou úpravou a v akom rozsahu bude tento vklad vyplatený aj v prípade insolventnosti finančnej inštitúcie, s ktorou bola zmluva o poskytnutí vkladu uzatvorená,
 - ii. ak ide o sprostredkovanie poskytnutia úveru - tak je potrebné zdôrazniť, že úvery nie sú chránené ako vklady, s tým, že ochranu pred zlyhaním finančnej inštitúcie je možné v takomto prípade zabezpečiť len formou poistenia, ak je/bude takéto poistenie možné,
- e. iné rozhodné informácie nevyhnutné pre rozhodnutie klienta,

6. navrhnúť klientovi najlepšie riešenie

Po zvážení všetkých získaných informácií, ako aj všetkých osobných/profesijných skúsenosti finančný agent môže / a ak si to vyžaduje dodržanie odbornej starostlivosti, tak musí klientovi ponúknuť aj iné riešenie ako to, o ktoré mal klient záujem.

Pri určovaní vhodnejšieho riešenia musí finančný agent zvážiť jednak osobné zámery klienta, jeho majetkové pomery, účel na ktorý má finančná služba slúžiť, záujem klienta o iné ako ním požadované riešenie.

Ak finančného agenta klient vyzve na to, aby mu vysvetlil dôvody prečo je finančným agentom ponúknuté riešenie pre klienta vhodnejšie, je finančný agent povinný formou odporúčaní odôvodniť svoje stanovisko tak, aby :

- a. informácie, ktoré klientovi poskytne boli presné, nezdôrazňovali žiadne potenciálne výhody finančnej služby alebo finančného nástroja bez toho, aby zároveň presne a výrazne nepoukázali na akékoľvek súvisiace riziká,
- b. informácie o akýchkoľvek rozdieloch vo finančných produktoch boli klientovi poskytnuté objektívne a predkladané čestným spôsobom, boli v nich uvedené len fakty a zároveň aj zdroje informácií, ktoré umožnia klientovi overiť si získané informácie.

7. poskytnúť ďalšie informácie stanovené príslušnou právnou úpravou

Medzi tieto informácie patria najmä nasledujúce informácie:

- a. profesionálny klient je oprávnený zvoliť si, aby sa na neho hľadalo ako na neprofesionálneho klienta,
- b. finančný agent v zmysle zmluvnej úpravy a rozhodnutia NFD neprijíma od klientov žiadne finančné plnenia v prospech obchodných partnerov a ani žiadne iné plnenia,
- c. o postupe pri podávaní sťažností a o možnostiach mimosúdneho vyrovnanie sporov vyplývajúcich z finančného sprostredkovania,

- d. pred vykonávaním finančného sprostredkovania o výške poplatkov a iných nákladov súvisiacich so sprostredkovanou službou,
- e. pred vykonávaním finančného sprostredkovania musí byť klient jednoznačne, vyčerpávajúcim, presným a zrozumiteľným spôsobom informovaný o existencii akéhokoľvek peňažného plnenia alebo nepeňažného plnenia, ktoré prijíma finančný agent za finančné sprostredkovanie od inej osoby, ako je klient,
- f. na základe požiadavky klienta musí byť klient jednoznačne, vyčerpávajúcim, presným a zrozumiteľným spôsobom informovaný aj o výške peňažného plnenia alebo nepeňažného plnenia podľa odseku 2. O tejto možnosti musí finančný agent písomne informovať klienta pred uzavretím zmluvy o poskytnutí finančnej služby,
- g. finančný agent (*myslí sa tak OZ ako aj NFD*) nemá uzatvorenú zmluvu o finančnom sprostredkovaní s osobou, v ktorej by mal kvalifikovanú účasť na základnom imaní alebo na hlasovacích právach osoby,
- h. finančný agent (*myslí sa tak OZ ako aj NFD*) nemá uzatvorenú zmluvu o finančnom sprostredkovaní s osobou, ktorá by mala kvalifikovanú účasť na jeho základnom imaní alebo na hlasovacích právach umožňujúcich rozhodovanie o orgánoch finančného agenta, rozdelení zisku, zrušení finančného agenta a pod.

8. zabezpečiť súčinnosť po sprostredkovaní produktu z oblasti "ostatných činností NFD" aj následný servis či potrebnú podporu k predaným produktom

- a) predávať okamžite pri predaji produktu všetky relevantné tlačivá
- b) vykonať proces KYC ale prostredníctvom člena NFD, ktorý ho osobne pozná alebo je jeho sprostredkovateľom, pričom podklady získané pri tomto procese sa archivujú za účelom ďalšej kooperácie s NFD, v zmysle zákona o ochrane osobných údajov
- c) ak klient – člen neodovzdá požadované podklady pre účely získania alebo využívania iných produktov, potom NFD má právo obmedziť poskytované predmetné služby, alebo úplne zrušiť dané služby, v snahe predísť možným rizikám porušenia zákonov vzťahujúcim sa na procesy KYC a AML.

čl. IV

Ďalšie povinnosti finančného agenta

1. Finančný agent nesmie poskytnúť finančné sprostredkovanie klientovi:
 - a. ak ten odmietne poskytnúť osobné údaje, alebo údaje osoby za ktorú koná,
 - b. ak nezistí rozhodujúce skutočnosti potrebné pre posúdenie klienta.
 - c. ak zistí rozhodujúce skutočnosti o zámeroch klienta službu poskytnúť tretej osobe, alebo plniť dohodnuté záväzky treťou osobou
2. V súvislosti s vykonávaním finančného sprostredkovania nesmie finančný agent poskytovať klientovi alebo potenciálnemu klientovi žiadne výhody finančnej povahy, hmotnej povahy alebo nehmotnej povahy. Za takéto výhody sa nepovažuje poskytnutie drobných reklamných predmetov.
3. Informácie uvedené v čl. III tohto oznámenia, ktoré poskytuje finančný agent klientovi, musia byť:
 - a. písomné alebo na trvanlivom médiu,
 - b. úplné, presné, pravdivé, zrozumiteľné, jednoznačné, prehľadné a nezávädzajúce,
 - c. poskytnuté v slovenskom jazyku alebo v inom dohodnutom jazyku,
 - d. musia byť predkladané takým spôsobom, o ktorom možno predpokladať, že mu porozumie klient, ktorému sú informácie uvedené v odsekoch 1 až 6 určené alebo ktorý bude ich pravdepodobným príjemcom,

- e. nesmú zamlčovať alebo znejasňovať dôležité skutočnosti, vyhlásenia alebo varovania a ani znižovať ich význam.

čl. V

Záznamy

Pri výkone finančného sprostredkovania je každý finančný agent povinný priebeh sprostredkovania zaznamenať. Za týmto účelom boli vytvorené záznamy.

Záznamy majú svoju všeobecnú časť a prílohy, ktoré sú vytvorené samostatne pre:

- sektor prijímania vkladov,
- sektor poskytovania úverov

a samostatná príloha pre sprostredkovanie stavebného sporenia.

Záznamy sú finančným agentom prístupné tak v sídle NFD, v regionálnych kanceláriách, ako aj na intranete NFD. NFD vedie Registratúrny plán, ktorý obsahuje dokumentáciu aj z ostatných činností NFD za účelom vyššej transparentnosti NFD sprístupní svojim členom časť informácií, súlade so zákonom.

čl. VI

Záver

Prípadne ďalšie postupy, úkony, práva a povinnosti vyššie nepopísané sa riadia príslušnými platnými právnymi predpismi.

V Starej Ľubovni, aktualizované dňa 18.2.2013

Naše Finančné Družstvo
Martin Cigánek - predseda predstavenstva