

Finančné služby na diaľku v novom šate

(zatiaľ) identifikované dopady na finančný trh



JUDr. Milan Dzurjaník

JUDr. Zuzana Holáková



18. 05. 2026 / Bratislava

Smernica 2002/65/ES → zákon 266/2005 Z. z.

Smernica 2023/2673/EÚ → zákon 311/2025 Z. z.

Doterajšia verzia versus nová úprava

2002/65

- zameraná najmä na telefonický a e-mailový predaj finančných služieb
- pravidlá boli roztrieštené a často sa prekrývali s novšími spotrebiteľskými predpismi
- menej jasné požiadavky na informovanie spotrebiteľa, iba zoznam
- obmedzené riešenie digitálnych rizík a manipulatívnych online praktík

2023/2673

- reflektuje moderný digitálny predaj cez aplikácie, platformy a mobilné zariadenia (vrstvenie)
- silnejší dôraz na transparentnosť a zrozumiteľnosť informácií a ľudský zásah pri automatizácii
- povinnosť zrozumiteľne upozorniť spotrebiteľa na riziká finančných produktov
- jednoduchšie odstúpenie od zmluvy („funkcia na odstúpenie jedným tlačidlom“)
- ochrana pred tzv. dark patterns a agresívnym online marketingom
- úplná harmonizácia

Cieľ prezentácie

Vysvetliť, **kedy** sa zákon č. 311/2025 uplatňuje.

Vysvetliť, **ako** sa zákon č. 311/2025 uplatňuje.

Zistiť, ktoré ustanovenia potrebujú ďalší/hlbší výklad.

Zákon č. 311/2025 nespôsobuje, že iné predpisy sa nepoužijú.

Zákon č. 311/2025 sa uplatňuje doplnkovo k ostatným predpisom v prípade, že sa finančná služba poskytuje „diaľkovo“

V niektorých otázkach zákon č. 311/2025 „dáva prednosť“ iným predpisom a nepoužije sa.

Zákon č. 311/2025 Z. z.
horizontálna právna úprava, ktorá sa
s výnimkami uplatní pri všetkých finančných
službách uzatváraných na diaľku.

(2 výnimky)

Výnimka č. 1

Ustanovenia osobitného aktu EÚ upravujúceho konkrétne finančné služby majú prednosť bez ohľadu na mieru podrobností, ak upravujú (obsahujú) **pravidlá** pre:

- a) právo na odstúpenie od zmluvy,
- b) povinnosť poskytnúť informácie pred uzavretím zmluvy (**informácie o práve na odstúpenie a spôsobe jeho uplatnenia a existencii osobitnej funkcie na odstúpenie sa poskytnú vždy podľa § 3 ods. 12 zákona č.311/2025 Z.z.)**
- c) povinnosť poskytnúť primerané vysvetlenia

Výnimka č. 2

Právo na odstúpenie od zmluvy sa neuplatňuje na:

- a) finančné služby poskytované spotrebiteľovi, ktorých **cena závisí od fluktuácií na finančnom trhu**, na ktoré obchodník nemá vplyv a ku ktorým by mohlo dôjsť počas lehoty na odstúpenie od zmluvy (Investovanie, Kolektívne investovanie, Kryptoaktíva)
- b) zmluvy o cestovnom poistení a poistení batožiny alebo podobné **krátkodobé poistné zmluvy** uzavreté na obdobie kratšie ako jeden mesiac
- c) zmluvy, ktoré boli úplne **vykonané** obidvoma zmluvnými stranami **na výslovnú žiadosť** spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ uplatní svoje právo na odstúpenie od zmluvy
- d) finančný lízing

Finančnou službou je služba poskytovaná (311/2025)

1. poisťovňou
2. obchodníkom s cennými papiermi
3. správcovskou spoločnosťou
4. bankou
5. dôchodkovou správcovskou spoločnosťou, doplnkovou dôchodkovou spoločnosťou, poskytovateľom celoeurópskeho osobného dôchodkového produktu,
6. inštitúciou elektronických peňazí
7. platobnou inštitúciou
8. veriteľom, ktorý poskytuje spotrebiteľský úver alebo úver na bývanie v rámci svojej podnikateľskej činnosti
9. poskytovateľom služieb kryptoaktív alebo emitentom tokenov naviazaných na aktíva
10. inou osobou s obdobným predmetom činnosti, ako majú osoby uvedené v prvom bode až deviatom bode

Pre porovnanie - podľa zákona **186/2009 Z. z.**
finančnou službou služba poskytovaná finančnou inštitúciou
alebo činnosť vykonávaná finančnou inštitúciou v sektore

1. poistenia alebo zaistenia,
2. kapitálového trhu,
3. doplnkového dôchodkového sporenia,
4. prijímania vkladov,
5. poskytovania úverov, úverov na bývanie a spotrebiteľských úverov,
6. starobného dôchodkového sporenia,

Poistenie

osobitný akt EÚ:
Smernica (EÚ) 2016/97 o distribúcii poistenia (IDD)

Právo na odstúpenie od zmluvy:	Neobsahuje
Predzmluvné informácie:	<u>Obsahuje</u>
Primerané vysvetlenia:	<u>Obsahuje</u>

osobitný akt EÚ:
Smernica 2009/138/ES o začatí a vykonávaní poistenia a zaistenia (Solvency 2)

Právo na odstúpenie od zmluvy:	<u>Obsahuje</u> (pre životné poistenie)
Predzmluvné informácie:	<u>Obsahuje</u>
Primerané vysvetlenia:	Neobsahuje

Poistenie

osobitný akt EÚ:

Nariadenie (EÚ) č. 1286/2014 dokumentoch s kľúčovými informáciami pre štrukturalizované retailové investičné produkty a investičné produkty založené na poistení

(PRIIPs)

Právo na odstúpenie od zmluvy:	Neobsahuje
Predzmluvné informácie:	<u>Obsahuje</u>
Primerané vysvetlenia:	Neobsahuje

osobitný akt EÚ:

Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2009/103/ES zo 16. septembra 2009 o poistení zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorových vozidiel a o kontrole plnenia povinnosti poistenia tejto zodpovednosti

Právo na odstúpenie od zmluvy:	Neobsahuje
Predzmluvné informácie:	Neobsahuje
Primerané vysvetlenia:	Neobsahuje

Spotrebiteľské úvery

osobitný akt EÚ:

Smernica Európskeho parlamentu a Rady **2008/48/ES** z 23. apríla 2008 o zmluvách o spotrebiteľskom úvere
(CCD)

Právo na odstúpenie od zmluvy:	<u>Obsahuje</u>
Predzmluvné informácie:	<u>Obsahuje</u>
Primerané vysvetlenia:	<u>Obsahuje</u>

osobitný akt EÚ:

Smernica (EU) **2023/2225** o zmluvách o úvere pre spotrebiteľov
(CCD2)

Právo na odstúpenie od zmluvy:	<u>Obsahuje</u>
Predzmluvné informácie:	<u>Obsahuje</u>
Primerané vysvetlenia:	<u>Obsahuje</u>

Úvery na bývanie

osobitný akt EÚ:

Smernica 2014/17/EU o zmluvách o úvere na bývanie
(MCD)

Právo na odstúpenie od zmluvy:

Obsahuje

Predzmluvné informácie:

Obsahuje

Primerané vysvetlenia:

Obsahuje

Kapitálový trh

osobitný akt EÚ:

Smernica 2014/65/EÚ o trhoch s finančnými nástrojmi
(MIFID 2)

Právo na odstúpenie od zmluvy:	Neobsahuje
Predzmluvné informácie:	<u>Obsahuje</u>
Primerané vysvetlenia:	<u>Obsahuje</u>

osobitný akt EÚ:

Smernica 2009/65/ES o koordinácii predpisov týkajúcich sa kolektívneho investovania do prevoditeľných cenných papierov
(UCTIS)

Právo na odstúpenie od zmluvy:	Neobsahuje
Predzmluvné informácie:	<u>Obsahuje</u>
Primerané vysvetlenia:	Neobsahuje

Kapitálový trh

osobitný akt EÚ:

Smernica 2011/61/EÚ o správcoch alternatívnych investičných fondov (AIFMD)

Právo na odstúpenie od zmluvy:	Neobsahuje
Predzmluvné informácie:	<u>Obsahuje</u>
Primerané vysvetlenia:	Neobsahuje

osobitný akt EÚ:

Nariadenie (EÚ) č. 1286/2014 dokumentoch s kľúčovými informáciami pre štrukturalizované retailové investičné produkty a investičné produkty založené na poistení (PRIIPs)

Právo na odstúpenie od zmluvy:	Neobsahuje
Predzmluvné informácie:	<u>Obsahuje</u>
Primerané vysvetlenia:	Neobsahuje

Kapitálový trh

osobitný akt EÚ:

Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/760 z 29. apríla 2015 o európskych dlhodobých investičných fondoch

(ELTIF)

Právo na odstúpenie od zmluvy:	Obsahuje
Predzmluvné informácie:	Obsahuje
Primerané vysvetlenia:	Neobsahuje

osobitný akt EÚ:

Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2020/1503 zo 7. októbra 2020 o európskych poskytovateľoch služieb hromadného financovania pre podnikanie a o zmene nariadenia (EÚ) 2017/1129 a smernice (EÚ) 2019/193

(ECSP)

Právo na odstúpenie od zmluvy:	Obsahuje
Predzmluvné informácie:	Obsahuje
Primerané vysvetlenia:	Neobsahuje

Osobné dôchodkové produkty

osobitný akt EÚ:

Nariadenie (EÚ) 2019/1238 z 20. júna 2019 o celoeurópskom osobnom dôchodkovom produkte (PEPP)

Právo na odstúpenie od zmluvy:	<u>Obsahuje</u>
Predzmluvné informácie:	<u>Obsahuje</u>
Primerané vysvetlenia:	<u>Obsahuje</u>

osobitný akt EÚ:

Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/2341 zo 14. decembra 2016 o činnostiach inštitúcií zamestnaneckého dôchodkového zabezpečenia (IZDZ) a o dohlade nad nimi (IORP II)

Právo na odstúpenie od zmluvy:	Neobsahuje
Predzmluvné informácie:	<u>Obsahuje</u>
Primerané vysvetlenia:	Neobsahuje

Platobné služby

osobitný akt EÚ:
Smernica (EÚ) 2015/2366 o platobných službách
(PSD2)

Právo na odstúpenie od zmluvy:	Neobsahuje
Predzmluvné informácie:	<u>Obsahuje</u>
Primerané vysvetlenia:	Neobsahuje

osobitný akt EÚ:
Smernica 2014/92/EÚ o porovnateľnosti poplatkov za platobné účty, o presune platobných účtov a o prístupe k platobným účtom so základnými funkciami
(PAD)

Právo na odstúpenie od zmluvy:	Neobsahuje
Predzmluvné informácie:	<u>Obsahuje</u>
Primerané vysvetlenia:	Neobsahuje

Elektronické peniaze

osobitný akt EÚ:

Smernica 2009/110/ES o začatí a vykonávaní činností a dohľade nad obozretným podnikaním inštitúcií elektronického peňažníctva
(EMD2)

Právo na odstúpenie od zmluvy:

Neobsahuje

Predzmluvné informácie:

Obsahuje

Primerané vysvetlenia:

Neobsahuje

Kryptoaktíva

osobitný akt EÚ:
Nariadenie 2023/1114 o trhoch s kryptoaktívami
(MICA)

Právo na odstúpenie od zmluvy:	<u>Obsahuje</u>
Predzmluvné informácie:	<u>Obsahuje</u>
Primerané vysvetlenia:	<u>Obsahuje</u>

Príklad uplatnenia zákona č. 311/2025

Povinné zmluvné poistenie:

Predzmluvné informačné povinnosti – existuje úprava v európskom akte (IDD), neuplatní sa úprava v zákone č. 311/2025

Primerané vysvetlenia – existuje úprava v európskom akte (IDD), neuplatní sa úprava v zákone č. 311/2025

Odstúpenie od zmluvy – neexistuje úprava v európskom akte, uplatní sa úprava v zákone č. 311/2025 (lehota a funkcia odstúpenia)

Obchodník

Pojem je definovaný odkazom v § 1 ods. 2 zákona č. 108/2024 na ustanovenie § 52 ods. 3 Občianskeho zákonníka

„osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, a to aj prostredníctvom inej osoby, ktorá koná v jej mene alebo na jej účet.“

Online rozhranie

Pojem je definovaný odkazom v § 11 ods. 6 zákona č. 108/2024 na ustanovenie čl. 3 bod 15 nariadenia EÚ 2017/2394 (CPC).

„je akýkoľvek softvér vrátane webového sídla alebo časti webového sídla alebo aplikácie, prevádzkovaný obchodníkom alebo v jeho mene, a ktorý slúži ako prostriedok umožňujúci prístup spotrebiteľov k jeho tovaru alebo službám“

Pozor: Online rozhranie nie je možné zamieňať s trvalým médium

Podľa judikatúry SDEÚ však aj on-line rozhranie môže slúžiť ako trvalé médium za predpokladu splnenia jasne definovaných kritérií.

Rozhodnutia C-49/11 (body 42 až 44), C-375/15 (bod 40-44), C-42/15 (bod 35).

Rámcová zmluva

Ak ide o zmluvu o vykonávaní postupného sledu súvisiacich operácií alebo série operácií rovnakého druhu (medzi obchodníkom a priamo spotrebiteľom). Pravidlo jedného roka.

- Rámcová zmluva + sled súvisiacich operácií (na operácie sa nevzťahuje celý zákon 311/2025)
- bez rámcovej zmluvy, iba sled operácií rovnakého druhu (na následné operácie sa nevzťahujú informačné povinnosti vrátane primeraných vysvetlení)

Napríklad za „počiatočnú dohodu o poskytnutí služieb“ môže byť považované otvorenie bankového účtu a za „operácie“ môže byť považované uloženie prostriedkov na bankový účet alebo výber prostriedkov z neho. Doplnenie nových prvkov do počiatočnej dohody o poskytnutí služieb, napríklad možnosti používať elektronický platobný nástroj spolu s existujúcim bankovým účtom, netvorí „operáciu“, ale ďalšiu zmluvu.

Rámcová zmluva

POZOR: ide o rámcovú zmluvu uzatvorenú so spotrebiteľom a nie rámcové zmluvy uzatvorené medzi obchodníkmi.

Rámcové poistné zmluvy alebo skupinové poistené zmluvy nie sú touto právnou úpravou dotknuté, platí stále:

Dohľadové oznámenie: Upozornenie NBS k distribúcii skupinového poistenia

<https://nbs.sk/dohlad-nad-financnym-trhom/legislativa/legislativa/detail-dokumentu/dohladove-oznamenie-upozornenie-nbs-k-distribucii-skupinoveho-poistenia/>

Stanovisko odboru ochrany finančných spotrebiteľov Národnej banky Slovenska zo 14. mája 2018 č. 1/2018 k vybraným aspektom bankopoistných produktov poistenia schopnosti splácať úver založených na princípe rámcovej (skupinovej) poistnej zmluvy

<https://nbs.sk/dohlad-nad-financnym-trhom/ofs/informacie-pre-odbornu-verejnost/metodicke-usmernenia-stanoviska-a-odporucania/>

Rámcová zmluva

1. Príklad na rámcovú zmluvu a sled operácií

- **Rámcová zmluva (Počiatočná dohoda):** Spotrebiteľ si cez mobilnú aplikáciu otvorí platobný účet v banke. V tomto momente mu banka musí poskytnúť všetky predzmluvné informácie (§ 3), primerané vysvetlenia (§ 4) a spotrebiteľ má právo na odstúpenie od tejto zmluvy.
- **Operácie (Sled úkonov):** Keď už je účet otvorený, spotrebiteľ v rámci neho vykonáva jednotlivé operácie, ako je vklad peňazí na účet, výber z bankomatu alebo úhrada faktúry cez internet banking.
- **Aplikácia zákona:** Zákon č. 311/2025 Z. z. sa vzťahuje len na samotné otvorenie účtu (rámcovú zmluvu). Na jednotlivé vklady a výbery sa už informačné povinnosti a právo na odstúpenie podľa tohto zákona nevzťahujú.
- **Pozor na nové prvky:** Ak by si však klient k tomuto existujúcemu účtu neskôr na diaľku požiadal o novú kreditnú kartu, nepovažuje sa to za „operáciu“, ale za uzavretie ďalšej zmluvy, pri ktorej musí banka znova splniť všetky informačné povinnosti.

Rámcová zmluva

2. Príklad na operácie rovnakého druhu (bez rámcovej zmluvy)

- Prvá operácia: Spotrebiteľ si cez internetovú platformu jednorazovo kúpi cestovné poistenie na konkrétnu cestu. Pri tejto prvej operácii musí dostať kompletne predzmluvné informácie a vysvetlenia.
- Nasledujúce operácie: Ak si spotrebiteľ o mesiac znova kúpi u toho istého predajcu rovnaký typ poistenia alebo pošle peniaze rovnakej osobe, ide o nadväzujúcu operáciu rovnakého druhu. Obchodník mu už nemusí znova poskytovať predzmluvné informácie ani vysvetlenia.
- Pravidlo jedného roka (Výnimka): Ak by si však spotrebiteľ kúpil ďalšie poistenie u toho istého obchodníka až po 14 mesiacoch (teda pauza bola dlhšia ako jeden rok), táto operácia sa začne znova považovať za prvú v novom slede. Obchodník mu vtedy musí predzmluvné informácie a vysvetlenia poskytnúť znova.

Primerané vysvetlenia

- Rozdiel medzi predzmluvnými informáciami a primeranými vysvetleniami spočíva predovšetkým v ich účele a forme podania. Zatiaľ čo informácie predstavujú faktický súbor údajov o produkte, vysvetlenia slúžia na to, **aby spotrebiteľ pochopil, či tento produkt skutočne vyhovuje jeho individuálnym potrebám a finančnej situácii.**
- Ak sa primerané vysvetlenia riadia zákonom č. 311/2025 a prostredníctvom automatizovaných systémov (chatboty, robotické poradenstvo), spotrebiteľ má právo požiadať o ľudský zásah (komunikáciu so skutočným zamestnancom).

Odplata za už poskytnutú službu pri odstúpení

Ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy o finančnej službe poskytnutej na diaľku, je povinný zaplatiť obchodníkovi odplatu za finančnú službu už skutočne poskytnutú.

Podmienky:

- odplata nesmie presiahnuť sumu úmernú rozsahu poskytnutej finančnej služby
- suma odplaty nesmie byť taká aby mohla mať charakter sankcie
- o možnosti odplaty musí byť spotrebiteľ riadne a preukázateľne informovaný
- spotrebiteľ požiadal o začatie plnenia zmluvy pred uplynutím lehoty na odstúpenie

Dodatočná ochrana v online rozhraniach

Zákon zakazuje prevádzkovať také online rozhranie, ktoré **zavádza** alebo **manipuluje** spotrebiteľov, ktorí sú príjemcami ich služieb, alebo inak podstatne narúša alebo obmedzuje ich schopnosť prijímať slobodné a informované rozhodnutia.

- Zvýraznenie niektorej z možností výberu
- Opakovanie požiadavky na rozhodnutie
- Sťažovanie ukončenia zmluvy

Funkcia na odstúpenie od zmluvy

- zákon č. 311/2025 odkazuje na povinnosť zabezpečiť funkciu na odstúpenie od zmluvy s odkazom na zákon č. 108/2024
- samotnú funkciu reguluje § 20a zákona č. 108/2024
- funkcia zabezpečuje **doručenie** odstúpenia

Funkcia na odstúpenie od zmluvy

Viditeľnosť a dostupnosť

- nepretržite dostupné v online rozhraní (web, aplikácia, nestačí odkaz do e-mailu)
- nesmie byť skryté vo VOP v menu ani podmienené prihlásením
- jasné vizuálne odlíšenie (farba, dizajn)

Označenie

- presný alebo rovnocenný text: „Odstúpiť od zmluvy“
- nejasné označenia („Zrušiť“, „Kontaktovať“) sú nedostatočné

Dvojstupňový proces

1. krok: klik na „Odstúpiť od zmluvy“ → jednoduchý formulár (len nevyhnutné údaje)
2. krok: potvrdenie cez „Potvrdiť odstúpenie“

Bez neprimeraných prekážok

- bez povinného prihlasovania / hesla
- aj pri účtoch má byť proces maximálne jednoduchý

Potvrdenie prijatia

- okamžité potvrdenie na trvanlivom médiu (zvyčajne e-mail) vrátane časovej pečiatky

Kľúčové závery

- Rámcové zmluvy vs. následné operácie: Zákon č. 311/2025 Z. z. sa vzťahuje len na prvotnú rámcovú zmluvu (napr. otvorenie účtu) a nie na jednotlivé operácie v jej rámci (napr. vklad peňazí). Ak rámcová zmluva neexistuje, informačné povinnosti sa plnia len pri prvej operácii; ak sa však operácia rovnakého druhu nevykonala dlhšie ako rok, musíte informácie pri ďalšom úkone poskytnúť znova.
- Zákaz manipulatívnych techník (dark patterns): Online rozhranie nesmie byť navrhnuté tak, aby klienta zavádzalo alebo manipulovalo. Zakázané je najmä zvýrazňovanie určitých možností (napr. drahších produktov), opakovanie požiadavky na výber po predchádzajúcom odmietnutí alebo nastavovanie zložitejšieho postupu na ukončenie služby než na jej zriadenie.
- Dôkazné bremeno: V prípade pochybností o tom, či ste si splnili informačné povinnosti alebo poskytli primerané vysvetlenia, nesie dôkazné bremeno vždy obchodník/distribútor. Všetka dokumentácia by mala byť klientovi zasielaná na trvalom nosiči (napr. e-mail) tak, aby ju mohol uchovávať a reprodukovat.

Kľúčové závery

- Princíp „záchranej siete“ (safety net):
- Čas na posúdenie a povinnosť pripomenúť: Predzmluvné informácie musíte klientovi poskytnúť v dostatočnom predstihu, aby mal čas na ich pochopenie a porovnanie ponúk. Ak mu ich poskytnete menej ako 24 hodín pred uzavretím zmluvy, musíte mu v lehote od 1 do 7 dní po uzavretí zaslať na trvalom nosiči pripomenutie jeho práva na odstúpenie.
- Povinné tlačidlo na odstúpenie: Ak ponúkate finančnú službu prostredníctvom online rozhrania (web alebo aplikáciu), ste povinní zabezpečiť osobitnú funkciu na odstúpenie. Táto funkcia musí byť označená slovami „odstúpiť od zmluvy tu“, musí byť nepretržite dostupná a proces musí byť dvojstupňový (vyplnenie údajov a následné potvrdenie cez „potvrdiť odstúpenie od zmluvy“).
- Právo na ľudský zásah: Ak neexistuje EÚ sektorová úprava primeraných vysvetlení, pri poskytovaní finančnej služby prostredníctvom automatizovaných systémov (chatboty, robotické poradenstvo) má klient právo vyžiadať si ľudský zásah v predzmluvnej fáze (komunikáciu so skutočným zamestnancom). V odôvodnených prípadoch môže o ľudský zásah požiadať aj po uzavretí zmluvy.

Kľúčové závery

- Osobitná lehota na odstúpenie: Štandardná lehota je 14 kalendárnych dní. Pri operáciách dôchodkového zabezpečenia jednotlivcov (III. pilier, PEPP) sa však táto lehota predlžuje až na 30 kalendárnych dní. Ak klienta o jeho práve na odstúpenie vopred neinformujete, lehota na odstúpenie je 12 mesiacov + 14 dní.

Ďakujeme za pozornosť.