

## ROZHODNUTIE

Národná banka Slovenska, orgán dohľadu v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov, príslušný podľa ustanovenia § 1 ods. 2 a ods. 3 písm. a) a c) zák. č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o dohľade**“), útvár dohľadu nad finančným trhom príslušný na konanie a rozhodovanie v prvom stupni podľa ustanovenia § 29 ods. 1 Zákona o dohľade (ďalej len „**orgán dohľadu**“),

### u k l a d á

spoločnosti **Československá obchodná banka, a.s.**, IČO: 36 854 140, so sídlom Žižkova 11, 811 02 Bratislava, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sa, Vložka číslo: 4314/B (ďalej len „**účastník konania**“)

podľa ustanovenia § 35f ods. 1 písm. a) Zákona o dohľade v spojení s ustanovením § 35h ods. 1 a ods. 3 Zákona o dohľade **pokutu vo výške 14.000,- Eur** (slovom: štrnásťtisíc Eur) za porušenia povinností v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov, ktorých sa účastník konania dopustil dňa 18. februára 2016, 07. marca 2016 a 08. marca 2016, v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou na základe Poverenia č.: OFS-1707/2016 zo dňa 15. februára 2016 v spojení s Poverením č. OFS-2422/2016 zo dňa 07. marca 2016, v pobočkách účastníka konania, a to tým, že:

**I. p o r u š i l** ustanovenie § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení účinnom k 18. februáru 2016 až k 08. marcu 2016 (ďalej len „**ZOS**“):

1. použitím nekalej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 8 ods. 1 písm. b) ZOS, ktorého sa účastník konania dopustil:

a) dňa 18. februára 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou vykonávaného členom dohliadacieho tímu orgánu dohľadu, XXXXX XXXXXX XXXXXX, v pobočke účastníka konania, ktorá sa nachádza na ulici Fraňa Mojtu 4, 949 01 Nitra, a to tým, že účastník konania poskytol spotrebiteľovi nesprávnu informáciu o hlavných znakoch základného bankového produktu podľa ustanovenia §27c zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení účinnom k 18. februáru 2016 až k 08. marcu 2016 (ďalej len „**ZoB**“), ako sú jeho zloženie a možnosti využitia, keď uviedol, že na platobnej karte k základnému bankovému produktu je nastavený denný limit 250,- Eur, čo je v rozpore s ustanovením § 27c ods. 10 ZoB v spojení s ustanovením § 1 písm. b) bod 2b vyhlášky Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 41/2016 Z. z. o základnom

bankovom produkte (ďalej aj „*Vyhľadka*“), čím táto obchodná praktika mohla zapríčiniť, že by sa spotrebiteľ v dôsledku poskytnutia nepravdivej informácie rozhodol nepodať účastníkovi konania žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu,

- b) dňa 18. februára 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou vykonávaného členom dohliadacieho tímu orgánu dohľadu, XXXX XXXXX, v pobočke účastníka konania, ktorá sa nachádza na ulici Račianska 21, 831 02 Bratislava, a to tým, že účastník konania poskytol spotrebiteľovi nepravdivú podstatnú informáciu o dostupnosti platobného účtu so základnými funkciami podľa ustanovenia § 27d ZoB, keď účastník konania uviedol, že základnou podmienkou pre poskytnutie platobného účtu so základnými funkciami je podmienka, podľa ktorej nesmie byť príjem spotrebiteľa vyšší ako 400,- Eur mesačne a ročne nesmie príjem spotrebiteľa presiahnuť 5.600,- Eur aj napriek tomu, že pre poskytnutie platobného účtu so základnými funkciami zákonodarca podmienky uvedené účastníkom konania nestanovil, čím táto obchodná praktika mohla zapríčiniť, že by sa spotrebiteľ, v dôsledku poskytnutia nepravdivej informácie, rozhodol nepodať účastníkovi konania žiadosť o zriadenie platobného účtu so základnými funkciami, ak by mal príjem vyšší ako 400,- Eur mesačne alebo ročne by presiahol príjem spotrebiteľa 5.600,- Eur vzhľadom na to, že by sa spotrebiteľ mylne domnieval, že nespĺňa podmienku pre zriadenie platobného účtu so základnými funkciami a

2. použitím nekalej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 8 ods. 4 ZOS, ktorého sa účastník konania dopustil dňa 07. marca 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou vykonávaného členom dohliadacieho tímu orgánu dohľadu, XXXXX XXXXX, v pobočke účastníka konania, ktorá sa nachádza na ulici Dolná 12, 974 01 Banská Bystrica, a to tým, že účastník konania poskytol spotrebiteľovi viacvýznamovým spôsobom podstatnú informáciu o podmienke poskytnutia základného bankového produktu podľa § 27c ods. 1 písm. d) ZoB, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii keď uviedol, že príjem spotrebiteľa musí byť menší ako 400,- Eur, pričom neuviedol, že pre naplnenie podmienky podľa ustanovenia § 27c ods. 1 písm. d) ZoB sa musí jednať o čistý mesačný príjem spotrebiteľa, čím táto obchodná praktika mohla zapríčiniť, že by sa spotrebiteľ v dôsledku viacvýznamového podania tejto informácie rozhodol nepodať účastníkovi konania žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu;

**II. p o r u š i l** povinnosť uloženú ustanovením § 27c ods. 16 ZoB, ktorého sa účastník konania dopustil tým, že na základe žiadosti spotrebiteľa neposkytol spotrebiteľovi informácie v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu

- a) v rozsahu údajov podľa ustanovenia § 27c ods. 17 písm. a) a písm. d) ZoB dňa 07. marca 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou vykonávaného členom dohliadacieho tímu orgánu dohľadu, XXXX XXXXX, v pobočke účastníka konania, ktorá sa nachádza na ulici Dolná 12, 974 01 Banská Bystrica a
- b) v rozsahu údajov podľa ustanovenia § 27c ods. 17 písm. a) až d) ZoB dňa 08. marca 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou vykonávaného členom dohliadacieho tímu orgánu dohľadu, XXXXX XXXXXX, v pobočke účastníka konania, ktorá sa nachádza na ulici M. R. Štefánika 2104, 075 01 Trebišov.

Účastník konania je povinný zaplatiť uloženú pokutu vo výške 14.000,- Eur do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia na účet Úradu vládneho auditu číslo: SK25 8180 0000 0070 0055 0741 vedený v Štátnej pokladnici, variabilný symbol: 36854140, konštantný symbol: 0558,

špecifický symbol: 000006558.

## **O d ô v o d n e n i e**

### **1. Predmet konania pred orgánom dohľadu a priebeh konania**

Podľa ustanovenia § 1 ods. 2 a ods. 3 písm. a) a c) ZoB Národná banka Slovenska, orgán dohľadu, vykonáva dohľad v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov nad dohliadanými subjektmi finančného trhu, vrátane bánk a pobočiek zahraničných bánk.

Účastník konania vykonáva podnikateľskú činnosť, okrem iného, v oblasti poskytovania platobných služieb a zúčtovania, vrátane prijímania vkladov a poskytovania bankových informácií finančným spotrebiteľom ako banka v súlade so ZoB na základe oprávnenia vykonávať svoju činnosť na území Slovenskej republiky.

Orgán dohľadu poverením č. OFS-1707/2016 zo dňa 15. februára 2016 (založené v spise č. OFS-1707/2016 na liste číslo 1 a 2) v spojení s poverením č. OFS-2422/2016 zo dňa 07. marca 2016 (založené v spise č. OFS-1707/2016 na liste číslo 49 a 50) poveril, v zmysle ustanovenia § 6 Zákona o dohľade, zamestnancov orgánu dohľadu, útvar dohľadu nad finančným trhom, odbor ochrany finančných spotrebiteľov, na vykonanie dohľadu na mieste pod utajenou identitou nad účastníkom konania.

Predmetom vykonaného dohľadu bola činnosť účastníka konania v oblasti poskytovania a zriaďovania základného bankového produktu a platobného účtu so základnými funkciami v súvislosti s dodržiavaním ustanovení § 27c až § 27e ZoB a ustanovení ZOS.

Orgán dohľadu zaznamenal nedostatky v činnosti účastníka konania v „*Protokole o vykonanom dohľade na mieste nad spoločnosťou Československá obchodná banka, a.s. OFS-1707/2016*“ zo dňa 04. júla 2016, ktorý je súčasťou spisového podkladu k tomuto konaniu a je založený v dohľadovom spise č. OFS-1707/2016 na liste číslo 185 až 226 (ďalej len „*Protokol*“).

Podľa ustanovenia § 10 ods. 6 Zákona o dohľade: „*Nedostatky v činnosti dohliadaného subjektu, uvedené v protokole o vykonanom dohľade na mieste, sa podľa osobitných predpisov 23a) považujú za zistené odo dňa skončenia tohto dohľadu na mieste.*“

Podľa ustanovenia § 10 ods. 5 Zákona o dohľade: „*Dohľad na mieste je skončený doručením písomného oznámenia dohliadanému subjektu o výsledku preverenia jeho písomných námietok proti údajom uvedeným v protokole o vykonanom dohľade na mieste, ak dohliadaný subjekt predložil takéto námietky; inak je výkon dohľadu na mieste skončený márnym uplynutím lehoty určenej pre dohliadaný subjekt na predloženie písomných námietok proti údajom uvedeným v protokole o vykonanom dohľade na mieste.*“

Orgán dohľadu listom zo dňa 04. júla 2016 zaslal účastníkovi konania Protokol, ktorý bol doručený účastníkovi konania dňa 07. júla 2016. Zo záveru Protokolu o vykonanom dohľade na mieste, konkrétne strana 45 Protokolu, je zrejmé, že orgán dohľadu určil účastníkovi konania 15-

dňovú lehotu na predloženie písomných námietok odo dňa doručenia Protokolu účastníkovi konania.

Listom zo dňa 20. júla 2016 označenom ako „*Protokol o vykonanom dohľade OFS-1707/2016 – žiadosť o predĺženie termínu na predloženie námietok a opatrení na odstránenie nedostatkov včítane ich splnenia*“, ktorý je založený v spise č. OFS-1707/2016 na liste číslo 237 až 238, doručenom orgánu dohľadu dňa 21. júla 2016, požiadal účastník konania orgán dohľadu o predĺženie lehoty na predloženie písomných námietok do 29. júla 2016 a o predĺženie lehoty na predloženie písomnej správy o prijatých opatreniach z 05. augusta 2016 na 05. septembra 2016. Orgán dohľadu žiadosti o predĺženie lehoty vyhovel Oznámením o predĺžení lehoty zo dňa 27. júla 2016, ktoré je založené v spise č. OFS-1707/2016 na liste číslo 241 až 244.

Účastník konania predložil orgánu dohľadu písomné „*Námietky k zisteniam z Protokolu o vykonanom dohľade č. OFS-1707/2016*“ zo dňa 28. júla 2016, ktoré boli orgánu dohľadu doručené dňa 29. júla 2016 a sú založené v spise č. OFS-1707/2016 na liste číslo 245 až 252.

V súlade s ustanovením § 10 ods. 5 Zákona o dohľade bol dohľad na mieste skončený dňa 18. augusta 2016 doručením Oznámenia o skončení dohľadu na mieste spolu s Oznámením o výsledku preverenia písomných námietok proti údajom uvedeným v Protokole o vykonanom dohľade na mieste nad spoločnosťou Československá obchodná banka, a.s., č. OFS-1707/2016 zo dňa 16. augusta 2016 účastníkovi konania, ktoré sú založené v spise č. OFS-1707/2016 na liste číslo 255 až 266.

Orgán dohľadu mal na základe vykonaného dohľadu na mieste pod utajenou identitou nad účastníkom konania za spoľahlivo zistené, že účastník konania v jednotlivých prípadoch porušil povinnosti v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov. Keďže vec nebola vybavená v blokovanom konaní, orgán dohľadu za jednotlivé porušenia vydal v súlade s ustanovením § 35c Zákona o dohľade voči účastníkovi konania nasledujúce rozkazy o uložení sankcie:

- Rozkaz o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. záz. 100-000-020-917 s uložením pokuty vo výške 1.500,- Eur (založené v spise č. NBS1-000-006-558 na liste číslo 1-22);
- Rozkaz o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. záz. 100-000-020-939 s uložením pokuty vo výške 2.000,- Eur (založené v spise č. NBS1-000-006-559 na liste číslo 1-16);
- Rozkaz o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. záz. 100-000-020-943 s uložením pokuty vo výške 2.000,- Eur (založené v spise č. NBS1-000-006-560 na liste číslo 1-28) a
- Rozkaz o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. záz. 100-000-020-946 s uložením pokuty vo výške 1.500,- Eur (založené v spise č. NBS1-000-006-562 na liste číslo 1-16) (ďalej spoločne aj „*rozkazy*“).

Rozkazy boli účastníkovi konania doručené dňa 03. februára 2017. Účastník konania proti predmetným rozkazom podal orgánu dohľadu v Zákone o dohľade stanovenej lehote nasledujúce odôvodnené odpory:

- Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-558 zo dňa 17. februára 2017 (založené v spise č. NBS1-000-006-558 na liste číslo 37-44);
- Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-559 zo dňa 17. februára 2017 (založené v spise č. NBS1-000-006-559 na liste číslo 21-28);
- Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-560 zo dňa 17. februára 2017 (založené v spise č. NBS1-000-006-560 na liste číslo 31-42) a
- Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-562 zo dňa 17. februára 2017 (založené v spise č. NBS1-000-006-562 na liste číslo 19-26) (ďalej spoločne aj „*odpory*“).

Doručenie predmetných rozkazov o uložení sankcie sa po podaní odporov v súlade s ustanovením §35c ods. 4 in fine Zákona o dohľade považuje za prvý úkon v konaní. V súlade s ustanovením § 35c ods. 4 Zákona o dohľade sa včasným podaním odporu s odôvodnením **rozkaz o uložení sankcie zrušuje a orgán dohľadu pokračuje v konaní v prvom stupni.**

Z dôvodu účelnosti a hospodárnosti konania orgán dohľadu Rozhodnutím o spojení vecí zo dňa 16. augusta 2017 spojil skutkovo obdobné konania voči účastníkovi konania vedené pod sp. zn.: NBS1-000-006-558, sp. zn.: NBS1-000-006-559, sp. zn.: NBS1-000-006-560 a sp. zn.: NBS1-000-006-562 do spoločného konania vedeného pod sp. zn.: NBS1-000-006-558.

Orgán dohľadu listom zo dňa 16. augusta 2017, ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 22. augusta 2017, vyzval účastníka konania na vyjadrenie sa k dôvodom začatého konania (založené v spise č. NBS1-000-006-558 na liste číslo 49-50). Účastník konania listom zo dňa 25. septembra 2017, doručenom orgánu dohľadu dňa 27. septembra 2017, označenom ako „*Vyjadrenie k dôvodom začatia konania*“ neuviedol žiadne nové skutočnosti alebo dôkazy (založené v spise č. NBS1-000-006-558 na liste číslo 51-52).

Orgán dohľadu v súlade s ustanovením § 26 Zákona o dohľade vyzval účastníka konania na oboznámenie sa so spisovým podkladom ku konaniu č. NBS1-000-006-558 a na vyjadrenie sa k nemu, výzvou zo dňa 08. decembra 2017, ktorá bola účastníkovi konania doručená dňa 12. decembra 2017 (založené v spise č. NBS1-000-006-558 na liste číslo 53-54).

Orgán dohľadu úradným záznamom zo dňa 02. januára 2018 založil do spisového podkladu ku konaniu č. NBS1-000-006-558, z Registra účtovných závierok Ministerstva financií Slovenskej republiky, strany 1 až 11 a 44 až 47 dokumentu „*Individuálna účtovná závierka za rok končiaci sa 31. decembra 2016 zostavená podľa Medzinárodných štandardov finančného výkazníctva v znení prijatom Európskou úniou správa nezávislého audítora spoločnosti Československá obchodná banka, a.s.*“ a „*Výkaz vybraných údajov z individuálnej účtovnej závierky podľa §17a zákona zostavenej k 31.12.2016 spoločnosti Československá obchodná banka, a.s.*“ (založené v spise č. NBS1-000-006-558 na liste číslo 55-78).

Účastník konania sa oboznámil so spisovým podkladom ku konaniu č. NBS1-000-006-558 v súlade s ustanovením § 26 Zákona o dohľade, tak ako je uvedené v Zápisnici z oboznámenia sa účastníka konania so spisovým podkladom ku konaniu č. NBS1-000-006-558 zo dňa 03. januára 2018 (založené v spise č. NBS1-000-006-558 na liste číslo 79-84).

Účastník konania na základe oboznámenia sa spisovým podkladom ku konaniu č. NBS1-000-006-558 doručil orgánu dohľadu Vyjadrenie ku konaniu zo dňa 05. januára 2018, ktoré bolo orgánu dohľadu doručené dňa 09. januára 2018 (založené v spise č. NBS1-000-006-558 na liste číslo 85-86).

Orgán dohľadu vykonal dokazovanie oboznámením sa s obsahom nasledujúcich dôkazov založených v spise č. NBS1-000-006-558:

- Rozkaz o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. zázn.: 100-000-020-917 (založené v spise č. NBS1-000-006-558 na liste číslo 1-22);
- Oznámenie o doručení rozkazov o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 (založené v spise č. NBS1-000-006-558 na liste číslo 23-32);
- Úradný záznam č. z. 100-000-020-987 zo dňa 31. januára 2017 (založené v spise č. NBS1-000-006-558 na liste číslo 33-34);

Dôkazy založené v spise č. OFS-1707/2016 Československá obchodná banka, a.s. – Dohľad na mieste - podklady:

- Poverenie č. OFS-1707/2016 zo dňa 15. februára 2016 (založené v spise č. OFS-1707/2016 na liste číslo 1-2);
- Zoznam odovzdaných dokumentov a vykonaných úkonov zo dňa 18. februára 2016 (založené v spise č. OFS-1707/2016 na liste číslo 3-14);
- Zoznam odovzdaných dokumentov a vykonaných úkonov zo dňa 18. februára 2016 (založené v spise č. OFS-1707/2016 na liste číslo 15-26);
- Zoznam odovzdaných dokumentov a vykonaných úkonov zo dňa 18. februára 2016 (založené v spise č. OFS-1707/2016 na liste číslo 27-38);
- Zoznam odovzdaných dokumentov a vykonaných úkonov zo dňa 18. februára 2016 (založené v spise č. OFS-1707/2016 na liste číslo 39-48);
- Poverenie č. OFS-2422/2016 zo dňa 07. marca 2016 (založené v spise č. OFS-1707/2016 na liste číslo 49-50);
- Zoznam odovzdaných dokumentov a vykonaných úkonov zo dňa 14. marca 2016 (založené v spise č. OFS-1707/2016 na liste číslo 51-68);
- Zoznam odovzdaných dokumentov a vykonaných úkonov zo dňa 08. marca 2016 (založené v spise č. OFS-1707/2016 na liste číslo 69-72);
- Zoznam odovzdaných dokumentov a vykonaných úkonov zo dňa 08. marca 2016 (založené v spise č. OFS-1707/2016 na liste číslo 73-82);
- Zoznam odovzdaných dokumentov a vykonaných úkonov zo dňa 14. marca 2016 (založené v spise č. OFS-1707/2016 na liste číslo 83-94);
- Zoznam odovzdaných dokumentov a vykonaných úkonov zo dňa 14. marca 2016 (založené v spise č. OFS-1707/2016 na liste číslo 95-104);
- Zvukové záznamy z vykonaných dohľadov na mieste pod utajenou identitou (založené v spise č. OFS-1707/2016, č. reg. záznamu 12 označené ako „CSOB\_CD\_nahrávky“):
  - Zvukový záznam z vykonaného dohľadu na mieste pod utajenou identitou označený 1707-2016\_ČSOB\_Dolná\_BB\_SB\_20160307.wav; veľkosť zvukového záznamu predstavuje 95 578 112 bajtov a dĺžka zvukového záznamu je 18 minút a 03 sekundy;
  - Zvukový záznam z vykonaného dohľadu na mieste pod utajenou identitou označený 1707-2016\_ČSOB\_Fraňa\_Mojtu\_NR\_VS\_20160218.wav; veľkosť zvukového záznamu predstavuje 89 479 168 bajtov a dĺžka zvukového záznamu je 16 minút a 54 sekúnd;
  - Zvukový záznam z vykonaného dohľadu na mieste pod utajenou identitou označený 1707-2016\_ČSOB\_Chrenovská\_NR\_VS\_20160218.wav; veľkosť zvukového záznamu predstavuje 78 991 360 bajtov a dĺžka zvukového záznamu je 14 minút a 55 sekúnd;
  - Zvukový záznam z vykonaného dohľadu na mieste pod utajenou identitou označený 1707-2016\_ČSOB\_M. R. Štefánika\_TV\_NZ\_20160308.wav; veľkosť zvukového záznamu predstavuje 32 571 392 bajtov a dĺžka zvukového záznamu je 06 minút a 09 sekúnd;
  - Zvukový záznam z vykonaného dohľadu na mieste pod utajenou identitou označený 1707-2016\_ČSOB\_Nám slobody\_Vranov nad Topľou\_LB\_20160309.wav; veľkosť zvukového záznamu predstavuje 51 007 488 bajtov a dĺžka zvukového záznamu je 09 minút a 38 sekúnd;
  - Zvukový záznam z vykonaného dohľadu na mieste pod utajenou identitou označený 1707-2016\_ČSOB\_Nám.osloboditeľov\_MI\_AT\_20160308.wav; veľkosť zvukového záznamu predstavuje 40 611 840 bajtov a dĺžka zvukového záznamu je 07 minút a 40 sekúnd;
  - Zvukový záznam z vykonaného dohľadu na mieste pod utajenou identitou označený 1707-2016\_ČSOB\_Nám. SNP\_ZV\_DM\_20160309.wav; veľkosť

zvukového záznamu predstavuje 103 604 224 bajtov a dĺžka zvukového záznamu je 19 minút a 34 sekúnd;

- Zvukový záznam z vykonaného dohľadu na mieste pod utajenou identitou označený 1707-2016\_ČSOB\_Račianska\_BA\_BZ\_20160218.wav; veľkosť zvukového záznamu predstavuje 63 614 976 bajtov a dĺžka zvukového záznamu je 12 minút a 01 sekunda;
- Zvukový záznam z vykonaného dohľadu na mieste pod utajenou identitou označený 1707-2016\_ČSOB\_Vajnorská\_BA\_BZ\_20160218.wav; veľkosť zvukového záznamu predstavuje 32 669 696 bajtov a dĺžka zvukového záznamu je 06 minút a 10 sekúnd;
- Úradný záznam zo dňa 29. marca 2016 (založený v spise č. OFS-1707/2016 na liste číslo 105-106);
- Printscreeny obrazoviek zo dňa 29. marca 2016 (založené v spise č. OFS-1707/2016 na liste číslo 107-116);
- Oznámenie o začatí dohľadu na mieste zo dňa 12. apríla 2016 (založené v spise č. OFS-1707/2016 na liste číslo 117-124);
- Emailová komunikácia zo dňa 15. apríla 2016 (založená v spise č. OFS-1707/2016 na liste číslo 125-130);
- Doručenie podkladov zo dňa 15. apríla 2016 (založené v spise č. OFS-1707/2016 na liste číslo 131-172);
- Printscreeny obrazoviek zo dňa 20. apríla 2016 (založené v spise č. OFS-1707/2016 na liste číslo 173-180);
- Protokol o vykonanom dohľade na mieste nad spoločnosťou Československá obchodná banka, a.s. OFS-1707/2016 (založené v spise č. OFS-1707/2016 na liste číslo 185 až 226) a sprievodný list zo dňa 04. júla 2016 (založený v spise č. OFS-1707/2016 na liste číslo 181-184);
- Plán prijatých opatrení na odstránenie a nápravu porušení všeobecne záväzných právnych predpisov a odporúčaní na zlepšenie činnosti zistených pri dohľade na mieste nad spoločnosťou Československá obchodná banka, a.s. (založené v spise č. OFS-1707/2016 na liste číslo 227-236);
- Žiadosť o predĺženie termínu na predloženie námietok a opatrení na odstránenie nedostatkov včítane ich splnenia zo dňa 21. júla 2016 (založené v spise č. OFS-1707/2016 na liste číslo 237-240);
- Oznámenie o predĺžení lehoty zo dňa 27. júla 2016 (založené v spise č. OFS-1707/2016 na liste číslo 241-244);
- Námietky k zisteniam z Protokolu o vykonanom dohľade č. OFS-1707/2016 (založené v spise č. OFS-1707/2016 na liste číslo 245-254);
- Oznámenie o skončení dohľadu na mieste zo dňa 16. augusta 2016 (založené v spise č. OFS-1707/2016 na liste číslo 255-258);
- Oznámenie o výsledku preverenia písomných námietok proti údajom uvedeným v Protokole o vykonanom dohľade na mieste nad spoločnosťou Československá obchodná banka, a.s., č. OFS-1707/2016 (založené v spise č. OFS-1707/2016 na liste číslo 259-266);
- Plán prijatých opatrení na odstránenie a nápravu porušení všeobecne záväzných právnych predpisov a odporúčaní na zlepšenie činnosti zistených pri dohľade na mieste nad spoločnosťou Československá obchodná banka, a.s. (založené v spise č. OFS-1707/2016 na liste číslo 267-276);
- Správa o splnení prijatých opatrení k nedostatkom a odporúčaniam z Protokolu č. OFS-1707/2016 (založené v spise č. OFS-1707/2016 na liste číslo 277-286) (ďalej len „*Správa o splnení prijatých opatrení*“);

- Vyhodnotenie Plánu prijatých opatrení na odstránenie a nápravu porušení všeobecne záväzných právnych predpisov a odporúčaní na zlepšenie činností zistených pri dohľade na mieste nad spoločnosťou Československá obchodná banka, a.s. (založené v spise č. OFS-1707/2016 na liste číslo 287-296);
- Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-558 zo dňa 17. februára 2017 (založené v spise č. NBS1-000-006-558 na liste číslo 37-44);
- Rozhodnutie o spojení vecí zo dňa 16. augusta 2017 (založené v spise č. NBS1-000-006-558 na liste číslo 45-48);
- Dôkazy založené v spise č. NBS1-000-006-559:
  - Rozkaz o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. zázn.: 100-000-020-939 (založené v spise č. NBS1-000-006-559 na liste číslo 1-16);
  - Úradný záznam č. z. 100-000-020-990 zo dňa 31. januára 2017 (založené v spise č. NBS1-000-006-559 na liste číslo 17-18);
  - Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-559 zo dňa 17. februára 2017 (založené v spise č. NBS1-000-006-559 na liste číslo 21-28);
- Dôkazy založené v spise č. NBS1-000-006-560:
  - Rozkaz o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. zázn.: 100-000-020-943 (založené v spise č. NBS1-000-006-560 na liste číslo 1-28);
  - Úradný záznam č. z. 100-000-020-991 zo dňa 31. januára 2017 (založené v spise č. NBS1-000-006-560 na liste číslo 39-30);
  - Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-560 zo dňa 17. februára 2017 (založené v spise č. NBS1-000-006-560 na liste číslo 31-42);
- Dôkazy založené v spise č. NBS1-000-006-562:
  - Rozkaz o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. zázn.: 100-000-020-946 (založené v spise č. NBS1-000-006-562 na liste číslo 1-16);
  - Úradný záznam č. z. 100-000-020-995 zo dňa 31. januára 2017 (založené v spise č. NBS1-000-006-562 na liste číslo 17-18);
  - Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-562 zo dňa 17. februára 2017 (založené v spise č. NBS1-000-006-562 na liste číslo 19-26);
- Výzva na vyjadrenie sa k dôvodom začatého konania za dňa 16. augusta 2017 (založené v spise č. NBS1-000-006-558 na liste číslo 49-50);
- Vyjadrenie sa k dôvodom začatia konania zo dňa 25. septembra 2017 (založené v spise č. NBS1-000-006-558 na liste číslo 51-52);
- Výzva na oboznámenie sa účastníka konania so spisovým podkladom ku konaniu č. NBS1-000-006-558 a na vyjadrenie sa k nemu zo dňa 08. decembra 2017 (založené v spise č. NBS1-000-006-558 na liste číslo 53-54);
- Úradný záznam o založení Individuálnej účtovnej závierky za rok 2016 do spisu č. NBS1-000-006-558 zo dňa 02. januára 2018 (založené v spise č. NBS1-000-006-558 na liste číslo 55-78);
- Zápisnica z oboznámenia sa účastníka konania so spisovým podkladom ku konaniu č. NBS1-000-006-558 zo dňa 03. januára 2018 a poverenie zamestnanca účastníka konania zo dňa 12. decembra 2017 (založené v spise č. NBS1-000-006-558 na liste číslo 79-84);
- Vyjadrenie ku konaniu zo dňa 09. januára 2018 (založené v spise č. NBS1-000-006-558 na liste číslo 85-86)

a na základe vykonaného dokazovania zistil nasledovný skutkový stav.

Pre jednoznačnosť orgán dohľadu uvádza, že spis č. NBS1-000-006-558 pozostáva zo spisu č. OFS-1707/2016 Československá obchodná banka, a.s. – Dohľad na mieste – podklady, ktorý je spisom vyhotoveným počas vykonávania dohľadu na mieste nad účastníkom konania a zo spisov č. NBS1-000-006-558, č.: NBS1-000-006-559, č.: NBS1-000-006-560 a č.: NBS1-



000-006-562, ktoré sú spismi jednotlivých konaní o uložení sankcie vo forme rozkazu a boli od Rozhodnutia o spojení vecí zo dňa 16. augusta 2017 vedené pod spoločnou sp. zn.: NBS1-000-006-558.

## **2. Skutkový stav jednotlivých kontrolných zaobstarávaní finančných služieb pod utajenou identitou**

(Pre účely tohto rozhodnutia sú jednotliví zamestnanci účastníka konania spoločne i jednotlivito označovaní ako „*zamestnanec účastníka konania*“ a jednotliví členovia dohliadacieho tímu označovaní ako „*člen dohliadacieho tímu*“.)

### **2.1. Skutkový stav kontrolného zaobstarávania finančných služieb pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania: ulica Fraňa Mojtu 4, 949 01 Nitra**

Dňa 18.02.2016 na základe udeleného poverenia vykonal člen dohliadacieho tímu dohľad pod utajenou identitou v pobočke Československej obchodnej banky, a.s., účastníka konania, nachádzajúcej sa na ulici Fraňa Mojtu 4, 949 01 Nitra.

Člen dohliadacieho tímu vstúpil do pobočky účastníka konania a viedol rozhovor so zamestnancom účastníka konania. Člen dohliadacieho tímu zaznamenával rozhovor pri kontrolnom zaobstaraní finančných služieb pod utajenou identitou formou zvukového záznamu na diktafón. Zvukový záznam tohto rozhovoru je označený ako: 1707-2016\_ČSOB\_Fraňa Mojtu\_NR\_VS\_20160218.wav; veľkosť zvukového záznamu predstavuje 89 479 168 bajtov a dĺžka zvukového záznamu je 16 minút a 55 sekúnd (ďalej len „*Zvukový záznam NR*“) a je súčasťou spisu o dohľade na mieste pod utajenou identitou. Zvukový záznam NR je založený v spise č. OFS-1707/2016, č. reg. záznamu 12 označený ako „*ČSOB\_CD\_nahrávky*“.

#### **Prepis Zvukového záznamu NR:**

Člen dohliadacieho tímu požiadal zamestnanca účastníka konania o informácie týkajúce sa otvorenia najlacnejšieho osobného účtu. Zamestnanec účastníka konania predstavil členovi dohliadacieho tímu bežný účet banky s výhodami a podmienkami, ktoré ak budú splnené, tak sa zníži výška poplatku za vedenie bežného účtu. Člen dohliadacieho tímu sa spýtal zamestnanca účastníka konania na možnosť iného lacného účtu, kde nemusí splniť podmienky na zníženie poplatku za vedenie bežného účtu. Zamestnanec účastníka konania uviedol:

(čas: 02:18)

**Zamestnanec účastníka konania:** „*Lacnejšie...*“

**Člen dohliadacieho tímu:** „*Mmm*“

**Zamestnanec účastníka konania:** „*...no jedine nejaký akože základný bankový produkt sa tomu hovorí len eee tam vlastne je potrebné mať iný účet v inej banke.*“

**Člen dohliadacieho tímu:** „*No to nemám.*“

**Zamestnanec účastníka konania:** „*To nemáte.*“

**Člen dohliadacieho tímu:** „*Má iba manžel. Takže ja by som si práveže preto chcela zriadiť nejaký že...Keď už budem sama no.*“

**Zamestnanec účastníka konania:** „*Takýto základný. Dobre, ja sa idem spýtať presne na tie podmienky aké sú tam...*“

Následne prišiel iný zamestnanec účastníka konania (ďalej len „*zamestnanec účastníka konania 2*“), ktorý začal vysvetľovať základný bankový produkt:

(čas: 4:48)

**Zamestnanec účastníka konania 2:** „Takže vy by ste mali záujem o taký základný bankový produkt? Eee dobre.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „No neviem ako sa to volá, ale...“

**Zamestnanec účastníka konania 2:** „Áno ee“

**Člen dohliadacieho tímu:** „...tak aby som nemusela platiť, teda čo najmenej.“

**Zamestnanec účastníka konania 2:** „Za účet.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mhh“

**Zamestnanec účastníka konania 2:** „Ee dobre. Aaale teraz si prejdeme vlastne tie podmienky, lebo tam sú nejaké stanovené podmienky, ktoré sú nejak vládou dané, že za akých podmienok ten účet môžeme mať...“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mhh“

**Zamestnanec účastníka konania 2:** „...a to znamená, že ten pravidelný mesačný príjem, ktorý na ten účet bude chodiť, tak nesmie byť viac ako štyristo.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „A keď ešte teraz mám štyristo, nad štyristo, len už na materskej nebudem mať štyristo.“

**Zamestnanec účastníka konania 2:** „Ee. Nevadí. Tam je to tak spravené, že za celý rok tam nesmie prísť viac ako päťtisícšesťsto Eur na ten účet. Tak ako keď, keď...“

**Člen dohliadacieho tímu:** „No“

**Zamestnanec účastníka konania 2:** „...to asi nie, či?“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Neviem“

**Zamestnanec účastníka konania 2:** „Toto sú tie pravidlá. Hej?“

**Člen dohliadacieho tímu:** „No“

**Zamestnanec účastníka konania 2:** „A klient by podpisuje čestné vyhlásenie o tom, že nemá nikde inde vedený bežný účet.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „No to nemám.“

**Zamestnanec účastníka konania 2:** „Nemáte žiadny bežný účet v súčasnosti.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Nič nemám. Manžel má iba.“

**Zamestnanec účastníka konania 2:** „Super. Takže ak ak tedaa splňame tieto podmienky tak je to v poriadku.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mhh“

**Zamestnanec účastníka konania 2:** „Môžeme takýto základný bankový účet otvoriť.“

Potom sa člen dohliadacieho tímu spýtal zamestnanca účastníka konania na všetky náležitosti, ktoré bude potrebovať, ak by chcel uzatvoriť zmluvu o poskytovaní základného bankového produktu, načo zamestnanec účastníka konania doplnil informácie o základnom bankovom produkte:

(čas 06:08)

**Zamestnanec účastníka konania 2:** „A ten účet je absolútne bezpoplatkový. Dostanete k nemu platobnú kartu, ktor, na ktorej je limit dvestopäťdesiat Eur.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mm“

**Zamestnanec účastníka konania 2:** „Ee to znamená, že do takéhoto limitu maximálne denne si viete vyberať...“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Denne. Aha. Dobre“

**Zamestnanec účastníka konania 2:** „Ááno. E s tým, že je to Visa Electron, klasická tá základná karta, ale môžete platiť a vyberať z bankomatov našich proste bez poplatku.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mhh“

**Zamestnanec účastníka konania 2:** „Takže nemusíte vlastne za nič zaplatiť. Aj vklady a výbery dokonca na na pokladni a tak sú bez poplatku (nerozumieť poslednému slovu zamestnanca účastníka konania).“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Aj internetbanking“

**Zamestnanec účastníka konania 2:** „Aj internetbanking“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Áano“

**Zamestnanec účastníka konania 2:** „Mh. Presne tak. Takže akože za týchto podmienok...“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Za nula eur?“

**Zamestnanec účastníka konania 2:** „Áano. Ten účet je bez poplatku.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mhh“

**Zamestnanec účastníka konania 2:** „Ak nemá klient vyšší príjem ako štyristo Eur. Presne tak.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „No a keď teraz mám? Tak ho nemôžem...“

**Zamestnanec účastníka konania 2:** „Ale koľko ešte budete mať takýto?“

**Člen dohliadacieho tímu:** „No ešte štyri mesiace, tri.“

**Zamestnanec účastníka konania 2:** „Tak“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Takže to ešte asi si...A niečo iné?“

**Zamestnanec účastníka konania 2:** „Daj kalkulačku. Lebo potom keď si otvoríte nový účet, keď si otvoríte iný účet nejaký, tak potom zase ten treba zrušiť a za štyri mesiace otvoriť ten základný bankový produkt.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mhh. A niečo také, že neni obmedzený príjmom, niečo také nie je?“

**Zamestnanec účastníka konania 2:** „Ee jasné. Eee. Dobre. My môžeme mať aj klasický bežný účet, taký jak my ponúkame naším bežným klientom, ale tam už sú nejaké podmienky, aby bol ten účet bez poplatku.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mhh“

**Zamestnanec účastníka konania 2:** „Čiže tam, ten kreditný obrat ako som spomínala musí byť minimálne štyristo Eur, tri trvalé platby a päť krát použiť platobnú kartu.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mhh“

**Zamestnanec účastníka konania 2:** „A vtedy je účet bez poplatku v našej banke. Taký ten balíčkový klasický aký využívajú klienti, nie tento základný bankový.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Čiže ten, zo zákona, musí byť iba tých štyristo eur, že?“

**Zamestnanec účastníka konania 2:** „Áano, á. A teraz je koľko? Štyristo“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Noo viacej. Sedemsto.“

**Zamestnanec účastníka konania 2:** „Noo. Takže nie. To to určite teraz nie.“

Zamestnanec účastníka konania sa snažil vypočítať ročnú sumu príjmov z aktuálneho príjmu člena dohliadacieho tímu so započítaním materských dávok po štyroch mesiacoch. Pri výpočte zistili, že podmienka pripísania platobných prostriedkov na základný bankový produkt 5.600,- Eur, počas obdobia kalendárneho roka, by nebola splnená. Člen dohliadacieho tímu sa spýtal zamestnanca účastníka konania, či je možné otvoriť základný

bankový produkt, až keď pôjde na materskú dovolenku. Zamestnanec účastníka konania odpovedal:

(čas: 08:42)

**Zamestnanec účastníka konania 2:** „Áno. Ja akože neviem aké by to z toho vznikli následky, hej? To ešte nikdo nepovedal.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mhm“

**Zamestnanec účastníka konania 2:** „Ale je tam teda s tak v tých podmienkach je napísané, že menej ako štyristo, maximálny príjem na ten účet za rok musí byť, môže byť päťšesťsto. Ja neviem či to bude banka sledovať a potom budú sankcie...“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Jasné“

**Zamestnanec účastníka konania 2:** „...to nám k tomuto ešte nikdo nič nepovedal, lebo to je niečo čerstvé, nové. Ale ee ja by som to asi teda, aby sme toooo...“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Čiže počkať mám.“

**Zamestnanec účastníka konania 2:** „Nooo“

Následne zamestnanec účastníka konania 2 uviedol členovi dohliadacieho tímu, že v prípade balíku Pohoda si môže nastaviť limit na kartu tisíc Eur a že tam nemá len taký obmedzený základný balík.

Následne zamestnanec účastníka konania 2 uviedol opätovne podmienky pre získanie bežného účtu účastníka konania zadarmo.

**Člen dohliadacieho tímu:** „A potom by sa dalo prejsť na ten...“

**Zamestnanec účastníka konania 2:** „Tento sa musí zrušiť...“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Zrušiť“

**Zamestnanec účastníka konania 2:** „...a založiť sa ten základný.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Hmm. No tak asi by som došla o tie tri mesiace.“

**Zamestnanec účastníka konania 2:** „Kľudne. Premyslite si to.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Hej“

**Zamestnanec účastníka konania 2:** „Porozprávajte sa dobre za týchto podmienok. Nechám...“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mhh“

**Zamestnanec účastníka konania 2:** „...to už teda na Vás ako sa rozhodnete. Dobre? Nech sa Vám páči.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Ďakujem Vám pekne.“

**Zamestnanec účastníka konania 2:** „Dovidenia“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Aj...Také niečo čo by som si mohla zobrať so sebou a s manželom to...“

**Zamestnanec účastníka konania:** „Kľudne aj toto“

**Člen dohliadacieho tímu:** „...toto. A o tom. Tom lacnom...“

**Zamestnanec účastníka konania:** „Mhh“

**Člen dohliadacieho tímu:** „...balíč základnom či aký to je“

**Zamestnanec účastníka konania:** „Mhh. Pozrem Vám a vytlačím Vám k tomu podklady.“

**Zamestnanec účastníka konania (čas 14:14):** „Dobre. Takže prinesiem Vám to...“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mhh“

**Zamestnanec účastníka konania:** „...tie základné.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Dobre“

**Zamestnanec účastníka konania** (čas 15:08): „Nech sa páči. To je ten základný bankový.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mhh“

**Zamestnanec účastníka konania:** „To je vlastne, že je to, tu je suma poplatku, aké sú tam podmienky a teda čo to všetko zahrňa.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mhh. Dobre. Ja si to pozrem. Toto je také čo môžem ako aj v obchode hej?“

**Zamestnanec účastníka konania:** „Áno“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Bezkontaktná“

**Zamestnanec účastníka konania:** „Áno. Áno.“

Následne bol ukončený nákupný rozhovor medzi členom dohliadacieho tímu a zamestnancom účastníka konania.

## **2.2. Skutkový stav kontrolného zaobstarávania finančných služieb pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania: Račianska 21, 931 02 Bratislava**

Dňa 18.02.2016 na základe udeleného poverenia vykonal člen dohliadacieho tímu dohľad pod utajenou identitou v pobočke Československej obchodnej banky, a.s., účastníka konania, nachádzajúcej sa na ulici Račianska 21, 831 02 Bratislava.

Člen dohliadacieho tímu vstúpil do pobočky účastníka konania a viedol rozhovor so zamestnancom účastníka konania. Člen dohliadacieho tímu zaznamenával rozhovor pri kontrolnom zaobstaraní finančných služieb pod utajenou identitou formou zvukového záznamu na diktafón. Zvukový záznam tohto rozhovoru je označený ako: 1707-2016\_ČSOB\_Račianska\_BA\_BZ\_20160218.wav; veľkosť zvukového záznamu predstavuje 63 614 976 bajtov a dĺžka zvukového záznamu je 12 minút a 21 sekúnd (ďalej len „**Zvukový záznam BA**“) a je súčasťou spisu o dohľade na mieste pod utajenou identitou. Zvukový záznam BA je založený v spise č. OFS-1707/2016, č. reg. záznamu 12 označený ako „**ČSOB\_CD\_nahrávky**“.

### **Prepis Zvukového záznamu BA:**

Člen dohliadacieho tímu požiadal zamestnanca účastníka konania o informácie ohľadne otvorenia osobného účtu. Zamestnanec účastníka konania sa spýtal, či člen dohliadacieho tímu využíva v niektorej banke alebo pobočke zahraničnej banky bežný účet. Člen dohliadacieho tímu zamestnancovi účastníka konania oznámil, že je momentálne nezamestnaný a má spoločný účet s manželom. Následne člen dohliadacieho tímu informoval zamestnanca účastníka konania, že manžel člena dohliadacieho tímu informoval člena dohliadacieho tímu o zvýhodnených účtoch aj pre ľudí, ktorí nemajú príjem. Zamestnanec účastníka konania predstavil členovi dohliadacieho tímu osobný účet účastníka konania, so všetkými výhodami a podmienkami, ktoré by mal klient splniť na zníženie poplatku za vedenie bežného účtu. Po týchto informáciách sa člen dohliadacieho tímu spýtal na legislatívny účet.

(čas: 07:08)

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mhh. A ten čo je ako ten legi eee ten vládny alebo ja neviem ako sa to nazýva, alebo čo to je, tak tam sú nejaké obmedzenia v týchto platbách alebo je to tiež také isté“

**Zamestnanec účastníka konania:** „Mmmm. Pozriem saaa. Priznám sa, že toto vôbec zatiaľ, úprimne zatiaľ sme ešte nerobili ani jeden.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mhh“

**Zamestnanec účastníka konania:** „Ani jeden sme nerobili. Klientom toto viac vyhovovala táto možnosť, že...“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Áno“

**Zamestnanec účastníka konania:** „...že tam majú túto možnosť.“

Zamestnanec účastníka konania si vyhľadal informácie o legislatívnych účtoch v systéme banky.

**Zamestnanec účastníka konania** (čas 08:54): „Základná podmienka je, v podstate v oboch prípadoch, je nula alebo tri eurá je to, že tam nesmie ten príjem vyšší ako štyristo euro mesačne a ročne nesmie presiahnuť päťtisícšesťsto euro. Prvá podmienka. Druhá je že nemá iný platobný účet.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mhh. Tak to nemám. Tak na moje meno nie. Takže to, to by spĺňalo momentálne aj ten príjem by sa s, by spĺňal. Kým nepracujem tak určite. Nevie. No musela by som sa s manželom dohodnúť, lebo nie z jeho účtu sú na napríklad nastavené tie pravidelné platby, takže to by sme museli nejako teda, že či by sa to oplátilo kvôli tým úlavám...“

**Zamestnanec účastníka konania:** „Mhh“

**Člen dohliadacieho tímu:** „...alebo nejak tak. A k tomuuu, k tomu druhému účtu máte nejaké informácie, aby som si to mohla nejak, nejak pre porovnať alebo teda porozmýšľať o tom či vôbec je aj to vôbec pre mňa nejak.“

Zamestnanec účastníka konania vytlačil a odovzdal informácie zo sadzobníka poplatkov. Následne bol ukončený nákupný rozhovor medzi členom dohliadacieho tímu a zamestnancom účastníka konania.

### **2.3. Skutkový stav kontrolného zaobstarávania finančných služieb pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania: Dolná 12, 974 01 Banská Bystrica**

Dňa 07.03.2016 na základe udeleného poverenia vykonal člen dohliadacieho tímu dohľad pod utajenou identitou v pobočke Československej obchodnej banky, a.s., účastníka konania, nachádzajúcej sa na ulici Dolná 12, 974 01 Banská Bystrica.

Člen dohliadacieho tímu vstúpil do pobočky účastníka konania a viedol rozhovor so zamestnancom účastníka konania. Člen dohliadacieho tímu zaznamenával rozhovor pri kontrolnom zaobstaraní finančných služieb pod utajenou identitou formou zvukového záznamu na diktafón. Zvukový záznam tohto rozhovoru je označený ako: 1707-2016\_ČSOB\_Dolná\_BB\_SB\_20160307.wav; veľkosť zvukového záznamu predstavuje 95 578 112 bajtov a dĺžka zvukového záznamu je 18 minút a 3 sekundy (ďalej len „**Zvukový záznam BB**“) a je súčasťou spisu o dohľade na mieste pod utajenou identitou. Zvukový záznam BB je založený v spise č. OFS-1707/2016, č. reg. záznamu 12 označený ako „**ČSOB\_CD\_nahrávky**“.

#### **Prepis Zvukového záznamu BB:**

Člen dohliadacieho tímu požiadal zamestnanca účastníka konania o informácie ohľadne otvorenia osobného účtu. Zamestnanec účastníka konania predstavil osobný účet účastníka konania, so všetkými výhodami a podmienkami, ktoré po splnení znížia poplatok za vedenie účtu. Po týchto informáciách sa člen dohliadacieho tímu spýtal na lacné účty, o ktorých počul v reklame.

(čas: 04:13)

**Člen dohliadacieho tímu:** „A keď sa môžem spýtať eeeh nijak, nijaký iný bežný účet mi neviete ponúknuť s nejakým, teraz bola nejaká reklama ohľadne lacných poplatkov za účet. Za vedenie účtu.“

**Zamestnanec účastníka konania:** „No ved' to je tento.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „To je tento?“

**Zamestnanec účastníka konania:** „Mhh“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Ale...“

**Zamestnanec účastníka konania:** „Či mi...“

**Člen dohliadacieho tímu:** „...tam sa spomínalo myslím okolo troch eur alebo tak nejak. Mmm“

**Zamestnanec účastníka konania:** „Jaaaj myslíte základný balíček.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Áno.“

**Zamestnanec účastníka konania** (čas 04:33): „A vyyy eee. No máme potom dva. V podstate tam ide. To sú tie vlastne ako eee š tie balíčky také základné pre klientov...“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mhh“

**Zamestnanec účastníka konania:** „...ktorí nemajú príjem v takej eee, majú príjem menší ako 400,- Euro...“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mhh“

**Zamestnanec účastníka konania:** „...tam potom treba doniesť čestné prehlásenie, že nemôžte mať nikde inde vedený žiadny...“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Áno, áno.“

**Zamestnanec účastníka konania:** „...účet a sú tam trochu obmedzené niektoré veci.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mhh, rozumiem.“

**Zamestnanec účastníka konania:** „Ale sú aj také.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Aaaale...“

**Zamestnanec účastníka konania:** „Aaa vyyy...“

**Člen dohliadacieho tímu:** „...to je len do štyristo euro alebo aj viac?“

**Zamestnanec účastníka konania:** „Do štyristo.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Tie sú bez poplatku pokiaľ viem. Ale máte niečo ohľadne toho?“

**Zamestnanec účastníka konania:** „Moment, keď ak vy viete ako splňať ten kreditný obrat štyristo euro, tak Vám je lepší tento, lebo máte pri ňom viacej naviazaných tých služieb.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mhh“

**Zamestnanec účastníka konania:** „Eee takže. Ale poviem Vám.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Bolo to teraz propagované tak som si chcela porovnať vlastne...“

**Zamestnanec účastníka konania:** „Jasne.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „...a rozhodnúť sa na základe toho, žeee.“

**Zamestnanec účastníka konania:** „Niekde to tu mám, aby som Vám to presne povedala...“

Zamestnanec účastníka konania si vyhľadal informácie a povedal:

(čas 07:14)

**Zamestnanec účastníka konania:** „Áno. Takže to je základný bankový produkt a potom platobný účet so základnými funkciami.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mhh“

**Zamestnanec účastníka konania:** „*To je ono. No a vlastne ten základný tam máte nula, nula, tam je to vlastne bez poplatku.*“

**Člen dohliadacieho tímu:** „*Bez poplatku.*“

**Zamestnanec účastníka konania:** „*Máte v tom vlastne zriadenie bežného účtu, vedenie bežného účtu, zrušenie, ale zrušenie účtu je v každom prípade či je to akýkoľvek účet, je bez poplatku. Čiže aj tento. A výpisy z bežného účtu sú elektronicky. To sú aj pri týchto. Máte k tomu vlastne bezplatne vydanú eee Visu electron kartu. Eee smartbanking aj aj internetbanking je v tom.*“

**Člen dohliadacieho tímu:** „*Mhh*“

**Zamestnanec účastníka konania:** „*No aj platby vlastne. Ale platby len v SR.*“

**Člen dohliadacieho tímu:** „*Mhh*“

**Zamestnanec účastníka konania:** „*To je ten základný.*“

**Člen dohliadacieho tímu:** „*Áno*“

**Zamestnanec účastníka konania:** „*Tam musí byť kreditný obrat do štyristo euro.*“

**Člen dohliadacieho tímu:** „*Mhh.*“

**Zamestnanec účastníka konania:** „*No a potom je ten základný tam sa platí tri eurá mesačne.*“

**Člen dohliadacieho tímu:** „*Mhh. Mhh...*“

**Zamestnanec účastníka konania:** „*A to už...*“

**Člen dohliadacieho tímu:** „*...toto som počula hej niečo.*“

**Zamestnanec účastníka konania:** „*...áno. Aa tam môže byť kreditný obrat nad štyristo euro. Aale v podstate keď viete splňať tento tak tento by nemal byť problém...*“

**Člen dohliadacieho tímu:** „*Mhh*“

**Zamestnanec účastníka konania:** „*... pretože tu neplatíte ani tie tri Eurá pokiaľ viete splňať tie podmienky.*“

**Člen dohliadacieho tímu:** „*Ved' to, že neni som si istá či by som to dokázala splňať preto som sa akože...*“

**Zamestnanec účastníka konania:** „*Mhh*“

**Člen dohliadacieho tímu:** „*...chcela si to porovnať.*“

**Zamestnanec účastníka konania:** „*(zamestnanec účastníka konania uviedol dve slová, ktoré nie sú dobre rozumieť) A čo by bol problém? Čo by ste nevedeli splňať? No myslím si že jedine ak tak jedine kreditný obrat.*“

**Člen dohliadacieho tímu:** „*Mmm.*“

**Zamestnanec účastníka konania:** „*Štyristo eur áno.*“

**Člen dohliadacieho tímu:** „*No ved'.*“

**Zamestnanec účastníka konania:** „*To by ste mali potom ale tento základný bankový...*“

**Člen dohliadacieho tímu:** „*Mhh*“

**Zamestnanec účastníka konania:** „*...produkt. Pritom sa nedá spraviť...*“

**Člen dohliadacieho tímu:** „*Aj by ste mi to mohli nejako nafotiť, aby som si to mohla doma preštudovať?*“

**Zamestnanec účastníka konania:** „*Toto Vám nemôžem dať. Eee to jee, interný doklad eee. A vy nemáte niekde inde zatiaľ účet vedený?*“

**Člen dohliadacieho tímu:** „*Máám. Eee spoločný s exmanželom, ale chcem sa osamostatniť, takže si chcem vytvoriť...*“

**Zamestnanec účastníka konania:** „*Lebo by ste museli...*“

**Člen dohliadacieho tímu:** „*...Viem. Viem.*“

**Zamestnanec účastníka konania:** „*...V podstate nemáte, hej, lebo to je asi na účet.*“

**Člen dohliadacieho tímu:** „*No áno. Áno. Áno na neho je.*“

**Zamestnanec účastníka konania:** „*Mhh. Tam vlastne eee musíte podpísať čestné prehlásenie o príjme že máte maximálne do šesťsto štyristo Euro mesačne za celý rok do päťtisícšesťsto. Aaa vlastne čestné prehlásenie musíte dať aj že nemáte žiadny iný účet...*“



**Člen dohliadacieho tímu:** „Mhh“

**Zamestnanec účastníka konania:** „...ani v iných bankách. Jedna platobná karta tam je teda to som Vám vravela Visa Electron. Bez poplatku tiež. A nedá sa tam povolené prečerpanie zriadiť...“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mhh“

**Zamestnanec účastníka konania:** „...keby ste chceli.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Dobre.“

**Zamestnanec účastníka konania:** „Takžeee...“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Ja si porozmýšľam ešte. Toto si môžem od Vás zobrať tento Váš projekt.“

**Zamestnanec účastníka konania:** „Môžte pravda. Hej. Môžte aspoň Vám takto napíšem. Inak to aj na stránke bude.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mhh“

**Zamestnanec účastníka konania:** „Počkajte (nezrozumiteľné slovo). Aby som Vám to aspoň vytlačila z tade. Aby ste mali prehľad.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mhh. Ďakujem.“

Následne zamestnanec účastníka konania začal opätovne informovať o podmienkach a službách základného bankového produktu:

(čas 15:15)

**Zamestnanec účastníka konania:** „Tak toto je ten základný.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „To je ten do tých štyristo euro.“

**Zamestnanec účastníka konania:** „To je do tých štyristo.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mh, mh.“

**Zamestnanec účastníka konania:** „A toto je ten druhý.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mh“

**Zamestnanec účastníka konania:** „Tu potom máte zhruba o ňom.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Áno.“

**Zamestnanec účastníka konania:** „A tu potom máte typ účtu je štandardný.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mh“

**Zamestnanec účastníka konania:** „Povinný zostatok nula.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mh“

**Zamestnanec účastníka konania:** „Výpis z účtu tu je že elektronický...“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Aha“

**Zamestnanec účastníka konania:** „...a tuto to nie je, ale tu sú zase služby zahrnuté potom v balíku...eeeahm...Zloženie toho...Aha.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Jasne (nie je jednoznačne počuť, čo člen dohliadacieho tímu povedal)“

**Zamestnanec účastníka konania:** „Napríklad tu je vlastne.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mhh. Tam je to vlastne rozpísané.“

**Zamestnanec účastníka konania:** „Tu máte trvalé príkazy neobmedzene, inkasá, pop...“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mhh“

**Zamestnanec účastníka konania:** „...čo ešte prevodné príkazy eee cez internet, na pobočke...“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Tam asi nie sú“

**Zamestnanec účastníka konania:** „...sú spoplatnené.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mhh“

**Zamestnanec účastníka konania:** „Potom tu máte prijatie platby neobmedzene, výbery z bankomatu vlastnej banky sú neobmedzene bez poplatku. Výber z bankomatu v cudzej banky tam nemáte v tom.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mhh“

**Zamestnanec účastníka konania:** „Platby kartou sú neobmedzené. Platobná karta je Visa electron. Elektronické bankovníctvo nič. Mesačný poplatok za balík to máte vlastne, poplatok za za zohľad po po účtu...“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Zo poplatok po zohľadnení ...“

**Zamestnanec účastníka konania:** „Tri eurá.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Áno. Zliav.“

**Zamestnanec účastníka konania:** „A potom tu máte nuly.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mhh“

**Zamestnanec účastníka konania:** „V podstate. Dva eurá výber z bankomatu z cudzej banky.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Aha. Dobre.“

**Zamestnanec účastníka konania:** „Tak“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mhh. To je všetko asi.“

**Zamestnanec účastníka konania:** „Mhh“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Dobre. Super. Veľmi pekne Vám ďakujem ja si to preštudujem.“

**Zamestnanec účastníka konania:** (nezrozumiteľný začiatok vety) „...či som Vám zle niečo ešte nepovedala, ale...Počkajte toto by som Vám mohla dať.“

**Zamestnanec účastníka konania:** „Taký lepší prehľad je.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Aha áno“

**Zamestnanec účastníka konania:** „Základný a tento. Hej?“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Super. Mhh.“

**Zamestnanec účastníka konania:** „A tu si viete porovnať vlastne, čo v tom všetko máte.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mhh, dobre. Veľmi pekne Vám ďakujem za ochotu ste zlatá.“

Následne bol ukončený nákupný rozhovor medzi členom dohliadacieho tímu a zamestnancom účastníka konania.

#### **2.4. Skutkový stav kontrolného zaobstarávania finančných služieb pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania: M. R. Štefánika 2104, 075 01 Trebišov**

Dňa 08.03.2016 na základe udeleného poverenia vykonal člen dohliadacieho tímu dohľad pod utajenou identitou v pobočke Československej obchodnej banky, a.s., účastníka konania, nachádzajúcej sa na ulici M. R. Štefánika 2104, 075 01 Trebišov.

Člen dohliadacieho tímu vstúpil do pobočky účastníka konania a viedol rozhovor so zamestnancom účastníka konania. Člen dohliadacieho tímu zaznamenával rozhovor pri kontrolnom zaobstaraní finančných služieb pod utajenou identitou formou zvukového záznamu na diktafón. Zvukový záznam tohto rozhovoru je označený ako: 1707-2016\_ČSOB\_M. R. Štefánika\_TV\_NZ\_20160308.wav; veľkosť zvukového záznamu predstavuje 32 571 392 bajtov a dĺžka zvukového záznamu je 06 minút a 9 sekúnd (ďalej len „Zvukový záznam TV“) a je súčasťou spisu o dohľade na mieste pod utajenou identitou. Zvukový záznam TV je založený v spise č. OFS-1707/2016, č. reg. záznamu 12 označený ako „ČSOB\_CD\_nahrávky“.

#### **Prepis Zvukového záznamu TV:**

Člen dohliadacieho tímu požiadal zamestnanca účastníka konania o informácie ohľadne otvorenia osobného účtu. Zamestnanec účastníka konania sa pýtal člena dohliadacieho tímu na ďalšie informácie. Člen dohliadacieho tímu zamestnancovi účastníkovi konania povedal, že je nezamestnaný, má 20 rokov a má vedený účet v inej

banke, ale nie je s ním spokojný. Zamestnanec účastníka konania mu ponúkol bežný účet účastníka konania s podmienkami, ktoré ak splní, môže mať tento účet bez poplatku za vedenie účtu. Súčasne sa zamestnanec účastníka konania spýtal člena dohliadacieho tímu, či študuje. Člen dohliadacieho tímu odpovedal:

(čas: 02:19)

**Člen dohliadacieho tímu:** „Nie neštudujem ani nepracujem.“

**Zamestnanec účastníka konania:** „Teda študentský účet už nemôžeme otvoriť. No u nás, aby bol účet zadarmo sú neaké podmienky. Musí každý mesiac chodiť aspoň štyristo euro na účet, päť platieb kartou“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Aha“

**Zamestnanec účastníka konania:** „A tri trvalé príkazy“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Čiže bez toho sa to nedá?“

**Zamestnanec účastníka konania:** „Bez toho sa nedá, ale jedine vlastne, že by ste využila možnosť potom, že otvoríte...od prvého januára sú v platnosti také účty, ktoré eee sú vládne.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Aha“

**Zamestnanec účastníka konania:** „To znamená...Majú svoje výhody aj nevýhody. Eee ten účet sa dá otvoriť aj s nulou, ak prehlásite, že Váš príjem je nižší jak štyristo Euro.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mhh“

Následne zamestnanec účastníka konania zistil banku, v ktorej má člen dohliadacieho tímu aktuálne otvorený bežný účet, a odporučil členovi dohliadacieho tímu, aby išiel do banky, kde má otvorený účet, a tam požiadal o zmenu účtu na Základný bankový produkt. Na základe týchto informácií požiadal člen dohliadacieho tímu zamestnanca účastníka konania o informácie o Základnom bankovom produkte:

(čas 04:11)

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mhh. Alebo mi nemôžete niečo dať neaký leták aby som si to doma preštudovala alebo niečo také?“

**Zamestnanec účastníka konania:** „K osobnému účtu?“

**Člen dohliadacieho tímu (čas 04:17):** „To k tým účtom. Osobným účtom alebo tam čo ste vraveli, že je ten nový...“

**Zamestnanec účastníka konania:** „...K tomu leták nemáme, ale v cenníku služieb je to potom na internete, v sadzobníku poplatkov.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Aha. No dobre.“

Člen dohliadacieho tímu spomenul, že kamarátka hovorila o účtoch zo zákona.

**Člen dohliadacieho tímu:** „Noo. Tak neviem aký má či ako to je. No len proste sme sa tak rozprávali, že ho má zadarmo, potom sme sa tiež bavili, že sú vraj neaké nové tie zo zákona tak neviem či to...“

**Zamestnanec účastníka konania (čas 05:01):** „Toto som myslel aj ja zo zákona vlastne ten by sa Vám hodil momentálne možno.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mhh“

**Zamestnanec účastníka konania (čas 05:06):** „Ale tam je podmienka, že musíte čestne prehlásiť, že Váš príjem, alebo neviem obrat na účte...“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mhh“

**Zamestnanec účastníka konania:** „...nebude vyšší ako štyristo Euro a zároveň, žee nemáte účet hej.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Áno, áno“

**Zamestnanec účastníka konania:** „Čo máte zjavne teda.“

Následne bol ukončený nákupný rozhovor medzi členom dohliadacieho tímu a zamestnancom účastníka konania.

### **3. Právna kvalifikácia porušení**

Podľa ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) ZOS: „Predávajúci nesmie... používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.“

V súlade s ustanovením § 7 ods. 1 ZOS: „Nekalé obchodné praktiky sú zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.“

Podľa ustanovenia § 7 ods. 2 ZOS: „Obchodná praktika sa považuje za nekalú, ak

- a) je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti,
- b) podstatne narušuje alebo môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov.“

V zmysle ustanovenia § 7 ods. 4 ZOS: „Za nekalú obchodnú praktiku sa považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9. Zoznam obchodných praktík, ktoré sa za každých okolností považujú za nekalé, je v prílohe č. 1.“

Podľa ustanovenia § 8 ods. 1 ZOS: „Obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k

- a) existencii produktu alebo k povahe produktu,
- b) hlavným znakom produktu, ako sú jeho dostupnosť, výhody, riziká, vyhotovenie, zloženie, príslušenstvo, servis zákazníkovi po predaji produktu a vybavovanie reklamácie, výrobný postup a dátum výroby alebo dodávky, spôsob dodania, účel použitia, možnosti využitia, množstvo, špecifikácia, jeho zemepisný alebo obchodný pôvod alebo očakávané výsledky použitia, alebo výsledky a podstatné ukazovatele skúšok alebo kontrol vykonaných na produkte,
- c) rozsahu záväzkov predávajúceho, motívom pre obchodnú praktiku a k charakteru procesu predaja, akékoľvek vyhlásenie alebo symbol týkajúci sa priameho alebo nepriameho sponzorstva alebo schválenia predávajúceho alebo produktu,
- d) cene alebo k spôsobu výpočtu ceny alebo existencie osobitnej cenovej výhody,
- e) potrebe servisu, náhradného dielu, výmeny alebo opravy,
- f) osobe, vlastnosti a právu predávajúceho alebo jeho splnomocnenca, ako sú jeho totožnosť a majetok, kvalifikácia, postavenie, uznanie, členstvo v organizáciách alebo jeho väzby a vlastníctvo práv vyplývajúcich z priemyselného, obchodného alebo duševného vlastníctva alebo jeho ocenenia a vyznamenania, alebo
- g) právu spotrebiteľa vrátať práva na výmenu dodaného produktu alebo vrátenie peňazí podľa osobitného predpisu<sup>14)</sup> alebo k rizikám, ktorým môže byť vystavený.“

V súlade s ustanovením § 8 ods. 3 ZOS: „Obchodná praktika sa tiež považuje za klamlivú, ak s prihliadnutím na jej charakter, okolnosti a obmedzenia komunikačného prostriedku opomenie podstatnú informáciu, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým zapríčiňuje alebo môže

zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.“

Podľa ustanovenia § 8 ods. 4 ZOS: „Za klamlivé opomenutie sa tiež považuje, ak predávajúci skrýva alebo poskytuje nejasným, nezrozumiteľným, viacvýznamovým alebo nevhodným spôsobom podstatné informácie uvedené v odseku 3, alebo neoznámí obchodný účel obchodnej praktiky, ibaže je zrejmý z kontextu, pričom v dôsledku klamlivého opomenutia priemerný spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neprijal.“

V súlade s ustanovením § 24 ods. 10 Zákona o dohľade: „Ak sa v konaní vyskytne predbežná otázka, ktorá má význam pre posudzovanie skutkového stavu veci a rozhodovanie Národnej banky Slovenska, pričom o tejto otázke už právoplatne rozhodol iný príslušný orgán, týmto rozhodnutím je Národná banka Slovenska viazaná. Inak Národná banka Slovenska môže sama posúdiť predbežnú otázku alebo dať príslušnému orgánu podnet na začatie konania o predbežnej otázke. Národná banka Slovenska si však nemôže ako o predbežnej otázke urobiť úsudok o spáchaní a páchatel'ovi trestného činu, o spáchaní a páchatel'ovi priestupku alebo iného správneho deliktu ani o osobnom stave fyzickej osoby alebo o existencii právnickej osoby, ak rozhodovanie o týchto veciach patrí súdu alebo inému príslušnému orgánu verejnej moci.“

Podľa ustanovenia § 35e ods. 2 Zákona o dohľade: „Národná banka Slovenska je aj v rámci vykonávania svojej pôsobnosti v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov príslušná ako predbežnú otázku posudzovať nekalé obchodné praktiky dohliadaných subjektov a neprijateľné podmienky v zmluvách o poskytnutí finančnej služby; týmto nie je dotknuté ustanovenie § 2 ods. 3 a § 24 ods. 10.“

Koncepcia inštitútu nekalých obchodných praktík vychádza z modelu priemerného spotrebiteľa, ktorý je kritériom pri posudzovaní nekalosti obchodnej praktiky. Koncept priemerného spotrebiteľa je zahrnutý v definícii klamlivého konania a klamlivého opomenutia uvedeného v ustanovení § 8 ZOS a ďalej ho rozvádza aj ustanovenie § 7 ods. 2 písm. b) ZOS a bol do právneho poriadku Slovenskej republiky prevzatý v dôsledku transpozície Smernice Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES z 11. mája 2005 o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu, a ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 84/450/EHS, smernice Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (ďalej len „**Smernica 2005/29**“).

Pre dosiahnutie účelu Smernice 2005/29, ktorým je zabezpečenie harmonizácie a zároveň proporcionality jednotlivých národných legislatív v oblasti ochrany spotrebiteľa, vychádzajúc z dovtedajšej judikatúry Súdneho dvora Európskej Únie, kritériom posudzovania nekalosti obchodných praktík je tzv. priemerný spotrebiteľ, ktorého striktná legálna definícia, v záujme zabezpečenia možnosti aplikácie na široké spektrum prípadov, absentuje.

Pri interpretácii pojmu je potrebné vychádzať z eurokonformného výkladu, vyplývajúceho z bodov 18 a 19 recitálu Smernice 2005/29, judikatúry Súdneho dvora Európskej Únie (napr. C- 210/95; Gut Springheide and Tusky v. Oberkreisdirektor des Kreises Steinfur; C – 435/2011, CHS Tour Services GmbH v. Team4 Travel GmbH), ale i rôznych ďalších pomocných materiálov, ako napr. Usmernenie k vykonávaniu/uplatňovaniu Smernice 2005/29/ES o nekalých obchodných praktikách COM (2016)320.

Z uvedeného je možné uviesť, že priemerným spotrebiteľom je spotrebiteľ, ktorý je v rozumnej miere dobre informovaný, vnímavý a obozretný, pri zohľadnení sociálnych, kultúrnych a jazykových faktorov. Zároveň sa pojem priemerného spotrebiteľa nezakladá na štatistickom

zistení, ale výlučne na individuálnom posúdení typickej reakcie priemerného spotrebiteľa v konkrétnom prípade kompetentným vnútroštátnym orgánom na základe vlastnej úvahy, so zreteľom na judikatúru Súdneho dvora (recitál 18 Smernice 2005/29).

V súlade s ustanovením čl. 5 (2)(b) Smernice 2005/29 je potrebné zohľadňovať priemerného člena skupiny adresátov, ktorým je konkrétny produkt určený. Pri klasifikácii priemerného spotrebiteľa je potrebné vziať do úvahy možnosť zmeny úrovne pozornosti priemerného spotrebiteľa v závislosti od druhu/kategórie tovaru alebo služby (C-342/97; Lloyd Schuhfabrik Meyer & Co. GmbH).

V prípade základného bankového produktu sa jedná o produkt, ktorý je nepochybne zameraný predovšetkým na nízkoprijemové skupiny spotrebiteľov, čo možno vyvodiť z dôvodovej správy k zákonu č. 234/2012 Z. z. ktorým sa dopĺňa zákon č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ktorým bol zavedený základný bankový produkt do právneho poriadku Slovenskej republiky, v zmysle ktorej: „...Cieľom je, aby spotrebiteľia, najmä sociálne znevýhodnení, ktorí nevyužívajú bežný účet a základné platobné služby ich mohli začať využívať za primeraný poplatok a aby tí sociálne znevýhodnení spotrebiteľia, ktorí už síce využívajú bežný účet, aby ho mohli využívať za priaznivejších cenových podmienok tým spôsobom, že zrušia svoj doterajší bežný účet, resp. iné účty a zriadia si základný bankový produkt po splnení ďalších zákonom stanovených podmienok.“ V rámci skupiny sociálne znevýhodnených spotrebiteľov je pritom možné rozumne predpokladať (nie bez výnimky, ale vo všeobecnosti) nižší stupeň vzdelanostnej úrovne, nižšiu mieru obozretnosti a informovanosti.

Zároveň orgán dohľadu poukazuje na to, že základný bankový produkt, ako aj platobný účet so základnými funkciami, sú kategóriou finančných produktov, ktorú je možné považovať za kategóriu nie zásadne zložitej povahy či zásadného finančného významu. Preto je možné pri takomto type produktov legitímne predpokladať a očakávať, že úroveň obozretnosti priemerného spotrebiteľa bude nižšia, ako v prípade produktu s významným finančným dopadom, so zásadne zložitou a obsiahlou úpravou práv a povinností zmluvných strán.

Naopak, so zohľadnením vyššie uvedených skutočností, nie je legitímnym očakávanie, že priemerný spotrebiteľ relevantnej skupiny spotrebiteľov, by predpokladal nepravdivosť, nesprávnosť alebo neúplnosť informácií získaných od účastníka konania. Rozumná miera informovanosti a obozretnosti priemerného spotrebiteľa nevyžaduje, aby spotrebiteľ bol nedôverčivý, aby sám aktívne overoval informácie získané od účastníka konania aj iným spôsobom.

Orgán dohľadu z vyššie uvedených dôvodov zohľadnil aj uvedené skutočnosti pri posudzovaní typickej reakcie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k obchodným praktikám účastníka konania vytýkaným v tomto rozhodnutí.

Orgán dohľadu ďalej poukazuje na právne závery konštatované v rozsudku Súdneho dvora Európskej únie zo dňa 16. apríla 2015 vo veci C-388/13, Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság proti UPC Magyarország Kft, v zmysle ktorých:

- Skutočnosť, že k vytýkanému správaniu obchodníka došlo iba raz a že sa dotýkalo iba jediného spotrebiteľa, nie je relevantná pre možnosť posúdenia obchodnej praktiky ako nekalej. Tak definície uvedené v článku 2 písm. c) a d), článku 3 ods. 1 a článku 6 ods. 1 Smernice o nekalých obchodných praktikách, ako ani táto Smernica posudzovaná v celku, neobsahujú nič, čo by nasvedčovalo tomu, že konanie obchodníka alebo

opomenutie konania musí mať opakovanú povahu, alebo sa musí týkať viac ako jedného spotrebiteľa.

- Pre posúdenie obchodnej praktiky ako nekalej nie je relevantná údajne neúmyselná povaha správania, ako ani vznik škody na strane spotrebiteľa. Článok 11 Smernice o nekalých obchodných praktikách výslovne stanovuje, že uplatnenie opatrení prijatých členskými štátmi na účely boja proti nekalým obchodným praktikám je nezávislé od úmyslu či nedbanlivosti, ani od skutočnej škody na strane spotrebiteľa.
- Ako vyplýva z použitia pojmu „spôsobilá“, článok 6 Smernice o nekalých obchodných praktikách má v zásade preventívny charakter, čím na účely uplatňovania tohto článku postačuje, ak obchodník poskytne objektívne nepravdivú informáciu, ktorá môže nepriaznivo ovplyvniť rozhodnutie spotrebiteľa.
- Cieľ sledovaný Smernicou o nekalých obchodných praktikách, ktorý spočíva v plnej ochrane spotrebiteľov pred praktikami tohto druhu, vychádza zo skutočnosti, že spotrebiteľ sa voči obchodníkovi nachádza v znevýhodnenom postavení, pokiaľ ide o úroveň informovanosti, keďže sa musí považovať za hospodársky slabšieho a právne menej skúseného ako jeho zmluvný partner (pozri rozsudok *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs*, C-59/12, EU:C:2013:634, bod 35). Vzhľadom na predchádzajúce úvahy musí byť teda tvrdenie obchodníka, že si spotrebiteľ v prejednávanej veci sám mohol zadovážiť správnu informáciu, považované za irelevantné.

Podľa ustanovenia § 27c ods. 16 ZoB: „*Banka a pobočka zahraničnej banky sú povinné bezplatne sprístupniť informácie podľa odseku 16 na webovom sídle banky a pobočky zahraničnej banky a v prevádzkových priestoroch banky a pobočky zahraničnej banky; na žiadosť spotrebiteľa sú povinné poskytnúť informácie podľa odseku 17 bezplatne v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu.*“<sup>72d)</sup>

Počas výkonu dohľadu na mieste pod utajenou identitou v rámci kontrolných zaobstarávaní finančných služieb v rôznych pobočkách účastníka konania boli zistené porušenia právnych predpisov účastníka konania, ktorý sa dopustil nekalých obchodných praktík v rozpore s ustanovením § 4 ods. 2 písm. c) ZOS a porušením ustanovenia § 27c ods. 16 ZoB tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia. Orgán dohľadu k právnej kvalifikácii jednotlivých porušení uvádza nasledovné.

### **3.1. Použitie klamlivých obchodných praktík podľa ustanovenia § 8 ods. 1 písm. b) ZOS (časť I.1. výroku tohto rozhodnutia)**

Podľa ustanovenia § 8 ods. 1 písm. b) ZOS: „*Obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k ... b) hlavným znakom produktu, ako sú jeho dostupnosť, výhody, riziká, vyhotovenie, zloženie, príslušenstvo, servis zákazníkovi po predaji produktu a vybavovanie reklamácie, výrobný postup a dátum výroby alebo dodávky, spôsob dodania, účel použitia, možnosti využitia, množstvo, špecifikácia, jeho zemepisný alebo obchodný pôvod alebo očakávané výsledky použitia, alebo výsledky a podstatné ukazovatele skúšok alebo kontrol vykonaných na produkte,...*“.

Orgán dohľadu v súlade s ustanovením § 35e ods. 2 Zákona o dohľade predbežne posúdil, že konanie účastníka konania uvedené v časti I.1. výroku tohto rozhodnutia napĺňa znaky nekalej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 8 ods. 1 písm. b) ZOS. Účastník konania

sa dopustil použitia tejto nekalej obchodnej praktiky dvomi skutkami, pričom ku kvalifikácii orgán dohľadu uvádza nasledovné.

### **K časti I.1. písm. a) výroku tohto rozhodnutia**

Podľa ustanovenia § 27c ods. 10 ZoB: „*Banka a pobočka zahraničnej banky sú povinné v rámci základného bankového produktu poskytnúť bankové služby v mene euro v rozsahu a spôsobom ustanoveným všeobecne záväzným právnym predpisom, ktorý vydá ministerstvo; týmto všeobecne záväzným právnym predpisom sa ustanoví aj maximálna výška poplatku za základný bankový produkt.*“

Ustanovenie § 27c ods. 10 ZoB ustanovuje povinnosť banky, účastníka konania, poskytovať bankové služby v rámci základného bankového produktu v rozsahu, ktorý ustanovila vyhláška Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 41/2016 Z. z. o základnom bankovom produkte.

V súlade s § 1 Vyhlášky: „*V rámci základného bankového produktu sa poskytujú tieto bankové služby:*

- a) zriadenie platobného účtu, vedenie platobného účtu a zrušenie platobného účtu,*
- b) **neobmedzený počet platobných operácií v mene euro na území Slovenskej republiky vykonávaných***
  - 1. vkladom finančných prostriedkov v hotovosti na platobný účet v mieste, kde banka alebo pobočka zahraničnej banky vykonáva svoju činnosť,*
  - 2. **výberom finančných prostriedkov v hotovosti z platobného účtu***
    - 2a. bez použitia medzinárodnej debetnej platobnej karty v mieste, kde banka alebo pobočka zahraničnej banky vykonáva svoju činnosť,*
    - 2b. medzinárodnou debetnou platobnou kartou prostredníctvom bankomatov príslušnej banky alebo pobočky zahraničnej banky,***
  - 3. bezhotovostným prevodom finančných prostriedkov z platobného účtu alebo na platobný účet, úhradou vrátane trvalého príkazu na úhradu alebo inkasom vrátane trvalého príkazu na inkaso*
    - 3a. v mieste, kde banka alebo pobočka zahraničnej banky vykonáva svoju činnosť,*
    - 3b. prostredníctvom technických zariadení umožňujúcich vzdialený prístup k platobnému účtu,*
  - 4. bezhotovostným prevodom finančných prostriedkov prostredníctvom medzinárodnej debetnej platobnej karty u osoby, ktorá prijíma platobné karty,*
- c) vydanie jednej medzinárodnej debetnej platobnej karty a každá automatická obnova po skončení jej platnosti.“*

Ustanovenie § 27c ods. 10 ZoB v spojení s ustanovením § 1 písm. b) bod 2b Vyhlášky zakotvuje povinnosť banky a pobočky zahraničnej banky v rámci základného bankového produktu poskytovať **neobmedzený počet platobných operácií** v mene euro na území Slovenskej republiky vykonávaných medzinárodnou debetnou platobnou kartou prostredníctvom bankomatov príslušnej banky alebo pobočky zahraničnej banky.

V súlade s vyššie uvedeným tak účastník konania, banka alebo pobočka zahraničnej banky, nie je oprávnený žiadnym spôsobom obmedzovať služby alebo rozsah služieb poskytovaných v rámci základného bankového produktu, a to či už stanovením denného limitu alebo maximálneho počtu platobných operácií vykonávaných medzinárodnou debetnou platobnou kartou prostredníctvom bankomatov príslušnej banky alebo pobočky zahraničnej banky.



Prepis relevantnej časti Zvukového záznamu NR vyhotoveného členom dohliadacieho tímu a skutkového stavu pri výkone dohľadu na mieste pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania nachádzajúcej sa na ulici Fraňa Mojtu 4, 949 01 Nitra:

(Zvukový záznam NR; čas 06:05)

**Zamestnanec účastníka konania 2:** „A ten účet je absolútne bezpoplatkový. Dostanete k nemu platobnú kartu, ktor, na ktorej je limit dvestopäťdesiat Eur.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mm“

**Zamestnanec účastníka konania 2:** „Ee to znamená, že do takéhoto limitu maximálne denne si viete vyberať...“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Denne. Aha. Dobre.“

**Zamestnanec účastníka konania 2:** „Ááno. E s tým, že je to Visa Electron, klasická tá základná karta, ale môžete platiť a vyberať z bankomatov našich proste bez poplatku.“

Zo Zvukového záznamu NR, ako aj z vyššie uvedeného prepisu rozhovoru medzi členom dohliadacieho tímu a zamestnancom účastníka konania je zrejmé, že zamestnanec účastníka konania poskytol spotrebiteľovi (členovi dohliadacieho tímu) informáciu o existencii denného limitu vo výške 250,- Eur pre čerpanie peňažných prostriedkov medzinárodnou debetnou platobnou kartou prostredníctvom bankomatov účastníka konania. V rámci predajného rozhovoru zamestnanec účastníka konania zároveň uviedol členovi dohliadacieho tímu, že v prípade využitia komerčného produktu účastníka konania s názvom „Účet Pohoda“ si je možné nastaviť limit pre čerpanie peňažných prostriedkov platobnou kartou vo výške 1.000,- Eur, čím v porovnaní zamestnanec účastníka konania zvyhodňoval komerčný produkt účastníka konania.

Orgán dohľadu pre úplnosť poukazuje na skutočnosť, že platobné karty poskytované účastníkom konania ku komerčným produktom bežných účtov účastníka konania s názvom „Účet Pohoda“ a „Účet Extra Pohoda“ majú určený maximálny denný limit platobných operácií vo výške 3.000,- Eur a k študentskému účtu „Študentský účet Fun“ je nastavený maximálny denný limit platobných operácií vo výške 2.000,- Eur. Vo všetkých prípadoch komerčných bežných účtov účastníka konania, „Účet Pohoda“, „Účet Extra Pohoda“, „Študentský účet Fun“ a dokonca aj pri detskom účte „Detský účet Sloník“ má držiteľ platobnej karty oprávnenie si individuálne nastaviť denný limit platobných operácií vykonávaných platobnou kartou prostredníctvom bankomatov účastníka konania. Vyššie uvedená skutočnosť je zrejmá z printscreenov obrazoviek založených v spise č. OFS-1707/2016 na č. listu 173 až 180, č. reg. záznamu 18.

Vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti má orgán dohľadu za preukázané, že zamestnanec účastníka konania poskytol spotrebiteľovi nepravdivú informáciu o hlavných znakoch produktu a možnostiach jeho ďalšieho využitia, a to o dennom limite maximálnej výšky platobných operácií vykonávaných medzinárodnou debetnou platobnou kartou prostredníctvom bankomatov účastníka konania v sume 250,- Eur, čo je v rozpore s ustanovením § 27c ods. 10 ZoB v spojení s ustanovením § 1 písm. b) bod 2b Vyhlášky.

Predmetné porušenie je zaznamenané ako nedostatok č. 8 v Protokole a následne bolo sankcionované orgánom dohľadu Rozkazom o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. záz. : 100-000-020-917, časť I. výroku rozkazu, proti ktorému účastník konania podal Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-558 zo dňa 17.

februára 2017.

Účastník konania vo svojom Odpore proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-558 zo dňa 17. februára 2017 odôvodňuje nepravdivé informovanie člena dohliadacieho tímu, spotrebiteľa, zamestnancom účastníka konania nasledovne: *„Zamestnanec banky informoval o dennom limite tak ako bol bankou nastavený, pričom maximálny denný limit na vydávanú kartu vo výške 250 Eur bol stanovený so snahou ochrániť spotrebiteľa pred prípadným zneužitím karty v prípade skimmingu karty v ATM, nákupu na internete, a pod. Tento limit mal brániť jednorazovému vyčerpaniu finančných prostriedkov a považovali sme ho za najúčinnjší nástroj ochrany spotrebiteľa, kde spotrebiteľ má možnosť si výšku limitu osobne spravovať cez internet banking alebo smart banking. Od 1.7.2016 boli podmienky používania karty vydávanej k základnému účtu zhodné s podmienkami pri vydávaní rovnakého kartového produktu ostatným klientom.“*

Účastník konania svojim vyjadrením de facto potvrdzuje, že zamestnanec účastníka konania poskytol spotrebiteľovi informáciu v rozpore s ustanovením § 27c ods. 10 ZoB v spojení s ustanovením § 1 písm. b) bod 2b Vyhlášky. V prípade posudzovania nekalej obchodnej praktiky účastníka konania je irelevantný úmysel, resp. neúmyselnosť konania zamestnanca účastníka konania a jeho presvedčenie o poskytovaní pravdivej informácie spotrebiteľovi. Podstatnou je objektívna nepravdivosť poskytnutej informácie, ktorá môže nepriaznivo ovplyvniť rozhodnutie spotrebiteľa (viď C-388/13; Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság proti UPC Magyarország Kft). Z vykonaného dokazovania má orgán dohľadu za preukázané, že účastník konania poskytol spotrebiteľovi objektívne nepravdivú informáciu týkajúcu sa obmedzenia maximálnej výšky platobných operácií vykonávaných platobnou kartou a zároveň informoval spotrebiteľa o nemožnosti nastavenia vlastného limitu v porovnaní s existenciou takejto možnosti pri komerčných produktoch účastníka konania. Vzhľadom na nemožnosť účastníka konania akýmkoľvek spôsobom limitovať výšku platobných operácií vykonávaných platobnou kartou pri poskytovaní základného bankového produktu je účastníkom konania poskytnutá informácia nepravdivá a v rozpore s ustanovením § 27c ods. 10 ZoB v spojení s ustanovením § 1 písm. b) bod 2b Vyhlášky. Účastník konania sa v danom jednotlivom prípade dopustil porušenia spôsobom uvedeným v bode I.1. písm. a) výroku tohto rozhodnutia. Uvedené zvyrazňuje i skutočnosť, že účastník konania následne dňa 01. júla 2016 zjednotil podmienky používania platobnej karty k základnému bankovému produktu s podmienkami používania platobných kariet pri komerčných produktoch účastníka konania.

Vzhľadom na skutočnosť, že nepravdivá informácia poskytnutá spotrebiteľovi o obmedzení platobných operácií, vykonávaných medzinárodnou debetnou platobnou kartou prostredníctvom bankomatov účastníka konania v podobe denného limitu vo výške 250,- Eur, mohla zapríčiniť, že by spotrebiteľ nepodal žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu a následne by neuzatvoril zmluvu o poskytovaní základného bankového produktu, čím takéto konanie účastníka konania bolo spôsobilé podstatným spôsobom ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, a teda obchodná praktika účastníka konania naplnila skutkovú podstatu nekalej obchodnej praktiky v zmysle ustanovenia § 8 ods. 1 písm. b) ZOS.

#### **K časti I.1. písm. b) výroku tohto rozhodnutia**

Podľa ustanovenia § 27d ods. 1 ZoB: *„Banka a pobočka zahraničnej banky sú*

*povinné poskytnúť bankové služby oprávnenej osobe v rozsahu štandardného účtu, ak poskytujú v rámci svojho podnikania všetky bankové služby štandardného účtu. Štandardný účet poskytnú oprávnenej osobe na základe žiadosti o zriadenie štandardného účtu, ak nie sú splnené podmienky na jej zamietnutie podľa odseku 7.“*

Oprávnenu osobou sa v súlade s ustanovením § 27d ods. 2 ZoB rozumie: „...*klient, ktorý je spotrebiteľom,27f) a je osobou s pobytom v Európskej únii vrátane spotrebiteľa bez pobytu na území Slovenskej republiky, žiadateľa o azyl a spotrebiteľa, ktorému nebolo udelené povolenie na pobyt, ale ktorého vyhostenie nie je možné z právnych dôvodov alebo faktických dôvodov.*“ Ďalšou z podmienok pre založenie platobného účtu so základnými funkciami je, v súlade s ustanovením § 27d ods. 3 ZoB, čestné vyhlásenie oprávnenej osoby o tom, že nemá zriadený žiaden ďalší platobný účet okrem v predmetnom ustanovení vymedzených platobných účtov. Právna úprava platná v čase vykonávania dohľadu na mieste pod utajenou identitou žiadne ďalšie podmienky pre poskytnutie platobného účtu so základnými funkciami oprávnenej osobe nestanovovala.

Prepis relevantnej časti Zvukového záznamu BA vyhotoveného členom dohliadacieho tímu a skutkového stavu pri výkone dohľadu na mieste pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania nachádzajúcej sa na ulici Račianska 21, 931 02 Bratislava:

(Zvukový záznam BA; čas 08:54)

**Zamestnanec účastníka konania:** „*Základná podmienka je, v podstate v oboch prípadoch, je nula alebo tri eurá je to, že tam nesmie ten príjem vyšší ako štyristo euro mesačne a ročne nesmie presiahnuť päťtisícšesťsto euro. Prvá podmienka. Druhá je že nemá iný platobný účet.*“

**Člen dohliadacieho tímu:** „*Mhh. Tak to nemám. Tak na moje meno nie. Takže to, to by spĺňalo momentálne aj ten príjem by sa s, by spĺňal. Kým nepracujem tak určite. Nevie. No musela by som sa s manželom dohodnúť, lebo nie s jeho účtu sú na napríklad nastavené tie pravidelné platby, takže to by sme museli nejako teda, že či by sa to oplátilo kvôli tým úlavám...*“

**Zamestnanec účastníka konania:** „*Mhh.*“

**Člen dohliadacieho tímu:** „*...alebo nejak tak. A k tomuuuu, k tomu druhému účtu máte nejaké informácie, aby som si to mohla nejak, nejak pre porovnať alebo teda porozmýšľať o tom či vôbec je aj to vôbec pre mňa nejak.*“

Zo Zvukového záznamu BA, ako aj z vyššie uvedeného prepisu rozhovoru medzi členom dohliadacieho tímu a zamestnancom účastníka konania, je zrejmé, že zamestnanec účastníka konania uviedol ako jednu zo základných podmienok pre získanie tak základného bankového produktu ako aj platobného účtu so základnými funkciami existenciu mesačného príjmu maximálne vo výške 400,- Eur, ktorý je zároveň limitovaný ročne sumou 5.600,- Eur.

Podľa ustanovenia § 27c ods. 1 písm. d) ZoB: „*Banka a pobočka zahraničnej banky sú povinné poskytnúť klientovi, ktorý je spotrebiteľom, bankové služby v rozsahu základného bankového produktu, ak .... d) spotrebiteľ nemá ku dňu podania žiadosti o poskytnutie základného bankového produktu čistý mesačný príjem vyšší ako 400 eur,...*“ V ustanovení § 27c ods. 1 písm. d) ZoB zákonodarca stanovil pre poskytnutie základného bankového produktu podmienku čistého mesačného príjmu vo výške maximálne 400 Eur v čase podania žiadosti. Dotknutá podmienka sa však nevzťahuje na platobný účet so

základnými funkciami podľa ustanovenia § 27d ZoB.

Zároveň pre základný bankový produkt v súlade s ustanovením § 27c ods. 6 ZoB platí nasledujúce: „Ak je súčet súm platobných operácií pripísaných na platobný účet spotrebiteľa v kalendárnom roku v rámci poskytovania základného bankového produktu vyšší ako 5 600 eur, banka a pobočka zahraničnej banky zrušia poskytovanie základného bankového produktu spotrebiteľovi, ak sa banka alebo pobočka zahraničnej banky nedohodnú so spotrebiteľom inak.“ Takto stanovený ročný limit kreditných platobných operácií sa však nevzťahuje na platobný účet so základnými funkciami podľa ustanovenia § 27d ZoB.

Vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti má orgán dohľadu za jednoznačne preukázané, že zamestnanec účastníka konania poskytol spotrebiteľovi nepravdivú informáciu o dostupnosti platobného účtu so základnými funkciami, keď uviedol, že jednou zo základných podmienok pre zriadenie platobného účtu so základnými funkciami účastníkom konania je splnenie požiadavky, v zmysle ktorej nesmie byť mesačný príjem spotrebiteľa vyšší ako 400,- Eur a ročne nesmie príjem spotrebiteľa presiahnuť 5.600,- Eur, aj napriek tomu, že pre zriadenie platobného účtu so základnými funkciami zákonodarca podmienky uvedené účastníkom konania nestanovil, čím takéto konanie účastníka konania bolo spôsobilé podstatným spôsobom ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, nakoľko mohlo zapríčiniť, že by spotrebiteľ s mesačným príjmom vyšším ako 400,- Eur mesačne alebo s ročným kreditným obratom vyšším než 5.600,- Eur nepodal žiadosť o zriadenie platobného účtu so základnými funkciami a následne by neuzatvoril zmluvu o platobnom účte so základnými funkciami, vzhľadom na svoju nesprávnu domnienku o nespĺňaní zákonných kritérií, čím táto obchodná praktika účastníka konania naplnila skutkovú podstatu nekalej obchodnej praktiky v zmysle ustanovenia § 8 ods. 1 písm. b) ZOS.

Predmetné porušenie je zaznamenané ako nedostatok č. 17 v Protokole a následne bolo sankcionované orgánom dohľadu Rozkazom o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. zázn.: 100-000-020-939, časť I. výroku rozkazu, proti ktorému účastník konania podal Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-559 zo dňa 17. februára 2017.

Účastník konania vo svojom Odpore proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-559 zo dňa 17. februára 2017 odôvodňuje nepravdivé informovanie člena dohľadacieho tímu tvrdením o nesprávnom zistení skutkového stavu spôsobeného nejednoznačným a zavádzajúcim formulovaním požiadaviek člena dohľadacieho tímu. Orgán dohľadu uvedené tvrdenia odmieta, z dôvodov bližšie špecifikovaných v ďalšej časti odôvodnenia tohto rozhodnutia (viď: Spoločne k časti I.1. výroku tohto rozhodnutia).

Ďalšie skutkové tvrdenia účastníka konania neuvádza a nedôvodnosť Rozkazu o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. zázn.: 100-000-020-939 argumentuje nesprávnym právnym posúdením nekalej obchodnej praktiky orgánom dohľadu. Orgán dohľadu s uvedeným tvrdením rovnako nesúhlasí a svoj nesúhlas taktiež odôvodňuje v nasledujúcej časti odôvodnenia tohto rozhodnutia (viď: Spoločne k časti I.1. výroku tohto rozhodnutia).

### **Spoločne k časti I.1. výroku tohto rozhodnutia**

Účastník konania vo vzťahu k porušeniam vytýkaným v časti I.1. výroku tohto rozhodnutia navrhuje orgánu dohľadu zohľadniť skutočnosť, že člen dohliadacieho tímu používal nejednoznačné a zavádzajúce otázky, nakoľko „*člen dohliadacieho tímu nevedel, čo chce*“, pretože prezentoval svoj záujem slovami „*lacnejší*“, „*reklamovaný*“, „*...ten čo je legi eee ten vládny alebo ja neviem...*“. Orgán dohľadu s predmetným tvrdením účastníka konania nesúhlasí. Otázky člena dohliadacieho tímu boli formulované primeraným spôsobom za účelom simulovania štandardného nákupného rozhovoru priemerného spotrebiteľa so záujmom o poskytnutie relevantných informácií vo vzťahu k čo preň najvýhodnejšiemu produktu osobného platobného účtu poskytovaného účastníkom konania. Z dotknutých zvukových záznamov má orgán dohľadu za jednoznačne preukázané, že člen dohliadacieho tímu v žiadnom z prípadov nepoužíval sugestívne, zavádzajúce, či nejednoznačné otázky tak ako argumentuje účastník konania. Člen dohliadacieho tímu nespochybniteľným spôsobom prejavil svoj záujem o poskytnutie informácií k základnému bankovému produktu, resp. platobnému účtu so základnými funkciami. Zo Zvukového záznamu NR, ani zo Zvukového záznamu BA, ako ani z prepisu týchto zvukových záznamov nevyplýva, že by zamestnanec účastníka konania nesprávne porozumel alebo vyhodnotil žiadosť člena dohliadacieho tímu o poskytnutie informácií k základnému bankovému produktu (platobnému účtu so základnými funkciami), nakoľko počas všetkých kontrolných zaobstaraní finančných služieb pod utajenou identitou bol základný bankový produkt (platobný účet so základnými funkciami) parciálnou témou rozhovoru medzi členom dohliadacieho tímu a zamestnancom účastníka konania. Zamestnancovi účastníka konania bol vždy v relevantných častiach rozhovoru (vytýkaných a citovaných v tomto rozhodnutí) známe, že rozhovor vedie a informácie spotrebiteľovi podáva práve k základnému bankovému produktu (platobnému účtu so základnými funkciami).

V ďalšom účastník konania uvádza, že ZoB stanovuje banke povinnosť poskytnúť bankové služby v rozsahu základného bankového produktu a platobného účtu so základnými funkciami na žiadosť spotrebiteľa, pričom účastník konania bol pripravený takejto požiadavke spotrebiteľa vyhovieť. Keďže orgán dohľadu vykonával u účastníka konania dohľad na mieste pod utajenou identitou, úlohou člena dohliadacieho tímu bolo predovšetkým získať informácie podmienok poskytovania základného bankového produktu, prípadne platobného účtu so základnými funkciami, účastníkom konania, a to simulovaním konania priemerného spotrebiteľa. Cieľom kontrolného zaobstarávania finančných služieb pod utajenou identitou tak nebolo i reálne podanie žiadosti o uzatvorenie niektorého z tzv. legislatívnych účtov. Uvedené tvrdenie účastníka konania o pripravenosti poskytnúť spotrebiteľovi základný bankový produkt (platobný účet so základnými funkciami) v prípade podania žiadosti považuje orgán dohľadu za tendenčné. Orgán dohľadu nepopiera pripravenosť účastníka konania poskytovať spotrebiteľom základný bankový produkt a platobný účet so základnými funkciami ani netvrdí, že by účastník konania odmietol poskytnúť tieto produkty. Ako bolo uvedené vyššie, cieľom dohľadu na mieste bolo nielen overiť už samotné poskytovanie tzv. legislatívnych účtov účastníkom konania, ale aj nastavenie ich jednotlivých parametrov v súlade so ZoB a príslušnými vyhláškami, a v neposlednom rade kontrola spôsobu plnenia informačnej povinnosti účastníka konania vo vzťahu k tzv. legislatívnym účtom v súlade s ustanoveniami ZoB, tzn. aj to, či vôbec a akým spôsobom informuje účastník konania spotrebiteľov o možnosti zriadiť si takéto účty. Len takýmto riadnym informovaním bude naplnený účel legislatívneho zakotvenia práva spotrebiteľa na zriadenie základného bankového produktu a platobného účtu so základnými funkciami. Orgán dohľadu zároveň dodáva, že ustanovenia § 27c ods. 16 a 17 ZoB, ako aj ustanovenia § 27d ods. 23 a ods. 24 ZoB síce zakotvujú povinnosť účastníka konania poskytovať vymedzené informácie o tzv. legislatívnych účtoch na webovom sídle, v priestoroch účastníka konania a v listinnej podobe alebo na inom trvanlivom médiu, avšak argumentom a minori ad maius, v súlade s cieľom legislatívnej úpravy, je nepochybné, že účastník konania je povinný poskytovať informácie o základnom bankovom produkte a platobnom účte so základnými funkciami aj

v ústnej podobe. A, predovšetkým, orgán dohľadu zdôrazňuje, že keď účastník konania takéto informácie spotrebiteľom podáva, musia byť tieto pravdivé a nezavádzajúce, rovnako ako pri informovaní o akomkoľvek produkte, ktorý účastník konania poskytuje. Práve táto skutočnosť je aj podstatou vytýkaného porušenia.

Nesprávnosť právneho posúdenia nekalej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) ZOS v spojení s ustanovením § 8 ods. 1 písm. b) ZOS orgánom dohľadu účastník konania argumentuje nasledovne: „*Domnievame sa, že v prípade nekalej obchodnej praktiky v zmysle ustanovenia § 8 ods. 1 písm. b) ZOS sa porušenia tohto ustanovenia možno dopustiť výlučne vo vzťahu k výrobku (hnutelnej veci), nie aj vo vzťahu k poskytnutej službe, takže uvádzané ustanovenie § 8 ods. 4 ZOS nie je v tomto prípade možné vôbec aplikovať. Obdobne to platí aj vo vzťahu k definícii obchodnej praktiky (§7 ZOS), ktorá je definovaná len vo vzťahu k predaju (poskytovaniu) výrobkov (dôkaz aj: ustanovenia §2 písm. f), p), q) a z) ZOS). Z uvedeného dôvodu možno napadnuté rozhodnutie považovať za nesprávne a rozporné s príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.*“

Podľa ustanovenia § 8 ods. 1 písm. b) ZOS: „*Obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k ... b) hlavným znakom produktu, ako sú jeho dostupnosť, výhody, riziká, vyhotovenie, zloženie, príslušenstvo, servis zákazníčkovi po predaji produktu a vybavovanie reklamácie, výrobný postup a dátum výroby alebo dodávky, spôsob dodania, účel použitia, možnosti využitia, množstvo, špecifikácia, jeho zemepisný alebo obchodný pôvod alebo očakávané výsledky použitia, alebo výsledky a podstatné ukazovatele skúšok alebo kontrol vykonaných na produkte, ...*“

**Produktom** sa v súlade s ustanovením § 2 písm. zd) ZOS na účely ZOS rozumie: „*výrobok alebo služba vrátane nehnuteľnosti, práva alebo záväzku.*“

Z výkladu ustanovenia § 8 ods. 1 písm. b) ZOS v spojení s ustanovením § 2 písm. zd) ZOS ako aj zo samotného ratio legis ZOS je nepochybné, že nielen ZOS, ale i samotné ustanovenie § 8 ods. 1 písm. b) sa **vzťahuje tak na výrobky, ako aj na služby**. Len pre úplnosť orgán dohľadu uvádza, že v súlade s ustanovením § 2 písm. i) sa službou rozumie: „*akákoľvek činnosť alebo výkon, ktorý je ponúkaný spotrebiteľovi odplatne alebo bezodplatne vrátane činností upravených osobitnými predpismi, nad ktorými vykonávajú dozor profesijné komory alebo iné orgány verejnej správy, ako sú uvedené v § 19...*“, a teda ktorou nepochybne produkt a činnosť účastníka konania je. Argument účastníka konania o nemožnosti aplikácie ustanovenia § 8 ods. 1 písm. b) a o nesprávnom právnom posúdení dotknutých porušení právne neobstojí.

Vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti má orgán dohľadu za preukázané, že účastník konania porušil ustanovenie § 4 ods. 2 písm. c) ZOS v spojení s ustanovením § 8 ods. 1 písm. b) ZOS, a to použitím klamlivých obchodných praktík, ktoré naplnili znaky nekalej obchodnej praktiky, tak ako je uvedené v časti I.1. výroku a v odôvodnení tohto rozhodnutia.

### **3.2. Použitie nekalej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 8 ods. 4 ZOS (časť I.2. výroku tohto rozhodnutia)**

Podľa ustanovenia § 8 ods. 4 ZOS: „*Za klamlivé opomenutie sa tiež považuje, ak predávajúci skrýva alebo poskytuje nejasným, nezrozumiteľným, viacvýznamovým alebo nevhodným spôsobom podstatné informácie uvedené v odseku 3, alebo neoznami obchodný účel*

obchodnej praxi, ibaže je zrejmý z kontextu, pričom v dôsledku klamlivého opomenutia priemerný spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neprijal.“

Podľa ustanovenia § 8 ods. 3 ZOS: „Obchodná praktika sa tiež považuje za klamlivú, ak s prihliadnutím na jej charakter, okolnosti a obmedzenia komunikačného prostredia opomenie podstatnú informáciu, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.“

Orgán dohľadu v súlade s ustanovením § 35e ods. 2 Zákona o dohľade predbežne posúdil, že konanie účastníka konania uvedené v časti I.2. výroku tohto rozhodnutia napĺňa znaky nekalej obchodnej praxi podľa ustanovenia § 8 ods. 4 ZOS. Účastník konania sa dopustil použitia tejto nekalej obchodnej praxi jedným skutkom, pričom ku kvalifikácii orgán dohľadu uvádza nasledovné.

Podľa ustanovenia § 27c ods. 1 písm. d) ZoB: „Banka a pobočka zahraničnej banky sú povinné poskytnúť klientovi, ktorý je spotrebiteľom (ďalej len „spotrebiteľ“), bankové služby v rozsahu základného bankového produktu, ak ....d) spotrebiteľ nemá ku dňu podania žiadosti o poskytnutie základného bankového produktu čistý mesačný príjem vyšší ako 400 eur, ...“

Ustanovenie § 27c ods. 1 písm. d) ZoB ustanovuje zákonnú podmienku pre poskytnutie základného bankového produktu, ktorá musí byť splnená v čase podania žiadosti, v podobe čistého mesačného príjmu spotrebiteľa, ktorý nesmie byť vyšší ako 400,- Eur.

Prepis relevantnej časti Zvukového záznamu BB vyhotoveného členom dohliadacieho tímu a skutkového stavu pri výkone dohľadu na mieste pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania nachádzajúcej sa na ulici Dolná 12, 974 01 Banská Bystrica:

(Zvukový záznam BB; čas 04:31)

**Zamestnanec účastníka konania:** „Jaaaj myslíte základný balíček.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Áno.“

**Zamestnanec účastníka konania:** „A vyyy eee. No máme potom dva. V podstate tam ide. To sú tie vlastne ako eee š tie balíčky také základné pre klientov...“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mhh“

**Zamestnanec účastníka konania:** „...ktorí nemajú príjem v takej eee, majú príjem menší ako 400,- Euro...“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mhh“

**Zamestnanec účastníka konania:** „...tam potom treba doniesť čestné prehlásenie, že nemôže mať nikde inde vedený žiadny...“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Áno, áno.“

**Zamestnanec účastníka konania:** „...účet a sú tam trochu obmedzené niektoré veci.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mhh, rozumiem.“

(Zvukový záznam BB; čas 15:15)

**Zamestnanec účastníka konania:** „Tak toto je ten základný.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „To je ten do tých štyristo euro.“

**Zamestnanec účastníka konania:** „To je do tých štyristo.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mh, mh.“

Zo Zvukového záznamu BB, ako aj z vyššie uvedeného prepisu rozhovoru medzi členom dohliadacieho tímu a zamestnancom účastníka konania je zrejmé, že zamestnanec účastníka

konania uvádzal výšku príjmu spotrebiteľa nižšiu ako 400,- Eur. Zamestnanec účastníka konania počas kontrolného zaobstarávania finančných služieb pod utajenou identitou neuviedol výslovne, že pre splnenie zákonnej podmienky pre poskytnutie základného bankového produktu sa musí jednať o čistý mesačný príjem spotrebiteľa.

Vo vzťahu k splneniu podmienky pre poskytnutie základného bankového produktu je potrebné rozlíšiť, či sa jedná o čistý mesačný príjem spotrebiteľa alebo hrubý mesačný príjem spotrebiteľa. V prípade, ak nie je uvedená podmienka v celom znení, tzn. že je uvedená len časť podmienky, príjem nižší ako 400,- Eur bez uvedenia, že sa jedná o čistý mesačný príjem, predmetná informácia nie je úplná, informáciu uvádza viacvýznamovým spôsobom, nakoľko priemerný spotrebiteľ môže informáciu pochopiť v zmysle, že sa jedná o čistý alebo aj o hrubý mesačný príjem. V danom prípade ide o podstatnú informáciu, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, t.j. rozhodnutie o tom, či podá žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu a následne uzatvorí zmluvu o poskytovaní základného bankového produktu alebo nie. V prípade, ak by mesačný príjem spotrebiteľa v hrubom prevyšoval 400,- Eur, mohlo by ho viacvýznamové uvedenie tejto informácie úplne odradiť od podania žiadosti o poskytnutie základného bankového produktu, nakoľko by sa domnieval, že nespĺňa zákonné podmienky pre zriadenie účtu, hoci tomu tak nie je.

Orgán dohľadu pri posudzovaní predmetnej nekalej obchodnej praktiky zohľadnil aj adresátov základného bankového produktu, ktorými sú predovšetkým sociálne znevýhodnení spotrebiteľia s nižšími príjmami (viď: Dôvodová správa k zákonu č. 234/2012 Z. z. ktorým sa dopĺňa zákon č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, str. 22 tohto Rozhodnutia), v prípade ktorých nepochybne zohráva významnú úlohu informácia, či suma 400,- Eur predstavuje hrubý alebo čistý mesačný príjem spotrebiteľa.

Skutočnosť, že sa jedná o podstatnú informáciu vo vzťahu k základnému bankovému produktu, možno podporiť aj tým, že táto informácia je zahrnutá aj v ustanovení § 27c ods. 17 ZoB. Zákonodarca v predmetnom ustanovení uviedol obligatórny rozsah informácii, ktoré majú byť spotrebiteľovi poskytované v súvislosti so základným bankovým produktom. V ustanovení § 27c ods. 17 písm. a) ZoB je uvedená informačná povinnosť vo vzťahu k podmienkam získania základného bankového produktu, pričom jednou z podmienok získania je aj výška čistého mesačného príjmu spotrebiteľa. Z tohto dôvodu máme zato, že pokiaľ sa jedná o podmienku, ktorú musí spotrebiteľ splniť pre poskytnutie základného bankového produktu, ide zároveň o podstatnú informáciu vo vzťahu k rozhodovaniu priemerného spotrebiteľa o tom, či podá žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu a následne uzatvorí zmluvu o poskytovaní základného bankového produktu.

Vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti má orgán dohľadu za to, že zamestnanec účastníka konania počas dohľadu na mieste v pobočke účastníka konania pod utajenou identitou poskytol spotrebiteľovi viacvýznamovým spôsobom podstatnú informáciu o podmienke poskytnutia základného bankového produktu, a síce, že podmienkou pre poskytnutie základného bankového produktu je mesačný príjem spotrebiteľa, pričom túto informáciu mohol priemerný spotrebiteľ vnímať tak, že sa môže jednať o hrubý mesačný príjem, čím obchodná praktika účastníka konania naplnila skutkovú podstatu nekalej obchodnej praktiky v zmysle ustanovenia § 8 ods. 4 ZOS a mohla zapríčiniť, že spotrebiteľ by nepodal žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu a následne neuzatvoril zmluvu o poskytovaní základného bankového produktu, ak by bola výška jeho hrubého mesačného príjmu vyššia ako 400,- Eur, nakoľko by sa mylne domnieval, že nespĺňa zákonnú podmienku pre získanie základného bankového produktu



podľa ustanovenia § 27c ods. 1 písm. d) ZoB.

Predmetné porušenie je zaznamenané ako nedostatok č. 30 v Protokole a následne bolo sankcionované orgánom dohľadu Rozkazom o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. zázn.: 100-000-020-943, časť I. písm. b) výroku rozkazu, proti ktorému účastník konania podal Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-560 zo dňa 17. februára 2017.

Vo svojom Odpore proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-560 zo dňa 17. februára 2017 argumentuje nesprávne právne posúdenie klamlivého opomenutia orgánom dohľadu tvrdením, že v konkrétnom prípade išlo o priamu komunikáciu medzi členom dohliadacieho tímu a zamestnancom účastníka konania, takže členovi dohliadacieho tímu nebránilo obmedzenie komunikačného prostriedku opýtať sa na skutočnosť, či ide o „čistý“ mesačný príjem, ak by mu uvedené nebolo jasné. Orgán dohľadu poukazuje na skutočnosť, že člen dohliadacieho tímu mohol poskytnutú viacvýznamovú informáciu považovať práve naopak za jednoznačnú v tom zmysle, že zamestnanec účastníka konania mal na mysli „hrubý príjem“, a preto nepovažoval za dôležité si túto informáciu ďalej vyjasňovať, či overovať. Ďalej účastník konania dodáva, že je bežne zaužívané vo verejnosti, že ľudia pri ponímaní svojho príjmu vychádzajú z čistého príjmu, teda z toho príjmu, z ktorého reálne žijú, takže táto informácia nemohla byť zavádzajúca. S uvedeným tvrdením účastníka konania nemôže orgán dohľadu súhlasiť. Orgán dohľadu je toho názoru, že priemerný spotrebiteľ, ale i široká verejnosť pri vzájomnej komunikácii, ale i pri komunikácii s orgánmi verejnej správy, či ďalšími subjektmi v otázkach svojho príjmu používa vždy výšku „hrubého príjmu“, ktorý je, na rozdiel od „čistého príjmu“ nielen základom jednotlivých ekonomických ukazovateľov, ale i súčasťou pracovných zmlúv, a pod. Z uvedených dôvodov nepovažuje orgán dohľadu informáciu poskytnutú zamestnancom účastníka konania členovi dohliadacieho tímu za nepravdivú, ale má za jednoznačne preukázané, že predmetná informácia je jednoznačná, a teda viacvýznamová.

Účastník konania zároveň vo vzťahu k porušeniu v časti I.2. výroku tohto rozhodnutia navrhuje orgánu dohľadu zohľadniť skutočnosť, že člen dohliadacieho tímu používal nejednoznačné a zavádzajúce otázky, nakoľko „*člen dohliadacieho tímu nevedel, čo chce*“, pretože prezentoval svoj záujem o produkt slovami „*eeh nijak, nijaký iný bežný účet mi neviete ponúknuť s nejakým, teraz bola nejaká reklama ohľadne lacných poplatkov za účet*“. Orgán dohľadu s predmetným tvrdením účastníka konania nesúhlasí. Otázky člena dohliadacieho tímu boli formulované primeraným spôsobom za účelom simulovania štandardného nákupného rozhovoru priemerného spotrebiteľa so záujmom o poskytnutie relevantných informácií vo vzťahu k čo preň najvýhodnejšiemu produktu osobného platobného účtu poskytovaného účastníkom konania. Z dotknutého Zvukového záznamu BB má orgán dohľadu za jednoznačne preukázané, že člen dohliadacieho tímu v predmetnom prípade nepoužíval sugestívne, zavádzajúce, či nejednoznačné otázky tak, ako argumentuje účastník konania. Člen dohliadacieho tímu nespochybniteľným spôsobom prejavil svoj záujem o poskytnutie informácií k základnému bankovému produktu. Zo Zvukového záznamu BB, ako ani z prepisu Zvukového záznamu BB nevyplýva, že by zamestnanec účastníka konania nesprávne porozumel alebo vyhodnotil žiadosť člena dohliadacieho tímu o poskytnutie informácií k základnému bankovému produktu, nakoľko počas kontrolného zaobstarávania finančných služieb pod utajenou identitou bol základný bankový produkt parciálnou témou rozhovoru medzi členom dohliadacieho tímu a zamestnancom účastníka konania. Zamestnancovi účastníka konania bolo vždy v relevantných častiach rozhovoru (vytýkaných a citovaných v tomto rozhodnutí) známe, že rozhovor vedie a informácie spotrebiteľovi podáva práve k základnému bankovému produktu.

V ďalšom účastník konania uvádza, že ZoB stanovuje banke povinnosť poskytnúť bankové služby v rozsahu základného bankového produktu a platobného účtu so základnými

funkciami na žiadosť spotrebiteľa, pričom účastník konania bol pripravený takejto požiadavke spotrebiteľa vyhovieť. Orgán dohľadu svoje stanovisko k predmetnému tvrdeniu účastníka konania vyjadril v predchádzajúcej časti svojho odôvodnenia (viď str. 29: Spoločne k časti I.1. výroku tohto rozhodnutia).

Nesprávnosť právneho posúdenia nekalej obchodnej praxe podľa ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) ZOS v spojení s ustanovením § 8 ods. 4 ZOS orgánom dohľadu účastník konania podporuje aj nasledujúcim argumentom: „Navyše sa domnievame, že v prípade klamlivého opomenutia v zmysle ustanovenia § 8 ods. 4 ZOS sa porušenia tohto ustanovenia možno dopustiť **výlučne vo vzťahu k výrobku (hnutelnej veci), nie aj vo vzťahu k poskytnutej službe, takže uvádzané ustanovenie § 8 ods. 4 ZOS nie je v tomto prípade možné vôbec aplikovať. Obdobne to platí aj vo vzťahu k definícii obchodnej praxe (§7 ZOS), ktorá je definovaná len vo vzťahu k predaju (poskytovaniu) výrobkov (dôkaz aj: ustanovenia §2 písm. f), p), q) a z) ZOS). Z uvedeného dôvodu možno napadnuté rozhodnutie považovať za nesprávne a rozporné s príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.**“

Z výkladu ustanovenia § 8 ods. 4 ZOS, ako aj zo samotného ratio legis ZOS a v zmysle eurokonformného výkladu Smernice 2005/29 možno vyvodiť, že predmetné ustanovenie sa vzťahuje nielen na výrobky, ale aj služby, vrátane finančných služieb. Jedným z cieľov Smernice 2005/29 v súlade s jej recitálom je zakázať obchodníkom vytvárať klamlivú predstavu o povahe produktov, pričom Smernica 2005/29 v bode 10 recitálu má explicitne na zreteli aj finančné služby, ako služby, ktoré v porovnaní s inými majú zložitejšiu povahu a vzťahuje sa na ne ochrana poskytovaná Smernicou 2005/29 v záujme nepoškodzovania ekonomických záujmov spotrebiteľov. Z uvedeného, ale i z definovania pojmov Smernice 2005/29 je nepochybným aplikovanie dotknutej právnej úpravy na finančné služby. Orgán dohľadu nemôže súhlasiť s argumentom účastníka konania, ktorý je mimo rámca a účelu tak ZOS ako aj Smernice 2005/29. Nielen ZOS, ale i samotné ustanovenie § 8 ods. 4 ZOS sa teda **vzťahuje tak na výrobky, ako aj na služby**. Len pre úplnosť orgán dohľadu uvádza, že v súlade s ustanovením § 2 písm. i) sa službou rozumie: „akákoľvek činnosť alebo výkon, ktorý je ponúkaný spotrebiteľovi odplatne alebo bezodplatne vrátane činností upravených osobitnými predpismi, nad ktorými vykonávajú dozor profesijné komory alebo iné orgány verejnej správy, ako sú uvedené v § 19...“, a teda ktorou nepochybne produkt a činnosť účastníka konania je. Argument účastníka konania o nemožnosti aplikácie ustanovenia § 8 ods. 4 ZOS a o nesprávnom právnom posúdení dotknutého porušenia právne neobstojí.

Vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti má orgán dohľadu za preukázané, že účastník konania porušil ustanovenie § 4 ods. 2 písm. c) ZOS v spojení s ustanovením § 8 ods. 4 ZOS, a to použitím klamlivého opomenutia, ktoré naplnilo znaky nekalej obchodnej praxe, tak ako je uvedené v časti I.2. výroku a v odôvodnení tohto rozhodnutia, tým že zamestnanec účastníka konania poskytol spotrebiteľovi viacvýznamovým spôsobom podstatnú informáciu o podmienke zriadenia základného bankového produktu, keď spotrebiteľovi neuviedol, či podmienkou zriadenia základného bankového produktu je čistý alebo hrubý mesačný príjem vo výške najviac 400,- Eur, pričom v zmysle ustanovenia § 27c ods. 1 písm. d) ZoB sa jedná o čistý mesačný príjem, čo spotrebiteľa v kontexte viacvýznamového spôsobu podania predmetnej informácie, mohlo viesť do omylu, čím obchodná prax účastníka konania mohla zapríčiniť, že spotrebiteľ by nepodal účastníkovi konania žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu a následne by neuzatvoril zmluvu o poskytovaní základného bankového produktu, nakoľko by sa mylne domnieval, že nespĺňa kritériá pre zriadenie základného bankového produktu.

### 3.3. Porušenie povinnosti uloženej ustanovením § 27c ods. 16 ZoB (časť II. výroku tohto

## rozhodnutia)

Podľa ustanovenia § 27c ods. 16 ZoB: „Banka a pobočka zahraničnej banky sú povinné bezplatne sprístupniť informácie podľa odseku 16 na webovom sídle banky a pobočky zahraničnej banky a v prevádzkových priestoroch banky a pobočky zahraničnej banky; na žiadosť spotrebiteľa sú povinné poskytnúť informácie podľa odseku 17 bezplatne v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu.<sup>72d)</sup>“

Za bodkočiarkou v ustanovení § 27c ods. 16 ZoB je explicitne zakotvená povinnosť banky, účastníka konania, na žiadosť spotrebiteľa poskytnúť v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu informácie podľa ustanovenia § 27c ods. 17 ZoB.

Pre naplnenie zákonnej požiadavky uvedenej za bodkočiarkou v ustanovení § 27c ods. 16 ZoB je účastník konania (banka) povinný splniť kumulatívne nasledujúce podmienky:

- a) informácie musí banka alebo pobočka zahraničnej banky poskytnúť bezplatne,
- b) banka alebo pobočka zahraničnej banky musí poskytnúť informácie v listinnej podobe alebo formou trvanlivého média a
- c) banka alebo pobočka zahraničnej banky musí zabezpečiť rozsah informácií minimálne o:
  - podmienkach na poskytnutie základného bankového produktu,
  - bankových službách zahrnutých v základnom bankovom produkte,
  - informáciách o výške poplatku a
  - informáciách o mimosúdnom riešení sporov.

Komplexné dodržanie povinnosti účastníka konania podľa ustanovenia § 27c ods. 16 ZoB vyžaduje kumulatívne naplnenie vyššie uvedených predpokladov, a teda účastník konania je povinný spotrebiteľovi, na jeho žiadosť, poskytnúť informácie k základnému bankovému produktu bezplatne a v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu, a to v rozsahu informácií stanovených ustanovením § 27c ods. 17 ZoB.

Z vykonaného dohľadu na mieste počas kontrolného zaobstarávania finančných služieb pod utajenou identitou v pobočkách účastníka konania bolo zistené, že zamestnanci účastníka konania neposkytli spotrebiteľovi na žiadosť spotrebiteľa informácie o základnom bankovom produkte v listinnej podobe ani na trvanlivom médiu v súlade s ustanovením § 27c ods. 16 ZoB v spojení s ustanovením § 27c ods. 17 ZoB. Účastník konania tak porušil ustanovenie § 27c ods. 16 ZoB, tak ako je uvedené v časti II. výroku tohto rozhodnutia dvomi jednotlivými porušeniami, ku ktorých kvalifikácii orgán dohľadu uvádza nasledovné.

### **K časti II. písm. a) výroku tohto rozhodnutia**

Prepis relevantnej časti Zvukového záznamu BB vyhotoveného členom dohliadacieho tímu a skutkového stavu pri výkone dohľadu na mieste pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania nachádzajúcej sa na ulici Dolná 12, 974 01 Banská Bystrica:

(Zvukový záznam BB; čas 08:56)

**Člen dohliadacieho tímu:** „Aj by ste mi to mohli nejako nafotiť, aby som si to mohla doma preštudovať?“

**Zamestnanec účastníka konania:** „Toto Vám nemôžem dať. Eee to jee, interný doklad eee. A vy nemáte niekde inde zatiaľ účet vedený?“

(Zvukový záznam BB; čas 10:03)

**Člen dohliadacieho tímu:** „Ja si porozmýšľam ešte. Toto si môžem od Vás zobrať tento Váš projekt.“

**Zamestnanec účastníka konania:** „Môžte pravda. Hej. Môžte aspoň Vám takto napíšem. Inak to aj na stránke bude.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mhh“

**Zamestnanec účastníka konania:** „Počkejte (nezrozumiteľné slovo). Aby som Vám to aspoň vytlačila z tade. Aby ste mali prehľad.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mhh. Ďakujem.“

(Zvukový záznam BB; čas 16:27)

**Člen dohliadacieho tímu:** „Dobre. Super. Veľmi pekne Vám ďakujem ja si to preštudujem.“

**Zamestnanec účastníka konania:** (nezrozumiteľný začiatok vety) „...či som Vám zle niečo ešte nepovedala, ale...Počkejte toto by som Vám mohla dať.“

(Zvukový záznam BB; čas 17:15)

**Zamestnanec účastníka konania:** „Toto máte lepší pohľad.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Aha áno“

**Zamestnanec účastníka konania:** „Základný a tento. Hej?“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Super. Mhh.“

**Zamestnanec účastníka konania:** „A tu si viete porovnať vlastne čo v tom všetko máte.“

Zamestnanec účastníka konania poskytol členovi dohliadacieho tímu čiastočné písomné informácie o základnom bankovom produkte a o platobnom účte so základnými funkciami. Táto skutočnosť je zrejmá z listiny označenej ako „ZOZNAM ODOVZDANÝCH DOKUMENTOV Z KONTROLNÉHO MERANIA“ a jej príloh, ktorá je založená v spise č. OFS-1707/2016 na č. listu 51 až 68, č. reg. záznamu 7. Z predmetného zoznamu odovzdaných dokumentov z kontrolného merania je zrejmé, že zamestnanec účastníka konania odovzdal členovi dohliadacieho tímu listinu, založenú na strane 55 spisu č. OFS-1707/2016, v ktorej ľavom hornom rohu lícovej strany je uvedené označenie „Obsah balíkov“. Následne je na lícovej strane listiny uvedená tabuľka, ktorá je rozdelená do troch stĺpcov s 19 riadkami, pričom v prvom stĺpci prvého riadku je uvedené „Produkty, služby a transakcie zahrnuté v cene balíka“, v druhom stĺpci prvého riadku je uvedené „Základný bankový produkt“ a v treťom stĺpci prvého riadku je uvedené „Platobný účet so základnými funkciami“. Z predmetnej tabuľky sú zrejmé informácie o výške poplatku za balík základného bankového produktu a platobného účtu so základnými funkciami a zoznam služieb poskytovaných pri využívaní základného bankového produktu a platobného účtu so základnými funkciami. Zároveň zamestnanec účastníka konania predložil členovi dohliadacieho tímu listinu založenú na č. listu 59 spisu č. OFS-1707-2016, v ktorej je po nadpise „ČSOB: Základný bankový produkt“ v prvom odseku uvedené: „Obsahuje: zriadenie, vedenie a zrušenie účtu, elektronický výpis raz mesačne, jednu medzinárodnú debetnú platobnú kartu, internet banking, smart banking, všetky prijaté platby, vklady a výbery hotovosti v pobočke, odoslané SEPA platby v pobočke alebo elektronicky, zriadenie a elektronickú zmenu trvalého príkazu alebo súhlasu s inkasom, všetky platby na základe trvalého príkazu alebo inkasa, výber hotovosti z bankomatov ČSOB na Slovensku a v Českej republike, všetky platby kartou na Slovensku a v zahraničí.“ a v druhom odseku: „Klient, ktorý má v ČSOB účet a chce ho zmeniť na základný bankový produkt, musí svoj pôvodný účet zrušiť a následne si zriadi základný bankový produkt.“

Ako vyplýva zo „Zoznamu odovzdaných dokumentov z kontrolného merania“, členovi dohliadacieho tímu bola odovzdaná listina založená na strane 57 a 58 spisu č.

OFS-1707/2016, v ktorej sa nachádzajú informácie o platobnom účte so základnými funkciami.

Z vyššie uvedených listín je zrejmé, že zamestnanec účastníka konania poskytol spotrebiteľovi informácie o základnom bankovom produkte v rozsahu ustanovenia § 27c ods. 17 písm. b) a c) ZoB.

Ďalšie listinné informácie o základnom bankovom produkte zamestnanec účastníka konania členovi dohliadacieho tímu neposkytol. Predmetné poskytnuté listiny neobsahujú informácie o podmienkach na poskytnutie základného bankového produktu a informácie o mimosúdnom riešení sporov. Zamestnanec účastníka konania teda neposkytol spotrebiteľovi informácie podľa ustanovenia § 27c ods. 17 písm. a) a d). Účastník konania tak síce naplnil požiadavku poskytnutia písomných informácií spotrebiteľovi, avšak nenaplnil požadovaný zákonný rozsah poskytnutých informácií.

Predmetné porušenie je zaznamenané ako nedostatok č. 30 v Protokole a následne bolo sankcionované orgánom dohľadu Rozkazom o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. záz. 100-000-020-943, časť I. písm. a) výroku rozkazu, proti ktorému účastník konania podal Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-560 zo dňa 17. februára 2017.

#### **K časti II písm. b) výroku tohto rozhodnutia**

Prepis relevantnej časti Zvukového záznamu TV vyhotoveného členom dohliadacieho tímu a skutkového stavu pri výkone dohľadu na mieste pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania nachádzajúcej sa na ulici M. R. Štefánika 2104, 075 01 Trebišov:

(Zvukový záznam TV; čas 04:11)

**Člen dohliadacieho tímu:** „Mhh. Alebo mi nemôžte niečo dať neaký leták aby som si to doma preštudovala alebo niečo také?“

**Zamestnanec účastníka konania:** „K osobnému účtu?“

**Člen dohliadacieho tímu:** „To k tým účtom. Osobným účtom alebo tam čo ste vraveli, že je ten nový...“

**Zamestnanec účastníka konania:** „...K tomu leták nemáme, ale v cenníku služieb je to potom na internete, v sadzobníku poplatkov.“

**Člen dohliadacieho tímu:** „Aha. No dobre.“

Zamestnanec účastníka konania neposkytol členovi dohliadacieho tímu informácie o základnom bankovom produkte. Zamestnanec účastníka konania uviedol, že k základnému bankovému produktu nemajú leták, a odkázal člena dohliadacieho tímu na sadzobník poplatkov nachádzajúci sa na webovom sídle účastníka konania.

Porušenie je zaznamenané ako nedostatok č. 33 v Protokole a následne bolo sankcionované orgánom dohľadu Rozkazom o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. záz. 100-000-020-946, proti ktorému účastník konania podal Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-562 zo dňa 17. februára 2017.

Z vykonaného dokazovania má orgán dohľadu za preukázané, že účastník konania sa v jednotlivých prípadoch dopustil porušenia ustanovenia § 27c ods. 16 ZoB, a to jednak neposkytnutím informácií spotrebiteľovi v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu, ale

i poskytnutím informácií spotrebiteľovi v listinnej podobe v rozsahu nezodpovedajúcom kritériám ustanovenia § 27c ods. 17 ZoB.

V súvislosti s porušením povinnosti účastníka konania podľa ustanovenia § 27c ods. 16 ZoB v spojení s § 27c ods. 17 písm. a) ZoB, ktoré bolo orgánom dohľadu sankcionované Rozkazom o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. záz. : 100-000-020-943, časť I. písm. a) výroku rozkazu, účastník konania vo svojom Odpore proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-560 zo dňa 17. februára 2017 neuvádza nové skutočnosti, ani predmetné porušenie nenamieta. Orgán dohľadu má z vykonaného dokazovania listinnými dôkazmi pochádzajúcimi z kontrolného zaobstarania finančných služieb pod utajenou identitou, ako aj z relevantného Zvukového záznamu TV za preukázané, že účastník konania sa dopustil porušenia ustanovenia § 27c ods. 16 ZoB v spojení s ustanovením § 27c ods. 17 ZoB písm. a), keď spotrebiteľovi neposkytol na základe jeho žiadosti informácie týkajúce sa podmienok na poskytnutie základného bankového produktu v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu.

Účastník konania v Odpore proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-560 v súvislosti s nesplnením povinnosti účastníka konania podľa ustanovenia § 27 ods. 16 ZoB v spojení s ustanovením § 27c ods. 17 písm. d) ZoB neuvedením informácie o mimosúdnom riešení sporov uvádza, že povinnosť uloženú dotknutým ustanovením nebolo možné zo strany účastníka konania splniť vzhľadom na to, že v čase vykonávania dohľadu na mieste existoval v Zozname subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky jediný oprávnený subjekt alternatívneho riešenia sporov vyplývajúci z zmlúv o poskytovaní finančných služieb v súlade so zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**Zákon o ARS**“). Orgán dohľadu k uvedenému tvrdeniu účastníka konania uvádza nasledovné. V čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou u účastníka konania skutočne existoval v súlade so Zákom o ARS len jediný subjekt alternatívneho riešenia sporov vyplývajúci z zmlúv o poskytovaní finančných služieb. Nemožnosť výberu účastníka konania medzi rôznymi subjektmi alternatívneho riešenia sporov však neoprávňuje účastníka konania na nesplnenie si svojej zákonnej povinnosti uvedenej v ustanovení § 27c ods. 16 ZoB v spojení s § 27c ods. 17 písm. d) ZoB. Primárny účel predmetnej zákonnej povinnosti účastníka konania je popretý v prípade, ak účastník konania spotrebiteľovi neposkytne informáciu ani len o možnosti mimosúdneho riešenia sporov. Okrem uvedeného však orgán dohľadu poukazuje predovšetkým na nesprávnu interpretáciu pojmu „*informácia o mimosúdnom riešení sporov*“ ustanovenia § 27c ods. 17 písm. d) ZoB účastníkom konania. Účastník konania použil pri interpretácii pojmu účelovo reštriktívny výklad, ktorým nesprávne stotožnil pojem alternatívne riešenie sporov a pojem mimosúdne riešenie sporov. Inštitút mimosúdneho riešenia sporov, teda riešenia sporov inak než prostredníctvom všeobecných súdov Slovenskej republiky, i samotný pojem, je však širším, zahŕňajúcim nielen alternatívne riešenie sporov v súlade so Zákom o ARS, ale i ďalšie formy mimosúdneho riešenia sporov, ako napr. mediáciu v súlade so zákonom č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov alebo spotrebiteľské rozhodcovské konanie v súlade so zákonom č. 335/2014 Z. z. o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Účastník konania preto v snahe o exkulpáciu porušenia povinnosti neodôvodnene aplikuje nesprávny výklad pojmu „*mimosúdne riešenie sporov*“. Orgán dohľadu považuje povinnosť uvedenú v ustanovení § 27c ods. 16 ZoB v spojení s § 27c ods. 17 ZoB za splniteľnú aj v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou u účastníka konania.

V Odpore proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-562 zo dňa 17. februára 2017 účastník konania namieta nesprávne zistený skutkový stav a následné nesprávne právne posúdenie porušenia ustanovenia § 27c ods. 16 ZoB, ktoré bolo sankcionované

Rozkazom o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. záz. : 100-000-020-946. Skutkový stav zistený pri predmetnom kontrolnom zaobstaraní finančných služieb pod utajenou identitou je bližšie špecifikovaný v bode 2.4. odôvodnenia tohto rozhodnutia. Účastník konania nesprávnosť zistenia skutkového stavu namieta nasledovnými tvrdeniami: „...*orgán dohľadu tvrdí (dôkaz: strana 6 Rozkazu o uložení sankcie), že bolo zistené, že zamestnanec účastníka konania neposkytol spotrebiteľovi na výslovnú žiadosť spotrebiteľa informácie v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu v súlade s § 27c ods. 16 ZoB. S takýmto záverom orgánu dohľadu nie je možné súhlasiť, keďže zamestnanec orgánu dohľadu pod utajenou identitou sa pýtal len na existenciu „letáka“ k čomu ho zamestnanec ČSOB správne informoval, že „K tomu leták nemáme, ale v cenníku služieb je to potom na internete, v sadzobníku poplatkov.“* Tvrdenie účastníka konania o tom, že člen dohliadacieho tímu žiadal výlučne „leták“ k základnému bankovému produktu je tendenčné. Ako vyplýva priamo z prepisu Zvukového záznamu TV a kontextu predmetného rozhovoru, člen dohliadacieho tímu žiadal akýkoľvek písomný materiál, až následne svoju požiadavku bližšie špecifikoval ako leták: „nemôžte niečo dať, nejaký leták“ a následne opäť zovšeobecnil: „aby som si to doma preštudovala alebo niečo také?“. Z uvedeného je jednoznačne nespochybniteľné, že člen dohliadacieho tímu mal záujem o poskytnutie akýchkoľvek písomných informácií k základnému bankovému produktu. Orgán dohľadu na dôvažok k predmetnej argumentácii účastníka konania uvádza, že ZoB nestanovuje konkrétnu formu písomne poskytovaných informácií k základnému bankovému produktu, ktorá tak môže byť či už vo forme vytlačených písomných informácií alebo iných propagačných materiálov, letákov. Vo všeobecnosti možno konštatovať, že väčšina písomných informácií týkajúcich sa finančných produktov poskytovaných finančným spotrebiteľom (okrem zmluvnej dokumentácie) je subjektmi finančného trhu spracovávaná práve vo forme letákov. Je preto dôvodné, že priemerný finančný spotrebiteľ bude požadovať písomné informácie k základnému bankovému produktu práve použitím slova „leták“ alebo iného obdobného bežného výrazu a nie citovaním zákonného znenia ustanovenia §27c ods. 16 ZoB. Účastník konania nemôže v komunikácii s priemerným spotrebiteľom posudzovať žiadosť o „leták“ stricto sensu a automaticky neposkytnúť písomné informácie, ktorými disponuje v inej než „letákovej“ podobe. Jednalo by sa o prísny formalizmus na strane účastníka konania, ktorý by maril a obchádzal účel právnej úpravy.

Účastník konania ďalej uvádza, že zamestnanec účastníka konania vedel zo Sadzobníka poplatkov prístupného v pobočke účastníka konania vyhotoviť fotokópiu alebo vytlačiť informácie z internetu, o čo však člen dohliadacieho tímu neprejavil záujem. Člen dohliadacieho tímu, ako bolo preukázané vyššie, jednoznačne prejavil svoj záujem o poskytnutie písomných informácií k základnému bankovému produktu. Zamestnanec účastníka konania svojím tvrdením „je to potom na internete, v sadzobníku poplatkov“ odkázal člena dohliadacieho tímu na sadzobník poplatkov zverejnený na webovom sídle účastníka konania. Zo Zvukového záznamu TV vyhotoveného z predmetného dohľadu na mieste pod utajenou identitou nevyplýva žiadna ponuka vyhotovenia fotokópie alebo vytlačenia dotknutých písomných informácií zo strany zamestnanca účastníka konania, takže člen dohliadacieho tímu nemohol vzhľadom na absenciu ponuky prejavíť akceptáciu poskytnutia písomných informácií ich vytlačením alebo vyhotovením fotokópie.

Účastník konania ďalej ako podporný argument neposkytnutia informácií k základnému bankovému produktu v písomnej forme alebo na inom trvanlivom médiu splnenie povinnosti danej účastníkovi konania ustanovením § 37 ods. 1 ZoB, v zmysle ktorého: „Banka a pobočka zahraničnej banky sú povinné na svojej internetovej stránke a vo svojich prevádzkových priestoroch zrozumiteľne informovať písomnou formou v slovenskom jazyku o podmienkach na prijímanie vkladov, poskytovanie úverov a vykonávanie všetkých ďalších obchodov a o ich cenách vrátane uvedenia príkladov ...“ Ustanovenie § 27c ods. 16 ZoB je špeciálnym k ustanoveniu § 37 ods. 1 ZoB, keď bližšie stanovuje rozsah a formy povinnosti účastníka konania zverejniť informácie k základnému bankovému produktu, a preto nie je možné, aby

účastník konanie riadne splnil povinnosť danú mu ustanovením § 37 ods. 1 ZoB, ak nedošlo k riadnemu splneniu povinnosti stanovenej ustanovením § 27c ods. 16 ZoB v spojení s § 27c ods. 17 ZoB.

V uvedenej súvislosti orgán dohľadu ďalej poukazuje na skutočnosť, že zamestnanec účastníka konania po žiadosti člena dohliadacieho tímu o poskytnutie písomných informácií k základnému bankovému produktu tohto bez ďalšieho odkázal na informácie zverejnené v sadzobníku poplatkov nachádzajúcom sa na webovom sídle účastníka konania. Z výkladu ustanovenia § 27c ods. 16 ZoB jednoznačne vyplýva, že banka alebo pobočka zahraničnej banky, a teda účastník konania, je povinný informácie o základnom bankovom produkte sprístupniť na webovom sídle účastníka konania, v prevádzkových priestoroch účastníka konania **a zároveň** na žiadosť spotrebiteľa je účastník konania povinný spotrebiteľovi poskytnúť informácie v súlade s ustanovením § 27c ods. 17 ZoB v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu. Poznámka číslo 72d) uvedená v poslednej vete ustanovenia § 27c ods. 16 ZoB odkazuje na ustanovenie § 2 písm. m) zákona č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, v ktorom je pojmovo vymedzené trvanlivé médium. V zmysle ustanovenia § 2 písm. m) zákona č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov, sa trvanlivým médium rozumie každý prostriedok, ktorý umožňuje uloženie informácií spôsobom prístupným na používanie v budúcnosti na časové obdobie zodpovedajúce účelom informácií, a ktorý umožňuje verne reprodukovat' uložené informácie. Vzhľadom na skutočnosť, že uvedené ustanovenie je dôsledkom transpozície Smernice Európskeho parlamentu a Rady 2008/48/ES z 23. apríla 2008 o zmluvách o spotrebiteľskom úvere a o zrušení smernice Rady 87/102/EHS, možno poukázať na výklad pojmu trvanlivého média, ktorý prijal Súdny dvor Európskej únie v rozsudku zo dňa 05. júla 2012 vo veci Content Services Ltd proti Bundesarbeitskammer (ďalej len „**rozsudok C-49/11**“). Súdny dvor Európskej únie v rozsudku C-49/11 zadefinoval požiadavky, ktoré musí spĺňať prostriedok, aby mohol byť považovaný za trvanlivé médium. Jedna z požiadaviek zadefinovaných v bode 43 rozsudku C-49/11 znie nasledovne: „*Ak určité médium umožňuje spotrebiteľovi uchovávať tieto informácie, ktoré sú mu osobne určené, zaručuje to, že nedôjde k zmene ich obsahu, ako aj to, že budú dostupné na použitie počas primeraného času a umožňuje spotrebiteľom ich ako také reprodukovat', treba také médium považovať za „trvalé“ v zmysle uvedeného ustanovenia.*“ S ohľadom na vyššie uvedený rozsudok C-49/11 Súdneho dvora Európskej únie, sa účastník konania nemôže odvolávať na splnenie informačnej povinnosti formou trvanlivého média ani prípadným uvedením, že informácie sa nachádzali na webovom sídle účastníka konania z dôvodu, že nie je v súlade s bodom 43 rozsudku C-49/11 zabezpečené uchovávanie informácií bez zmeny obsahu informácií určených osobne spotrebiteľovi a súčasne nie je splnená ďalšia z podmienok trvanlivého média a to, zaručenosť, že informácie budú dostupné spotrebiteľovi primeraný čas.

Účastník konania zároveň na podporenie svojich argumentov vyhodnocuje zvrat „*Aha. No dobre.*“, použitý členom dohliadacieho tímu ako jeho ďalšie netrvanie „*výslovne na poskytnutí informácií v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu*“. Orgán dohľadu k uvedenému uvádza, že priemerný spotrebiteľ, nemá dôvod nedôverovať zamestnancovi účastníka konania, spochybňovať jeho tvrdenia, či si ich inak overovať (viď C-388/13; Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság proti UPC Magyarország Kft) a vytrvalo trvať na poskytnutí písomných informácií k základnému bankovému produktu, o ktorých zamestnanec účastníka konania tvrdí, že ich nemá k dispozícii, a tieto sú dostupné na internete. Rovnako priemerný spotrebiteľ nemusí mať vedomosť o tom, že účastník konania má zákonnú povinnosť poskytnúť spotrebiteľovi informácie k tzv. legislatívnym účtom aj v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu.



Na dôvažok orgán dohľadu spresňuje, že v súlade s ustanovením § 27c ods. 16 ZoB banka a pobočka zahraničnej banky, teda účastník konania, je povinný na žiadosť spotrebiteľa poskytnúť informácie k základnému bankovému produktu podľa § 27c ods. 17 ZoB. ZoB ďalej bližšie nešpecifikuje formuláciu, náležitosti, ani formu žiadosti spotrebiteľa adresovanej účastníkovi konania. Orgán dohľadu má za to, že žiadosť spotrebiteľa, hoc nie výslovná, musí byť uskutočnená tak, aby z jej formulácie, prípadne kontextu, bolo objektívne možné dedukovať záujem spotrebiteľa o poskytnutie informácií na trvalom médiu. Otázka člena dohliadacieho tímu bola formulovaná primeraným spôsobom za účelom simulovania štandardného nákupného rozhovoru priemerného spotrebiteľa so záujmom o poskytnutie písomných informácií k základnému bankovému produktu. Pre úplnosť orgán dohľadu dodáva, že žiadosť spotrebiteľa, člena dohliadacieho tímu, v znení: „*Alebo mi nemôžte niečo dať neaký leták aby som si to doma preštudovala alebo niečo také?*“ samostatne, ale i v kontexte celého rozhovoru zamestnanca účastníka konania s členom dohliadacieho tímu počas kontrolného zaobstarávania finančných služieb pod utajenou identitou, bola jednoznačnou a výslovnou, z ktorej zamestnanec účastníka konania nespochybniteľne nielen mohol a mal, ale vzhľadom na jeho reakciu („...*K tomu leták nemáme, ale v cenníku služieb je to potom na internete, v sadzobníku poplatkov.*“) i dedukoval záujem spotrebiteľa o poskytnutie písomných informácií k základnému bankovému produktu. Argument účastníka konania o „*komunikačnom nepochopení*“ medzi zamestnancom účastníka konania a členom dohliadacieho tímu je preto možné považovať len za účelový prostriedok procesnej obrany, ktorý orgán dohľadu týmto považuje za vyvrátený.

Vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti orgán dohľadu považuje za nepochybné, že zistený skutkový stav a jeho následné právne posúdenie sú správne. Zo zisteného skutkového stavu preukázateľne vyplýva, že člen dohliadacieho tímu orgánu dohľadu počas výkonu dohľadu na mieste pod utajenou identitou žiadal od zamestnanca účastníka konania písomné informácie týkajúce sa základného bankového produktu a zároveň, že zamestnanec účastníka konania členovi dohliadacieho tímu tieto informácie neposkytol a odkázal na sadzobník poplatkov zverejnený na internete, čím porušil ustanovenie § 27c ods. 16 ZoB.

Orgán dohľadu v súlade s ustanoveniami ZoB považuje za porušenie povinnosti účastníka konania podľa § 27c ods. 16 ZoB nielen neposkytnutie informácií spotrebiteľovi v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu, ale aj ich neúplné poskytnutie, teda poskytnutie v inom rozsahu než stanovenom ustanovením § 27c ods. 17 ZoB. S poukazom na rozsah poskytovaných informácií v listinnej podobe o základnom bankovom produkte orgán dohľadu má za preukázané, že listiny poskytnuté zamestnancom účastníka konania spotrebiteľovi v jednotlivom prípade neobsahovali informácie o podmienkach poskytnutia základného bankového produktu a o spôsobe mimosúdneho riešenia sporov týkajúcich sa základného bankového produktu, čím účastník konania porušil svoju zákonnú povinnosť uloženú ustanovením § 27c ods. 16 ZoB poskytnúť spotrebiteľovi informácie podľa ustanovenia § 27c ods. 17 písm. a) a d) ZoB v listinnej podobe a uvedené informácie účastník konania neposkytol ani na inom trvanlivom médiu. Účastník konania zároveň v ďalšom jednotlivom prípade neposkytol spotrebiteľovi žiadne informácie k základnému bankovému produktu v listinnej podobe alebo na inom trvanlivom médiu, čím porušil svoju zákonnú povinnosť uloženú ustanovením § 27c ods. 16 ZoB.

Na základe vyššie uvedených skutočností, ako aj z vykonaného dokazovania má orgán dohľadu za jednoznačne preukázané, že účastník konania sa viacnásobne v jednotlivých prípadoch dopustil porušenia ustanovenia § 27c ods. 16 ZoB, a to jednak neposkytnutím informácií spotrebiteľovi v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu, ale i poskytnutím informácií spotrebiteľovi v listinnej podobe v rozsahu nezodpovedajúcom kritériám ustanovenia § 27c ods. 17 ZoB, a to aj napriek jednoznačným žiadam členov dohliadacieho tímu o poskytnutie informácií o základnom bankovom produkte v listinnej forme uskutočnených

v jednotlivých prípadoch počas kontrolných zaobstarávaní finančných služieb pod utajenou identitou.

### **3.4. Spoločne k bodom 3.1. až 3.3.**

Nekalé obchodné praktiky vytýkané v časti I. výroku tohto rozhodnutia spočívajúce v poskytnutí objektívne nepravdivých informácií a informácií viacvýznamovým spôsobom, ktoré boli spôsobilé negatívne ovplyvniť rozhodovanie spotrebiteľa, nepochybne naplňajú znaky nekalej obchodnej praktiky, a to bez ohľadu na existenciu škody na strane spotrebiteľa, ako aj bez ohľadu na to, či si spotrebiteľ mohol zadovážiť správne informácie sám (viď C-388/13; Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság proti UPC Magyarország Kft). Porušenie povinnosti účastníka konania podľa ustanovenia § 27c ods. 16 ZoB, vymedzené v časti II. výroku tohto rozhodnutia, má negatívny dopad na práva spotrebiteľa a na jeho rozhodovanie, nakoľko sa v listinnej podobe nemohol oboznámiť s relevantnými informáciami a podmienkami viažucimi sa na základný bankový produkt.

S ohľadom na vyššie uvedené má orgán dohľadu za jednoznačne preukázané, že účastník konania sa dopustil nekalých obchodných praktík a porušenia ustanovenia § 27c ods. 16 ZoB tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

## **4. Odôvodnenie sankcie**

V súlade s druhou vetou ustanovenia § 1 ods. 1 Zákona o dohľade: „*Cieľom dohľadu nad finančným trhom je prispievať k stabilite finančného trhu ako celku, ako aj k bezpečnému a zdravému fungovaniu finančného trhu v záujme udržiavania dôveryhodnosti finančného trhu, ochrany finančných spotrebiteľov a iných klientov na finančnom trhu a rešpektovania pravidiel hospodárskej súťaže.*“ Ochrana finančných spotrebiteľov a iných klientov je spolu s bezpečným a zdravým fungovaním finančného trhu hlavným cieľom výkonu dohľadu. Dohliadané subjekty sú povinné v záujme plnenia týchto cieľov dodržiavať zákonom ustanovené povinnosti, pravidlá a požiadavky, a to po celú dobu ich činnosti.

Vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti, po vyhodnotení zisteného skutkového stavu, všetkých dôkazov, ako aj relevantného právneho stavu má orgán dohľadu za to, že nedostatky v činnosti účastníka konania v oblasti ochrany finančného spotrebiteľa podľa predpisov uvedených vo výroku tohto rozhodnutia, zistené pri výkone dohľadu na mieste pod utajenou identitou, v jednotlivých prípadoch oznámených v súlade s ustanovením § 35c ods. 4 posledná veta Zákona o dohľade účastníkovi konania Rozkazom o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. záz.: 100-000-020-917, Rozkazom o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. záz.: 100-000-020-939, Rozkazom o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. záz.: 100-000-020-943 a Rozkazom o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. záz.: 100-000-020-946, sú preukázané a konkretizoval ich tak, ako je uvedené vo výroku a v odôvodnení tohto rozhodnutia.

Orgán dohľadu pri rozhodovaní o sankcii a vyhodnocovaní jednotlivých porušení vzal do úvahy všetky dôkazy, vrátane jednotlivých vyjadrení a argumentov predložených účastníkom konania v konaní o uložení sankcie (Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-558 zo dňa 17. februára 2017, Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-559 zo dňa 17. februára 2017, Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-560 zo dňa 17. februára 2017, Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-562 zo dňa 17. februára 2017, Vyjadrenie sa k dôvodom začatia konania zo dňa 25. septembra 2017, Vyjadrenie ku konaniu zo dňa 09. januára 2018. Orgán dohľadu pri rozhodovaní o sankcii vzal ďalej do úvahy, že účastník konania počas dohľadu na mieste ako aj

počas konania o uložení sankcie spolupracoval a komunikoval s orgánom dohľadu, rovnako aj prejavil snahu o odstránenie vytykaných nedostatkov a zamedzenie ich opakovania v budúcnosti (Správa o plnení prijatých opatrení na odstránenie a nápravu porušení všeobecne záväzných právnych predpisov a odporúčania na zlepšenie činnosti zistených pri dohľade na mieste nad spoločnosťou Československá obchodná banka, a.s. – Protokol č. OFS-1707/2016 k 31.08.2016; na liste č. 279 až 286 spisu č. OFS-1707/2016), ktorú orgán dohľadu vyhodnotil ako dostatočnú ak bude dôsledne dodržiavaná (Vyhodnotenie Plánu prijatých opatrení na odstránenie a nápravu porušení všeobecne záväzných právnych predpisov a odporúčaní na zlepšenie činností zistených pri dohľade na mieste nad spoločnosťou Československá obchodná banka, a.s.; založené v spise č. OFS-1707/2016 na liste číslo 287-296).

Orgán dohľadu vzal pri rozhodovaní takisto do úvahy skutočnosť, že sa vo vytykaných prípadoch porušení právnych predpisov jedná o porušenia účastníka konania v jednotlivom prípade pri vykonanom dohľade na mieste pod utajenou identitou.

Z uvedeného dôvodu orgán dohľadu dospel k záveru, že týmto rozhodnutím neuloží účastníkovi konania opatrenie na odstránenie a nápravu zistených nedostatkov v zmysle ustanovenia § 35f ods. 1 písm. b) Zákona o dohľade, ani zákaz používať nekalú obchodnú praktiku v zmysle ustanovenia § 35f ods. 1 písm. c) Zákona o dohľade.

Podľa ustanovenia § 24 ods. 11 Zákona o dohľade: *„Národná banka Slovenska pri rozhodovaní hodnotí dôkazy podľa voľnej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti; pritom starostlivo prihliada na všetko, čo vyšlo v konaní najavo. Národná banka Slovenska dbá na to, aby v rozhodovaní o skutkovo a právne zhodných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely. Pre rozhodnutie je rozhodujúci skutkový a právny stav v čase jeho vydania, ak tento zákon neustanovuje inak.“*

Orgán dohľadu pri vyhodnocovaní sankcie a jej výšky vychádzal v súlade s ustanovením § 35f ods. 1 Zákona o dohľade a s ustanovením § 50 ods. 1 ZoB z kritérií závažnosti, rozsahu, dĺžky trvania, následkov a povahy zistených nedostatkov. Vzhľadom na tieto zákonom ustanovené kritéria vyhodnotil orgán dohľadu zistené nedostatky v činnosti účastníka konania vo vzťahu k porušeným ustanoveniam v jednotlivých prípadoch nasledovne.

#### **A. Použitie klamlivej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 8 ods. 1 písm. b) ZOS konaním uvedeným v časti I.1. písm. a) výroku tohto rozhodnutia**

Z hľadiska závažnosti skutku, ktorý spočíva v uvedení nesprávnej podstatnej informácie o hlavných znakoch produktu, a to o možnostiach využitia základného bankového produktu vo vzťahu k obmedzeniu rozsahu poskytovaných služieb považuje orgán dohľadu takéto konanie účastníka konania samo o sebe za porušenie stredne závažného charakteru. Účastník konania uviedol spotrebiteľovi nepravdivú informáciu, že na platobnej karte pri základnom bankovom produkte je nastavený denný limit vo výške 250,- Eur, čo je v rozpore s ustanovením § 27c ods. 10 ZoB v spojení s ustanovením § 1 písm. b) bod 2b Vyhlášky tak, ako je uvedené vo výroku I.1. písm. a) a v odôvodnení výroku I.1. písm. a) tohto rozhodnutia, čím porušil zákonom chránený záujem spotrebiteľa na riadne a presné informácie. Účastník konania nie je oprávnený žiadnym spôsobom obmedzovať spotrebiteľovi služby alebo rozsah služieb poskytovaných v rámci základného bankového produktu stanovením denného limitu platobných operácií vykonávaných medzinárodnou debetnou platobnou kartou prostredníctvom bankomatov účastníka konania. Porušenie považuje orgán dohľadu za stredne závažné vzhľadom na to, že sa jedná o rozsah bankových služieb poskytovaných

ako súčasť základného bankového produktu, čo môže zohrávať významnú úlohu pri rozhodovaní spotrebiteľa o tom, či podá účastníkovi konania žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu a následne uzatvorí zmluvu o poskytovaní základného bankového produktu alebo nie. Závažnosť porušenia orgán dohľadu odôvodňuje súčasne aj tým, že jeden zo zamestnancov účastníka konania zdôrazňoval túto nesprávnu informáciu aj porovnaním s komerčným produktom bežného účtu účastníka konania s názvom „Pohoda“ a zároveň tým, že platobné karty štandardne poskytované účastníkom konania k bežným účtom majú určený maximálny denný limit 3.000,- Eur, resp. k študentskému účtu 2.000,- Eur, ako aj skutočnosťou, že ku všetkým bežným účtom poskytovaným účastníkom konania je možné individuálne nastavenia limitu, ktoré pri základnom bankovom produkte nie je spotrebiteľovi umožnené.

Vo vzťahu k rozsahu a dĺžke trvania porušenia orgán dohľadu vzal do úvahy, že konanie účastníka konania bolo pri vykonanom dohľade na mieste pod utajenou identitou preukázané ako jednorazové. Orgán dohľadu zároveň prihliadol aj na obsah Správy o splnení prijatých opatrení, v rámci ktorej účastník konania uviedol, že vytýkané nedostatky napravil informovaním zamestnancov účastníka konania, ako aj na Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-558 zo dňa 17. februára 2017, v ktorom účastník konania uvádza, že od 01. júla 2016 upravil podmienky používania platobnej karty vydávanej k základnému bankovému produktu zhodne s podmienkami pri vydávaní rovnakého kartového produktu ostatným klientom.

Z hľadiska povahy a následku uplatnenia nekalej obchodnej praktiky účastníkom konania má orgán dohľadu za to, že zistené porušenie je v zjavnom rozpore so záujmami spotrebiteľa uskutočniť kvalifikované rozhodnutie na základe poskytnutej nesprávnej a nepravdivej informácie o rozsahu poskytovaných bankových služieb pri základnom bankovom produkte, ktorej dôsledkom môže byť, že spotrebiteľ by nepodal žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu a následne by neuzatvoril zmluvu o poskytovaní základného bankového produktu, tzn. v následku by sa jednalo tiež o zmarenie účelu právnej úpravy legislatívnych účtov. Vyššie popísané konanie účastníka konania teda je spôsobilé podstatným spôsobom ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľov, čím je tento následok porušenia zjavne škodlivý pre spotrebiteľov.

#### **B. Použitie klamlivej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 8 ods. 1 písm. b) ZOS konaním uvedeným v časti I.1. písm. b) výroku tohto rozhodnutia**

Z hľadiska závažnosti skutku, ktorý spočíva v uvedení nesprávnej podstatnej informácie o hlavných znakoch produktu, a to o dostupnosti platobného účtu so základnými funkciami, považuje orgán dohľadu takéto konanie účastníka konania samo o sebe za porušenie závažného charakteru. Účastník konania uviedol nepravdivú podstatnú informáciu o dostupnosti platobného účtu so základnými funkciami keď jeho zriadenie limitoval príjmom spotrebiteľa vo výške maximálne 400,- Eur mesačne a ročným limitom vo výške 5.600,- Eur, čo je v rozpore so ZoB tak, ako je uvedené vo výroku I.1 písm. b) a odôvodnení výroku I.1. písm. b) tohto rozhodnutia. Porušenie považuje orgán dohľadu za závažné vzhľadom na to, že účastník konania uviedol dodatočnú, neexistujúcu podmienku pre poskytnutie platobného účtu so základnými funkciami, ktorá môže zohrávať významnú úlohu pri rozhodovaní spotrebiteľa o tom, či podá účastníkovi konania žiadosť o poskytnutie platobného účtu so základnými funkciami a následne uzatvorí zmluvu o poskytovaní platobného účtu so základnými funkciami alebo nie. Závažnosť povahy nepravdivej informácie uvedenej účastníkom konania, ako podmienky pre poskytnutie platobného účtu so základnými funkciami, orgán dohľadu vidí v tom, že

podmienka nebola účastníkom konania iba skreslená alebo nesprávne podaná. Jednalo sa o vyslovene nepravdivú, nad rámec zákona vykonštruovanú podmienku, ktorá je v rozpore so samotným účelom zákonných ustanovení o platobnom účte so základnými funkciami. Je jednoznačné, že tento typ účtu zákonodarca zamýšľal sprístupniť každému spotrebiteľovi, ktorý nespĺňa obmedzenia maximálneho čistého príjmu alebo maximálneho ročného kreditného obratu stanoveného zákonodarcom pre základný bankový produkt. Nepravdivá informácia poskytnutá účastníkom konania v predmetnom prípade poprela účel a zmysel ustanovení ZoB o platobnom účte so základnými funkciami.

Vo vzťahu k rozsahu a dĺžke trvania porušenia orgán dohľadu vzal do úvahy, že konanie účastníka konania bolo pri vykonanom dohľade na mieste pod utajenou identitou preukázané ako jednorazové. Orgán dohľadu zároveň prihliadol aj na obsah Správy o plnení opatrení, v rámci ktorej účastník konania uviedol, že vytykané nedostatky napravil informovaním zamestnancov účastníka konania.

Z hľadiska povahy a následku uplatnenia nekalej obchodnej praktiky účastníkom konania má orgán dohľadu za to, že zistené porušenie je v zjavnom rozpore so záujmami spotrebiteľa uskutočniť kvalifikované rozhodnutie na základe poskytnutej nesprávnej a nepravdivej informácie o podmienke zriadenia platobného účtu so základnými funkciami, ktorej dôsledkom môže byť, že spotrebiteľ by nepodal žiadosť o poskytnutie platobného účtu so základnými funkciami a následne by neuzatvoril zmluvu o poskytovaní platobného účtu so základnými funkciami v mylnej domnienke, že nespĺňa podmienky pre jeho zriadenie, tzn. v následku by sa jednalo tiež o zmarenie účelu právnej úpravy legislatívnych účtov. Vyššie popísané konanie účastníka konania teda je spôsobilé podstatným spôsobom ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľov, čím je tento následok porušenia zjavne škodlivý pre spotrebiteľov.

### **C. Použitie klamlivej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 8 ods. 4 ZOS konaním uvedeným v časti I.2 výroku tohto rozhodnutia**

Z hľadiska závažnosti skutku, ktorý spočíva v uvedení podmienky získania základného bankového produktu viacvýznamovým spôsobom, považuje orgán dohľadu takéto konanie účastníka samo o sebe za porušenie stredne závažného charakteru. Účastník konania uviedol viacvýznamovým spôsobom podmienku poskytnutia základného bankového produktu v rozpore s ustanovením § 27c ods. 1 písm. d) ZoB tak, ako je uvedené vo výroku I.2 a odôvodnení výroku I.2. tohto rozhodnutia. Účastník konania mal spotrebiteľa informovať tak, aby nebolo možné jeho slová pochopiť viacvýznamovo, teda tak, že sú v rozpore s ustanovením § 27c ods. 1 písm. d) ZoB, hoci nevyhnutne nemuselo ísť o jeho priamy úmysel. Porušenie považuje orgán dohľadu za stredne závažné vzhľadom na to, že v uvedenom prípade sa jedná o jednu z hlavných podmienok pre poskytnutie základného bankového produktu, ktorá môže zohrávať významnú úlohu pri rozhodovaní spotrebiteľa o tom, či podá účastníkovi konania žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu a následne uzatvorí zmluvu o poskytovaní základného bankového produktu alebo nie. Závažnosť porušenia dovodzuje orgán dohľadu aj zo skutočnosti, že sa jedná o obligatórnu informáciu o základnom bankovom produkte podľa ustanovenia § 27c ods. 17 písm. a) ZoB, ktorú je banka alebo pobočka zahraničnej banky, účastník konania, povinný spotrebiteľovi poskytnúť.

Vo vzťahu k rozsahu a dĺžke trvania porušenia orgán dohľadu vzal do úvahy, že konanie účastníka konania bolo pri vykonanom dohľade na mieste pod utajenou identitou

preukázané ako jednorazové. Orgán dohľadu zároveň prihliadol aj na obsah Správy o plnení opatrení, v rámci ktorej účastník konania uviedol, že vytýkané nedostatky napravil informovaním zamestnancov účastníka konania.

Z hľadiska povahy a následku uplatnenia nekalej obchodnej praktiky účastníkom konania má orgán dohľadu za to, že zistené porušenie je v zjavnom rozpore so záujmami spotrebiteľa uskutočniť kvalifikované rozhodnutie na základe poskytnutej viacvýznamovej informácie o podmienke získania základného bankového produktu, ktorej dôsledkom môže byť, že spotrebiteľ by nepodal žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu a následne by neuzatvoril zmluvu o poskytovaní základného bankového produktu, tzn. v následku by sa jednalo tiež o zmarenie účelu právnej úpravy legislatívnych účtov. Vyššie popísané konanie účastníka konania teda je spôsobilé podstatným spôsobom ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľov, čím je tento následok porušenia zjavne škodlivý pre spotrebiteľov.

#### **D. Porušenie povinnosti uloženej ustanovením §27c ods. 16 ZoB konaním uvedeným v časti II. písm. a) výroku tohto rozhodnutia**

Z hľadiska závažnosti skutku, ktorý spočíva v neposkytnutí informácií o základnom bankovom produkte v rozsahu informačných povinností uvedených v ustanovení § 27c ods. 17 písm. a) a d) ZoB, orgán dohľadu vyhodnotil porušenie ako menej závažné vzhľadom na to, že účastník konania poskytol spotrebiteľovi bezplatne a v listinnej podobe časť zákonných informácií (o výške poplatku a rozsahu služieb základného bankového produktu), čím čiastočne splnil povinnosť danú ustanovením § 27c ods. 16 ZoB a porušenie sa týka len časti informácií špecifikovaných v odôvodnení výroku II. písm. a) tohto rozhodnutia. Účastník konania napriek čiastočnému poskytnutiu zákonných informácií však konal v rozpore s účelom a znením ustanovenia § 27c ods. 16 ZoB tak, ako je uvedené vo výroku II. písm. a) a v odôvodnení výroku II. písm. a) tohto rozhodnutia. Porušenie považuje orgán dohľadu za menej závažné aj vzhľadom na to, že účastník konania poskytol spotrebiteľovi čiastočné informácie tak, že spotrebiteľ sa v dôsledku porušenia ZoB mal možnosť oboznámiť aspoň s časťou podstatných informácií týkajúcich sa základného bankového produktu a súčasne orgán dohľadu prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania poskytol informácie o podmienkach získania základného bankového produktu ústnym spôsobom. Napriek uvedenému je však nevyhnutné konštatovať, že spotrebiteľ nemal možnosť oboznámiť sa listinne so všetkými zákonnými informáciami o základnom bankovom produkte aj napriek tomu, že právo na bezplatné poskytnutie písomných informácií prislúcha spotrebiteľovi priamo zo ZoB. Účelom zákonom chráneného záujmu spotrebiteľa je poskytnutie priestoru spotrebiteľovi na dôkladné oboznámenie spotrebiteľa s informáciami o základnom bankovom produkte, prípadnú možnosť spotrebiteľa preštudovať si informácie o základnom bankovom produkte mimo pobočky banky alebo pobočky zahraničnej banky, jeho porovnanie s inými produktmi banky, za účelom kvalifikovaného rozhodnutia spotrebiteľa o podaní žiadosti o poskytnutie základného bankového produktu a následnom uzatvorení zmluvy o poskytovaní základného bankového produktu.

Vo vzťahu k rozsahu a dĺžke trvania porušenia orgán dohľadu vzal do úvahy, že konanie účastníka konania bolo pri vykonanom dohľade na mieste pod utajenou identitou preukázané ako jednorazové. Orgán dohľadu zároveň prihliadol aj na Správu o plnení opatrení, v rámci ktorej účastník konania uviedol, že vytýkané nedostatky napravil informovaním zamestnancov účastníka konania.

Z hľadiska povahy a následku porušenia ZoB má orgán dohľadu za to, že zistené porušenie je v rozpore so záujmami spotrebiteľa uskutočniť kvalifikované rozhodnutie a pre spotrebiteľa škodlivé.

#### **E. Porušenie povinnosti uloženej ustanovením §27c ods. 16 ZoB konaním uvedeným v časti II. písm. b) výroku tohto rozhodnutia**

Z hľadiska závažnosti skutku, ktorý spočíva v neposkytnutí informácií o základnom bankovom produkte v rozsahu informačných povinností uvedených v ustanovení § 27c ods. 17 ZoB, orgán dohľadu vyhodnotil porušenie ako stredne závažné, keďže účastník konania konal v rozpore s účelom a znením ustanovenia § 27c ods. 16 ZoB tak, ako je uvedené vo výroku II. písm. b) a v odôvodnení výroku II. písm. B) tohto rozhodnutia. Porušenie považuje orgán dohľadu za stredne závažné vzhľadom na to, že spotrebiteľ sa v dôsledku porušenia zákonnej povinnosti účastníkom konania nemal možnosť oboznámiť s informáciami o základnom bankovom produkte v listinnej podobe aj napriek tomu, že právo na bezplatné poskytnutie písomných informácií o základnom bankovom produkte prislúcha spotrebiteľovi priamo zo ZoB. Účelom zákonom chráneného záujmu spotrebiteľa je poskytnutie priestoru spotrebiteľovi na dôkladné oboznámenie spotrebiteľa s informáciami o základnom bankovom produkte, prípadnú možnosť spotrebiteľa preštudovať si informácie o základnom bankovom produkte mimo pobočky banky alebo pobočky zahraničnej banky, jeho porovnanie s inými produktmi banky, za účelom kvalifikovaného rozhodnutia spotrebiteľa o podaní žiadosti o poskytnutie základného bankového produktu a následnom uzatvorení zmluvy o poskytovaní základného bankového produktu.

Vo vzťahu k rozsahu a dĺžke trvania porušenia orgán dohľadu vzal do úvahy, že konanie účastníka konania bolo pri vykonanom dohľade na mieste pod utajenou identitou preukázané ako jednorazové. Orgán dohľadu zároveň prihliadol aj na Správu o splnení prijatých opatrení, v rámci ktorej účastník konania uviedol, že vytýkané nedostatky napravil informovaním zamestnancov účastníka konania.

Z hľadiska povahy a následku porušenia ZoB má orgán dohľadu za to, že zistené porušenie je v rozpore so záujmami spotrebiteľa uskutočniť kvalifikované rozhodnutie a pre spotrebiteľa škodlivé.

Orgán dohľadu ďalej poukazuje na skutočnosť, že došlo k spáchaniu dvoch nedostatkov. V konaní bolo preukázané, že sa účastník konania dopustil správnych deliktov podľa § 4 ods. 2 písm. c) ZOS a podľa ustanovenia § 27c ods. 16 v spojení s ods. 17 ZoB.

Podľa ustanovenia § 24 ods. 9 ZOS: „*Odseky 1 až 8 sa nevzťahujú na Národnú banku Slovenska, ktorá postupuje podľa osobitného predpisu.25ea*).“ Týmto osobitným predpisom je Zákon o dohľade.

Podľa ustanovenia § 94 ods. 1 ZoB: „*Na konanie a rozhodovanie vo veciach zverených Národnej banke Slovenska týmto zákonom sa vzťahuje osobitný zákon,89) ak tento zákon alebo osobitný zákon89a) neustanovuje inak.*“ Týmto osobitným predpisom je Zákon o dohľade.

Orgán dohľadu pri ukladaní trestu uplatnil ustanovenie § 35h ods. 3 Zákona o dohľade, v súlade s ktorým: „*Ak Národná banka Slovenska v jednom konaní koná a rozhoduje o uložení sankcie jednej osobe za dva alebo viaceré nedostatky v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov podľa tohto zákona alebo osobitných predpisov,1) ktoré boli zistené za obdobie najviac dvanásť*

po sebe nasledujúcich mesiacov, Národná banka Slovenska za všetky postihované nedostatky uloží úhrnnú pokutu podľa ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na nedostatok s najvyššou hornou hranicou sadzby pokuty vrátane zvýšenia sadzby podľa § 35f ods. 2 alebo osobitných predpisov;1) ak za viaceré nedostatky sú rovnaké najvyššie horné hranice sadzieb pokút vrátane ich zvýšenia podľa § 35f ods. 2 alebo osobitných predpisov,1) úhrnná pokuta sa uloží podľa ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na jeden z nich. Ak za postihované nedostatky sú dolné hranice sadzieb pokuty rôzne, dolnou hranicou sadzby úhrnnej pokuty je najvyššia z týchto sadzieb vrátane jej zvýšenia podľa § 35f ods. 2 alebo osobitných predpisov.1) Národná banka Slovenska pri určení výšky úhrnnej pokuty zohľadní skutočnosti uvedené v § 35f ods. 1 vo vzťahu ku všetkým nedostatkom, ktoré sú postihované rozhodnutím o uložení sankcie, a aj počet týchto nedostatkov.“

Podľa ustanovenia § 35h ods. 3 posledná veta Zákona o dohľade: „Národná banka Slovenska pri určení výšky úhrnnej pokuty zohľadní skutočnosti uvedené v § 35f ods. 1 vo vzťahu ku všetkým nedostatkom, ktoré sú postihované rozhodnutím o uložení sankcie, a aj počet týchto nedostatkov.“ Orgán dohľadu pri určovaní výšky úhrnnej pokuty v súlade s ustanovením § 35h ods. 3 Zákona o dohľade zohľadnil, že účastník konania sa dopustil dvoch nedostatkov vytýkaných vo výroku tohto rozhodnutia, a sice

- porušenia ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) ZOS naplnením skutkovej podstaty dvoch nekalých obchodných praktík, a to:
  - a) použitím nekalej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 8 ods. 1 písm. b) ZOS dvomi jednotlivými skutkami a
  - b) použitím nekalej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 8 ods. 4 ZOS v jednom prípade, ako aj
- porušením ustanovenia §27c ods. 16 ZoB v spojení s ustanovením §27c ods. 17 ZoB dvomi jednotlivými skutkami.

Ustanovenie § 35h ods. 3 Zákona o dohľade doň bolo doplnené zákonom č. 279/2017 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony (ďalej len „zákon č. 279/2017 Z. z.“), a to s účinnosťou od 15. decembra 2017.

V zmysle prechodného ustanovenia § 45f ods. 2 Zákona o dohľade, konania začaté a právoplatne neskončené pred 15. decembrom 2017 sa dokončia podľa tohto zákona a osobitných predpisov.

V prípade nedostatkov vytýkaných vo výroku I. a II. tohto rozhodnutia sa jedná o nedostatky v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov, ktoré boli zistené za obdobie menej ako dvanásť po sebe nasledujúcich mesiacov, preto orgán dohľadu uplatňuje pravidlá zakotvené v ustanovení § 35h ods. 3 Zákona o dohľade.

Orgán dohľadu v súlade s ustanovením § 35h ods. 3 Zákona o dohľade vyhodnocoval, ktorý nedostatok je postihnuteľný pokutou s najvyššou hornou hranicou sadzby a vyhodnotil, že:

- a) za nedostatok uvedený vo výroku I. tohto rozhodnutia je stanovená najvyššia horná hranica sadzby pokuty podľa § 35f ods. 1 písm. a) Zákona o dohľade a
- b) za nedostatky uvedené vo výroku II. tohto rozhodnutia je stanovená najvyššia horná hranica sadzby pokuty podľa § 50 ods. 1 písm. d) ZoB.

Podľa ustanovenia §35f ods. 1 Zákona o dohľade účinného v čase spáchania skutku: „Tomu, kto porušil práva finančného spotrebiteľa alebo porušil povinnosti v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov podľa tohto zákona alebo osobitných predpisov,1) Národná banka



*Slovenska je podľa závažnosti, rozsahu, dĺžky trvania, následkov a povahy zisteného nedostatku príslušná*

- a) uložiť pokutu do výšky 700 000 eur, ak v odseku 2 nie je ustanovené inak,*
- b) uložiť opatrenie na odstránenie a nápravu zistených nedostatkov,*
- c) zakázať používať nekalú obchodnú praktiku alebo zakázať podľa § 35e ods. 1 písm. b) používať neprijateľnú podmienku,*
- d) zakázať poskytovať finančnú službu alebo zakázať sprostredkovať finančnú službu, na ktorú sa vzťahuje zistený nedostatok, až do odstránenia tohto nedostatku,*
- e) uložiť povinnosť uverejniť opravu neúplnej, nesprávnej alebo nepravdivej informácie,*
- f) odobrať za podmienok ustanovených v § 35g ods. 1 povolenie alebo iné udelené oprávnenie na vykonávanie činnosti v oblasti finančného trhu alebo rozhodnúť za podmienok ustanovených v § 35g ods. 1 o zrušení registrácie na vykonávanie činnosti v oblasti finančného trhu a o výmaze z príslušného registra osôb oprávnených vykonávať činnosť v oblasti finančného trhu,*  
*uložiť inú sankciu ustanovenú osobitným predpisom<sup>1)</sup> v oblasti finančného trhu s cieľom ochrany finančných spotrebiteľov.“*

*Podľa ustanovenia § 50 ods. 1 písm. d) ZoB: „Ak Národná banka Slovenska zistí nedostatky v činnosti banky alebo pobočky zahraničnej banky, spočívajúce v nedodržiavaní podmienok určených v bankovom povolení alebo v rozhodnutí o predchádzajúcom súhlase, podmienok alebo povinností vyplývajúcich z iných rozhodnutí Národnej banky Slovenska uložených banke alebo pobočke zahraničnej banky, v nedodržiavaní podmienok podľa § 7 ods. 2, 4 a 6, § 8 ods. 2, 4 a 6 alebo v nedodržiavaní alebo v obchádzaní iných ustanovení tohto zákona, právne záväzných aktov Európskej únie, ktoré sa vzťahujú na výkon bankových činností, osobitných zákonov<sup>46)</sup> alebo iných všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré sa vzťahujú na výkon bankových činností, môže Národná banka Slovenska podľa závažnosti, rozsahu, dĺžky trvania, následkov a povahy zistených nedostatkov ....d) uložiť pokutu banke alebo pobočke zahraničnej banky od 3 300 eur do 332 000 eur a pri opakovanom alebo závažnom nedostatku do výšky 10 % celkového ročného obratu za predchádzajúci kalendárny rok; ak je banka dcérskou spoločnosťou za základ celkového ročného obratu v predchádzajúcom kalendárnom roku sa použije hrubý príjem z konsolidovanej závierky materskej spoločnosti, ...“*

V súlade s ustanovením § 35h ods. 3 Zákona o dohľade, orgán dohľadu ukladá úhrnnú pokutu podľa ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na nedostatok s vyššou hornou hranicou sadzby pokuty. Za porušenie § 4 ods. 2 písm. c) ZOS Zákona o dohľade účinný v čase spáchania skutku v ustanovení § 35f ods. 1 písm. a) stanovuje hornú hranicu sadzby pokuty vo výške 700.000,- Eur. Nakoľko orgán dohľadu vyhodnotil porušenia ustanovenia § 27c ods. 16 ZoB ako stredne závažné a vzhľadom na ich nesystémový charakter by sa na predmetné nedostatky aplikovala horná hranica sadzba pokuty vo výške do 332.000,- Eur v súlade s § 50 ods. 1 písm. d) ZoB.

V dôsledku uvedeného a v súlade s ustanovením § 35h ods. 3 Zákona o dohľade, orgán dohľadu rozhodol o aplikovaní hornej hranice sadzby pokuty podľa § 35f ods.1 písm. a) Zákona o dohľade a úhrnnú pokutu ukladá za nedostatok uvedený vo výroku I. tohto rozhodnutia, teda za porušenie § 4 ods. 2 písm. c) ZOS. Orgán dohľadu pre úplnosť a pre vysvetlenie svojej správnej úvahy ďalej dopĺňa, že pri rozhodovaní o úhrnnej sankcii vybral konkrétne nedostatok, ktorého sa účastník konania dopustil skutkom uvedeným vo výroku I.2. písm. b) tohto rozhodnutia, tzn. porušenie ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s ustanovením § 8 ods. 1 písm. b) ZOS, ktorý orgán dohľadu vyššie vyhodnotil ako porušenie závažného charakteru, a ktorý je postihovaný podľa ustanovenia § 35f Zákona o dohľade, a to s ohľadom na maximálnu sadzbu pokuty, ktorú možno v zmysle § 35f ods. 1 písm. a) Zákona o dohľade v znení účinnom do 14. decembra 2017 uložiť, do výšky 700.000,- Eur.

Podľa ustanovenia §35f Zákona o dohľade v znení účinnom od 15. decembra 2017: „Tomu, kto porušil práva finančného spotrebiteľa alebo porušil povinnosti v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov podľa tohto zákona alebo osobitných predpisov,1) Národná banka Slovenska je podľa závažnosti, rozsahu, dĺžky trvania, následkov a povahy zisteného nedostatku príslušná

- g) uložiť pokutu do výšky 1 000 000 eur, ak v odseku 2 nie je ustanovené inak,
- h) uložiť opatrenie na odstránenie a nápravu zistených nedostatkov,
- i) zakázať používať nekalú obchodnú praktiku alebo zakázať podľa § 35e ods. 1 písm. b) používať neprijateľnú podmienku,
- j) zakázať poskytovať finančnú službu alebo zakázať sprostredkúvať finančnú službu, na ktorú sa vzťahuje zistený nedostatok, až do odstránenia tohto nedostatku,
- k) uložiť povinnosť uverejniť opravu neúplnej, nesprávnej alebo nepravdivej informácie,
- l) odobrať za podmienok ustanovených v § 35g ods. 1 povolenie alebo iné udelené oprávnenie na vykonávanie činnosti v oblasti finančného trhu alebo rozhodnúť za podmienok ustanovených v § 35g ods. 1 o zrušení registrácie na vykonávanie činnosti v oblasti finančného trhu a o výmaze z príslušného registra osôb oprávnených vykonávať činnosť v oblasti finančného trhu,
- m) uložiť inú sankciu ustanovenú osobitným predpisom1) v oblasti finančného trhu s cieľom ochrany finančných spotrebiteľov.“

Vyššie uvedené znamená, že maximálna výška pokuty podľa ustanovenia § 35f ods. 1 písm. a) Zákona o dohľade je v čase rozhodovania orgánu dohľadu stanovená vo výške 1.000.000,- Eur. Predmetná výška pokuty bola zvýšená z pôvodnej výšky 700.000,- Eur zmenou ustanovenia § 35f ods. 1 písm. a) Zákom č. 279/2017 Z. z., s účinnosťou od 15. decembra 2017. Orgán dohľadu pri rozhodovaní o výške uloženej sankcie, napriek zneniu prechodných ustanovení, predovšetkým ustanovenia § 45e ods. 2 Zákona o dohľade, vychádza zo znenia ustanovenia § 35f ods. 1 písm. a) Zákona o dohľade účinného do 14. decembra 2017, kedy sa nedostatky vytykané týmto rozhodnutím stali, pretože takýto postup je pre účastníka konania priaznivejší. V súvislosti s týmto postupom odkazuje orgán dohľadu podporne na Odporúčanie výboru ministrov Rady Európy č. R (91)1, konkrétne zásadu č. 2, v zmysle ktorej: „ (...) Ak sa v čase spáchania na čin vzťahovala menej prísna sankcia, nie je možné uložiť prísnejšiu sankciu, ktorá bola zavedená neskôr.“

Ďalej orgán dohľadu uvádza, že ukládanie pokút za delikty uskutočňuje v rámci úvahy správneho orgánu (tzv. diskrečná právomoc), zákonom dovoleného rozhodovacieho procesu, v ktorom správny orgán v zákonom stanovených limitoch, hraniciach, uplatňuje svoju právomoc a určí výšku sankcie, pričom použitie správnej úvahy je v súlade so zásadami tohto logického uvažovania a rozhodnutie, ktoré je výsledkom tohto procesu (uváženia), je aj zdôvodnené.

Vo vzťahu k rozhodovaniu o sankcii a jej výške orgán dohľadu tiež považuje za dôležité uviesť nasledovné odôvodnenie. Zákon o dohľade umožňuje orgánu dohľadu využiť tzv. skrátené konanie v podobe rozkazného konania, ktoré je však značne limitované výškou sankcie. Cieľom rozkazného konania je i nízkou maximálnou možnou výškou uloženej sankcie prispieť k rýchlej náprave zistených nedostatkov a zároveň naplniť i preventívny a represívny účel sankcie. V prípade neakceptovania výsledkov takéhoto skráteného konania účastníkom konania, prejavenej podaním odporu voči rozkazu o uložení sankcie, účastník konania žiada orgán dohľadu o opätovné posúdenie zistených nedostatkov a uloženie, resp. neuloženie novej sankcie orgánom dohľadu po vykonaní dokazovania v štandardnom režime sankčného konania. Pri rozhodovaní o výške sankcie už následne nie je orgán dohľadu v tomto konaní obmedzený limitom stanoveným v ustanovení § 35c ods. 2 Zákona o dohľade, ktorý je aplikovateľný

výlučne na rozkazné konanie. Pri rozhodovaní o výške sankcie sa orgán dohľadu v štandardnom sankčnom konaní riadi ustanovením §35f ods. 1 Zákona o dohľade. V súlade s ustanovením § 35f ods. 1 písm. a) Zákona o dohľade účinného do 14. decembra 2017 môže orgán dohľadu uložiť pokutu až do výšky 700.000,- Eur, prípadne ďalšie druhy sankcií uvedené v ustanovení § 35f Zákona o dohľade. Orgán dohľadu sa pri rozhodovaní o výške sankcie riadi voľnou úvahou v rámci svojej diskrečnej právomoci v medziach stanovených Zákomom o dohľade, čo môže viesť tak k uloženiu sankcie vo vyššej výške než v rozkaze o uložení sankcie, prípadne k uloženiu (aj) inej sankcie, ale i k upusteniu od potrestania v podobe zastavenia konania, nakoľko v predmetnom konaní prvého stupňa nie je možné analogicky použiť zásadu zákazu reformatio in peius trestného práva procesného (ktorá sa rovnako neaplikuje v prípade podania odporu proti tzv. trestnému rozkazu podľa zákona č. 301/2005 Z. z. Trestný poriadok v znení neskorších predpisov). V tomto prípade rozhoduje orgán dohľadu ako orgán prvého stupňa. Taktiež sa napadnutým rozhodnutím predošlé rozhodnutie nemení, keďže bolo ex lege zrušené podaním odporu (§ 35c ods. 4 Zákona o dohľade). Preto sa v takomto prípade zásada reformatio in peius neuplatňuje. Vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti orgán dohľadu neukladá pokutu vo výške jednoduchého súčtu pokút uložených účastníkovi konania v jednotlivých rozkazoch, ale po vykonaní dokazovania rozhoduje v prvom stupni v súlade s už vymedzenými požiadavkami Zákona o dohľade.

V rámci posudzovania nekalých obchodných praktík v zmysle ustanovenia § 8 ZOS orgán dohľadu skúma len potenciálnu možnosť narušenia ekonomického správania spotrebiteľa. Z uvedeného dôvodu aj pri posudzovaní následkov vo vzťahu k výške uloženej sankcie môže orgán dohľadu konštatovať len pravdepodobný dopad porušenia účastníka konania na správanie spotrebiteľov.

Orgán dohľadu zdôrazňuje, že pri stanovení výšky pokuty je nutné vychádzať zo základných rovín pôsobenia sankcie, a to individuálnej a generálnej; vzhľadom na uvedené roviny, ako aj funkcie sankcií, má orgán dohľadu za to, že pokuta uložená týmto rozhodnutím nebola uložená v zjavne neprimeranej výške vo vzťahu k spáchaným deliktom a ich rozsahu, závažnosti, dĺžky trvania, následkov a povahy zistených nedostatkov. Orgán dohľadu má za to, že v prípade určenia výšky uloženej pokuty je táto odrazom konkrétneho prípadu a zhodnotenia konkrétnej veci. Vo sfére postihovaného subjektu má uložená pokuta plniť úlohu jednak výchovnú (preventívnu), ako aj represívnu, a preto je žiaduce, aby bola citelná v jeho majetkovej sfére. Nemôže sa teda jednáť o sankciu v zanedbateľnej výške, inak sa nedá predpokladať, že by plnila svoj účel. Nie zanedbateľná je tiež tá skutočnosť, že uložená pokuta plní preventívnu funkciu aj vo vzťahu k ostatným nositeľom totožných zákonných povinností, u ktorých musí mať silu odradiť od protiprávneho konania. V tejto súvislosti si dovoľuje orgán dohľadu dať do pozornosti rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 2Sžo/57/2013, ktorým bol potvrdený rozsudok Krajského súdu v Bratislave sp. zn. 1S 184/2011.

Pri rozhodovaní o sankcii a jej výške vzal orgán dohľadu do úvahy, že účastník konania počas dohľadu na mieste ako aj počas konania o uložení sankcie spolupracoval a komunikoval s orgánom dohľadu. Rovnako bolo prihliadnuté na to, že účastník konania predložil orgánu dohľadu Plán prijatých opatrení na odstránenie a nápravu porušenia všeobecne záväzných právnych predpisov a odporúčaní na zlepšenie činnosti zistených pri dohľade na mieste nad spoločnosťou Československá obchodná banka, a.s. a Správu o splnení prijatých opatrení. Orgán dohľadu pri rozhodovaní o sankcii a o jej výške rovnako prihliadol na skutočnosť, že porušenia uvedené vo výroku rozhodnutia neboli systémovo významnými porušeniami povinností účastníka konania, ale boli len jednotlivými porušeniami.

S prihliadnutím na závažnosť porušenia právnych predpisov v oblasti ochrany finančného spotrebiteľa, s poukazom na uplatnenie nekalých obchodných praktík zo strany účastníka konania, s poukazom na to, že účastník konania porušil viacero (dve) ustanovení právnych predpisov v oblasti ochrany finančného spotrebiteľa, a dopustil sa použitia viacerých nekalých obchodných praktík a vzhľadom na všetky skutočnosti, ktoré posudzoval orgán dohľadu uvedené vyššie vo vzťahu k výške sankcie, orgán dohľadu stanovil pokutu vo výške 14.000,- Eur.

V súvislosti s výškou uloženej pokuty orgán dohľadu uvádza, že v prípade účastníka konania ide o banku, ktorá ponúka a poskytuje široké spektrum produktov adresovaných finančným spotrebiteľom. Pri rozhodovaní o výške pokuty orgán dohľadu zohľadnil aj to, či s ohľadom na hospodárenie účastníka konania nebude uložená pokuta neprimeraná resp. likvidačná. V súvislosti s tým, že vytykané porušenie malo vplyv aj na výnosy účastníka konania a s ohľadom na predmet podnikania účastníka konania, orgán dohľadu pri ukladaní sankcie zohľadnil výšku čistého zisku účastníka konania, uvedomujúc si, že údaj o zisku nie je jednoznačne determinujúcim ukazovateľom, nakoľko nemusí odzrkadľovať reálnu hospodársku situáciu účastníka konania. Ak by aj účastník konania v konkrétnom období vykazoval nízky zisk, či stratu, nemusí to bez ďalšieho znamenať likvidačný charakter orgánom dohľadu uloženej pokuty. Čistý zisk účastníka konania bol za rok 2016 vo výške 78.488.000,- Eur. Uvedené vyplýva z informácií z verejne dostupných zdrojov zo stránky [www.registeruz.sk](http://www.registeruz.sk) (založené v spise č. NBS1-000-006-558 na liste číslo 55-78). Z vyššie uvedených údajov je zrejmé, že pokiaľ orgán dohľadu vychádzal pri stanovení výšky sankcie len z čistého zisku účastníka konania, uložená pokuta nie je neprimeraná vo vzťahu k ekonomickým a hospodárskym pomerom účastníka konania a vôbec nemá likvidačný charakter.

Orgán dohľadu poukazuje na to, že uložená sankcia, v porovnaní s hospodárskym výsledkom účastníka konania, nie je významná, avšak zo všetkých vyššie špecifikovaných dôvodov orgán dohľadu považuje sankciu za primeranú k zisteným porušeniam, spôsobilú odstrániť a napraviť protiprávny stav pôsobiť represívne, ale aj preventívne s cieľom odradiť od nezákonného postupu účastníka konania, ako aj ďalšie dohliadané subjekty pôsobiace na finančnom trhu s rovnakými zákonnými povinnosťami (generálne pôsobenie).

Orgán dohľadu má za to, že svoju diskrečnú právomoc použil v rámci zákonného rámca (pokuta bola uložená vo výške 14.000,- Eur, pričom pokutu podľa ustanovenia § 35f ods. 1 písm. a) Zákona o dohľade v znení účinnom do 14. decembra 2017 možno uložiť do výšky 700.000,- Eur, tzn. uložená pokuta je na spodnej hranici a predstavuje 2 % z maximálnej sadzby).

Ochrana finančných spotrebiteľov a iných klientov je spolu s bezpečným a zdravým fungovaním finančného trhu hlavným cieľom výkonu dohľadu. Dohliadané subjekty sú povinné v záujme plnenia týchto cieľov dodržiavať zákonom ustanovené povinnosti, pravidlá a požiadavky, a to po celú dobu ich činnosti. Vzhľadom na skutočnosť, že orgán dohľadu vykonaným dohľadom na mieste pod utajenou identitou nad činnosťou účastníka konania zistil, že tento preukázateľne porušil ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) ZOS tým, že sa v súvislosti s kontrolným zaobstaním finančných služieb pod utajenou identitou dopustil nekalých obchodných praktík a porušenia ustanovenia § 27c ods. 16 ZoB, tak ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia a orgán dohľadu chce uložením sankcie do budúca zamedziť tomu, aby sa účastník konania dopustil obdobných porušení, ktoré sú vytykané vo výroku tohto rozhodnutia s cieľom zabezpečiť efektívnu ochranu záujmov finančných spotrebiteľov.

Orgán dohľadu so zohľadnením zisteného skutkového stavu, po zvážení všetkých skutkových okolností, vyhodnotením dôkazov, vychádzajúc zo závažnosti, rozsahu, dĺžky trvania,

následkov a povahy zistených nedostatkov v činnosti účastníka konania rozhodol na základe citovaných zákonných ustanovení tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.