

### Otázka:

Spadajú alebo nespadajú pod výraz "styk s klientom" napr. aj takí zamestnanci inštitúcií, ktorí síce tiež prichádzajú do styku s neprofesionálnym klientom, avšak neuzatvárajú s klientom Zmluvu o fin. službe? Tzn. napr. pracujú na call centre, likvidácií, obchodnej prepážke ako pracovník správy a pod?

Styk s klientom je chápaný v podobe telefonického alebo osobného kontaktu? Pokiaľ ide napr. o výlučne písomný styk s klientom, tak by povinnosť absolvovania OFV nebola nutná?

### Odpoveď:

Predmetná úprava má primárne ochranospotrebitel'ský charakter. Vychádzajúc s uvedenej premisy by mal každý zamestnanec finančnej inštitúcie, ktorý je v styku s klientom, byť schopný v rozsahu svojich kompetencií poskytnúť služby s odbornou starostlivosťou, t.j. nielen samotnú službu ale schopnosť vysvetliť klientovi jej povahu a poradiť. Zákon za týmto účelom ustanovil pre finančné inštitúcie povinnosť vyžadovať naplnenie požiadaviek odbornej spôsobilosti ešte pred tým než sa dostanú do styku s klientom, aby boli schopní a dostatočne znalí, aby predmetné služby poskytovali s odbornou starostlivosťou. Samozrejme zákon exaktne nestanovil, akým spôsobom je táto kategória zamestnancov ohraničená, resp. aké činnosti už nespadajú do rámca, kde sa už nevyžaduje odborná spôsobilosť v zmysle zákona o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve. Avšak vzhľadom na odkaz na tento právny predpis máme za to, že sa musí jednať o činnosti, ktoré majú rovnaký alebo obdobný charakter ako činnosti ustanovené § 2 zákona č. 186/2009 Z. z. samozrejme s

prihliadnutím na konkrétnu finančnú inštitúciu v príslušnom sektore finančného trhu. Vzhľadom na uvedené odporúčam vo vnútorných predpisov finančnej inštitúcie vymedziť aké pracovné pozície musia splniť požiadavky odbornej spôsobilosti napr. informátor na pobočke, ktorý poskytuje iba všeobecné informácie nie, ale zamestnanec na prepážke/callcentre u ktorého je možné robiť úkony v súvislosti s finančnou službou už áno a pod.

Vzhľadom na znenie predmetného ustanovenia v zákone o poisťovníctve nie je styk s klientom ohraničený iba na jednu formu. T.j. ak zamestnanec komunikuje prostredníctvom telefónu, skypu, prostredníctvom webového rozhrania alebo aj formou emailu či listu stále sa jedná o styk s klientom. Preto je nutné predtým vyhodnotiť povahu činnosti a podľa toho nastaviť požiadavky na odbornú spôsobilosť príslušných zamestnancov.