

Útvar dohľadu nad finančným trhom
Odbor ochrany finančných spotrebiteľov
Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava 1

V Bratislave, dňa 08.09.2017
č. spisu: NBS1-000-015-111
č. záznamu: 100-000-058-900

ROZKAZ O ULOŽENÍ SANKCIE

Národná banka Slovenska, orgán dohľadu v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov, príslušný podľa ustanovenia § 1 ods. 2 a ods. 3 písm. a) a c) zákona 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*“), útvar dohľadu nad finančným trhom príslušný na konanie a rozhodovanie v prvom stupni podľa ustanovenia § 5 ods. 1 a 2 a § 29 ods. 1 zákona o dohľade (ďalej len „*orgán dohľadu*“),

u k l a d á

- I.** spoločnosti **Poštová banka, a.s.**, so sídlom Dvořákovo nábrežie 4, 811 02 Bratislava, IČO: 31 340 890 (ďalej len „*účastník konania*“), v súlade s ustanovením § 35c ods. 1 a 2 zákona o dohľade **pokutu vo výške 3.000,- Eur** (slovom: tritisíc Eur) za porušenia povinností v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov, ktorých sa účastník konania dopustil dňa 08. marca 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou (č. poverenia: OFS-1711/2016 zo dňa 15. februára 2016 v spojení s poverením č.: OFS-2424/2016 zo dňa 07. marca 2016) vykonávaného XXX XXX (ďalej len „*člen dohliadacieho tímu*“) v pobočke účastníka konania, nachádzajúcej sa na ulici M. R. Štefánika 52, 075 01 Trebišov, a to tým, že:
- a) 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 08. marcu 2016 (ďalej len „*ZoS*“) použitím nekalej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 8 ods. 4 ZoS tým, že účastník konania poskytol spotrebiteľovi nejasným spôsobom informáciu o podmienke poskytnutia

a ďalšieho využívania 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 08. marcu 2016 (ďalej len „ZoB“), tým že účastník konania uviedol, že pre využívanie základného bankového produktu nesmie byť príjem spotrebiteľa vyšší ako 400,- Eur mesačne aj počas ďalšieho využívania základného bankového produktu v spojení s tým, že účastník konania uviedol nejasnú informáciu o ročnom limite pre príjem spotrebiteľa, a to napriek tomu, že v zmysle ustanovenia § 27c ods. 1 písm. d) ZoB spotrebiteľ nesmie mať čistý mesačný príjem vyšší ako 400,- Eur len ku dňu podania žiadosti o poskytnutie základného bankového produktu a v zmysle ustanovenia § 27c ods. 6, ZoB ustanovuje ročný limit len pre súčet súm platobných operácií pripísaných na platobný účet spotrebiteľa v kalendárnom roku, a to vo výške 5.600,- Eur, čím táto obchodná praktika mohla zapríčiniť, že by sa spotrebiteľ, v dôsledku poskytnutia nejasnej, pre spotrebiteľa podstatnej, informácie, rozhodol nepodať účastníkovi konania žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu;

b) p o r u š i l povinnosť uloženú ustanovením § 27c ods. 16 ZoB, pretože na základe žiadosti spotrebiteľa neposkytol spotrebiteľovi informácie podľa ustanovenia § 27c ods. 17 ZoB v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu.

II. Účastník konania je povinný zaplatiť pokutu vo výške 3.000,- 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: 31340890, konštantný symbol: 0558, špecifický symbol: 000058900.

O d ô v o d n e n i e

1. Predmet konania pred orgánom dohľadu a skúmanie podmienok konania

Orgán dohľadu poverením č. OFS-1711/2016 zo dňa 15. februára 2016 (založené v spise č. OFS-1711/2016 na čísle listu 1-2) v spojení s poverením č.: OFS-2424/2016 zo dňa 07. marca 2016 (založené v spise č. OFS-1711/2016 na čísle listu 89-90) 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 základného bankového produktu a zriaďovania 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 Poštová banka, a.s. OFS-1711/2016*“ zo dňa 06. júla 2016, ktorý je súčasťou spisového podkladu k tomuto konaniu a je založený v dohľadovom spise č. OFS-1711/2016 na čísle listu 341 až 380.

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 06. júla 2016 zaslal účastníkovi konania Protokol o vykonanom dohľade na mieste nad spoločnosťou Poštová banka, a.s. OFS-1711/2016 zo dňa 06. júla 2016, ktorý je založený v spise č. OFS-1711/2016 na čísle listu 337 až 380 (ďalej aj ako „protokol“). Orgán dohľadu poukazuje na skutočnosť, že dohľadu na mieste vykonaného pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania, M. R. Štefánika 52, 075 01 Trebišov, sa týka časť 2.6. protokolu, konkrétne nedostatky č. 21 - 24 uvedené na strane 30 až 33 protokolu. Protokol o vykonanom dohľade na mieste bol doručený účastníkovi konania dňa 11. júla 2016. Zo záveru protokolu, konkrétne strana 40 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 15. júla 2016, ktorý je založený v spise č. OFS-1711/2016 na čísle listu 387 až 390, účastník konania požiadal orgán dohľadu o predĺženie lehoty na predloženie písomných námietok do 10. augusta 2016. Orgán dohľadu žiadosti o predĺženie lehoty vyhovel Oznámením o predĺžení lehoty zo dňa 20. júla 2016, ktoré je založené v spise č. OFS-1711/2016 na čísle listu 391 až 394, a predĺžil účastníkovi konania lehotu na predloženie písomných námietok do 10. augusta 2016.

Účastník konania predložil orgánu dohľadu písomné námietky proti údajom uvedeným v Protokole č. OFS-1711/2016 zo dňa 10. augusta 2016, ktoré sú založené v spise č. OFS-1711/2016 na čísle listu 395 až 424.

V súlade s ustanovením § 10 ods. 5 zákona o dohľade bol dohľad na mieste skončený dňa 12. septembra 2016 doručením písomného 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 Poštová banka, a.s. OFS-1711/2016 zo dňa 08. septembra 2016 účastníkovi konania, ktoré sú založené v spise č. OFS-1711/2016 na čísle listu 425 až 444.

Orgán dohľadu vykonal dokazovanie oboznámením sa s obsahom nasledujúcich dôkazov založených v spise č. OFS-1711/2016:

- Poverenie č. OFS-1711/2016 zo dňa 15. februára 2016 (založené v spise č. OFS-1711/2016 na čísle listu 1-2);
- Poverenie č. OFS-2424/2016 zo dňa 07. marca 2016 (založené v spise č. OFS-1711/2016 na čísle listu 89-90);
- Zoznam odovzdaných dokumentov z kontrolného merania zo dňa 08. marca 2016 (založené v spise č. OFS-1711/2016 na čísle listu 109-116);
- Zvukový záznam z vykonaného dohľadu na mieste pod utajenou identitou zo dňa 08. marca 2016 označený 1711-2016_PB_M. R. Štefánika_TV_NZ_20160308.wav; veľkosť zvukového záznamu predstavuje 89 845 760 bajtov a dĺžka zvukového záznamu je 16 minút a 58 sekúnd (založené v spise č. OFS-1711/2016, č. reg. záznamu 13 označené ako „PB_CD_nahrávky“);

- Úradný záznam zo dňa 29. marca 2016 (založený v spise č. OFS-1711/2016 na čísle listu 169-170);
- Printscreeny obrazoviek zo dňa 29. marca 2016 (založené v spise č. OFS-1711/2016 na čísle listu 171-184);
- Oznámenie o začatí dohľadu na mieste zo dňa 12. apríla 2016 (založené v spise č. OFS-1711/2016 na čísle listu 185-192);
- Oznámenie o začatí dohľadu na mieste – odpoveď – Poskytnutie dokladov na základe Oznámenia o začatí dohľadu na mieste zo dňa 18. apríla 2016 (založené v spise č. OFS-1711/2016 na čísle listu 193-198);
- CD – interné dokumenty účastníka konania zo dňa 18. apríla 2016 (založené v spise č. OFS-1711/2016, č. reg. záznamu 18, na čísle listu 199-278);
- Interné dokumenty účastníka konania (založené v spise č. OFS-1711/2016 na čísle listu 279-332);
- Printscreeny obrazoviek II zo dňa 06. júla 2016 (založené v spise č. OFS-1711/2016 na čísle listu 333-336)
- Protokol o vykonanom dohľade na mieste nad spoločnosťou Poštová banka, a.s. OFS-1711/2016“ zo dňa 06. júla 2016, konkrétne časť 2.6, (založený v spise č. OFS-1711/2016 na čísle listu 341-380) a sprievodný list zo dňa 06. júla 2016 (založený v spise č. OFS-1711/2016 na čísle listu 337-340);
- Plán prijatých opatrení na odstránenie a nápravu porušení všeobecne záväzných právnych predpisov a odporúčaní na zlepšenie činnosti zistených pri dohľade na mieste nad spoločnosťou Poštová banka, a.s. (založené v spise č. OFS-1711/2016 na čísle listu 381-386);
- Žiadosť o predĺženie lehoty na predloženie písomných námietok zo dňa 15. júla 2016 (založené v spise č. OFS-1711/2016 na čísle listu 387-390);
- Oznámenie o predĺžení lehoty zo dňa 20. júla 2016 (založené v spise č. OFS-1711/2016 na čísle listu 391-394);
- Predloženie písomných námietok proti údajom uvedeným v Protokole č. OFS-1711/2016 zo dňa 10. augusta 2016 (založené v spise č. OFS-1711/2016 na čísle listu 395-424);
- Oznámenie o skončení dohľadu na mieste zo dňa 08. septembra 2016 (založené v spise č. OFS-1711/2016 na čísle listu 425-428);
- Oznámenie o výsledku preverenia písomných námietok proti údajom uvedeným v Protokole o vykonanom dohľade na mieste nad spoločnosťou Poštová banka, a.s. (založené v spise č. OFS-1711/2016 na čísle listu 429-444);
- Plán prijatých opatrení na odstránenie a nápravu porušení všeobecne záväzných právnych predpisov a odporúčaní na zlepšenie činnosti zistených pri dohľade na mieste nad spoločnosťou Poštová banka, a.s. (založený v spise č. OFS-1711/2016 na čísle listu 445-450);
- List – Predloženie dokumentov v zmysle Oznámenia o skončení dohľadu na mieste zo dňa 11. októbra 2016 (založený v spise č. OFS-1711/2016 na čísle listu 451-452);
- Príloha - Správa o prijatých opatreniach na odstránenie a nápravu nedostatkov zistených pri dohľade na mieste spoločnosťou Poštová banka, a.s. (založený v spise č. OFS-1711/2016 na čísle listu 453-487);
- Príloha – CD – Príloha 3 PABK.2016.NBS (založený v spise č. OFS-1711/2016, č. reg. záznamu 30B);
- Príloha – Uznesenie z predstavenstva a Poverenie (založené v spise č. OFS-1711/2016 na čísle listu 488-493)

a na základe vykonaného dokazovania zistil nasledovný skutkový stav.

2. Skutkový stav

Dňa 08. marca 2016 na základe udeleného poverenia vykonal člen dohliadacieho tímu dohľad pod utajenou identitou v pobočke Poštovej banky, a.s., nachádzajúcej sa na ulici M. R. Štefánika 52, 075 01 Trebišov.

Člen dohliadacieho tímu vstúpil do pobočky účastníka konania a viedol rozhovor so zamestnancom účastníka konania (ďalej len „zamestnanec účastníka konania“). Člen dohliadacieho tímu zaznamenával rozhovor formou zvukového záznamu na diktafón. Zvukový záznam z tohto rozhovoru je označený ako: 1711-2016_PB_M. R. Štefánika_TV_NZ_20160308.wav; veľkosť zvukového záznamu predstavuje 89 845 760 bajtov a dĺžka zvukového záznamu je 16 minút a 58 sekúnd (ďalej len „zvukový záznam“) a je súčasťou spisu o dohľade na mieste pod utajenou identitou. Zvukový záznam je založený v spise č. OFS-1711/2016, č. reg. záznamu 13 označený ako „PB_CD_nahrávky“.

V úvode člen dohliadacieho tímu uviedol zamestnancovi účastníka konania, že je momentálne nezamestnaný, hľadá si prácu a chcel by sa informovať o ponukách osobného účtu. Zamestnanec účastníka konania začal následne prezentovať jednotlivé znaky komerčného produktu účastníka konania s názvom „Dobry účet“ pre klientov vo veku do 27 rokov spoplatnenom vo výške 1,- Euro mesačne. Člen dohliadacieho tímu požiadal zamestnanca účastníka konania o poskytnutie informácií aj o nejakom ďalšom výhodnejšom účte, ktorý by bol zadarmo.

Prepis zvukového záznamu:

(zvukový záznam; čas 06:18)

Člen dohliadacieho tímu: „aha. A neviem, spomínal mi kamarát, že je aj taký účet zadarmo, čo úplne nič sa tam neplatí. Je niečo také možné, alebo? Nevie.“

Zamestnanec účastníka konania: „Je. Je možné, ale vlastne, ak by ste.. ak by ste aaa dostali príjem väčší ako štyristo eur“ (**Člen dohliadacieho tímu:** „aha“), „a ak by ste aj v budúcnosti, tak vlastne všetky tie poplatky, ktoré by ste, ktoré by ste využívali“ (**Člen dohliadacieho tímu:** „uhm“) „doposiaľ, by sa vám spoplatnili. Čo si myslím,“ (**Člen dohliadacieho tímu:** „aha“) „že je jedno euro nie je taká, taká veľká položka. Ostatné banky majú trebárs sedem eurových účtov“

Člen dohliadacieho tímu: „uhm“

Zamestnanec účastníka konania: „my máme jedno euro, čiže... čo nie je taká pobočka, aaa vlastne položka. A vy si to viete neobmedzene využívať účet“ (**Člen dohliadacieho tímu:** „uhm“). „Dokonca máte možnosť aj embosovanej platobnej karty, ktorá je vlastne. Táto platobná karta je drahšia, vy ju máte v cene balíka“

Člen dohliadacieho tímu: „uhm“

Zamestnanec účastníka konania: „a vlastne viete nakupovať aj cez internet s platobnou kartou“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno, ale keď ja teraz napríklad ju nebudem využívať“

Zamestnanec účastníka konania: „je to automaticky. Automaticky zdarma máte platobnú kartu. Vy za tu platobnú kartu neplatíte nič“

Člen dohliadacieho tímu: „no áno, ale keď budem mať ten účet proste a že nebudem ho využívať tak budem musieť platiť to euro, či?“

Zamestnanec účastníka konania: „Či vlastne, keď vy, keď vy .. vieme urobiť, vieme urobiť účet“

Člen dohliadacieho tímu: „uhm“

Zamestnanec účastníka konania: „a vlastne vieme urobiť účet. A platobná karta sa vám ... Keď vám vlastne tam nevložíte peniaze“

Člen dohliadacieho tímu: „áno“

Zamestnanec účastníka konania: „keď nevložíte peniaze, tak ten, ten účet aaa bude vlastne nebude ... budete mať číslo účtu, ale ten ten účet ... nejak predpoklad, že do dvoch mesiacov by ste mohli otvoriť účet?“

Člen dohliadacieho tímu: „aaa“

Zamestnanec účastníka konania: „zamestnať sa ? tak“

Člen dohliadacieho tímu: „no, áno“

Zamestnanec účastníka konania: „no, čiže. Čiže vieme urobiť aj to, že ak by ste boli zamestnaná, tak už máte číslo účtu, kde viete zamestnávateľovi dať číslo účtu“

Člen dohliadacieho tímu: „aha“

Zamestnanec účastníka konania: „a až potom budete, budete ... od prvej platby“ (**Člen dohliadacieho tímu:** „uhm“), „keď vlastne vložíte prvú platbu“ (**Člen dohliadacieho tímu:** „áno“) „na účet, tak od tej prvej platby je poplatok za ten, za to vedenie účtu“ (**Člen dohliadacieho tímu:** „uhm“) „jedno euro“

Člen dohliadacieho tímu: „aha“

Zamestnanec účastníka konania: „ako myslím si, že máme akože jeden z najlepších balíkov. Jedna, jedna výhoda, ktorú oproti ostatným bankám máme najväčšie množstvo pobočiek čiže“ (**Člen dohliadacieho tímu:** „uhm“) „vy viete vyberať z banky. Trebárs, keby ste chceli vyberať väčšiu sumu“ (**Člen dohliadacieho tímu:** „áno“), „viete vyberať z bankomatu, viete vyberať z pošty“ (**Člen dohliadacieho tímu:** „uhm“) „a dokonca máme cash bank – to znamená, že vlastne, keď by ste potrebovali vybrať nejaké peniaze do päťdesiat eur“ (**Člen dohliadacieho tímu:** „uhm“), „cez Jednotu môžete vyberať“

Člen dohliadacieho tímu: „aha“

Zamestnanec účastníka konania: „Čiže pôjdete do Jednoty, nakúpíte za nejakých päť eur a päťdesiat eur vám vie vie pokladník“ (**Člen dohliadacieho tímu:** „uhm“) „v pokladni vydať. Čiže to iné banky vlastne neponúkajú“

Člen dohliadacieho tímu: „uhm, uhm. Nevie, lebo tak, akože aj, čo mi ten kamarát hovoril. Som počula, že je ten účet, že nejaký zo zákona proste, že je zadarmo, tak ja len kvôli tomu sa pýtam, že ... neviem, či“

Zamestnanec účastníka konania: „keď, keď budete, keď budete mať . keď budete mať príjem“

Člen dohliadacieho tímu: „áno?“

Zamestnanec účastníka konania: „keď budete mať príjem a proste ten, ten príjem presiahne, presiahne“ (**Člen dohliadacieho tímu:** „uhm“) „tú celkovú ročnú, ročnú možno, tak sa zbytočne, zbytočne. A tie poplatky budú, budú vyššie“

Člen dohliadacieho tímu: „áno“

Zamestnanec účastníka konania: „a za, za vedenie, za príjem, za vydanie platobnej karty, za výbery, proste“ (**Člen dohliadacieho tímu:** „uhm“) „za všetko, by ste mali to spoplatnené“

Člen dohliadacieho tímu: „áno“

Zamestnanec účastníka konania: „a by bolo to omnoho viacej ako jedno euro mesačne“

Člen dohliadacieho tímu: „aha“

Zamestnanec účastníka konania: „čiže máte internet banking, máte SMS-ky v tom aaa ... vlastne zdarma“ (**Člen dohliadacieho tímu:** „uhm“) „tak. Taký to je základný balíček, tam nemáte nič a vlastne všetko máte“ (**Člen dohliadacieho tímu:** „uhm“) „všetko by ste platili ten poplatok“

Člen dohliadacieho tímu: „aha, áno, no dobre. neviem, premyslím si to asi radšej, lebo ne som si istá, že ako to chcem, tak“

Zamestnanec účastníka konania: „vieme urobiť účet, vieme urobiť účet s tým, že po založenie účtu. Založenie účtu stojí sedem eur. To je vlastne vinkulovaná čiastka“

Člen dohliadacieho tímu: „áno“

Zamestnanec účastníka konania: „a ak by ste účet zrušili, tak sa vám vráti tých sedem eur. Poplatok za vedenie účtu bude jedno“ (**Člen dohliadacieho tímu:** „áno“) „je jedno euro. Ak by sme vlastne dnes ôsmeho tretí otvorili účet, vy nevložíte tam žiadne peniaze“ (**Člen dohliadacieho tímu:** „áno“), „budete mať číslo účtu budete mať“

Člen dohliadacieho tímu: „áno“

Zamestnanec účastníka konania: „číslo účtu budete mať aaa s tým, že nevygeneruje sa vám platobná karta, lebo ten, ten účet, tá platobná karta bude čakať na prvú platbu“ (**Člen dohliadacieho tímu:** „uhm“), „kedy prídu nejaké peniaze“

Člen dohliadacieho tímu: „áno“

Zamestnanec účastníka konania: „na účet a čiže vlastne vás ten účet nebude stáť nič“

Člen dohliadacieho tímu: „uhm“

Zamestnanec účastníka konania: „akonáhle Vám prídu peniaze, trebárs príde vám prvá výplata“

Člen dohliadacieho tímu: „áno“

Zamestnanec účastníka konania: „tak z tej prvej výplaty sa vám stiahne, sa vám stiahne tých sedem eur“

Člen dohliadacieho tímu: „áno“

Zamestnanec účastníka konania: „tých sedem eur stále musí byť na účte a no. Posledný deň v mesiaci sa vám už od vtedy kedy vám pribudne“ (**Člen dohliadacieho tímu:** „áno“) „sa vám vlastne bude odrátať vlastne poplatok 1,- Euro, ale vám príde SMS-ka o tom, že ... že máte ... príde vám úpl... príde vám SMS-ka, že máte aaaa... peniaze na účte“

Člen dohliadacieho tímu: „uhm“

Zamestnanec účastníka konania: „že vám prišli peniaze na účet“

Člen dohliadacieho tímu: „aha. No dobre, ale aj tak si to chcem radšej doma premyslieť a sa rozhodnem, či fakt chcem tento a potom“

Zamestnanec účastníka konania: „a ešte sa chcem opýtať vlastne čo vám tak ako nie je, nie je jasné, že by sme, že by sme, by som vám vedela zodpovedať na otázky“

Člen dohliadacieho tímu: „neviem“

Zamestnanec účastníka konania: „doma, doma by ste ne... budete ... doma kto vám zodpovie na otázky?“

Člen dohliadacieho tímu: „neviem, nemáte nejaké podklady? alebo niečo k tým účtom. By som si niečo preštudovala a poradila sa poprípade, alebo ja neviem“

Zamestnanec účastníka konania: „Tak vlastne tu máte ten“ (**Člen dohliadacieho tímu:** „uhm“) „aaa letáčik. Viete mať trvalé príkazy, neobmedzené množstvo“ (**Člen dohliadacieho tímu:** „uhm“) „v cene. Viete mať, viete mať inkasá“ (**Člen dohliadacieho tímu:** „uhm“) „v cene, že keď platíte ja neviem telefón, si viete zriadiť inkaso. Vlastne neobmedzené množstvo“

(**Člen dohliadacieho tímu:** „uhm“) a za to neplatíte, neplaťte, neplatíte nič navyše“

Člen dohliadacieho tímu: „áno“

Zamestnanec účastníka konania: „vravím, že z pošty viete vyberať peniaze, a viete vyberať peniaze aj vlastne ... cez tú, cez tú jednotu“

Člen dohliadacieho tímu: „uhm“

Zamestnanec účastníka konania: „máte najširší ako oproti ostatným bankám. Fakt je to neporovnateľné množstvo tých výberov“

Člen dohliadacieho tímu: „uhm“

Zamestnanec účastníka konania: „potom vlastne vieme, akože nielen účet pri otvorení účtu, vieme vám vlastne poskytnúť aj nejaké také sporenie so zvýhodnenou“ (**Člen dohliadacieho tímu:** „uhm“) „úrokovou sadzbou, kde máte možnosť jedno percento mať zhodnotenú“

Člen dohliadacieho tímu: „uhm“

Zamestnanec účastníka konania: „Vaše financie, keď si nastavíte nejaké sporenie

Člen dohliadacieho tímu: „áno“

Zamestnanec účastníka konania: „ale vlastne musí to byť, ten, ten dobrý, dobrý“ (Člen dohliadacieho tímu: „uhm“) „účet. Poskytujeme vlastne, poskytujeme úvery, keď budete mať u nás úver, viete, viete dostať... aaaa. Keď budete mať u nás účet, viete dostať úver“ (Člen dohliadacieho tímu: „áno“) „a s tým, že by ste mohli mať aj lepšiu úrokovú sadzbu (Člen dohliadacieho tímu: „uhm“) „na na tom úvere“

Člen dohliadacieho tímu: „áno“

Zamestnanec účastníka konania: „sporenie. Máte, máme aj druhý dôchodkový pilier, čiže keď sa zamestnáte, tak vlastne viete, viete si otvoriť u nás“ (Člen dohliadacieho tímu: „uhm“) „aj ten druhý dôchodkový pilier“

Člen dohliadacieho tímu: „uhm“

Zamestnanec účastníka konania: „životné poistenie, sporenie, investície, čokoľvek máte pod jednou strechou, ako všetko.“

Člen dohliadacieho tímu: „uhm, dobre. Ďakujem, len som chcela sa informovať a si to radšej nechám prejsť hlavou, že či, aby som si bola tým istá, že to chcem tu a potom sa Vám ozvem.“

Po oznámení informácií zamestnancom účastníka konania a predložení informačného materiálu o produkte „Dobrý účet“ účastníka konania a výmene kontaktných informácií bol ukončený nákupný rozhovor medzi členom dohliadacieho tímu a zamestnancom účastníka konania a člen dohliadacieho tímu opustil priestory účastníka konania.

3. Právna kvalifikácia porušení

3.1. Nejasná informácia o maximálnej výške príjmu spotrebiteľa pri poskytovaní základného bankového produktu (výrok I. písm. a) rozhodnutia) - nedostatok v protokole označený ako nedostatok č. 21.

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,...“

V zmysle ustanovenia § 27c ods. 2 ZoB: „Spotrebiteľ potvrdzuje skutočnosti podľa odseku 1 písm. c) a d) čestným vyhlásením.“

Ustanovenie § 27c ods. 6 ZoB: „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.“

Ustanovenie § 27c ods. 1 písm. d) ZoB ustanovuje zákonnú podmienku pre poskytnutie základného bankového produktu, ktorej splnenie sa vyžaduje len ku dňu podania žiadosti o poskytnutie základného bankového produktu a síce, že spotrebiteľ nemá v čase podania takejto žiadosti čistý mesačný príjem vyšší ako 400,- Eur. Táto podmienka sa nesleduje v ďalšom trvaní predmetného zmluvného vzťahu. Orgán dohľadu má zato, že jednak zo systematického umiestnenia ustanovenia ako aj z jeho jazykového znenia je potrebné splniť túto podmienku pre poskytnutie základného bankového produktu a nie pre trvanie poskytovania základného bankového produktu, počas ktorého sa už výška mesačného príjmu spotrebiteľa neskúma. Zároveň z ustanovenia § 27c ods. 6 ZOB v kontexte s ustanovením § 27c ods. 1 písm. d) ZoB vyplýva, že kreditná suma, ktorá sa pripíše spotrebiteľovi na platobný účet, nie je obmedzená mesačným, ale len ročným limitom vo výške 5.600,- Eur.

Prepis zvukového záznamu vyhotoveného členom dohliadacieho tímu pri výkone dohľadu na mieste pod utajenou identitou:

Člen dohliadacieho tímu: „aha. A neviem, spomínal mi kamarát, že je aj taký účet zadarmo, čo úplne nič sa tam neplatí. Je niečo také možné, alebo? Neviem.“

Zamestnanec účastníka konania: „Je. Je možné, ale vlastne, ak by ste.. ak by ste aaa dostali príjem väčší ako štyristo eur“ (Člen dohliadacieho tímu: „aha“), „a ak by ste aj v budúcnosti, tak vlastne všetky tie poplatky, ktoré by ste, ktoré by ste využívali“ (Člen dohliadacieho tímu: „uhm“) „doposiaľ, by sa vám spoplatnili. Čo si myslím,“ (Člen dohliadacieho tímu: „aha“) „že je jedno euro nie je taká, taká veľká položka. Ostatné banky majú trebárs sedem eurový účet“

Člen dohliadacieho tímu: „uhm“

A následne:

Zamestnanec účastníka konania: „ked', ked' budete, ked' budete mať . ked' budete mať príjem“

Člen dohliadacieho tímu: „áno?“

Zamestnanec účastníka konania: „ked' budete mať príjem a proste ten, ten príjem presiahne, presiahne“ (Člen dohliadacieho tímu: „uhm“) „tú celkovú ročnú, ročnú možnosť, tak sa zbytočne, zbytočne. A tie poplatky budú, budú vyššie“

Člen dohliadacieho tímu: „áno“

Zamestnanec účastníka konania: „a za, za vedenie, za príjem, za vydanie platobnej karty, za výbery, proste“ (Člen dohliadacieho tímu: „uhm“) „za všetko, by ste mali to spoplatnené“

Člen dohliadacieho tímu: „áno“

Zamestnanec účastníka konania: „a by bolo to omnoho viacej ako jedno euro mesačne“

Člen dohliadacieho tímu: „aha“

Zo zvukového záznamu, ako aj z vyššie uvedeného prepisu rozhovoru, je zrejmé, že zamestnanec účastníka konania uviedol členovi dohliadacieho tímu nejasnú informáciu o maximálnej možnej výške mesačného príjmu, keď uviedol, že pri využívaní základného bankového produktu („aj v budúcnosti“) nesmie byť príjem spotrebiteľa vyšší než 400,- Eur. V nasledujúcom rozhovore zamestnanec účastníka konania uviedol členovi dohliadacieho tímu nejasnú informáciu týkajúcu sa akéhosi ročného limitu, ktorého výšku neuviedol. Zároveň z tejto informácie nebolo jasné o aký limit sa jedná, teda, či tým mal zamestnanec účastníka konania na mysli limit pre súčet súm platobných operácií pripísaných na platobný účet spotrebiteľa v kalendárnom roku vo výške 5.600,- Eur v zmysle ustanovenia § 27 ods. 6 ZOB alebo hovoril o ročnom limite pre príjem spotrebiteľa, ktorý ZOB ani Vyhláška neobsahujú, nakoľko ročný príjem spotrebiteľa neobmedzujú. Celkový kontext takto nejasne podaných informácií mohol viesť k záverom spotrebiteľa o existencii limitu pre príjem spotrebiteľa vo výške 400,- Eur mesačne, prípadne o existencii ďalšieho ročného limitu pre príjem spotrebiteľa, a to počas ďalšieho obdobia využívania základného bankového produktu, napriek tomu, že ZOB obsahuje podmienku maximálneho čistého príjmu spotrebiteľa vo výške 400,- Eur mesačne len ku dňu podania žiadosti o poskytnutie základného bankového produktu.

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

V zmysle ustanovenia § 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.*“

Zamestnanec účastníka konania sa neuvedením jasnej a zrozumiteľnej informácie o tom, že maximálnu možnú výšku mesačného príjmu v sume 400,- Eur je potrebné splňať len ku dňu podania žiadosti o poskytnutie základného bankového produktu a neúplnej informácie o tom, že súčet súm platobných operácií pripísaných na platobný účet spotrebiteľa v kalendárnom roku v rámci poskytovania základného bankového produktu nesmie byť vyšší ako 5.600,- Eur dopustil klamlivého opomenutia podľa ustanovenia § 8 ods. 4 ZoS v súlade s ustanovením § 8 ods. 3 ZoS, vzhľadom na skutočnosť, že v uvedenom prípade ide o podstatné informácie, ktoré môžu ovplyvniť rozhodnutie spotrebiteľa o obchodnej transakcii. Spotrebiteľ by sa v dôsledku poskytnutých informácií mohol rozhodnúť pre uzatvorenie zmluvy a uprednostnenie komerčného platobného účtu účastníka konania namiesto podania žiadosti o poskytnutie základného bankového produktu, nakoľko by sa domnieval, že v blízkej budúcnosti nemusí splňať podmienky pre využívanie takéhoto účtu.

Podstatnosť predmetných informácií vo vzťahu k základnému bankovému produktu, možno podporiť aj tým, že tieto informácie sú zahrnuté aj v ustanovení § 27c ods. 17 ZoB. Zákonodarcu v predmetnom ustanovení uviedol obligatórny rozsah informácií, ktoré majú byť spotrebiteľovi poskytované. V ustanovení § 27c ods. 17 písm. a) ZoB je uvedená informačná povinnosť vo vzťahu k podmienkam získania základného bankového produktu, pričom podmienkou získania je aj výška čistého mesačného príjmu spotrebiteľa v sume 400,- Eur. Rovnako podstatnou informáciou je podmienka nevyhnutná pre zachovanie základného bankového produktu v podobe limitu súčtu súm platobných operácií pripísaných na platobný účet spotrebiteľa v kalendárnom roku v celkovom úhrne 5.600,- Eur v súlade s ustanovením § 27c ods. 6 ZoB. Z tohto dôvodu má orgán dohľadu za to, že pokiaľ sa jedná o uvedené podmienky, ide o podstatné informácie 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, a to i s ohľadom na kategóriu priemerných spotrebiteľov, ktorým je predmetný základný bankový produkt určený (bližšie vid' bod 3.4. odôvodnenia tohto rozhodnutia).

Vzhľadom k vyššie uvedeným skutočnostiam má orgán dohľadu za to, že zamestnanec účastníka konania poskytol spotrebiteľovi nejasným spôsobom podstatnú informáciu o podmienkach poskytnutia a využívania základného bankového produktu, aj napriek tomu, že ustanovenie § 27c ods. 1 písm. d) ZoB je podmienkou pre poskytnutie základného bankového produktu a nie podmienkou trvania zmluvného vzťahu o poskytovaní základného bankového produktu, ktorou je ustanovenie § 27c ods. 6 ZoB, čo spotrebiteľa v kontexte nejasného spôsobu podania predmetných informácií, vymedzenom vyššie, mohlo viesť do omylu, 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 účastníkovi konania žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu a následne by neuzatvoril zmluvu o poskytovaní základného bankového produktu, nakoľko by sa mylne domnieval, že nesplní zákonné podmienky v súlade s ustanovením § 27c ods. 1 písm. d) ZoB a § 27c ods. 6 ZoB.

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 (ďalej len „*usmernenie*“).

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 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, podľa názoru orgánu dohľadu, 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 obchodnej praktike účastníka konania vytýkanej v tomto rozhodnutí.

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 uviesť 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 má za to, že zamestnanec účastníka konania poskytol spotrebiteľovi nepravdivé a nejasné informácie vo vzťahu k hlavným a podstatným znakom produktu, ako sú možnosti jeho dostupnosti a ďalšieho využitia, rovnako ako poskytol spotrebiteľovi informácie nejasným spôsobom, čím sa dopustil klamlivého opomenutia (bližšie v bode 3.2 tohto rozhodnutia). Týmito konaniami účastník konania naplnil skutkovú podstatu nekalej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 8 ods. 1 písm. b) ZoS a ustanovenia § 8 ods. 4 ZoS, pričom tieto nekalé obchodné praktiky mohli zapríčiniť, že spotrebiteľ by sa rozhodol nepodať účastníkovi konania žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu a následne neuzatvoriť zmluvu o poskytovaní základného bankového produktu, ak by vychádzal z informácií uvedených zamestnancom účastníka konania.

Orgán dohľadu ďalej poukazuje na právne závery konštatované v rozsudku Súdneho dvora Európskej únie zo dňa 16.4.2015 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.

S ohľadom na vyššie uvedené má orgán dohľadu za preukázané, že obchodné praktiky vytýkané v tomto rozhodnutí a spočívajúce v poskytnutí objektívne nepravdivých informácií a nejasných informácií, 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.

3.2. Porušenie povinnosti poskytnúť spotrebiteľovi informácie v listinnej podobe alebo formou trvanlivého média (výrok I. písm. b) rozhodnutia); nedostatok v protokole označený ako č. 24

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.*^{72d)}“

Za bodkočiarkou v ustanovení § 27c ods. 16 ZoB je explicitne zakotvená povinnosť banky 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 tak bude banka povinná splniť kumulatívne nasledujúce podmienky:

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

Z vykonaného dohľadu na mieste pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania bolo zistené, že zamestnanec účastníka konania neposkytol spotrebiteľovi na výslovnú žiadosť spotrebiteľa informácie v listinnej podobe ani na trvanlivom médiu.

Prepis zvukového záznamu vyhotoveného členom dohliadacieho tímu pri výkone dohľadu na mieste pod utajenou identitou:

Člen dohliadacieho tímu: „aha. No dobre, ale aj tak si to chcem radšej doma premyslieť a sa rozhodnem, či fakt chcem tento a potom“

Zamestnanec účastníka konania: „a ešte sa chcem opýtať vlastne čo vám tak ako nie je, nie je jasné, že by sme, že by sme, by som vám vedela zodpovedať na otázky“

Člen dohliadacieho tímu: „neviem“

Zamestnanec účastníka konania: „doma, doma by ste ne... budete ... doma kto vám zodpovie na otázky?“

Člen dohliadacieho tímu: „neviem, nemáte nejaké podklady? alebo niečo k tým účtom. By som si niečo preštudovala a poradila sa poprípade, alebo ja neviem“

Zamestnanec účastníka konania: „Tak vlastne tu máte ten“ (Člen dohliadacieho tímu: „uhm“) „aaa letáčik. Viete mať trvalé príkazy, neobmedzené množstvo“ (Člen dohliadacieho tímu: „uhm“) „v cene. Viete mať, viete mať inkasá“ (Člen dohliadacieho tímu: „uhm“) „v cene, že keď platíte ja neviem telefón, si viete zriadiť inkaso. Vlastne neobmedzené množstvo“ (Člen dohliadacieho tímu: „uhm“) a za to neplatíte, neplaťte, neplatíte nič navyše“

Člen dohliadacieho tímu: „áno“

Zo zvukového záznamu, ako aj z vyššie uvedeného prepisu rozhovoru, je zrejmé, že zamestnanec účastníka konania poskytol členovi dohliadacieho tímu písomné informácie v podobe „letáčika“ ku komerčnému osobnému platobnému účtu účastníka konania (v čase 11:45 zvukového záznamu), nie však písomné informácie k základnému bankovému produktu, a to ani na základe výslovnej žiadosti člena dohliadacieho tímu, ktorý si výslovne žiadal „nejaké“ písomné podklady k „tým účtom“, tzn. nielen ku komerčnému osobnému platobnému účtu účastníka konania.

Účastník konania v Námietskach proti údajom uvedeným v Protokole č. OFS-1711/2016 zo dňa 10. augusta 2016 (založené v spise č. OFS-1711/2016 na čísle listu 395-424) v spoločnom vyjadrení k bodom č. 9, 10, 14, 20, 24, 26 a 30 protokolu na str. 7 argumentuje splnenie zákonných povinností zverejnením informácií požadovaných ustanovením § 27c ods. 17 ZoB na webovom sídle účastníka konania.

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 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 účinných právnych predpisov, sa trvanlivým médiom rozumie každý prostriedok, ktorý umožňuje uloženie informácií spôsobom prístupným na používanie v budúcnosti na časové obdobie zodpovedajúce účelom informácií, a ktorý umožňuje verne reprodukovať uložené informácie. Vzhľadom ku skutočnosti, 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 reprodukovať, treba také médium považovať za „trvalé“ v zmysle uvedeného ustanovenia.“

S ohľadom na vyššie uvedený rozsudok C-49/11, 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.

Vzhľadom k vyššie uvedeným skutočnostiam má orgán dohľadu za preukázané, že účastník konania porušil svoju zákonnú povinnosť uloženú ustanovením § 27c ods. 16 ZoB poskytnúť spotrebiteľovi informácie v listinnej podobe alebo formou trvanlivého média aj napriek viacerým požiadaniam spotrebiteľa o poskytnutie informácií o základnom bankovom produkte v listinnej forme.

4. Odôvodnenie sankcie

Vzhľadom k vyššie uvedeným skutočnostiam má orgán dohľadu za to, že pri výkone dohľadu bolo spoľahlivo zistené, že účastník konania v jednotlivom prípade porušil povinnosti v oblasti ochrany finančného spotrebiteľa podľa predpisov uvedených vo výroku tohto rozhodnutia a súčasne predmetnú vec orgán dohľadu nevybavil v blokovom konaní. Tým sú splnené zákonné podmienky pre vydanie rozkazu o uložení sankcie za zistené nedostatky bez ďalšieho konania podľa ustanovenia § 35c ods. 1 zákona o dohľade. Orgán dohľadu považoval tento spôsob rozhodnutia za najhospodárnejší, najvhodnejší a dostačujúci vzhľadom k zisteným jednotlivým porušeniam zákona.

Orgán dohľadu vzal do úvahy vyjadrenie účastníka konania, že uvedené pochybenia nie sú úmyselnou alebo cielenou praktikou účastníka konania, a že sa jedná o individuálne pochybenie, neskúsenosť a nepozornosť zamestnanca účastníka konania. Tieto skutočnosti účastník konania uviedol v písomných námietkach proti údajom uvedeným v Protokole zo dňa 10. augusta 2016 (založené v spise č. OFS-1711/2016 na čísle listu 395-424). Orgán dohľadu pri rozhodovaní prihliadol aj na Správu o prijatých opatreniach na odstránenie a nápravu nedostatkov zistených pri dohľade na mieste nad spoločnosťou Poštová banka, a.s. a na Plán prijatých opatrení na odstránenie a nápravu porušení všeobecne záväzných právnych predpisov a odporúčaní na zlepšenie činnosti zistených pri dohľade na mieste nad spoločnosťou Poštová banka, a.s. (založené v spise č. OFS-1711/2016 na čísle listu 453-487; ďalej len „*Plán prijatých opatrení*“), v rámci ktorých účastník konania uviedol, že vytýkané nedostatky v konkrétnych lehotách napraví.

Orgán dohľadu pri ukladaní uloženej sankcie v súlade s ustanovením § 35c ods. 2 zákona o dohľade vzal do úvahy závažnosť, rozsah, dĺžku trvania, následky a povahu zistených nedostatkov, pričom uvádza nasledovné.

4.1. Vo vzťahu ku skutku uvedenému vo výroku I. pod písm. a):

Z hľadiska závažnosti skutku, ktorý spočíva v uvedení nejasných a neúplných informácií o výške príjmu a maximálnej výške súčtu súm platobných operácií pripísaných na platobný účet spotrebiteľa v kalendárnom roku ako podmienkach pre zriadenie a využívanie základného bankového produktu, považuje orgán dohľadu takéto konanie účastníka konania samo o sebe za porušenie stredne závažného charakteru. Účastník konania poskytol nejasným spôsobom

informáciu o hlavných znakoch a možnostiach využitia základného bankového produktu v rozpore s ustanovením § 27c ods. 1 písm. d) ZoB a ustanovením § 27c ods. 6 ZoB tak, ako je uvedené vo výroku I. písm. a) a odôvodnení výroku I. písm. a) tohto rozhodnutia. Účastník konania porušil zákonom chránený záujem spotrebiteľa na jasné, presné a úplné informácie o výške mesačného príjmu spotrebiteľa počas využívania základného bankového produktu. Zamestnanec účastníka konania mal spotrebiteľa informovať tak, aby bolo možné jeho slová pochopiť jednoznačným a jasným spôsobom, v súlade s ustanovením § 27c ods. 1 písm. d) ZoB a § 27c ods. 6 ZoB. Porušenie orgán dohľadu považuje za stredne závažné vzhľadom k tomu, že sa jedná o jedny z hlavných podmienok pre poskytnutie a ďalšie využívanie základného bankového produktu, ktoré môžu zohrávať významnú úlohu pri rozhodovaní spotrebiteľa o tom, či účastníkovi konania podá žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu alebo nie.

Vo vzťahu k rozsahu a dĺžke porušenia orgán dohľadu vzal do úvahy vyjadrenie účastníka konania, že v uvedenom prípade sa jedná o individuálne zlyhanie zamestnanca účastníka konania a nie cieľnú praktiku účastníka konania. Orgán dohľadu zároveň prihliadol aj na obsah Plánu prijatých opatrení, v rámci ktorého účastník konania uviedol, že zabezpečí preškolenie príslušných zamestnancov účastníka konania.

Z hľadiska povahy a následku uplatnenia nekalej obchodnej praktiky zamestnancom účastníka konania má orgán dohľadu za to, že zistené porušenie je v zjavnom rozpore so záujmami spotrebiteľa uskutočniť kvalifikované rozhodnutie na základe poskytnutej nejasnej a neúplnej informácie o podmienke získania a ďalšieho využívania 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. Vyššie popísané konanie účastníka konania teda je spôsobilé podstatným spôsobom ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľov, čím je tento následok porušenia pre spotrebiteľov zjavne škodlivý.

4.2. Vo vzťahu ku skutku uvedenému vo výroku I. pod písm. b):

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 závažné. Účastník konania jednoznačne konal v rozpore s ustanovením § 27c ods. 16 ZoB tak, ako je uvedené vo výroku a odôvodnení tohto rozhodnutia. Orgán dohľadu považuje porušenie za závažné, vzhľadom k tomu, že účastník konania preukázateľne porušil ustanovenie § 27c ods. 16 ZoB a spotrebiteľ sa v dôsledku porušenia predmetného zákonného ustanovenia nemal možnosť oboznámiť s komplexnými informáciami o základnom bankovom produkte v listinnej podobe aj napriek tomu, že právo na bezodplatné poskytnutie písomných informácií o základnom bankovom produkte prislúcha spotrebiteľovi priamo zo ZoB. Závažnosť porušenia zvyšuje i skutočnosť, že spotrebiteľovi neboli relevantné informácie poskytnuté zamestnancom účastníka konania ani ústnym spôsobom. 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 (záujem ktorý v uvedenom prípade člen dohliadacieho tímu aj deklaroval), 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 porušenia orgán dohľadu vzal do úvahy vyjadrenie účastníka konania, že sa jedná o individuálne pochybenie zamestnanca účastníka konania pri vykonanom dohľade na mieste pod utajenou identitou. Orgán dohľadu zároveň prihliadol aj na Plán prijatých opatrení, v rámci ktorého účastník konania uviedol, že vytýkané nedostatky napraví preškolením dotknutých zamestnancov účastníka konania a vydaním prehľadného interného metodického usmernenia účastníka konania.

Z hľadiska povahy a následku porušenia má orgán dohľadu zato, že zistené porušenie je v rozpore so záujmami spotrebiteľa uskutočniť kvalifikované rozhodnutie o obchodnej transakcii a pre spotrebiteľa zjavne škodlivé.

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. Z uvedeného dôvodu vo vzťahu k následkom zistených nedostatkov orgán dohľadu poukazuje na to, že skutky uvedené vo výroku rozhodnutia boli v súhrne spôsobilé zavádzať a odradiť spotrebiteľa od podania žiadosti o poskytnutie základného bankového produktu a následného uzatvorenia zmluvy o poskytovaní základného bankového produktu a v konečnom dôsledku spôsobiť, že spotrebiteľ uprednostní pri rozhodovaní komerčný produkt účastníka konania.

Zároveň, súhrnne, vo vzťahu k rozsahu a závažnosti porušenia, orgán dohľadu poukazuje na skutočnosť, že účastník konania sa dopustil troch porušení ZoS a ZoB, ktoré orgán dohľadu vyhodnotil s rôznou mierou závažnosti, avšak nakoľko k porušeniu došlo v jednotlivom prípade, rozhodol o vybavení veci vydaním rozkazu o uložení sankcie.

Orgán dohľadu poukazuje na skutočnosť, že došlo k súbehu viacerých správnych deliktov, pričom za každý zo skutkov je možné uložiť pokutu s rovnakou sadzbou. Orgán dohľadu ukladá jedinou sankciu za skutky uvedené vo výroku rozhodnutia, pričom v súbehu tieto skutky mohli spôsobiť, že spotrebiteľ by bol nezákonným spôsobom odradený od uskutočnenia kvalifikovaného rozhodnutia o podaní žiadosti o poskytnutie základného bankového produktu a následnom uzatvorení zmluvy o poskytovaní základného bankového produktu.

S prihliadnutím na závažnosť porušenia právnych predpisov, s poukazom na uplatnenie nekalých obchodných praktík zo strany účastníka konania, s poukazom na to, že účastník konania porušil viacero právnych predpisov v oblasti ochrany finančného spotrebiteľa a vzhľadom na všetky skutočnosti, ktoré posudzoval orgán dohľadu vyššie vo vzťahu k výške sankcie, orgán dohľadu ukladá pokutu podľa ustanovenia § 35c ods. 2 zákona o dohľade vo výške 3.000,- Eur, čo tvorí 60% z maximálnej výšky pokuty (5.000,- Eur), ktorú je možné uložiť v rámci rozkazu o uložení sankcie podľa predmetného ustanovenia § 35c ods. 2 zákona o dohľade. Orgán dohľadu považuje uloženie sankcie za dôvodnú a vychádzajúc z uvedených skutočností za primeranú k zisteným porušeniam. Pri rozhodovaní o výške pokuty vzal orgán dohľadu do úvahy aj skutočnosť, že nešlo o systémovo významné porušenie povinností účastníka konania, hoci v jednotlivom prípade viedlo k porušeniu práv spotrebiteľa; orgán dohľadu tiež zohľadnil, že účastník konania bol súčinný pri odstraňovaní zistených nedostatkov a vykonal opatrenia na ich odstránenie. Takúto pokutu preto považuje orgán dohľadu za primeranú a zároveň, vo vzťahu k účastníkovi konania, za splňajúcu ako úlohu výchovnú, tak aj represívnu.

Z tohto dôvodu orgán dohľadu, po zvážení všetkých skutkových okolností, po vyhodnotení dôkazov a vychádzajúc zo závažnosti, rozsahu, následkov a povahy zistených nedostatkov, orgán dohľadu rozhodol tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.