

R o z h o d n u t i e
Národnej banky Slovenska
zo dňa 28. mája 2019

Banková rada Národnej banky Slovenska ako druhostupňový orgán príslušný podľa § 32 ods. 1 zákona č. 747/2004 Z. z. o dohl'ade nad finančným trhom a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (*d'alej spravidla len „zákon o dohl'ade nad finančným trhom“ alebo „zákon o dohl'ade“*) uskutočnila druhostupňové konanie podľa tretej časti (§ 12 až § 34a) zákona o dohl'ade nad finančným trhom o rozklade zo dňa 21. 3. 2018, ktorý v zákonnej lehote podala spoločnosť Československá obchodná banka, a.s. [IČO: 36854140; sídlo: Žižkova 11, 811 02 Bratislava I], proti prvostupňovému rozhodnutiu Národnej banky Slovenska, útvaru dohl'adu nad finančným trhom sp. č. NBS1-000-006-558, č. z. 100-000-091-528 zo dňa 2. 3. 2018 (*d'alej tiež len „prvostupňové rozhodnutie“*), ktorým spoločnosti Československá obchodná banka, a.s. bola – *podľa ustanovení § 35f ods. 1 písm. a) v spojení s § 35h ods. 1 a 3 zákona o dohl'ade nad finančným trhom* – uložená pokuta 14 000 eur (slovom: štrnásťtisíc eur), a to za porušenia povinností (nedostatky) v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov, ktoré sú uvedené a podrobne vymedzené vo výroku prvostupňového rozhodnutia a ktorými boli porušené ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v rozhodnom znení a zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v rozhodnom znení účinnom v čase vzniku porušení (nedostatkov) v činnosti spoločnosti Československá obchodná banka, a.s. Prítom Banková rada Národnej banky Slovenska ako príslušný druhostupňový orgán v druhostupňovom konaní o podanom rozklade takto

r o z h o d l a :

Banková rada Národnej banky Slovenska podľa § 32 ods. 2 zákona o dohl'ade nad finančným trhom prvostupňové rozhodnutie Národnej banky Slovenska, útvaru dohl'adu nad finančným trhom sp. č. NBS1-000-006-558, č. z. 100-000-091-528 zo dňa 2. 3. 2018 **m e n í** takto:

„Národná banka Slovenska – podľa ustanovení § 35f ods. 1 písm. a) v spojení s § 35h ods. 1 a 3 zákona o dohl'ade nad finančným trhom (*zákona č. 747/2004 Z. z. v znení neskorších predpisov*) – účastnícke konania, ktorou je spoločnosť Československá obchodná banka, a.s. [IČO: 36854140; sídlo: Žižkova 11, 811 02 Bratislava I; *d'alej tiež len „Československá obchodná banka“, „dohliadaný subjekt“ alebo „účastníčka konania“*], ukladá **pokutu v sume 8 000 eur** (slovom: osemtisíc eur) za porušenia povinností (nedostatky) v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov, ktorých sa táto účastníčka konania dopustila v dňoch 18. 2. 2016, 7. 3. 2016 a 8. 3. 2016 v čase konania dohl'adu na mieste pod utajenou identitou v pobočkách účastníčky konania na základe vydaného poverenia č. OFS-1707/2016 zo dňa 15. 2. 2016 v spojení s poverením č. OFS-2422/2016 zo dňa 7. 3. 2016, a to tým, že

I. účastníčka konania **p o r u š i l a** ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s § 7 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (*d'alej tiež len „zákon o ochrane spotrebiteľov“ alebo „zákon č. 250/2007 Z. z.“*) v rozhodnom znení [*teda v znení účinnom v čase vzniku porušenia (nedostatkov)*], a to viacerými použitiami nekalých obchodných praktík voči spotrebiteľom, ktorého sa účastníčka konania dopustila

1.1. dňa 18. 2. 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou vykonávaného členkou dohliadacieho tímu orgánu dohľadu (XXXX XXXXX) v pobočke účastníčky konania, ktorá sa nachádza na ulici Račianska 21, 831 02 Bratislava, keď účastníčka konania spotrebiteľovi (členke dohliadacieho tímu) poskytla nepravdivú podstatnú informáciu o dostupnosti platobného účtu so základnými funkciami podľa ustanovenia § 27d zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (*d'alej tiež len „zákon o bankách“ alebo „zákon č. 483/2001 Z. z.“*) v rozhodnom znení tým, že účastníčka konania uviedla, že v súvislosti so zriadením platobného účtu so základnými funkciami je základnou podmienkou príjem spotrebiteľa, ktorý nesmie byť vyšší ako 400 eur mesačne a ročne nesmie presiahnuť 5 600 eur, pričom § 27d zákona o bankách v rozhodnom znení takúto podmienku tvrdenú účastníčkou konania neustanovil, čím táto obchodná praktika podľa § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľov v rozhodnom znení mohla zapríčiniť, že by sa priemerný spotrebiteľ v dôsledku poskytnutia takejto nepravdivej informácie rozhodol nepožiadat' účastníčku konania (prípadne ani inú banku alebo pobočku zahraničnej banky) o zriadenie platobného účtu so základnými funkciami, keďže by sa mylne domnieval, že nespĺňa podmienky na jeho zriadenie;

1.2. dňa 7. 3. 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou vykonávaného členkou dohliadacieho tímu orgánu dohľadu (XXXX XXXXX) v pobočke účastníčky konania, ktorá sa nachádza na ulici Dolná 12, 974 01 Banská Bystrica, keď účastníčka konania spotrebiteľovi (členke dohliadacieho tímu) poskytla nejasným spôsobom podstatnú informáciu o podmienke pre poskytnutie základného bankového produktu podľa ustanovenia § 27c ods. 1 písm. d) zákona o bankách v rozhodnom znení, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii a to tým, že účastníčka konania uviedla, že príjem spotrebiteľa musí byť menší ako 400 eur, pričom však neuviedla, že pre splnenie podmienky podľa ustanovenia § 27c ods. 1 písm. d) zákona o bankách v rozhodnom znení muselo ísť o čistý mesačný príjem, ktorý je spotrebiteľ povinný preukázať banke ku dňu podania žiadosti o poskytnutie základného bankového produktu, čím táto obchodná praktika podľa § 8 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľov v rozhodnom znení mohla zapríčiniť, že by sa priemerný spotrebiteľ v dôsledku poskytnutia takejto nejasnej informácie rozhodol nepožiadat' účastníčku konania (prípadne ani inú banku alebo pobočku zahraničnej banky) o poskytnutie základného bankového produktu.

II. účastníčka konania **p o r u š i l a** ustanovenia § 27c ods. 16 zákona o bankách v rozhodnom znení, ktorého sa účastníčka konania dopustila dňa 7. 3. 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou vykonávaného členkou dohliadacieho tímu orgánu dohľadu (XXXX XXXXX) v pobočke účastníčky konania, ktorá sa nachádza na ulici Dolná 12, 974 01 Banská Bystrica, keď účastníčka konania neposkytla spotrebiteľovi (členke dohliadacieho tímu) na základe jej žiadosti informácie v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu v rozsahu údajov podľa ustanovení § 27c ods. 17 písm. a) a d) zákona o bankách;

Účastníčka konania (Československá obchodná banka, a.s.) je povinná uloženú pokutu v sume 8 000 eur, ktorej výnos je príjmom štátneho rozpočtu SR, zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti tohto rozhodnutia na príslušný účet Úradu vládneho auditu vedený v Štátnej pokladnici.

Zároveň Banková rada Národnej banky Slovenska rozklad zo dňa 21. 3. 2018, ktorý podala Československá obchodná banka, a.s. [IČO: 36854140; sídlo: Žižkova 11, 811 02 Bratislava] proti prvostupňovému rozhodnutiu NBS, útvaru dohľadu nad finančným trhom sp. č. NBS1-000-006-558, č. z. 100-000-091-528 zo dňa 2. 3. 2018, vo zvyšku **z a m i e t a**.

O d ô v o d n e n i e :

I.

Národná banka Slovenska (*d'alej tiež len „NBS“*), útvar dohľadu nad finančným trhom (*d'alej tiež len „útvar dohľadu“ alebo „prvostupňový orgán“*) v súlade s § 6 zákona o dohľade vydala poverenie NBS, útvaru dohľadu č. OFS-1707/2016 zo dňa 15. 2. 2016 v spojení s poverením č. OFS-2422/2016 zo dňa 7. 3. 2016 (*d'alej spolu tiež len „poverenia NBS“*), na základe ktorých poverení zamestnanci NBS z útvaru dohľadu a prizvané osoby (*d'alej tiež len „poverené osoby“ alebo „členovia dohliadacieho tímu“*) v období od 18. 2. 2016 do 29. 4. 2016 vykonali dohľad na mieste v spoločnosti Československá obchodná banka, a.s. [IČO: 36854140; sídlo: Žižkova 11, 811 02 Bratislava; *d'alej tiež len „Československá obchodná banka“, „banka“ „dohliadaný subjekt“ alebo „účastníčka konania“*], ktorá patrí medzi dohliadané subjekty v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov. Predmetom vykonaného dohľadu na mieste bola činnosť Československej obchodnej banky v oblasti týkajúcej sa základného bankového produktu a platobného účtu so základnými funkciami v súvislosti s dodržiavaním ustanovení zákona o bankách (*zákona č. 483/2001 Z. z. v znení neskorších predpisov*) a zákona o ochrane spotrebiteľov (*zákona č. 250/2007 Z. z. v znení neskorších predpisov*). Pritom dňom začatia dohľadu na mieste (v zmysle ustanovenia § 8 ods. 1 druhej vety zákona o dohľade) bol deň, keď osoba poverená výkonom dohľadu urobí (urobila) voči dohliadanému subjektu prvý úkon. Plánovaná doba trvania dohľadu nebola v poverení určená.

Útvar dohľadu listom č. OFS-1707/2016 zo dňa 12. 4. 2016 (*doručeným spoločnosti Československá obchodná banka dňa 13. 4. 2016*) oznámil spoločnosti Československá obchodná banka začatie dohľadu na mieste podľa § 8 ods. 1 zákona o dohľade a predložil jej poverenia NBS na výkon dohľadu. Útvar dohľadu zároveň oznámil spoločnosti Československá obchodná banka, že prvým úkonom v rámci dohľadu na mieste vykonaného pod utajenou identitou poverenými členmi dohliadacieho tímu útvaru dohľadu bola osobná návšteva XXXXX XXXXX XXXXXX, členky dohliadacieho tímu, v pobočke banky na adrese: Fraňa Mojtu 4, 949 01 Nitra, počas ktorej menovaná členka dohliadacieho tímu požiadala banku ústnou formou o informácie k poskytnutiu základného bankového produktu podľa § 27c zákona o bankách.

K uzatvoreniu zmluvy o poskytnutí finančnej služby v zmysle § 8 ods. 2 písm. f) zákona o dohľade nedošlo. Útvar dohľadu NBS predmetným oznámením informoval spoločnosť Československá obchodná banka, že v rámci dohľadu na mieste vykonaného pod utajenou identitou poverenými členmi dohliadacieho tímu útvaru dohľadu NBS vykonal útvar dohľadu NBS aj ďalšie kontrolné zaobstarávania finančných služieb v pobočkách banky, pri ktorých

nedošlo k uzatvoreniu zmlúv o poskytnutí finančnej služby v zmysle § 8 ods. 2 písm. f) zákona o dohľade. Súčasne požiadal spoločnosť Československá obchodná banka podľa § 8 ods. 2 písm. b) a d) zákona o dohľade o súčinnosť pri výkone dohľadu na mieste a o doručenie dokladov, písomností a informácií do Národnej banky Slovenska. Spoločnosť Československá obchodná banka doručila Národnej banke Slovenska dňa 18. 4. 2016 požadované dokumenty listom zo dňa 15. 4. 2016.

O dohľade na mieste vykonanom v spoločnosti Československá obchodná banka bol vyhotovený „*Protokol o vykonanom dohľade na mieste nad spoločnosťou Československá obchodná banka, a.s., OFS-1707/2016*“ zo dňa 4. 7. 2016 (*d'alej tiež len „protokol o dohľade“*), a to v zmysle ustanovení § 8 ods. 3 písm. c) a § 10 zákona o dohľade. Tento protokol je súčasťou dohľadovej administratívnej dokumentácie č. OFS-1707/2016 (ako listy tejto dokumentácie č. 185 až č. 226). Tento protokol o dohľade bol Československej obchodnej banke doručený dňa 7. 7. 2016. Útvar dohľadu NBS určil Československej obchodnej banke na predloženie písomných námietok proti údajom uvedeným v protokole o dohľade, a to lehotu 15 kalendárnych dní od doručenia tohto protokolu Československej obchodnej banke. V protokole o dohľade sú uvedené zistené nedostatky v činnosti Československej obchodnej banky (ako dohliadaného subjektu) subjektu), ktoré boli v rámci dohľadu na mieste zistené na jednotlivých pracoviskách (pobočkách) spoločnosti Československá obchodná banka a ktoré spočívajú v porušeníach všeobecne záväzných právnych predpisov v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov.

Československá obchodná banka listom z 20. 7. 2016 (*doručeným do NBS dňa 21. 7. 2016*) požiadala útvar dohľadu o predĺženie lehoty na predloženie písomných námietok proti údajom uvedeným v protokole o dohľade do 29. 7. 2016 a aj o predĺženie lehoty na predloženie písomnej správy o prijatých opatreniach a ich splnení do 5. 9. 2016. Útvar dohľadu žiadosti spoločnosti Československá obchodná banka vyhovel listom zo dňa 27. 7. 2016 (*doručeným Československej obchodnej banke dňa 2. 8. 2016*). Následne Československá obchodná banka doručila útvaru dohľadu dňa 29. 7. 2016 písomné námietky proti údajom uvedeným v protokole o dohľade. Dohľad na mieste vykonaný v spoločnosti Československá obchodná banka sa zo zákona (*ex lege*) skončil dňa 18. 8. 2016 doručením „*Oznámenia o skončení dohľadu na mieste*“ zo dňa 16. 8. 2016 spoločnosti Československá obchodná banka podľa ustanovenia § 10 ods. 5 zákona o dohľade, ktorého prílohou bolo aj „*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*“, ktoré je súčasťou dohľadovej dokumentácie č. OFS-1707/2016 (ako listy tejto dokumentácie č. 255 až č. 266).

Útvar dohľadu NBS vyhodnotil skutkový stav zistený poverenými členmi dohliadacieho tímu dohľadom na mieste pod utajenou identitou v jednotlivých pobočkách spoločnosti Československá obchodná banka zachytený na zvukových záznamoch, ktoré dokumentujú priebeh vykonaného dohľadu a zistených nedostatkov, ako aj ďalšie listinné dôkazy založené v dohľadovej administratívnej dokumentácii a v spisovom podklade a k danej veci, pričom dospel k záveru, že pri výkone dohľadu bolo spoľahlivo zistené, že spoločnosť Československá obchodná banka v jednotlivých pobočkách porušila povinnosti v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov, na základe čoho vydal v štyroch prípadoch rozkazy o uložení sankcie (pokuty). Tieto rozkazy o uložení sankcie boli spoločnosti Československá obchodná banka doručené 3. 2. 2017. Spoločnosť Československá obchodná banka podala útvaru dohľadu NBS proti vydaným rozkazom o uložení sankcie odporu s odôvodnením (*doručené Národnej banke Slovenska dňa 17. 2. 2017*).

Zákon o dohľade v § 35c ods. 4 druhej vete ustanovuje, že včasným podaním odporu

s odôvodnením sa priamo zo zákona zrušuje rozkaz o uložení sankcie a Národná banka Slovenska pokračuje v prvostupňovom konaní, pričom nie je viazaná rozsahom skutkových zistení, právnou kvalifikáciou ani druhom a výškou sankcie podľa zrušeného rozkazu o uložení sankcie ani ďalším obsahom zrušeného rozkazu o uložení sankcie. Zároveň § 35c ods. 4 tretia veta zákona o dohľade ustanovuje, že ak pred vydaním rozkazu o uložení sankcie nebol proti účastníkovi konania urobený iný úkon, po včasnom podaní odporu s odôvodnením sa doručenie rozkazu o uložení sankcie účastníkovi považuje za prvý úkon v konaní. To znamená, že včasným podaním odporov proti rozkazom o uložení sankcií (pokút) Československej obchodnej banke boli tieto rozkazy zrušené priamo zo zákona a útvar dohľadu NBS pokračoval v prvostupňovom konaní, pričom doručenie rozkazov o uložení sankcií (pokút) Československej obchodnej banke dňa 3. 2. 2017 bolo priamo zo zákona považované za prvý úkon v prvostupňovom konaní vedenom útvarom dohľadu NBS voči Československej obchodnej banke.

Prvostupňový útvar dohľadu rozhodnutím č. NBS1-000-006-558, č. z. 100-000-055-609 zo dňa 16. 8. 2017 spojil podľa § 20 ods. 1 zákona o dohľade do spoločného konania ním vedené konania voči spoločnosti Československá obchodná banka z dôvodu, že tieto vedie voči rovnakému účastníkovi konania a skutkovo spolu súvisia. V predmetnom rozhodnutí o spojení vecí do spoločného konania konštatoval prvostupňový útvar dohľadu, že konania o uložení sankcie vedené voči spoločnosti Československá obchodná banka ako účastníčke konania sú v rovnakom štádiu konania, keďže účastníčka konania vo všetkých konaniach včas podala odpor s odôvodnením voči rozkazom o uložení sankcie. Preto prvostupňový útvar dohľadu považoval za účelné pre hospodárnosť, plynulosť a efektívnosť konania, aby dokazovanie vo vzťahu ku skutkovo obdobným konaniam týkajúcim sa tej istej účastníčky konania uskutočnil v jedinom sankčnom konaní, a aby následne vydal jedno rozhodnutie týkajúce sa skutkovo obdobných konaní voči rovnakej účastníčke konania. Rozhodnutie o spojení vecí do spoločného konania bolo spoločnosti Československá obchodná banka doručené dňa 22. 8. 2017.

Prvostupňový útvar dohľadu listom sp. č. NBS1-000-006-558, č. z. 100-000-055-614 zo dňa 16. 8. 2017 (*doručeným 22. 8. 2017*) – *v súlade s § 16 ods. 6 zákona o dohľade* – vyzval Československú obchodnú banku (účastníčku konania), aby sa vyjadrila k dôvodom konania začatého na podnet Národnej banky Slovenska, a to v lehote 40 kalendárnych dní od doručenia tejto výzvy účastníčke konania. Dňa 27. 9. 2017 bolo Národnej banke Slovenska doručené vyjadrenie účastníčky konania k dôvodom začatého konania (*list účastníčky konania „Vyjadrenie k dôvodom začatia konania“ zo dňa 25. 9. 2017, zn. 706/2017/La*), v ktorom prvostupňovému útvaru dohľadu oznámila, že k začatému konaniu neuvádza nové skutočnosti, ani dôkazy. Zároveň opätovne požiadala prvostupňový útvar dohľadu, aby zohľadnil skutočnosť, že účastníčka konania mala pripravenú metodiku a procesy na otvorenie zákonných produktov. Pritom účastníčka konania (banka) namietla, že z jej strany nešlo o úmyselné konanie v snahe neotvárať zákonné produkty, že banka bola pripravená produkt poskytnúť tak ako jej to ukladá zákon, ale vzhľadom na skutočnosť, že v čase vykonaného dohľadu išlo o nové produkty, nemali zamestnanci banky predajné zručnosti na úrovni produktov, ktoré sa predávajú niekoľko rokov a išlo len o individuálne zlyhanie konkrétneho zamestnanca. Účastníčka konania (banka) tiež uviedla, že po zistení nedostatkov bezodkladne vykonala nápravu doplnením listinných podkladov na pobočkách a na webovom sídle o chýbajúce informácie a zabezpečila školenia zamestnancov.

Prvostupňový útvar dohľadu následne vyzval účastníčku konania na oboznámenie sa so spisovým (dôkazovým) podkladom ku konaniu č. NBS1-000-006-558 a na písomné vyjadrenie sa k nemu v lehote 5 pracovných dní odo dňa oboznámenia sa s týmto spisovým podkladom (*list č. NBS1-000-006-558, č. z. 100-000-075-797 z 8. 12. 2017 doručený*

účastníčke konania dňa 12. 12. 2017).

Úradným záznamom útvaru dohľadu z 2. 1. 2018 do spisového podkladu ku konaniu boli (sú) založené dva dôkazné dokumenty (*klúčové časti dvoch dokumentov*) o účtovnej závierke Československej obchodnej banky (účastníčky konania) za rok 2016 získané z oficiálneho registra účtovných závierok vedeného Ministerstvom financií SR (a verejne dostupného na webovej stránke <http://www.registeruz.sk/cruz-public/home>), a to jednak individuálna účtovná závierka za rok končiaci sa 31. 12. 2016 (ktorá obsahuje aj správu nezávislého audítora), ako aj výkaz vybraných údajov z individuálnej účtovnej závierky podľa § 17a zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov zostavenej k 31. 12. 2016.

Účastníčka konania sa dňa 3. 1. 2018 oboznámila so spisovým podkladom ku konaniu sp. č. NBS1-000-006-558, o čom bola vyhotovená zápisnica. Účastníčka konania v rámci oboznámenia sa so spisovým podkladom nedoplnila do spisového podkladu iné dôkazy, ani neuviedla nové skutočnosti. Zároveň bola účastníčka konania vyzvaná, aby sa, ak to považuje za potrebné, písomne vyjadrila k spisovému podkladu k predmetnému konaniu v lehote 5 pracovných dní od oboznámenia sa so spisovým podkladom.

Účastníčka konania doručila prvostupňovému útvaru dohľadu dňa 9. 1. 2018 list „Vyjadrenie ku konaniu“ zo dňa 5. 1. 2018, zn. 20/2018/La, v ktorom opätovne uviedla v podstate rovnaké skutočnosti ako už vo vyjadrení k dôvodom začatia konania doručenom Národnej banke Slovenska dňa 27. 9. 2017.

Prvostupňovým rozhodnutím Národnej banky Slovenska sp. č. NBS1-000-006-558, č. z. 100-000-091-528 zo dňa 2. 3. 2018 rozhodol útvar dohľadu NBS tak, že účastníčke konania uložil podľa ustanovení § 35f ods. 1 písm. a) v spojení s § 35h ods. 1 a 3 zákona o dohľade pokutu 14 000 eur (slovom: štrnásťtisíc eur) za porušenia povinností v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov podľa osobitných predpisov v znení účinnom v čase vzniku porušenia, a to za porušenie ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľov a ustanovenia § 27c ods. 16 zákona o bankách. Pritom predmetné prvostupňové rozhodnutie NBS zo dňa 2. 3. 2018 bolo účastníčke konania doručené dňa 7. 3. 2018.

II.

Československá obchodná banka (účastníčka konania) podala proti vydanému prvostupňovému rozhodnutiu NBS v zákonom ustanovenej lehote rozklad zo dňa 21. 3. 2018, ktorý bol Národnej banke Slovenska doručený dňa 22. 3. 2018. Účastníčka konania v podanom rozklade z 21. 3. 2018 k výrokovej časti I bode 1 písm. a) prvostupňového rozhodnutia NBS tvrdí, že útvar dohľadu NBS konanie banky (účastníčky konania) v tejto časti posúdil ako stredne závažné, s čím účastníčka konania nesúhlasí. Podľa účastníčky konania bol útvarom dohľadu NBS nesprávne zistený skutkový stav, ktorý bol následne nesprávne právne posúdený. Účastníčka konania pritom namieta, že s argumentáciou útvaru dohľadu v odôvodnení prvostupňového rozhodnutia NBS na strane 26 v znení „*Účastník konania svojím vyjadrením de facto potvrdzuje, že zamestnanec účastníka konania poskytol spotrebiteľovi informáciu v rozpore s ustanovením 27c ods. 10 zákona o bankách v spojení s ustanovením § 1 písm. b) bodu 2b vyhlášky Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 41/2016 Z. z. o základnom bankovom produkte.*“ nesúhlasí, keďže pochybenia pri aplikácii § 27c ods. 10 zákona o bankách v spojení s ustanovením § 1 písm. b) bodu 2b vyhlášky Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 41/2016 Z. z. o základnom bankovom produkte (ďalej spravidla len „*vyhláška č. 41/2016 Z. z.*“) sa nikdy nedopustila.

Účastníčka konania namieta, že počas celého konania sa správala zodpovedne v snahe

vyhovieť požiadavkám Národnej banky Slovenska (NBS) dokonca aj v prípade, ak išla nad rámec zákonných ustanovení. Zároveň účastníčka konania tvrdí, že spojenie „stanovenie limitu na karte“ neznamená to isté ako „obmedzenie počtu platobných operácií“. V pôvodnom návrhu na zavedenie základného bankového produktu ešte v roku 2013 sa navrhovalo obmedzenie počtu platobných operácií mesačne a o limite na platobnej karte sa v tom čase nič neuvádzalo.

Aktuálna právna regulácia stanovuje neobmedzený počet platobných operácií mesačne. Aktuálna právna regulácia však – rovnako ako skoršia právna regulácia - neobsahuje žiadnu úpravu o možnosti alebo nemožnosti limitu na karte. V tejto súvislosti Československá obchodná banka namieta, že nastavila neobmedzený počet platobných operácií (čo vyžaduje zákon o bankách a vyhláška č. 41/2016 Z. z.) a že zároveň stanovila výšku limitu na karte vzhľadom na skutočnosť, že zákon žiadnym spôsobom nerieši výšku limitu a že je trhovým štandardom stanoviť limit na každú platobnú kartu. Pritom Československá obchodná banka tvrdí, že pri nastavení výšky limitu jednak zohľadnila právnu reguláciu parametrov tzv. zákonných účtov (legislatívnych účtov) a jednak tým chcela prispieť k ochrane subjektov (spotrebiteľov), pre ktorých sú takéto účty určené. V tejto súvislosti Československá obchodná banka poukázala aj na odôvodnenie prvostupňového rozhodnutia, v ktorom NBS uvádza, že takéto účty sú určené pre „*sociálne znevýhodnené skupiny spotrebiteľov, pri ktorých je možné rozumne predpokladať (nie bez výnimky, ale vo všeobecnosti) nižší stupeň vzdelanostnej úrovne, nižšiu mieru obozretnosti a informovanosti*“. Československá obchodná banka tvrdí, že práve z dôvodov na strane subjektu (ktoré podľa nej uvádza NBS aj vo svojom prvostupňovom rozhodnutí), nastavila na produkte neobmedzený počet transakcií a denný limit na platobnej karte vo výške 250 eur v tvrdenej snahe ochrániť spotrebiteľa pred prípadným zneužitím platobnej karty, napríklad formou skimmingu karty v bankomate, pri nákupe na internete a pri podobných rizikách zneužitia platobnej karty. V podanom rozklade Československá obchodná banka tvrdí, že tento limit mal brániť jednorazovému vyčerpaniu finančných prostriedkov a že takýto limit považovala za najúčinnější nástroj ochrany spotrebiteľa, pričom však spotrebiteľ má možnosť si výšku limitu osobne bezplatne spravovať cez internetbanking alebo cez smart banking. Pritom účastníčka konania (banka) tvrdí, že podľa nej nejde o obmedzenie počtu platobných operácií, pretože potom aj aktuálne stanovený limit (po konzultáciách s NBS) by musel byť obmedzením počtu platobných operácií, a teda že banka v skutočnosti nedokáže objektívne poskytovať takýto produkt.

Nadväzne Československá obchodná banka namieta, že prvostupňový útvar dohľadu ním zistený skutkový stav nesprávne právne posúdil, keď podľa útvaru dohľadu došlo konaním účastníčky konania (banky) k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľov použitím nekalej obchodnej praxe podľa ustanovenia § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľov. Účastníčka konania nesúhlasí s takýmto záverom prvostupňového útvaru dohľadu, pričom účastníčka konania namieta, že podľa ustanovenia § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľov: „**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 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.“. Československá obchodná banka v rozklade tvrdí, že definícia obchodnej praxe podľa ustanovenia § 2 písm. p) zákona o ochrane

spotrebiteľov sa vzťahuje len k výrobku (hnuteľnej veci). Podľa tvrdení účastníčky konania sa aj definícia agresívnej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 2 písm. q) zákona o ochrane spotrebiteľov vzťahuje iba k výrobku (hnuteľnej veci). Rovnako aj definícia rozhodnutia o obchodnej transakcii podľa ustanovenia § 2 písm. z) zákona o ochrane spotrebiteľov sa vzťahuje k výrobku (hnuteľnej veci). Československá obchodná banka v tejto súvislosti poukazuje na definíciu výrobku podľa ustanovenia § 2 ods. f) zákona o ochrane spotrebiteľov, ktorým je nová, použitá alebo upravená hnuteľná vec. Československá obchodná banka preto tvrdí, že obchodnú praktikú, prípadne rozhodnutie o obchodnej praktike je možné uskutočniť **výlučne vo vzťahu k výrobku (hnuteľnej veci)**, nie aj vo vzťahu k poskytnutej službe. Podľa názoru účastníčky konania sa útvár dohľadu NBS v prvostupňovom rozhodnutí NBS na strane 30 zaoberá iba definíciou produktu, ale vôbec sa nevenoval otázke definícii pojmov **obchodná praktika, rozhodnutie o obchodnej praktike a nijako neodôvodnil aplikáciu týchto ustanovení aj na služby**.

S porušením zo strany účastníčky konania uvedeným vo výrokovej časti I bode 1 písm. b) prvostupňového rozhodnutia NBS, ktoré útvár dohľadu NBS posúdil ako závažné, účastníčka konania nesúhlasí a tvrdí, že správne zistený skutkový stav podľa tejto časti bol následne nesprávne právne posúdený. Účastníčka konania taktiež namieta, že otázky (požiadavky) zamestnanca NBS vykonávajúceho dohľad pod utajenou identitou boli nejednoznačné a zavádzajúce, keďže údajne nevedel, čo chcel, prezentoval produkty ako „reklamované“ v médiách: „*Mhh. A ten čo je ako ten legi eee ten vládny alebo ja neviem...*“. Následne útvár dohľadu NBS zistený skutkový stav údajne nesprávne právne posúdil, keď tvrdí, že konaním účastníčky konania došlo k porušeniu ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľov použitím nekalej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľov. S takýmto záverom útvaru dohľadu NBS účastníčka konania nesúhlasí, pričom poukazuje na rovnakú argumentáciu použitú v súvislosti s porušením ustanovení § 4 ods. 2 písm. c) a § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľov, ktoré sa týkajú výrokovej časti I bodu 1 písm. a) prvostupňového rozhodnutia.

Československá obchodná banka (účastníčka konania) v rozklade k výrokovej časti I bodu 2 prvostupňového rozhodnutia NBS tvrdí, že útvár dohľadu NBS konanie účastníčky konania v tejto časti posúdil ako stredne závažné, s čím účastníčka konania nesúhlasí s tvrdením, že podľa nej bol nesprávne zistený skutkový stav následne nesprávne právne posúdený. Poukazuje pritom na skutočnosť, že otázky (požiadavky) zamestnanca NBS vykonávajúceho dohľad pod utajenou identitou boli nejednoznačné a zavádzajúce, pretože údajne nevedel, čo chce, prezentoval produkty ako „reklamované“ v médiách: „*...eeeh nijak, nijaký iný bežný účet mi neviete ponúknuť s nejakým, teraz bola nejaká reklama ohľadne lacných poplatkov za účet...*“. Zákon o bankách v ustanovení § 27c a § 27d ustanovuje banke povinnosť poskytnúť bankové služby v rozsahu základného bankového produktu a platobného účtu so základnými funkciami na žiadosť spotrebiteľa, pričom účastníčka konania tvrdí, že bola pripravená takejto požiadavke spotrebiteľa (ak by k nej došlo) vyhovieť. Účastníčka konania v tejto súvislosti cituje časť bodu 3.2 uvedenú na strane 10 rozkazu o uložení sankcie sp. č. NBS1-000-006-560, č. z. 100-000-020-943 z 31. 1. 2017, podľa ktorej „*...je zrejmé, že zamestnanec účastníka konania uvádzal výšku príjmu spotrebiteľa pod 400,- eur. Zamestnanec účastníka konania neuviedol výslovne, že pre splnenie zákonnej podmienky pre poskytnutie základného bankového produktu sa musí jednať o čistý mesačný príjem spotrebiteľa.*“. Účastníčka konania ďalej tvrdí, že útvár dohľadu NBS v prvostupňovom rozhodnutí NBS na strane 33 uvádza, že „*...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...*“ a dodáva, že je nepochopiteľné, že útvár dohľadu NBS hovorí o príjme spotrebiteľa vo vzťahu k orgánom

verejnej správy, keď pri vzťahu spotrebiteľ – banka žiadny orgán verejnej správy nevystupuje. Účastníčka konania opätovne namieta, že vo vzťahu spotrebiteľ – banka ide o „čistý“ príjem, ktorý vstupuje napr. do výpočtu ukazovateľa schopnosti spotrebiteľa splácať úver. Z uvedeného dôvodu vo vzťahu spotrebiteľ – banka ide, ako účastníčka konania tvrdí, o „čistý“ príjem. Zároveň v roku 2016 bola výška minimálnej mzdy 405 eur, čo by podľa účastníčky konania znamenalo, že ak by sa v komunikácii používal hrubý príjem, tak by nárok nevznikol žiadnej fyzickej osobe, ktorá by bola zamestnaná v hlavnom pracovnom pomere. Táto skutočnosť údajne potvrdzuje, že v komunikácii klient – banka hovorí účastníčka konania o „čistom“ príjme klienta. Pritom účastníčka konania tvrdí, že útvar dohľadu zistený skutkový stav následne nesprávne právne posúdil v tom, že takýmto konaním banky (účastníčky konania) došlo k poskytnutiu podstatnej informácie viacvýznamovým spôsobom, a teda k porušeniu ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľov použitím nekalej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 8 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľov, pričom údajne vôbec nezohľadnil použitý komunikačný prostriedok.

Na podporu svojho tvrdenia účastníčka konania v podanom rozklade poukazuje na ustanovenia § 8 ods. 3 a 4 zákona o ochrane spotrebiteľov, pričom namieta, že v danom prípade išlo o vzájomnú priamu komunikáciu zamestnanca banky (účastníčky konania) a zamestnanca NBS (spotrebiteľa), takže nič nebránilo tomu, aby sa spotrebiteľ v obdobnej situácii, ak mu nebolo jasné, či ide o „čistý“ príjem, na túto skutočnosť zamestnanca banky opýtal. Podľa účastníčky konania je bežne zaužívané medzi verejnosťou, že ľudia pri ponímaní svojho príjmu vychádzajú z čistého príjmu, čiže z toho príjmu, z ktorého reálne žijú, preto táto informácia nemohla byť zavádzajúca. V prípade klamlivého opomenutia podľa ustanovenia § 8 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľov sa tohto porušenia možno, podľa tvrdenia účastníčky konania, dopustiť výlučne vo vzťahu k výrobku (hnutelnej veci), nie aj vo vzťahu k poskytnutej službe, preto toto ustanovenie § 8 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľov nie je v tomto prípade možné vôbec aplikovať. Poukazuje pritom na definíciu rozhodnutia o obchodnej transakcii podľa ustanovenia § 2 písm. z) zákona o ochrane spotrebiteľov viažucu sa na výrobok. Účastníčka konania tvrdí, že obdobne to platí aj vo vzťahu k definícii nekalej obchodnej praktiky (§ 7 zákona o ochrane spotrebiteľov), ktorá je definovaná iba vo vzťahu k predaju (poskytovaniu) výrobkov, pričom vychádza z premisy, že od jednotlivca (fyzickej alebo právnickej osoby) nemožno požadovať, aby sa riadil podľa smernice, ktorá bola nesprávne implementovaná do vnútroštátneho poriadku s dôrazom na eurokonformný výklad rešpektujúci judikatúru Súdneho dvora EÚ (ESD) napríklad v rozsudku vo veci Pupino C-105/03 zo dňa 16. 6. 2005, Zb. s. I-5285, body 44-47 a v rozsudku zo dňa 16. 7. 2009 vo veci Mono Car Styling SA, v lik. proti Dervis Odemis a i. (C-12/08, bod 61).

S výrokovou časťou II písm. a) prvostupňového rozhodnutia NBS, podľa ktorej útvar dohľadu NBS posúdil porušenie účastníčky konania (banky) ako menej závažné, účastníčka konania v podanom rozklade súhlasí. Útvar dohľadu NBS podľa jej tvrdení správne zistil skutkový stav, keď v prvostupňovom rozhodnutí NBS na strane 37 konštatoval, že „...je zrejmé, že zamestnanec účastníka konania poskytol spotrebiteľovi informácie o základnom bankovom produkte v rozsahu ustanovenia § 27c ods. 17 písm. b) a c) zákona o bankách. Ďalšie listinné informácie o základnom bankovom produkte zamestnanec účastníka konania členovi dohľadacieho tímu neposkytol. Predmetné poskytnuté listiny neobsahujú informácie o podmienkach na poskytnutie základného bankového produktu a informácie o mimosúdnom riešení sporov.“. Banka v súvislosti s informovaním spotrebiteľa o mimosúdnom riešení sporov poukazuje na svoje predchádzajúce podania, v ktorých sa vyjadrovala najmä vo vzťahu k zákonu č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. So záverom útvaru dohľadu NBS uvedenom v prvostupňovom rozhodnutí NBS na strane 38 v znení „Účastník konania použil

pri interpretácii pojmu účelovo reštriktívny výklad...” sa banka stotožňuje, pričom tvrdí, že nekonala v tomto prípade účelovo, ale vo výsledku to tak mohlo vyznieť. Pritom dodáva, že namietané nedostatky, ktoré predstavovali menej závažné porušenie, banka údajne už odstránila.

S výrokovou časťou II písm. b) prvostupňového rozhodnutia NBS, podľa ktorej útvar dohľadu NBS posúdil porušenie účastníčky konania (banky) ako stredne závažné, účastníčka konania v podanom rozklade nesúhlasí. Účastníčka konania namieta, že bol nesprávne zistený skutkový stav a tiež namieta právne posúdenie v tom, že útvar dohľadu NBS v prvostupňovom rozhodnutí NBS na strane 38 konštatuje, že má „...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.**“. Pritom účastníčka konania tvrdí, že poverený člen dohliadacieho tímu vystupujúci pod utajenou identitou sa pýtal iba na existenciu letáka a že zamestnanec banky (účastníčky konania) ho správne informoval, keď odpovedal, že „K tomu leták nemáme, ale v cenníku služieb je to potom na internete, v sadzobníku poplatkov.“ s tým, že poverený člen dohliadacieho tímu reagoval na to slovami: „Aha. No dobre.“. Zároveň účastníčka konania namieta, že zamestnanec banky (účastníčky konania) by zo sadzobníka poplatkov prístupného v jej pobočke vedel vyhotoviť kópiu alebo vytlačiť informácie z internetu (**čiže by vedel poskytnúť informáciu v listinnej podobe**), pričom účastníčka konania tiež tvrdí, že o túto službu poverený člen dohliadacieho tímu záujem neprejavil. Preto účastníčka konania namieta, že v danom konkrétnom prípade išlo iba o „komunikačné nepochopenie“ medzi zamestnancom banky (účastníčky konania) a povereným členom dohliadacieho tímu spočívajúce v tom, že zamestnanec banky (účastníčky konania) vysvetlil spotrebiteľovi (poverenému členovi dohliadacieho tímu), kde môže nájsť informácie a ten sa údajne vyjadril, že mu to takto postačuje („Aha. No dobre.“) **a netrval výslovne na poskytnutí informácií v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu.** Preto účastníčka konania tvrdí, že útvar dohľadu NBS nesprávne zistil skutkový stav a následne ho nesprávne právne posúdil.

V závere podaného rozkladu účastníčka konania zhrňujúco tvrdí, že sa nedopustila porušenia zákona o ochrane spotrebiteľov a že zo strany účastníčky konania (banky) nedošlo k naplneniu skutkovej podstaty dvoch nekalých obchodných praktík podľa ustanovenia § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľov (dvoma skutkami) a podľa ustanovenia § 8 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľov (v jednom prípade), tak ako to uvádza útvar dohľadu NBS. Účastníčka konania pripúšťa porušenie zákona o bankách uvedené vo výrokovej časti II písm. a) prvostupňového rozhodnutia NBS, pričom účastníčka konania namieta, že sa mala aplikovať sankcia v zmysle zákona o bankách po zohľadnení závažnosti, rozsahu, dĺžky trvania, následkov a povahy zistených nedostatkov.

Zároveň účastníčka konania opätovne žiada Národnú banku Slovenska, aby zohľadnila skutočnosť, že účastníčka konania (banka) mala pripravenú metodiku a procesy na otvorenie zákonných produktov, že zo strany účastníčky konania nešlo o úmyselné konanie v snahe neotvárať zákonné produkty, že účastníčka konania (banka) bola pripravená produkt poskytnúť, tak ako jej to ukladá zákon, ale vzhľadom na skutočnosť, že v čase vykonaného dohľadu išlo o nové produkty, nemali zamestnanci banky (účastníčky konania) predajné zručnosti na úrovni produktov, ktoré sa predávajú niekoľko rokov, išlo len o individuálne zlyhanie konkrétnych zamestnancov a nie o systémový element, pričom účastníčka konania (banka) po zistení nedostatkov bezodkladne vykonala nápravu doplnením listinných podkladov

na pobočkách a na webovom sídle o chýbajúce informácie a zabezpečila opakované školenia zamestnancov.

Pritom uloženie pokuty v danom prípade by podľa účastníčky konania bolo vzhľadom na závažnosť, rozsah, dĺžku trvania, následky a povahu zisteného nedostatku zbytočne tvrdou sankciou, preto navrhuje, aby útvár dohľadu NBS prvostupňové rozhodnutie NBS o uložení pokuty vo výške 14 000 eur zrušil z dôvodu, že opatrenia na odstránenie a nápravu zistených nedostatkov vykonané zo strany účastníčky konania (banky) boli dostatočné.

III.

Banková rada Národnej banky Slovenska (ďalej tiež len „Banková rada NBS“) v súlade s ustanovením § 32 ods. 1 zákona o dohľade uskutočnila druhostupňové konanie o podanom rozklade, pričom po preskúmaní napadnutého prvostupňového rozhodnutia NBS sp. č. NBS1-000-006-558, č. z. 100-000-091-528 z 2. 3. 2018 (*doručeného účastníčke konania dňa 7. 3. 2018*), včasného rozkladu účastníčky konania zo dňa 21. 3. 2018 (*doručeného do Národnej banky Slovenska dňa 22. 3. 2018*) a celého spisu (dôkazného spisového podkladu) k danej veci, ako aj na základe skutočností všeobecne známych a skutočností známych Národnej banke Slovenska z jej činnosti, ktoré netreba dokazovať (*podľa ustanovení § 24 ods. 4 zákona o dohľade*), zistila skutočnosti uvedené v tomto rozhodnutí a dospela k nasledujúcim záverom:

- 1. Banková rada NBS sa v rámci druhostupňového konania zaoberala námietkou účastníčky konania k porušeniu ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľov použitím nekalej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľov uvedenom vo výrokovej časti I bode 1 písm. a) prvostupňového rozhodnutia NBS. V tejto súvislosti Banková rada NBS uvádza nasledovné.**

Útvár dohľadu v prvostupňovom rozhodnutí posúdil a vyhodnotil nastavenie denného limitu účastníčkou konania na bankovej platobnej karte vydanéj spotrebiteľovi k základnému bankovému produktu ako rozpor s ustanovením § 27c ods. 10 zákona o bankách v spojení s ustanovením § 1 písm. b) bodu 2b vyhlášky č. 41/2016 Z. z., ktoré mohlo ovplyvniť spotrebiteľa v rozhodnutí o obchodnej transakcii v dôsledku poskytnutia nepravdivých informácií vo vzťahu k hlavným znakom základného bankového produktu. Týmto konaním sa podľa útvaru dohľadu NBS mala účastníčka konania dopustiť porušenia ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľov použitím klamlivej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľov.

Účastníčka konania v podanom rozklade k predmetnému porušeniu namietla, že prvostupňový útvár dohľadu NBS nesprávne zistil skutkový stav, ktorý následne nesprávne právne posúdil, pričom tvrdí, že slovné spojenie „stanovenie limitu na platobnej karte“ neznamená to isté ako „obmedzenie počtu platobných operácií“. Účastníčka konania tvrdí, že nastavila neobmedzený počet platobných operácií v súlade so zákonom o bankách a vyhláškou č. 41/2016 Z. z. a stanovila výšku limitu na platobnej karte, čo je trhovým štandardom pri každej platobnej karte. Nastavený denný limit na platobnej karte bol stanovený v snahe ochrániť spotrebiteľa pred zneužitím jeho platobnej karty a mal brániť jednorazovému vyčerpaniu finančných prostriedkov spotrebiteľa na jeho platobnom účte.

Banková rada NBS po preskúmaní skutkového stavu a celého obsahu administratívneho spisu k danej veci dospela k záveru, že nastavenie denného limitu na platobnej karte neobmedzuje spotrebiteľa v počte platobných operácií v mene euro, iba v čerpaní peňažných prostriedkov do výšky nastaveného denného limitu povoleného účastníčkou konania. Banková

rada NBS poukazuje na ustanovenie § 2 písm. c) zákona č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (*d'alej tiež len „zákon o platobných službách“*), ktoré definuje platobnú službu ako vykonávanie platobných operácií vrátane prevodu finančných prostriedkov z platobného účtu alebo na platobný účet vedený u poskytovateľa platobných služieb *úhradou, prostredníctvom platobnej karty alebo iného platobného prostriedku a inkasom*. Zároveň podľa ustanovenia § 2 ods. 2 zákona o platobných službách sa platobnou operáciou rozumie *vklad finančných prostriedkov, výber finančných prostriedkov alebo prevod finančných prostriedkov na pokyn platiteľa alebo v jeho mene alebo na pokyn príjemcu poskytovateľovi platobných služieb vykonávaný v rámci platobných služieb podľa § 2 ods. 1 písm. a) až g) zákona o platobných službách*. Uvedené definície znamenajú, že spotrebiteľ má možnosť vykonať platobnú operáciu aj iným spôsobom ako iba výberom finančných prostriedkov v hotovosti z platobného účtu platobnou kartou prostredníctvom bankomatu. Banková rada NBS poukazuje na skutočnosť, že v prípade počtu platobných operácií ide o počet transakcií limitovaných výškou disponibilných finančných prostriedkov na platobnom účte spotrebiteľa. V prípade, ak by Národná banka Slovenska vyhodnotila nastavenie denného limitu účastníčkou konania na platobnej karte ako nekalú obchodnú praktiku, potom by aj v iných prípadoch, v ktorých účastníčka konania nastavila denné limity na platobných kartách k jej bankovým produktom, dochádzalo k masívnemu porušovaniu zákona o ochrane spotrebiteľov zo strany účastníčky konania tým, že by obmedzovali spotrebiteľa v počte platobných operácií.

Zároveň Banková rada NBS – vzhľadom na zákonné obmedzenie čistého príjmu spotrebiteľa, ktorému je určený základný bankový produkt – nepovažuje účastníčkou vykonané nastavenie denného limitu na platobnej karte spotrebiteľa vo výške 250 eur za neprípustné obmedzenie spotrebiteľa vo vykonávaní jeho platobných operácií a pri využívaní platobnej karty, čo však platí za určitých predpokladov. Medzi tieto predpoklady patrí aj to, že zmeny nastaveného denného limitu nepodliehajú spoplatneniu (sú bezplatné) nielen pri zmenách denného limitu uskutočňovaných prostredníctvom technických zariadení (napríklad cez internetbanking alebo smart banking) ale ani pri nijakých iných spôsoboch uskutočňovania zmien denného limitu vrátane zmien denného limitu na pracoviskách (pobočkách) účastníčky konania (dohliadaného subjektu). Ide totiž o platobné karty k takým účtom, ktoré sú určené pre *„sociálne znevýhodnené skupiny spotrebiteľov, pri ktorých je možné rozumne predpokladať (nie bez výnimky, ale vo všeobecnosti) nižší stupeň vzdelanostnej úrovne, nižšiu mieru obozretnosti a informovanosti“*, ale pri ktorých je možné rozumne predpokladať taktiež nižšiu úroveň ovládania informačných technológií, napríklad internetbankingu alebo smart bankingu. Medzi ďalšie predpoklady patrí to, že nastavenie denného limitu nesmie viesť k zvýšeniu počtu vykonávaných platobných operácií či iných úkonov, z ktorých by čo len časť bola spoplatnená nad rámec právnej regulácie podľa ustanovení § 27c a § 27d zákona o bankách (*zákona č. 483/2001 Z. z. v znení neskorších predpisov*), vyhlášky č. 41/2016 Z. z. a vyhlášky č. 42/2016 Z. z., podľa ktorých banka aj pobočka zahraničnej banky má povinnosť poskytovať bankové služby v mene euro s poplatkom vo výške nula eur mesačne za základný bankový produkt a s poplatkom vo výške maximálne tri eurá mesačne za platobný účet so základnými funkciami.

V súvislosti s problematikou nastavovania denných limitov na platobných kartách vo veci účastníčky konania je potrebné poukázať aj na ustanovenia § 27c ods. 6 zákona o bankách v rozhodnom znení. Zákon o bankách v § 27c ods. 6 v rozhodnom znení ustanovoval, že ak by súčet súm platobných operácií pripísaných na platobný účet spotrebiteľa v kalendárnom roku v rámci poskytovania základného bankového produktu bol vyšší ako 5 600 eur, je banka (účastníčka konania) povinná zrušiť poskytovanie základného bankového produktu spotrebiteľovi, ak sa so spotrebiteľom nedohodne inak. Z uvedeného vyplýva, že už samotný

zákon o bankách by obmedzil spotrebiteľovi počet platobných operácií v súvislosti s poskytovaním základného bankového produktu.

K posúdeniu skutočnosti, či si spotrebiteľ môže alebo nemôže nastavenie denného limitu na platobnej karte individuálne zmeniť v prípade základného bankového produktu, Banková rada NBS uvádza, že zo zvukového záznamu z priebehu vykonaného dohľadu na mieste pod utajenou identitou poverenou členkou dohliadacieho tímu – XXXXX XXXXX XXXXX v pobočke účastníčky konania nachádzajúcej sa na adrese: Fraňa Mojtu 4, 949 01 Nitra, táto možnosť výslovne nevyplýva a nemožno ju dedukovať iba na základe informácií zverejnených na webovom sídle účastníčky konania k iným produktom, ktoré poskytuje a pri ktorých účastníčka konania uvádza, že držiteľ platobnej karty má oprávnenie si nastaviť individuálny denný limit. Podľa vyhotoveného zvukového záznamu v pobočke účastníčky konania nachádzajúcej sa na adrese: Fraňa Mojtu 4, 949 01 Nitra, informoval zamestnanec účastníčky konania poverenú členku dohliadacieho tímu o maximálnom dennom limite na bankovej platobnej karte, do ktorého si spotrebiteľ môže vyberať finančné prostriedky v hotovosti a o druhu bankovej platobnej karty, ktorú spotrebiteľ dostane v prípade poskytnutia základného bankového produktu od účastníčky konania s tým, že platby platobnou kartou a výbery z bankomatov účastníčky konania sú bez poplatku. Súčasťou služby poskytovanej účastníčkou konania v rámci základného bankového produktu je aj internetbanking, pričom ani v súvislosti s touto službou zamestnanec účastníčky konania explicitne neuviedol poverenej členke dohliadacieho tímu, či má možnosť si zmeniť nastavenie denného limitu na platobnej karte. Banková rada NBS preto konštatuje, že na základe vyššie uvedených skutočností, ako aj skutkových zistení vyplývajúcich zo spisu (spisového podkladu) k danej veci nemožno jednoznačne dospieť k záveru, že nastavenie individuálneho denného limitu na bankovej platobnej karte vydannej účastníčkou konania v súvislosti s poskytovaním základného bankového produktu nie je zo strany spotrebiteľa možné a realizovateľné.

Banková rada NBS sa zaoberala aj námietkou účastníčky konania, ktorá v podanom rozklade tvrdí, že definície obchodnej praktiky, agresívnej obchodnej praktiky, rozhodnutia o obchodnej transakcii podľa ustanovení § 2 písm. p), q) a z) zákona o ochrane spotrebiteľov sa vzťahujú len k výrobku (hnutelnej veci), a preto je, podľa názoru účastníčky konania, obchodnú praktiku, prípadne rozhodnutie o obchodnej praktike možné uskutočniť výlučne vo vzťahu k výrobku (hnutelnej veci), nie aj vo vzťahu k poskytnutej službe. Zároveň účastníčka konania namieta, že útvár dohľadu NBS sa v prvostupňovom rozhodnutí na strane 30 zaoberá iba definíciou produktu, ale vôbec sa nevenuje otázke definícii pojmov obchodná praktika, rozhodnutie o obchodnej praktike a nijako neodôvodňuje aplikáciu týchto ustanovení aj na služby.

Banková rada NBS k tejto námietke účastníčky konania uvádza, že podľa ustanovenia § 7 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľov sa obchodná praktika považuje za nekalú, ak 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. Za nekalú obchodnú praktiku sa v zmysle ustanovenia § 7 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľov považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa ustanovenia § 8 zákona o ochrane spotrebiteľov a agresívna obchodná praktika podľa § 9 zákona o ochrane spotrebiteľov. Prítom podľa ustanovenia § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľov sa obchodná praktika 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 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. Produktom podľa zákona o ochrane spotrebiteľov sa rozumie nielen výrobok, ale aj služba vrátane nehnuteľnosti, práva alebo záväzku.

Útvar dohľadu NBS vo výrokovvej časti I bodu 1 písm. a) a b) prvostupňového rozhodnutia NBS konštatoval, že účastníčka konania porušila ustanovenie § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľov použitím nekalej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľov, čiže nekalá obchodná praktika (klamlivé konanie) sa v zmysle dikcie predmetného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľov viaže k hlavným znakom produktu a nie k jednotlivým pojmom, na ktoré poukazuje účastníčka konania v podanom rozklade (obchodná praktika, agresívna obchodná praktika a rozhodnutie o obchodnej transakcii). Tvrdenie účastníčky konania, že definície obchodnej praktiky, agresívnej obchodnej praktiky, rozhodnutia o obchodnej transakcii podľa ustanovení § 2 písm. p), q) a z) zákona o ochrane spotrebiteľov sa vzťahujú len k výrobku (hnuteľnej veci) považuje Banková rada NBS v tomto prípade za účelovú obranu účastníčky konania v snahe vyhnúť sa zodpovednosti za správne delikty.

2. Banková rada NBS sa tiež zaoberala námietkou účastníčky konania k porušeniu ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľov použitím nekalej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľov uvedenom vo výrokovvej časti I bode 1 písm. b) prvostupňového rozhodnutia NBS a dospela k nasledujúcemu záveru.

Banková rada NBS sa nestotožňuje s tvrdením účastníčky konania, že útvar dohľadu NBS správne zistený skutkový stav nesprávne právne posúdil, keď v prvostupňovom rozhodnutí NBS konštatoval, že konaním účastníčky konania došlo k porušeniu ustanovení § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľov použitím nekalej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľov. Účastníčka konania tvrdí, že v danom prípade nebola zohľadnená skutočnosť, že otázky (požiadavky) poverenej členky dohliadacieho tímu vykonávajúcej dohľad pod utajenou identitou boli nejednoznačné a zavádzajúce, keďže údajne nevedela, čo chce, prezentovala produkty ako „reklamované“ v médiách: „*Mhh. A ten čo je ako ten legi eee ten vládný alebo ja neviem...*“ a zároveň dodáva, že ak by spotrebiteľ (poverená členka dohliadacieho tímu) požiadala účastníčku konania o poskytnutie bankových služieb v rozsahu základného bankového produktu a platobného účtu so základnými funkciami, účastníčka konania bola pripravená takejto požiadavke spotrebiteľa vyhovieť.

Účastníčka konania sa v plnom rozsahu pridržiavala svojich tvrdení použitých pri výklade predmetných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľov k porušeniu uvedenému vo výrokovvej časti I bode 1 písm. a) prvostupňového rozhodnutia NBS, teda tvrdenia, že podľa účastníčky konania sa definície obchodnej praktiky, agresívnej obchodnej praktiky, rozhodnutia o obchodnej transakcii podľa ustanovení § 2 písm. p), q) a z) zákona o ochrane spotrebiteľov vzťahujú len k výrobku (hnuteľnej veci).

Banková rada NBS k týmto tvrdeniam účastníčky konania uvádza, že zo zvukového záznamu vyhotoveného v pobočke účastníčky konania nachádzajúcej sa na adrese: Račianska 21, 831 02 Bratislava, je jednoznačne preukázateľné, že zamestnanec účastníčky konania porozumel požiadavke poverenej členky dohliadacieho tímu – XXXX XXXXX, keď

jej poskytol informácie k legislatívnym účtom. Nepravdivosť podstatnej informácie o dostupnosti platobného účtu so základnými funkciami podľa § 27d zákona o bankách v danom prípade spočíva v tom, že zamestnanec účastníčky konania k obidvom možnostiam (k poskytnutiu základného bankového produktu aj k zriadeniu platobného účtu so základnými funkciami) tvrdil poverenej členke dohliadacieho tímu, že základnou podmienkou, ktorú musí spotrebiteľ splniť je, že jeho príjem nesmie byť vyšší ako štyristo eur mesačne a ročne nesmie presiahnuť päťtisícšesťsto eur, pričom z ustanovenia § 27d zákona o bankách takáto podmienka pre zriadenie platobného účtu so základnými funkciami (štandardného účtu) nevyplýva. Dôkazom je rozhovor zamestnanca účastníčky konania so spotrebiteľom (poverenou členkou dohliadacieho tímu), v ktorom zamestnanec účastníčky konania tvrdí, že „*Základná podmienka je, v podstate v obidvoch prípadoch, je nula alebo tri eurá je to, že tam nesmie byť ten príjem vyšší ako štyristo euro mesačne a ročne nesmie presiahnuť päťtisícšesťsto euro. To je prvá podmienka. Druhá je, že nemá iný platobný účet.*“. Pritom otázke poverenej členky 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?*“ predchádzal rozhovor so zamestnancom účastníčky konania, v ktorom poverená členka dohliadacieho tímu jasne uviedla zamestnancovi účastníčky konania, že jej manžel domov priniesol informáciu o účtoch pre nízko príjmové skupiny ľudí: „*A doniesol nejakú informáciu domov, ja neviem, ja som to neprevereovala, že pre takých ľudí, čo nemajú príjem, sú nejaké zvýhodnené účty.*“. Zamestnanec účastníčky konania na to poverenej členke dohliadacieho tímu odpovedal, že: „*No sú vládne účty, ktoré tam sú a klient tam vlastne musí splňať nejaké podmienky, ktoré tam sú. To si musím ísť pozrieť, lebo to my štandardné účty, ktoré máme pre klientov, to sú tie, ktoré ste si vlastne pozreli. Tie účty sú síce štandardné, že je tam vedený nejaký mesačný poplatok, ale keď klient splňa nejaké podmienky, tak preto ho má vlastne bez poplatku. Tie vládne účty sú také, že nemajú tam klienti možnosť využívať všetky možnosti, čo štandardný klient môže využívať.*“. Na základe týchto skutočností je úplne nepochybné, že zamestnanec účastníčky konania pochopil otázky poverenej členky dohliadacieho tímu, keď jej následne poskytol informácie k „vládnym“ účtom. Banková rada NBS preto konštatuje, že námietka účastníčky konania, že otázky (požiadavky) poverenej členky dohliadacieho tímu boli nejednoznačné a zavádzajúce, je preto bezpredmetná a nezodpovedá skutočnosti.

Zároveň k námietke účastníčky konania o nemožnosti aplikácie nekalých obchodných praktík v zmysle ustanovenia § 7 a § 8 zákona o ochrane spotrebiteľov aj na „služby“, Banková rada NBS uvádza, že útvar dohľadu NBS sa k tejto námietke vyjadruje na stranách 30, 31 a 34 prvostupňového rozhodnutia NBS. Účastníčka konania poukazuje na legálne definície pojmov obchodnej praktiky, agresívnej obchodnej praktiky, rozhodnutia o obchodnej transakcii a výrobku podľa ustanovení § 2 písm. p), q), z) a f) zákona o ochrane spotrebiteľov, pričom systematicky ignoruje definíciu pojmu „produkt“ podľa ustanovenia § 2 písm. zd) zákona o ochrane spotrebiteľov.

Banková rada NBS v tejto súvislosti uvádza, že jednoznačným a nepochybným úmyslom zákonodarcu bolo zabezpečiť ochranu spotrebiteľa nielen vo vzťahu k výrobkom, ale aj vo vzťahu k službám. Táto skutočnosť je zrejmá napríklad z dôvodovej správy k článku VIII bodu 3 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ktorým bola uzákonená definícia pojmu „produkt“ v písmene zd) doplnenom do § 2 zákona o ochrane spotrebiteľov (zákona č. 250/2007 Z. z.). Pritom osobitná časť dôvodovej správy k článku VIII bodu 3 zákona č. 102/2014 Z. z., teda dôvodová správa k uzákonenej definícii pojmu „produkt“ v § 2 písm. zd) zákona o ochrane spotrebiteľov konštatuje tieto skutočnosti: „*Zabezpečuje sa plná transpozícia smernice 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 („smernica o nekalých obchodných praktikách“). Doterajšia úprava neobsahovala definíciu pojmu „produkt“. Zákon poznal iba definíciu pojmu „výrobok“ a pojmu „služba“. Navrhovaná definícia je plne v súlade so smernicou. Definícia sa uplatní pre všetky ustanovenia, ktoré upravujú používanie nekalých obchodných praktík (§ 7 až 9, príloha č. 1). Produktom sa rozumie výrobok, služba, nehnuteľnosť, iné práva a záväzky, ktoré sa ponúkajú spotrebiteľovi. Definícia sa pritom neobmedzuje len na kúpnu zmluvu, spotrebiteľ bude rovnako chránený aj v prípade nájmu, alebo iného užívania, či už odplatného alebo bezplatného (ako súčasť tzv. balíčka).“.

V tejto súvislosti Banková rada NBS konštatuje, že v prípade nekalých obchodných praktík a pri ochrane spotrebiteľov je potrebné vychádzať z eurokonformného výkladu a aplikácie slovenského právneho poriadku (právnych predpisov SR). Pritom je potrebné dôsledne zohľadňovať a rešpektovať záväzné právne akty EÚ a aj judikatúru Súdneho dvora EÚ (ktorú spomenula aj účastníčka konania vo svojom rozklade) s tým, že eurokonformný výklad nemôže byť uskutočňovaný contra legem (v rozpore s výslovným záväzným znením právnych predpisov). Taktiež pri konaní NBS vo veci účastníčky konania sa plne vychádza z eurokonformného výkladu a aplikácie právnych predpisov SR, keďže pojem „produkt“ v sebe zahŕňa nielen výrobky, ale zahŕňa aj služby, a to taktiež vo vzťahu k nekalým obchodným praktikám.

3. Banková rada NBS k námietke účastníčky konania týkajúcej sa porušenia ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľov použitím nekalej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 8 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľov uvedeného vo výrokovej časti I bode 2 prvostupňového rozhodnutia NBS uvádza nasledovné.

Banková rada NBS sa nestotožňuje s tvrdením účastníčky konania, že útvar dohľadu NBS nesprávne zistil skutkový stav a následne ho nesprávne právne posúdil, keď v prvostupňovom rozhodnutí NBS konštatoval, že konaním účastníčky konania došlo k porušeniu ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľov použitím nekalej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 8 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľov. Účastníčka konania tvrdí, že v danom prípade nebola zohľadnená skutočnosť, že otázky (požiadavky) poverenej členky dohliadacieho tímu vykonávajúcej dohľad pod utajenou identitou boli nejednoznačné a zavádzajúce, keďže údajne nevedela, čo chce, prezentovala produkty ako „reklamované“ v médiách slovami „...eeeh nijak, nijaký iný bežný účet mi neviete ponúknuť s nejakým, teraz bola nejaká reklama ohľadne lacných poplatkov za účet...“, pričom namieta, že ak by spotrebiteľ (členka dohliadacieho tímu) požiadal účastníčku konania o poskytnutie bankových služieb v rozsahu základného bankového produktu a platobného účtu so základnými funkciami, tak účastníčka konania bola pripravená takejto požiadavke spotrebiteľa vyhovieť.

Zo zvukového záznamu vyhotoveného v pobočke účastníčky konania, ktorá sa nachádza na adrese Dolná 12, 974 01 Banská Bystrica, je jednoznačne preukázateľné, že zamestnanec účastníčky konania porozumel požiadavke poverenej členky dohliadacieho tímu – XXXX XXXX, keď jej odpovedal slovami: „Jaaaj myslíte základný balíček.“. Na čo poverená členka dohliadacieho tímu reagovala súhlasom: „Áno“, s tým, že rozhovor ďalej pokračuje slovami „A vy eee, no máme potom dva. V podstate tam ide. To sú tie vlastne ako balíčky základné pre klientov, ktorí nemajú príjem v takej eee, majú príjem menší ako 400 euro.“.

Banková rada NBS konštatuje, že v danej veci spočíva podstata nekalej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 8 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľov v tom, že účastníčka

konania nejasným spôsobom poskytla spotrebiteľovi (poverenej členke dohliadacieho tímu) podstatnú informáciu k základnému bankovému produktu, keď neuviedla, či je podmienkou poskytnutia základného bankového produktu čistý alebo hrubý príjem spotrebiteľa. Táto podstatná informácia nevyplýva zo spoločného rozhovoru zamestnanca účastníčky konania a poverenej členky dohliadacieho tímu a bez jej presného vymedzenia nemožno vyvodiť jednoznačný záver, že ide o čistý príjem spotrebiteľa. Pritom opomenutie tejto podstatnej informácie môže ovplyvniť spotrebiteľa v rozhodnutí, či požiadava účastníčku konania o základný bankový produkt alebo nie, a teda, či podľa ustanovenia § 27c ods. 1 písm. d) zákona o bankách spĺňa predpoklady na jeho poskytnutie ku dňu podania žiadosti.

Banková rada NBS v tejto súvislosti považuje za dôležité uviesť, že účastníčka konania opomenula poskytnúť spotrebiteľovi (poverenej členke dohliadacieho tímu) podstatnú informáciu *jasným (jednoznačným) spôsobom*, nie viacvýznamovým, ako túto skutočnosť vyhodnotil prvostupňový útvar dohľadu. Banková rada NBS preto v časti I bode 1.2 výroku tohto druhostupňového rozhodnutia zmenila posúdenie zisteného skutkového stavu v tom, že účastníčka konania sa nekalej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 8 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľov dopustila poskytnutím nejasnej podstatnej informácie o podmienke pre poskytnutie základného bankového produktu podľa § 27c ods. 1 písm. d) zákona o bankách.

Tvrdenia účastníčky konania, že v danej veci išlo o vzájomnú priamu komunikáciu zamestnanca účastníčky konania a spotrebiteľa (poverenej členky dohliadacieho tímu), takže nič nebránilo spotrebiteľovi v tom, aby sa, ak by mu nebolo jasné, či ide o čistý príjem, na túto skutočnosť účastníčky konania opýtal, vyhodnotila Banková rada NBS ako neopodstatnené a vo vzťahu k informovanosti klienta (spotrebiteľa) ako slabšej strany neprijateľné. V skutočnosti je povinnosťou účastníčky konania ako banky podávať svojim klientom (spotrebiteľom) jasné, presné a zrozumiteľné informácie k produktom, ktoré poskytuje, pričom účastníčka konania sa nemôže vo vzájomnej komunikácii s klientom (spotrebiteľom) spoliehať na to, že jej bude klásť dodatočné otázky k podstatným informáciám, ktoré sú rozhodujúce pre jeho konanie.

K námietke účastníčky konania, že klamlivého opomenutia sa v zmysle ustanovenia § 8 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľov možno dopustiť výlučne vo vzťahu k výrobku (hnutelnej veci) a nie vo vzťahu k poskytnutej službe, odkazuje Banková rada NBS na argumentáciu uvedenú na stranách 14 až 16 tohto druhostupňového rozhodnutia NBS k predchádzajúcemu porušeniu zákona o ochrane spotrebiteľov.

4. Banková rada NBS k vyjadreniu účastníčky konania k porušeniu povinnosti uloženej ustanovením § 27c ods. 16 zákona o bankách uvedenom vo výrokovej časti II písm. a) prvostupňového rozhodnutia NBS uvádza nasledovné skutočnosti.

Účastníčka konania súhlasí s posúdením porušenia jej zákonnej povinnosti podľa ustanovenia § 27c ods. 16 zákona o bankách, ktorého sa dopustila dňa 7. 3. 2016 vo svojej pobočke nachádzajúcej sa na adrese: Dolná 12, 974 01 Banská Bystrica, keď spotrebiteľovi (poverenej členke dohliadacieho tímu) neposkytla informácie v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu v rozsahu údajov podľa ustanovenia § 27c ods. 17 písm. a) a d) zákona o bankách, ktoré prvostupňový útvar dohľadu vyhodnotil ako menej závažné. Účastníčka konania zároveň uznala, že prvostupňový útvar dohľadu správne zistil skutkový stav veci, keď na strane 37 prvostupňového rozhodnutia NBS konštatoval, že *„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.“.

Banková rada NBS v rámci druhostupňového konania berie na vedomie, že účastníčka konania namietané nedostatky už odstránila tak ako to tvrdí v podanom rozklade.

5. Banková rada NBS k námietke účastníčky konania týkajúcej sa porušenia ustanovenia § 27c ods. 16 zákona o bankách uvedeného vo výrokovvej časti II písm. b) prvostupňového rozhodnutia NBS uvádza nasledovné skutočnosti.

Účastníčka konania v podanom rozklade tvrdí, že prvostupňový útvar dohľadu nesprávne zistil skutkový stav veci, ktorý následne nesprávne právne posúdil, keď v prvostupňovom rozhodnutí NBS na strane 38 konštatoval, že má „...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.“. Účastníčka konania pritom argumentuje tým, že poverená členka dohliadacieho tímu sa pýtala iba na existenciu „letáka“, k čomu ju zamestnanec účastníčky konania správne informoval, že „...K tomu leták nemáme, ale v cenníku služieb je to potom na internete, v sadzobníku poplatkov.“, na čo poverená členka dohliadacieho tímu reagovala slovami: „Aha. No dobre.“. Účastníčka konania ďalej tvrdí, že potrebné informácie je možné nájsť v jej sadzobníku poplatkov prístupnom na webovom sídle účastníčky konania, ako aj v jej pobočke, pričom zamestnanec účastníčky konania by dokázal vyhotoviť kópiu sadzobníka poplatkov, alebo vytlačiť potrebné informácie z internetu (čiže poskytnúť ich v listinnej podobe), ale poverená členka dohliadacieho tímu o túto službu na príslušnej pobočke údajne neprejavila záujem, ani výslovne netrvala na poskytnutí informácií v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu.

Banková rada NBS nepovažuje za dôkazne dostatočne preukázané (dostatočne doložené), že k porušeniu zákona došlo aj v pobočke (na pracovisku) Československej obchodnej banky v Trebišove na ulici M. R. Štefánika 2104, ktorá je uvedená v pôvodnom prvostupňovom rozhodnutí. Z obsahu zvukového záznamu označeného „1707-2016_ČSOB_M.R.Štefánika_TV_NZ_20160308.wav“ totiž nie je zrejmé, či sa kontrolné zaobstaranie finančných služieb pod utajenou identitou (ktoré je zachytené na predmetnom zvukovom zázname) uskutočnilo v uvedenej pobočke účastníčky konania (ČSOB), ktorá je označená na nosiči tohto zvukového záznamu (nahrávky). Podľa obsahu tohto záznamu (nahrávky), sa dohľad (mystery shopping) uskutočnil v Československej obchodnej banke, bez uvedenia názvu obce, ulice či námestia. Pritom tieto dôležité konkretizačné dáta nie sú uvedené ani v listine s označením „Zoznam vykonaných úkonov“, ktorá síce nemá obvyklé označenie „úradný záznam“, ale svojím obsahom (ktorý je kľúčový pre posudzovanie listiny) má charakter úradného záznamu v zmysle ustanovení § 43 ods. 3 v spojení s § 17 ods. 6 zákona o dohľade (zákona č. 747/2004 Z. z. v znení neskorších predpisov). V prípade dohľadu (mystery shoppingu) uskutočneného v predmetnej pobočke (v Trebišove na ulici M. R. Štefánika 2104) je súčasťou dohľadovej dokumentácie a spisového podkladu taktiež listina, ktorá na svojej prednej (lícnej) strane má označenie „Zoznam odovzdaných dokumentov z kontrolného merania“ a zároveň na svojej rubovej (zadnej) strane má označenie „Úradný záznam“, pričom obidve časti tejto listiny (lícny zoznam aj rubový záznam či zápis) podpísala tá istá osoba (XXX XXXX). Podľa záznamu (zápisu) na rubovej strane mal byť 8. 3. 2016 uskutočnený kontrolný nákup (mystery shopping) v pobočke Československej obchodnej banky v Trebišove na ulici M. R. Štefánika 2104, z tohto kontrolného nákupu (mystery shoppingu) mal byť vyhotovený zvukový záznam (nahrávka) a zoznam vykonaných úkonov a táto dokumentácia mala byť po skončení dohľadu

odovzdaná. Racionálne logicky len osoba, ktorá uskutočnila predmetný dohľad (mystery shopping), mohla počas tohto dohľadu vyhotoviť zvukový záznam (nahrávku) a následne aj tento zvukový záznam (nahrávku) odovzdať. Pritom v zázname (zápise) na rubovej strane listiny je napísané a podpísané, že zvukový záznam (nahrávka) a zoznam vykonaných úkonov bol dňa 8. 3. 2016 odovzdaný XXXX XXXXX (členkou dohliadacieho tímu). Zároveň v zozname (zápise) na lícnej strane listiny je napísané a podpísané, že zvukový záznam (nahrávku) a zoznam vykonaných úkonov bol dňa 8. 3. 2016 odovzdaný XXXXXXXX XXXXXXXX (členom dohliadacieho tímu), ktorý si túto dokumentáciu aj prevzal (sám od seba). V tomto smere je obsah záznamov (zápisov) na predmetnej listine vnútorne rozporný (protirečivý) až zmätočný a nehodnoverný, a preto naň Banková rada NBS nemohla prihliadať.

Takto nepresné dôkazné podklady (zvukový záznam a bezprostredne nadväzné listinné úradné záznamy) ani spoločným vyskladaním bezrozporne (nepochybne) neobsahujú všetky konkretizačné dáta (dokumentačné dáta) o mieste a datovaní uskutočnenia mystery shoppingu, respektíve o konkrétnej osobe uskutočňujúcej mystery shopping a nadväzne odovzdávajúcej zvukový záznam z uskutočneného mystery shoppingu. Preto takéto dôkazné podklady nepostačujú na dostatočné dôkazné preukázanie (zdokumentovanie) toho porušenia (nedostatku), ktoré bolo zistené pri uskutočnenom mystery shoppingu a za ktoré (ktorý) sa dohliadanému subjektu ukladá sankcia podľa výroku sankčného rozhodnutia. Ani keď samotný zvukový záznam neobsahuje predmetné dôležité konkretizačné dáta (dokumentačné dáta) o uskutočnení dohľadu na mieste pod utajenou identitou (mystery shoppingu), tak to nie je problematické, pokiaľ bezodkladne po uskutočnení tohto mystery shoppingu bol útvárom dohľadu (dohliadacím tímom) vyhotovený úradný záznam, ktorý je obsahovo bezrozporný (a tým aj hodnoverný) a ktorý zároveň obsahuje všetky tie dôležité konkretizačné dáta (dokumentačné dáta) o uskutočnení mystery shoppingu, ktoré neobsahuje zvukový záznam z mystery shoppingu.

Aj z hľadiska uvedených aspektov Banková rada NBS preskúmala a posúdila celý spisový podklad (spis) vrátane zvukového záznamu a listín týkajúcich sa uskutočnenia dohľadu (mystery shoppingu) v pobočke Československej obchodnej banky v Trebišove na ulici M. R. Štefánika 2104, pri ktorom bolo zistené porušenia (nedostatky) sankcionované výrokom pôvodného prvostupňového rozhodnutia. Pritom Banková rada NBS konštatuje, že zvukový záznam z dohľadu na mieste pod utajenou identitou (mystery shoppingu) uskutočneného v predmetnej pobočke Československej obchodnej banky patrí medzi zákonne získané dôkazy. Predmetný zvukový záznam však samotný nepostačuje a ani tento zvukový záznam aj s nadväznými listinami (úradnými záznamami) v spisovom podklade spoločne nepostačujú na dostatočné dôkazné preukázanie (zdokumentovanie), že k postihovanému porušeniu (nedostatku) v pobočke Československej obchodnej banky v Trebišove na ulici M. R. Štefánika 2104 (z hľadiska miesta a z hľadiska osoby vyhotovujúcej a odovzdávajúcej zvukový záznam) došlo tak, ako ho uvádza (vytýka) výrok pôvodného prvostupňového rozhodnutia.

Celkovo Banková rada NBS z uvedených dôvodov zmenila výrok prvostupňového rozhodnutia NBS tak, ako je to uvedené vo výroku tohto rozhodnutia. Konkrétne vo výroku tohto rozhodnutia bolo upustené od uloženia sankcie za porušenie (nedostatok), ktoré (ktorý) uvádzala výrovková časť II písmeno b) pôvodného prvostupňového rozhodnutia, pričom zároveň bola adekvátne znížená výška pokuty uloženej prvostupňovým rozhodnutím. Dôkazné podklady, ani po ich vyhodnotení vo vzájomnej súvislosti, nad všetku dôvodnú pochybnosť nepreukazujú predmetné porušenie (nedostatok) tak, ako ho uvádza (vytýka) výrok pôvodného prvostupňového rozhodnutia. Preto aj vzhľadom na zásadu in dubio pro reo (v pochybnostiach v prospech podozrivej osoby) nemožno na dôkazných podkladoch, ktoré obsahuje prvostupňový spis, postaviť výrok o uložení sankcie za porušenia (nedostatky) zistené pri

mystery shoppingu v pobočke Československej obchodnej banky v Trebišove na ulici M. R. Štefánika 2104, čo však bolo postihované pôvodným prvostupňovým rozhodnutím.

K uloženej sankcii:

Zákon o dohľade v § 35f ods. 1 písm. a) a § 35f ods. 2 v rozhodnom znení, teda v znení účinnom v čase vzniku postihovaných porušení (nedostatkov) v činnosti účastníčky konania (Československej obchodnej banky) ustanovil, že za porušenie pravidiel (práva, povinnosti) v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov podľa zákona o dohľade alebo podľa osobitných predpisov (*napríklad podľa zákona o ochrane spotrebiteľov alebo zákona o bankách*), je možné podľa závažnosti, rozsahu, dĺžky trvania, následkov a povahy zisteného nedostatku uložiť pokutu až do 700 000 eur a že za opakované porušenie je možné uložiť pokutu až do 1 400 000 eur. Pritom zákon o dohľade nad finančným trhom neustanovil a neustanovuje osobitnú dolnú hranicu sadzby peňažnej pokuty za porušenie pravidiel v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov.

Banková rada NBS konštatuje, že uloženie sankcie vo forme pokuty, ktorá by mala mať represívny aj preventívny účinok, má svoje zákonné opodstatnenie. Taktiež z konštantnej judikatúry je zrejmé, že v záujme ochrany finančného trhu – aj v oblasti bankovníctva – má mať sankcia nielen represívny, ale aj preventívny charakter, aby odradila od ďalšieho nezákonného postupu aj iné porovnateľné dohliadané subjekty finančného trhu (teda aj iné banky a pobočky zahraničných bánk). Preventívny význam (odradzujúci účinok) postihu totiž nespočíva iba v účinkoch vo vzťahu k samotnému sankcionovanému dohliadanému subjektu finančného trhu. Postih za porušenia zákona musí mať silu odradiť od nezákonného postupu aj iné dohliadané subjekty finančného trhu, ktoré sú nositeľmi rovnakých či porovnateľných zákonných povinností, aké porušil sankcionovaný dohliadaný subjekt finančného trhu. Takýto účinok však môže vyvolať iba postih zodpovedajúci významu chráneného záujmu. Preto finančný postih nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, pričom postih musí v sebe obsahovať preventívnu zložku aj represívnu zložku [*mutatis mutandis napríklad rozsudky Najvyššieho súdu Slovenskej republiky sp. zn. 2 Sžo 56/2006 (2 SžoKS 56/2006) z 18. 4. 2007 a sp. zn. 8 Sžo 24/2007 z 10. 1. 2008*].

Prvostupňový útvar dohľadu na základe posúdenia všetkých zákonných kritérií a v medziach zákonom povolenej voľnej úvahy (správneho uváženia) uložil spoločnosti Československá obchodná banka pokutu vo výške 14 000 eur za porušenia pravidiel (povinností) v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov. Pritom prvostupňovým rozhodnutím NBS uložená pokuta 14 000 eur celkovo predstavuje iba 2 % z rozhodného rozpätia sadzby pokuty (až do 700 000 eur) za porušenia (nedostatky) v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov, ktoré bolo účinné v čase vzniku nedostatkov v činnosti Československej obchodnej banky (*pritom ešte pred vydaním prvostupňového rozhodnutia bola zákonodarcom od 15. 12. 2017 zvýšená horná hranica základného rozpätia sadzby zo 700 000 eur na 1 000 000 eur a zároveň súbežne došlo aj k zmene hornej hranice zvýšeného rozpätia sadzby pokuty z 1 400 000 eur na 2 000 000 eur*).

Banková rada NBS dospela k záveru, že Československej obchodnej banke (účastníčke konania) bola prvostupňovým rozhodnutím uložená celkovo relatívne nízka pokuta, blízko dolnej časti rozhodného základného rozpätia sadzby pokuty (do 700 000 eur), a to vzhľadom na množstvo, mieru a rozsah závažnosti vrátane početnosti postihovaných nedostatkov (porušení) v činnosti Československej obchodnej banke v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov. Keďže účastníčka konania na jej viacerých pracoviskách

(viacnásobne) porušila zákonné pravidlá (práva, povinnosti) v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov, bolo v prípade účastnícky konania bolo možné zvažovať aj inú časť rozpätia sadzby pokuty. Uložená sankcia (pokuta) v zásade napĺňa preventívnu aj represívnu funkciu sankcie. Banková rada NBS považuje uloženú sankciu (pokutu) za primeranú k postihovaným porušeniam (nedostatkom), a to po úprave uloženej pokuty týmto druhostupňovým rozhodnutím a z dôvodov uvedených v tomto rozhodnutí. Pritom je neopodstatnené tvrdenie účastnícky konania, podľa ktorého pripúšťa iba porušenie zákona o bankách uvedené v časti II písm. a) výroku pôvodného prvostupňového rozhodnutia, čo je podrobnejšie vysvetlené už v predchádzajúcich častiach odôvodnenia tohto rozhodnutia.

Banková rada NBS na základe preskúmania a posúdenia celého spisového podkladu, ako aj skutkového a právneho stavu vo veci účastnícky konania dospela k záveru, že je potrebné zmeniť pôvodné prvostupňové rozhodnutie. Konkrétne Banková rada NBS vypustila porušenie ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s ustanovením § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľov uvedené vo výrokovej časti I bode 1 písm. a) pôvodného prvostupňového rozhodnutia NBS. Zároveň Banková rada NBS vo výrokovej časti I bode 2 prvostupňového rozhodnutia NBS zmenila posúdenie zisteného skutkového stavu prvostupňovým útvaram dohľadu v tom, že spoločnosť Československá obchodná banka sa nekalej obchodnej praxi podľa ustanovenia § 8 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľov dopustila poskytnutím nejasnej podstatnej informácie o podmienke pre poskytnutie základného bankového produktu podľa ustanovenia § 27c ods. 1 písm. d) zákona o bankách. Banková rada NBS taktiež vypustila porušenie povinnosti podľa § 27c ods. 16 zákona o bankách, uvedené vo výrokovej časti II písm. b) pôvodného prvostupňového rozhodnutia.

Ukladanie pokút za správne delikty sa uskutočňuje v rámci úvahy správneho orgánu (diskrečná právomoc) zákonom dovoľeného rozhodovacieho procesu, v ktorom správny orgán v zákonom stanovených limitoch, hraniciach, uplatňuje svoju právomoc a určí výšku sankcie, pričom použitie správnej úvahy musí byť v súlade so zásadami logického uvažovania a rozhodnutie, ktoré je výsledkom tohto procesu (uváženia) musí byť aj náležite zdôvodnené. Prvostupňový útvar dohľadu náležite odôvodnil všetky okolnosti, ktoré ho viedli k rozhodnutiu o konkrétnej výške sankcie. Pri ukladaní sankcie vychádzal z tzv. absorpčnej zásady (teda, že prísnejší trest pohlcuje miernejší) a rovnako tak aj riadnym spôsobom odôvodnil, prečo ju uplatňuje. Pritom zdôraznil, ktoré porušenie hodnotí ako najzávažnejšie a na základe ktorého uložil spoločnosti Československá obchodná banka jedinou úhrnnú pokutu, ktorá v sebe zahŕňa sankciu za všetky porušenia uvedené vo výrokovej časti prvostupňového rozhodnutia NBS. Vo vzťahu k výške uloženej sankcie Banková rada NBS ďalej uvádza, že prvostupňový útvar dohľadu v rámci správnej úvahy prihliadal na skutočnosť, že spoločnosť Československá obchodná banka je univerzálnou bankou poskytujúcou služby pre všetky segmenty klientov a patrí medzi významné banky na slovenskom bankovom trhu, pričom pri ukladaní výšky sankcie zohľadnil taktiež jej finančno-ekonomickú situáciu, najmä výšku jej čistého zisku podľa jej individuálnej účtovnej závierky. Pritom čistý zisk Československej obchodnej banky (účastnícky konania) za rok 2016 bol 78 488 000 eur. Okrem toho Banková rada NBS z verejne dostupných údajov o účtovnej závierke Československej obchodnej banky za rok 2017, ktoré obsahuje oficiálny register účtovných závierok (verejne dostupný na webe www.registeruz.sk), zistila, že čistý zisk Československej obchodnej banky (účastnícky konania) za rok 2017 bol 51 484 000 eur. Pri rozhodovaní o sankcii je správne a logické zohľadňovať aj tieto ukazovatele, keďže rovnaká výška pokuty môže spôsobiť pri rozdielne veľkých dohliadaných subjektoch odlišné následky. Vo všeobecnosti totiž platí zásada, že pokuta má byť primeraná protiprávnemu konaniu, ale i ekonomickej situácii dohliadaného subjektu. V danom prípade treba poukázať na to, že spoločnosť Československá obchodná banka v prvostupňovom konaní

nepredložila prvostupňovému útvaru dohľadu žiadny dôkaz o tom, že by bola v nepriaznivej ekonomickej situácii, respektíve, že by takto uložená pokuta bola pre spoločnosť Československá obchodná banka likvidačná.

Za najprísnejšie postihnutelný delikt považoval prvostupňový útvar dohľadu porušenie uvedené vo výrokovej časti I bode 1 písm. b) prvostupňového rozhodnutia NBS, keďže spoločnosť Československá obchodná banka uviedla spotrebiteľovi nepravdivú informáciu vo vzťahu k zriadeniu platobného účtu so základnými funkciami (štandardného účtu), ktorá môže zohrávať významnú úlohu pri rozhodovaní spotrebiteľa o tom, či požiadajú spoločnosť Československá obchodná banka o zriadenie štandardného účtu, alebo nie. Banková rada NBS po dôkladnom zvážení dospela k rovnakému záveru ako prvostupňový útvar dohľadu v tom, že podaná nepravdivá informácia nemá oporu v ustanovení § 27d zákona o bankách.

Pritom § 122w ods. 3 zákona o bankách (v znení zákona č. 405/2015 Z. z.) ustanovil povinnosť poskytovať tzv. legislatívne účty tak, že každá banka a pobočka zahraničnej banky má povinnosť najneskôr od 1. februára 2016 poskytovať základný bankový produkt [*teda produkt už podľa novelizovaného § 27c v spojení s § 5 písm. s) a § 122w ods. 3 zákona o bankách*] a taktiež platobný účet so základnými funkciami [*teda platobný účet podľa § 27d v spojení s § 5 písm. ae) a § 122w ods. 3 zákona o bankách*]. Preto aj účastníčka konania (Československá obchodná banka) bola najneskôr od 1. 2. 2016 povinná plne implementovať a uplatňovať aktuálnu zákonnú úpravu o tzv. legislatívnych účtoch podľa zákona o bankách v znení zákona č. 405/2015 Z. z.

Rovnako ako prvostupňový útvar dohľadu, aj Banková rada NBS konštatuje, že nepravdivá a nesprávna informácia o podmienke zriadenia štandardného účtu (platobného účtu so základnými funkciami) je spôsobilá podstatným spôsobom ovplyvniť rozhodnutie spotrebiteľa, či požiadajú banku alebo pobočku zahraničnej banky o zriadenie štandardného účtu. Pritom Banková rada NBS poukazuje na skutočnosť, že spotrebiteľ sa voči banke nachádza v nerovnom postavení pokiaľ ide o vyjednávaciu silu, ako aj úroveň informovanosti o poskytovaných bankových službách, preto banka je povinná vynaložiť potrebnú odbornú starostlivosť vo vzťahu k spotrebiteľovi a poskytnúť mu presné, pravdivé a úplné informácie.

Banková rada NBS pri rozhodovaní o výške uloženej pokuty prihliadala na skutočnosť, že Československá obchodná banka počas dohľadu na mieste a tiež počas prvostupňového konania vedeného Národnou bankou Slovenska spolupracovala a komunikovala s útvarom dohľadu NBS, ako aj prijala opatrenia na odstránenie a nápravu zistených nedostatkov. V prípade účastníčky konania (Československej obchodnej banky) zistené a postihované porušenia (nedostatky) nemajú síce systémový charakter, avšak nešlo len o ojedinelé porušenie (nedostatok) v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov. Československá obchodná banka porušila zákonné pravidlá a povinnosti v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov na viacerých pracoviskách (pobočkách) na území SR a takéto porušenia (nedostatky) na viacerých miestach zvyšujú stupeň nebezpečnosti konania voči spotrebiteľom, ktorí požívajú právnu ochranu podľa právnych predpisov SR aj podľa práva EÚ. V konaní Československej obchodnej banky išlo o viaceré nedostatky (porušenia). Československá obchodná banka patrí medzi väčšie banky na území SR s vyšším množstvom regionálnych pracovísk (pobočiek). Použitím nekalej obchodnej praxe na viacerých jej pracoviskách, teda z hľadiska rozsahu sa mohol značne zvýšiť dopad na konanie a rozhodovanie väčšieho množstva priemerných spotrebiteľov o poskytovaných produktoch. Československá obchodná banka nedodrжала informačné povinnosti, ktoré patria medzi ťažiskové povinnosti v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov. Spotrebiteľia konaním Československej obchodnej banky mohli prísť o výhody základného bankového produktu a platobného účtu so základnými funkciami, ktoré sú primárne určené pre nízko príjmové skupiny spotrebiteľov, pričom o tieto výhody mohli

spotrebiteľa prísť na základe poskytnutých nepravdivých, nejasných a neúplných informácií zo strany Československej obchodnej banky (dohliadaného subjektu, účastníčky konania).

Banková rada NBS vo veci Československej obchodnej banky taktiež dospela k záveru, že dokazovanie bolo vykonané v zmysle § 24 a § 8 ods. 2 písm. e) a f) zákona o dohľade. Podľa § 24 ods. 1 zákona o dohľade na dokazovanie možno použiť všetky prostriedky, ktorými možno zistiť a objasniť skutkový a právny stav veci. Pritom zákon o dohľade v § 8 ods. 2 písm. e) a f) zakotvuje, že orgánom dohľadu poverené osoby (členovia dohliadacích tímov) majú oprávnenie vykonávať dohľad na mieste pod utajenou identitou pri kontrolných nákupoch finančných produktov (teda vykonávať tzv. mystery shoppingy) a taktiež majú oprávnenie vyhotovovať zvukové záznamy na zdokumentovanie priebehu výkonu dohľadu a zistených nedostatkov (porušení), a to aj bez predchádzajúceho upovedomenia dohliadaného subjektu a ďalších dotknutých osôb, pričom vyhotovené záznamy možno využiť na účely súvisiace s výkonom dohľadu. Tieto skutočnosti znamenajú, že vyhotovené zvukové záznamy (aj prepisy rozhovorov zo zvukových záznamov) z dohľadu na mieste vykonaného pod utajenou identitou pri kontrolných nákupoch finančných produktov (teda pri tzv. mystery shoppingoch) možno využiť ako zákonné dôkazné prostriedky aj v sankčnom konaní vo veciach dohľadu.

V súvislosti s riešením prípadu spoločnosti Československá obchodná banka je potrebné pre úplnosť poukázať aj na ustanovenia § 19 ods. 4 a § 35h ods. 1, § 45c ods. 1 a § 45d ods. 1 zákona o dohľade nad finančným trhom (*zákona č. 747/2004 Z. z. v znení neskorších predpisov*), ktoré zakotvujú, že premlčacie lehoty na uloženie pokuty, opatrenia na nápravu alebo inej sankcie dohliadanému subjektu (teda aj dohliadanému subjektu v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov) za nedostatok zistený v rámci dohľadu sa prerušujú vždy, keď nastala skutočnosť zakladajúca prerušenie lehoty podľa § 19 ods. 4 zákona o dohľade nad finančným trhom s tým, že medzi tieto skutočnosti patrí tiež protokol o vykonanom dohľade na mieste, ako aj jednotlivé rozhodnutia a iné jednotlivé úkony vykonané v konaní vedenom pre zistený nedostatok v činnosti dohliadaného subjektu, pričom od každého prerušenia premlčania začínajú plynúť nové premlčacie lehoty. Tieto skutočnosti znamenajú, že v prípade spoločnosti Československá obchodná banka sa premlčacie lehoty už viackrát opätovne prerušili a vždy začali plynúť nové premlčacie lehoty tak, že napríklad protokolom o dohľade (protokolom zo 4.7.2016), doručením rozkazov o uložení sankcie dňa 3.2.2017, rozhodnutím č. NBS1-000-006-558, č. z. 100-000-055-609 zo 16.8.2017 o spojení vecí do spoločného konania, výzvou útvaru dohľadu na vyjadrenie sa k dôvodom začatého konania (sp. č. NBS1-000-006-558, č. z. 100-000-055-614 zo 16.8.2017), výzvou útvaru dohľadu na oboznámenie sa účastníčky konania so spisovým podkladom k prvostupňovému konaniu (sp. č. NBS1-000-006-558, č. z. 100-000-075-797 zo dňa 8.12.2017), prvostupňovým rozhodnutím sp. č. NBS1-000-006-558, č. z. 100-000-091-528 z 2.3.2018 a aj týmto druhostupňovým rozhodnutím sa opätovne prerušili (prerušujú sa) premlčacie lehoty a vždy začali (začínajú) plynúť nové premlčacie lehoty.

Banková rada NBS vzhľadom na upustenie od uloženia sankcie za porušenie ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s ustanovením § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľov uvedené vo výrokovej časti I bode 1 písm. a) prvostupňového rozhodnutia NBS a za porušenie povinnosti podľa § 27c ods. 16 zákona o bankách, uvedené vo výrokovej časti II písm. b) primerane znížila prvostupňovo uloženú sankciu zo 14 000 eur na 8 000 eur (*čo predstavuje iba 1,143 % z rozhodného základného rozpätia sadzby pokuty až do 700 000 eur*). Pritom Banková rada NBS takto uloženú (zníženú) pokutu považuje za plne dôvodnú, adekvátnu a náležitú z hľadiska závažnosti, rozsahu (vrátane početnosti), následkov aj povahy zistených a postihovaných porušení (nedostatkov) v oblasti porušení zákona o ochrane spotrebiteľov

a zákona o bankách, a taktiež z hľadiska rozhodného základného rozpätia sadzby pokuty (až do 700 000 eur). Zároveň Banková rada NBS týmto rozhodnutím doplnila upravenú časť I výroku o uložení pokuty za porušenie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľov tak, že za ustanovenie § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľov bol doplnený text „v spojení s § 7 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľov“. Dôvodom tohto doplnenia je skutočnosť, že § 4 ods. 2 písm. c) ukladá zákaz používať nekalé obchodné praktiky aj pri poskytovaní služieb a zároveň § 7 ods. 1 dopĺňa, že „nekalé obchodné praktiky sú zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie“ (teda tiež pred, počas aj po poskytnutí služby); z toho je zrejmé, že ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) § 7 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľov navzájom spolu súvisia a obidve tieto ustanovenia sa vzťahovali a vzťahujú sa na porušenia (nedostatky), ktoré boli uvedené a zostali uvedené v časti I výroku o uložení pokuty. Banková rada NBS taktiež týmto rozhodnutím čiastkovo zmenila (vyprecizovala) uvedenie skutkového stavu uvedeného v časti I bode 2 výroku pôvodného prvostupňového rozhodnutia tak, že účastníčka konania sa nekalej obchodnej praktiky podľa § 8 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľov dopustila poskytnutím nejasnej podstatnej informácie o podmienke pre poskytnutie základného bankového produktu a nie viacvýznamovej informácie ako to bolo písársky nepresne uvedené v časti I bode 2 pôvodného prvostupňového rozhodnutia. Banková rada tiež skorigovala niektoré ďalšie časti prvostupňového rozhodnutia tak, ako je to uvedené vo výroku tohto druhostupňového rozhodnutia. Išlo však len o čiastkové formálno-právne spresnenia výroku prvostupňového rozhodnutia, ktoré reflektujú zistené skutočnosti..

Banková rada NBS však sumárne dospela k zisteniu a konštatuje, že prvostupňové rozhodnutie bolo celkovo vydané po správnom zistení skutkového stavu a jeho správnom právnom posúdení, je vecne a právne správne, aj čo do kvalifikácie sankcionovaného konania a s uvedením všetkých podkladov, z ktorých pri rozhodovaní vychádzal prvostupňový orgán [*okrem dôkaznej preukaznosti porušenia (nedostatku) uvedeného vo výrokovej časti II písm. b) pôvodného prvostupňového rozhodnutia, okrem vypustenia porušenia (nedostatku) uvedeného vo výrokovej časti I bode 1 písm. a) a okrem spresnenia právnej kvalifikácie porušenia (nedostatku) uvedeného vo výrokovej časti I bode 2 pôvodného prvostupňového rozhodnutia, v dôsledku čoho Banková rada NBS týmto druhostupňovým rozhodnutím NBS zmenila výrok prvostupňového rozhodnutia*].

Cieľom dohľadu nad finančným trhom v zmysle § 1 ods. 1 zákona o dohľade 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 klientov a rešpektovania pravidiel hospodárskej súťaže.

Banková rada NBS na základe všetkých uvedených skutočností dospela k záveru, že prvostupňový útvar dohľadu náležite preskúmal skutkový a právny stav vo veci Československej obchodnej banky a že hodnotenie zistených skutočností a získaných dôkazov bolo pri rozhodovaní vykonané v medziach zákonom povolenej voľnej úvahy (správneho uváženia) v súlade s ustanovením § 24 ods. 11 zákona o dohľade nad finančným trhom, podľa ktorého má Národná banka Slovenska pri svojom rozhodovaní dbať aj o to, aby v rozhodovaní o skutkovo a právne zhodných a porovnateľných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely. Pritom Banková rada NBS dospela k záveru, že nebolo potrebné vykonanie ďalších dôkazov. Celkovo Banková rada NBS dospela k záveru, že prvostupňové rozhodnutie NBS bolo vydané po správnom zistení skutkového stavu a že vo svojej podstate je právne a vecne správne [*okrem dôkaznej preukaznosti porušenia (nedostatku) uvedeného vo výrokovej časti II písm. b) pôvodného prvostupňového rozhodnutia, okrem vypustenia porušenia (nedostatku) uvedeného vo výrokovej časti I bode 1 písm. a) a okrem spresnenia právnej kvalifikácie porušenia (nedostatku) uvedeného vo výrokovej časti I bode 2 pôvodného prvostupňového rozhodnutia*],

v dôsledku čoho Banková rada NBS týmto druhostupňovým rozhodnutím NBS zmenila výrok prvostupňového rozhodnutia]. Vzhľadom na tieto skutočnosti Banková rada NBS konštatuje, že sa stotožňuje so skutkovými zisteniami získanými v rámci prvostupňového konania a že nie je dôvod na zrušenie, ale iba na zmenu prvostupňového rozhodnutia NBS, a preto bolo relevantné rozklad účastníčky konania vo zvyšku zamietnuť.

Účastníčka konania (Československá obchodná banka) je – vzhľadom na zákon o finančnej kontrole a audite (zákon č. 357/2015 Z. z. v znení neskorších predpisov) – povinná uloženú pokutu v sume 8 000 eur, ktorej výnos je príjmom štátneho rozpočtu SR, zaplatiť na príslušný účet Úradu vládneho auditu vedený v Štátnej pokladnici, ktorý vo formáte IBAN má číslo SK2581800000007000550741, s uvedením variabilného symbolu (VS): 36854140, konštantného symbolu (KS): 0558 a špecifického symbolu (ŠS): 000006558, a to do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti tohto rozhodnutia.

Vychádzajúc zo všetkých uvedených skutočností Banková rada NBS na základe § 29 ods. 4 a podľa § 32 ods. 1 a 2 zákona o dohľade nad finančným trhom rozhodla tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.