

## ROZHODNUTIE

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

### u k l a d á

spoločnosti **Slovenská sporiteľňa, a.s.**, IČO: 00 151 653, so sídlom Tomášikova 48, 832 37 Bratislava, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sa, Vložka číslo: 601/B (ďalej len „**účastník konania**“)

podľa ustanovenia § 35f ods. 1 písm. a) Zákona o dohľade v spojení s ustanovením § 35h ods. 1 a ods. 3 Zákona o dohľade **pokutu vo výške 31.000,- Eur** (slovom: tridsaťjedentisíc Eur) za porušenia povinností v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov, ktorých sa účastník konania dopustil dňa 16. februára 2016, 18. februára 2016, 07. marca 2016 a 08. marca 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou, na základe Poverenia č.: OFS-1710/2016 zo dňa 15. februára 2016 v spojení s Poverením č. OFS-2426/2016 zo dňa 07. marca 2016 v pobočkách účastníka konania, a to tým, že:

**I. p o r u š i l** ustanovenie § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení účinnom k 16. februáru 2016 až k 08. marcu 2016 (ďalej len „**ZOS**“):

1. použitím nekalej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 8 ods. 1 písm. b) ZOS, ktorého sa účastník konania dopustil uvedením nepravdivej informácie spotrebiteľovi vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako sú zloženie, dostupnosť a možnosti jeho využitia, a to:

a) dňa 16. februára 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou vykonávaného členom dohľadacieho tímu orgánu dohľadu, XXXX XXXXX, v pobočke účastníka konania, ktorá sa nachádza na ulici Kollárova 20, 917 01 Trnava, tým, že účastník konania poskytol spotrebiteľovi nesprávnu informáciu o zložení a o možnostiach využitia platobného účtu so základnými funkciami podľa § 27d zák. č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení účinnom k 16. februáru 2016 až 08. marcu 2016 (ďalej len „**ZoB**“) keď uviedol, že internetbanking nie je súčasťou bankových služieb platobného účtu so základnými funkciami aj napriek tomu, že z ustanovenia § 27d ods. 19 písm. c) ZoB v spojení s ustanovením § 1 písm. b) bod 3b vyhlášky Ministerstva financií č. 42/2016 Z. z. o platobnom

účte so základnými funkciami (ďalej len „**vyhláška č. 42/2016 Z. z.**“) je zrejmé, že internetbanking tvorí súčasť bankových služieb platobného účtu so základnými funkciami, čím táto obchodná praktika mohla zapríčiniť, že by sa spotrebiteľ v dôsledku uvedenia nepravdivej informácie rozhodol nepodať účastníkovi konania žiadosť o zriadenie platobného účtu so základnými funkciami a

- b) dňa 18. februára 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou vykonávaného členom dohliadacieho tímu orgánu dohľadu, XXXX XXXXX, v pobočke účastníka konania, ktorá sa nachádza na ulici Nevädzová 6, 821 01 Bratislava, tým, že účastník konania poskytol spotrebiteľovi nesprávnu informáciu o možnostiach využitia základného bankového produktu podľa ustanovenia § 27c ZoB, keď uviedol, že v rámci poskytovania základného bankového produktu, v prípade pripísania sumy vyššej ako 400,- Eur mesačne na základný bankový produkt, dôjde k jeho automatickej zmene na spoplatený účet, a to napriek tomu, že v zmysle ustanovenia § 27c ods. 6 ZoB nesmie súčet súm platobných operácií pripísaných na platobný účet v kalendárnom roku v rámci poskytovania základného bankového produktu presiahnuť sumu 5.600,- Eur, čím táto obchodná praktika mohla zapríčiniť, že by sa spotrebiteľ v dôsledku poskytnutia nepravdivej informácie rozhodol nepodať žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu a
- c) dňa 18. februára 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou vykonávaného členom dohliadacieho tímu orgánu dohľadu, XXXX XXXXX, v pobočke účastníka konania, ktorá sa nachádza na ulici Kazanská 25, 821 06 Bratislava tým, že účastník konania poskytol spotrebiteľovi nesprávne informácie o dostupnosti základného bankového produktu podľa ustanovenia § 27c ZoB a platobného účtu so základnými funkciami podľa ustanovenia § 27d ZoB, keď účastník konania uviedol, že základný bankový produkt a platobný účet so základnými funkciami sú účty, na ktoré môžu byť poukazované len dôchodky, čím táto obchodná praktika mohla zapríčiniť, že by sa spotrebiteľ, ktorý by nebol poberateľom dôchodku, v dôsledku nepravdivej informácie rozhodol nepodať účastníkovi konania žiadosť o zriadenie platobného účtu so základnými funkciami alebo žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu a

2. použitím nekalej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 8 ods. 1 písm. d) ZOS, ktorého sa účastník konania dopustil uvedením nepravdivej informácie spotrebiteľovi vo vzťahu k cene základného bankového produktu podľa ustanovenia § 27c ZoB, a to dňa 08. marca 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou vykonávaného členom dohliadacieho tímu orgánu dohľadu, XXXX XXXXXX, v pobočke účastníka konania, ktorá sa nachádza na Námestí osloboditeľov 949, 071 01 Michalovce tým, že účastník konania uviedol, že internetbanking je spoplatnený podľa sadzovníka poplatkov aj napriek tomu, že v súlade s ustanovením § 27 ods. 9 písm. c) v spojení s § 1 písm. b) bod 3b vyhlášky Ministerstva financií č. 41/2016 Z. z. o základnom bankovom produkte (ďalej len „**vyhláška č. 41/2016 Z. z.**“) tvorí súčasť bankových služieb základného bankového produktu, ktorý je v súlade s ustanovením § 2 vyhlášky č. 41/2016 Z. z. poskytovaný za 0,- Eur, čím táto obchodná praktika mohla zapríčiniť, že by sa spotrebiteľ v dôsledku uvedenia nepravdivej informácie rozhodol účastníkovi konania nepodať žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu a

3. použitím nekalej obchodnej praxie podľa ustanovenia § 8 ods. 4 ZOS, ktorého sa účastník konania dopustil dňa 07. marca 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou vykonávaného členom dohliadacieho tímu orgánu dohľadu, XXXX XXXXX, v pobočke účastníka konania, ktorá sa nachádza na Ulici 29. augusta 34, 974 01 Banská Bystrica, a to tým, že účastník konania poskytol spotrebiteľovi viacvýznamovým spôsobom podstatnú informáciu o podmienke poskytnutia základného bankového produktu podľa § 27c ods. 1 písm. d) ZoB, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, keď uviedol, že príjem spotrebiteľa musí byť menší ako 400,- Eur, pričom neuviedol, že pre naplnenie podmienky podľa ustanovenia § 27c ods. 1 písm. d) ZoB sa musí jednať o čistý mesačný príjem spotrebiteľa, čím táto obchodná praxia mohla zapríčiniť, že by sa spotrebiteľ v dôsledku viacvýznamového podania tejto informácie rozhodol nepodať účastníkovi konania žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu;

**II. porušil** povinnosť uloženú ustanovením § 27c ods. 16 ZoB, ktorého sa účastník konania dopustil tým, že na základe žiadosti spotrebiteľa neposkytol spotrebiteľovi informácie v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu v rozsahu údajov podľa ustanovenia § 27c ods. 17 ZoB:

- a) dňa 16. februára 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou vykonávaného členom dohliadacieho tímu orgánu dohľadu, XXXX XXXXX, v pobočke účastníka konania, ktorá sa nachádza na ulici Vajanského 24, 917 01 Trnava a
- b) dňa 18. februára 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou vykonávaného členom dohliadacieho tímu orgánu dohľadu, XXXX XXXXX, v pobočke účastníka konania, ktorá sa nachádza na ulici Nevädzová 6, 821 01 Bratislava a
- c) dňa 07. marca 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou vykonávaného členom dohliadacieho tímu orgánu dohľadu, XXXX XXXXX, v pobočke účastníka konania, ktorá sa nachádza na Ulici 29. augusta 34, 974 01 Banská Bystrica a
- d) dňa 08. marca 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou vykonávaného členom dohliadacieho tímu orgánu dohľadu, XXXX XXXX, v pobočke účastníka konania, ktorá sa nachádza na ulici Mierová 271, 072 22 Strážske,

**III. porušil** povinnosť uloženú ustanovením § 27d ods. 23 ZoB, ktorého sa účastník konania dopustil tým, že na základe žiadosti spotrebiteľa neposkytol spotrebiteľovi informácie v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu v rozsahu údajov podľa ustanovenia § 27d ods. 24 ZoB dňa 16. februára 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou vykonávaného členom dohliadacieho tímu orgánu dohľadu, XXXX XXXX, v pobočke účastníka konania, ktorá sa nachádza na ulici Kollárova 20, 917 01 Trnava.

Účastník konania je povinný zaplatiť uloženú pokutu vo výške 31.000,- Eur do 30 dní odo dňa právoplatnosti tohto rozhodnutia na účet Úradu vládneho auditu číslo: SK25 8180 0000 0070 0055 0741 vedený v Štátnej pokladnici, variabilný symbol: 00151653, konštantný symbol: 0558, špecifický symbol: 000006542.

## O d ô v o d n e n i e

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

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

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

Orgán dohľadu poverením č. OFS-1710/2016 zo dňa 15. februára 2016 (založené v spise č. OFS-1710/2016 na liste číslo 1 a 2) v spojení s poverením č. OFS-2426/2016 zo dňa 07. marca 2016 (založené v spise č. OFS-1710/2016 na liste číslo 49 a 50) poveril, v zmysle ustanovenia § 6 Zákona o dohľade, zamestnancov orgánu dohľadu, útvar dohľadu nad finančným trhom, odbor ochrany finančných spotrebiteľov, na vykonanie dohľadu na mieste pod utajenou identitou nad účastníkom konania.

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

Orgán dohľadu zaznamenal nedostatky v činnosti účastníka konania v „*Protokole o vykonanom dohľade nad spoločnosťou Slovenská sporiteľňa, a.s. OFS-1710/2016*“ zo dňa 06.07.2016, ktorý je súčasťou spisového podkladu k tomuto konaniu a je založený v spise OFS - 1710/2016 na čísle listu 263 až 304 (ďalej len „**Protokol**“).

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

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

Orgán dohľadu listom zo dňa 06. júla 2016 zaslal účastníkovi konania Protokol, ktorý bol doručený účastníkovi konania dňa 08. júla 2016. Zo záveru Protokolu o vykonanom dohľade na mieste, konkrétne strana 42 Protokolu, je zrejmé, že orgán dohľadu určil účastníkovi konania 15-dňovú lehotu na predloženie písomných námietok odo dňa doručenia Protokolu účastníkovi konania.

Účastník konania zaslal orgánu dohľadu list zo dňa 19. júla 2016 označený ako „Oznámenie o prijatých opatreniach“, ktorý je založený v spise č. OFS-1710/2016 na liste číslo 305 až 326.

Účastník konania námietky proti protokolu nepodal a márne mu uplynula lehota na podanie námietok dňa 25. júla 2016. V súlade s ustanovením § 10 ods. 5 Zákona o dohľade bol dohľad na mieste skončený dňa 25. júla 2016.

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

- Rozkaz o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. zázn.: 100-000-020-956, ktorým bola uložená pokuta vo výške 3.000,- Eur (založené v spise č. NBS1-000-006-542 na liste číslo 1-22);
- Rozkaz o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. zázn.: 100-000-020-957, ktorým bola uložená pokuta vo výške 1.500,- Eur (založené v spise č. NBS1-000-006-543 na liste číslo 1-16);
- Rozkaz o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. zázn.: 100-000-020-959, ktorým bola uložená pokuta vo výške 2.500,- Eur (založené v spise č. NBS1-000-006-545 na liste číslo 1-20);
- Rozkaz o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. zázn.: 100-000-020-960, ktorým bola uložená pokuta vo výške 3.000,- Eur (založené v spise č. NBS1-000-006-546 na liste číslo 1-16);
- Rozkaz o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. zázn.: 100-000-020-964, ktorým bola uložená pokuta vo výške 2.500,- Eur (založené v spise č. NBS1-000-006-549 na liste číslo 1-20);
- Rozkaz o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. zázn.: 100-000-020-966, ktorým bola uložená pokuta vo výške 1.500,- Eur (založené v spise č. NBS1-000-006-550 na liste číslo 1-16) a
- Rozkaz o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. zázn.: 100-000-020-969, ktorým bola uložená pokuta vo výške 1.500,- Eur (založené v spise č. NBS1-000-006-552 na liste číslo 1-14) (ďalej spoločne aj „**rozkazy**“).

Rozkazy boli účastníkovi konania doručené dňa 06. februára 2017. Táto skutočnosť je zrejmá z doručky pripojenej k prednej strane rozkazu o uložení sankcie v spise NBS1-000-006-542. Účastník konania proti predmetným rozkazom podal orgánu dohľadu v Zákonom o dohľade stanovenej lehote nasledujúce odôvodnené odpory:

- Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-542 zo dňa 20. februára 2017 (založené v spise č. NBS1-000-006-542 na liste číslo 39-48, č. reg. záznamu 100-000-024-953);
- Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-543 zo dňa 20. februára 2017 (založené v spise č. NBS1-000-006-543 na liste číslo 19-26, č. reg. záznamu 100-000-024-954);
- Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-545 zo dňa 20. februára 2017 (založené v spise č. NBS1-000-006-545 na liste číslo 23-32, č. reg. záznamu 100-000-024-952);

- Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-546 zo dňa 20. februára 2017 (založené v spise č. NBS1-000-006-546 na liste číslo 19-28, č. reg. záznamu 100-000-024-956);
- Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-549 zo dňa 20. februára 2017 (založené v spise č. NBS1-000-006-549 na liste číslo 23-32, č. reg. záznamu 100-000-024-950);
- Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-550 zo dňa 20. februára 2017 (založené v spise č. NBS1-000-006-549 na liste číslo 19-28, č. reg. záznamu 100-000-024-949) a
- Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-552 zo dňa 20. februára 2017 (založené v spise č. NBS1-000-006-552 na liste číslo 17-24) (ďalej spoločne aj „odpory“).

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

Z dôvodu účelnosti a hospodárnosti konania orgán dohľadu Rozhodnutím o spojení vecí zo dňa 16. augusta 2017 spojil skutkovo obdobné konania voči účastníkovi konania vedené pod sp. zn.: NBS1-000-006-542, sp. zn.: NBS1-000-006-543, sp. zn.: NBS1-000-006-545, sp. zn.: NBS1-000-006-546, sp. zn.: NBS1-000-006-549, sp. zn.: NBS1-000-006-550, a sp. zn.: NBS1-000-006-552 do spoločného konania vedeného pod sp. zn.: NBS1-000-006-542.

Orgán dohľadu listom zo dňa 16. augusta 2017, ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 21. augusta 2017, vyzval účastníka konania na vyjadrenie sa k dôvodom začatého konania (založené v spise č. NBS1-000-006-542 na liste číslo 53-54). Účastník konania na list zo dňa 16. augusta 2017 nereagoval.

Orgán dohľadu v súlade s ustanovením § 26 Zákona o dohľade vyzval účastníka konania na oboznámenie sa so spisovým podkladom ku konaniu č. NBS1-000-006-542 a na vyjadrenie sa k nemu, výzvou zo dňa 11. decembra 2017, ktorá bola účastníkovi konania doručená dňa 14. decembra 2017 (založené v spise č. NBS1-000-006-542 na liste číslo 53-54, č. reg. záznamu 100-000-076-137).

Orgán dohľadu úradným záznamom zo dňa 19. januára 2018 založil do spisového podkladu ku konaniu č. NBS1-000-006-542, z Registra účtovných závierok Ministerstva financií Slovenskej republiky, strany 1 až 4, 28 až 29 a 61 dokumentu „*Slovenská sporiteľňa, a.s. Individuálna účtovná závierka pripravená v súlade s Medzinárodnými účtovnými štandardmi pre finančné výkazníctvo, v znení prijatom Európskou úniou za rok končiaci sa 31. decembra 2016*“ a „*Výkaz vybraných údajov z individuálnej účtovnej závierky podľa §17a zákona zostavenej k 31.12.2016*“ (založené v spise č. NBS1-000-006-542 na liste číslo 57-82).

Účastník konania sa oboznámil so spisovým podkladom ku konaniu č. NBS1-000-006-542 v súlade s ustanovením § 26 Zákona o dohľade, tak ako je uvedené v Zápisnici z oboznámenia sa účastníka konania so spisovým podkladom ku konaniu č. NBS1-000-006-542 zo dňa 22. januára 2018 (založené v spise č. NBS1-000-006-542 na liste číslo 83-90).

Účastník konania na základe oboznámenia sa spisovým podkladom ku konaniu č. NBS1-000-006-542 doručil orgánu dohľadu Vyjadrenie k spisovému podkladu ku konaniu č. NBS1-000-006-542, zo dňa 23. januára 2018, ktoré bolo orgánu dohľadu doručené dňa 24. januára 2018 (založené v spise č. NBS1-000-006-542 na liste číslo 85-98).

Orgán dohľadu vykonal dokazovanie oboznámením sa s obsahom nasledujúcich dôkazov založených v spise č. NBS1-000-006-542:

- Rozkaz o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. záz. : 100-000-020-956 (založené v spise č. NBS1-000-006-542 na liste číslo 1-22);
- Oznámenie o doručení rozkazov o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 (založené v spise č. NBS1-000-006-542 na liste číslo 23-36, č. reg. záznamu 100-000-021-680);
- Úradný záznam č. z. 100-000-021-200 zo dňa 31. januára 2017 (založené v spise č. NBS1-000-006-542 na liste číslo 33 a 34);

Dôkazy založené v spise č. OFS-1710/2016 Činnosť banky v oblasti poskytovania základného bankového produktu a zriaďovania účtu so základnými funkciami – SLSP, a.s. – Dohľad na mieste - podklady:

- Poverenie č. OFS-1710/2016 zo dňa 15. februára 2016 (založené v spise č. OFS-1710/2016 na liste číslo 1 a 2);
- Zoznam odovzdaných dokumentov a vykonaných úkonov zo dňa 07. apríl 2016 (založené v spise č. OFS-1710/2016 na liste číslo 3-12);
- Zoznam odovzdaných dokumentov a vykonaných úkonov zo dňa 18. februára 2016 (založené v spise č. OFS-1710/2016 na liste číslo 13-26);
- Zoznam odovzdaných dokumentov a vykonaných úkonov zo dňa 18. februára 2016 (založené v spise č. OFS-1710/2016 na liste číslo 27-38);
- Poverenie č. OFS-2426/2016 zo dňa 07. marca 2016 (založené v spise č. OFS-1710/2016 na liste číslo 39 a 40);
- Zoznam odovzdaných dokumentov a vykonaných úkonov zo dňa 14. marca 2016 (založené v spise č. OFS-1710/2016 na liste číslo 41-58);
- Zoznam odovzdaných dokumentov a vykonaných úkonov zo dňa 8. marca 2016 (založené v spise č. OFS-1710/2016 na liste číslo 59-70);
- Zoznam odovzdaných dokumentov a vykonaných úkonov zo dňa 08. marca 2016 (založené v spise č. OFS-1710/2016 na liste číslo 71-80);
- Zoznam odovzdaných dokumentov a vykonaných úkonov zo dňa 14. marca 2016 (založené v spise č. OFS-1710/2016 na liste číslo 81-90);
- Zoznam odovzdaných dokumentov a vykonaných úkonov zo dňa 10. marca 2016 (založené v spise č. OFS-1710/2016 na liste číslo 91-102);
- Zoznam odovzdaných dokumentov a vykonaných úkonov zo dňa 8. marca 2016 (založené v spise č. OFS-1710/2016 na liste číslo 103-112);
- Zvukové záznamy z vykonaných dohľadov na mieste pod utajenou identitou (založené v spise č. OFS-1710/2016, č. reg. záznamu 12 označené ako „SLSP\_CD\_nahrávky“):
  - Zvukový záznam z vykonaného dohľadu na mieste pod utajenou identitou označený *1710-2016\_SLSP\_Kollárova\_TT\_JD\_20160216.wav*; veľkosť zvukového záznamu predstavuje 161 998 848 bajtov a dĺžka zvukového záznamu je 30 minút a 37 sekúnd;
  - Zvukový záznam z vykonaného dohľadu na mieste pod utajenou identitou označený *1710-2016\_SLSP\_Vajanského\_TT\_JD\_20160216.wav*; veľkosť zvukového záznamu na CD nosiči predstavuje 97 431 552 bajtov a dĺžka zvukového záznamu je 18 minút a 25 sekúnd;

- Zvukový záznam z vykonaného dohľadu na mieste pod utajenou identitou označený „1710-2016\_SLSP\_Nevadzova\_BA\_BZ\_20160218.wav“; veľkosť zvukového záznamu predstavuje 56 494 080 bajtov a dĺžka zvukového záznamu je 10 minút a 41 sekúnd;
- Zvukový záznam z vykonaného dohľadu na mieste pod utajenou identitou označený „1710-2016\_SLSP\_Kazanska\_BA\_BZ\_20160218\_02.wav“; veľkosť zvukového záznamu predstavuje 43 962 368 bajtov a dĺžka zvukového záznamu je 8 minút a 18 sekúnd;
- Zvukový záznam z vykonaného dohľadu na mieste pod utajenou identitou zo dňa 10.03.2016 označený 1710-2016\_SLSP\_29. Augusta\_BB\_SB\_20160307.wav; veľkosť zvukového záznamu na CD nosiči predstavuje 38 914 048 bajtov a dĺžka zvukového záznamu je 7 minút a 21 sekúnd;
- Zvukový záznam z vykonaného dohľadu na mieste pod utajenou identitou označený „1710-2016\_SLSP\_Nám. osloboditelov\_MI\_AT\_20160308.wav“; veľkosť zvukového záznamu predstavuje 77 041 664 bajtov a dĺžka zvukového záznamu je 14 minút a 33 sekúnd;
- Zvukový záznam z vykonaného dohľadu na mieste pod utajenou identitou označený „1710-2016\_SLSP\_Mierová\_Strážske\_LB\_20160308.wav“; veľkosť zvukového záznamu predstavuje 24 813 568 bajtov a dĺžka zvukového záznamu je 4 minúty a 41 sekúnd;
- Úradný záznam zo dňa 29. marca 2016 (založený v spise č. OFS-1710/2016 na liste číslo 113 a 114);
- Printscreeny obrazoviek zo dňa 29. marca 2016 (založené v spise č. OFS-1710/2016 na liste číslo 115-128);
- Oznámenie o začatí dohľadu na mieste zo dňa 12. apríla 2016 (založené v spise č. OFS-1710/2016 na liste číslo 129-136);
- Emailová komunikácia zo dňa 15. apríla 2016 (založená v spise č. OFS-1710/2016 na liste číslo 137-148);
- Doručenie podkladov účastníkom konania zo dňa 15. apríla 2016 (založené v spise č. OFS-1710/2016 na liste číslo 149-204);
- Emailová komunikácia zo dňa 24. mája 2016 (založená v spise č. OFS-1710/2016 na liste číslo 205-208);
- CD\_interné dokumenty banky (založená v spise č. OFS-1710/2016 na čísle listu 209-258);
- Protokol o vykonanom dohľade na mieste nad spoločnosťou Slovenská sporiteľňa, a.s. OFS-1710/2016 (založené v spise č. OFS-1710/2016 na čísle listu 263 až 304) a sprievodný list zo dňa 06. júla 2016 (založený v spise č. OFS-1710/2016 na čísle listu 259-262);
- Plán prijatých opatrení na odstránenie a nápravu porušení všeobecne záväzných právnych predpisov a odporúčaní na zlepšenie činnosti zistených pri dohľade na mieste nad spoločnosťou Slovenská sporiteľňa, a.s. (založené v spise č. OFS-1710/2016 na čísle listu 305-312);
- Oznámenie o prijatých opatreniach zo dňa 19. júla 2016 (založené v spise č. OFS-1710/2016 na čísle listu 313-326);
- Žiadosť orgánu dohľadu o zaslanie oznámenia o splnení opatrenia zo dňa 27. júla 2016 (založené v spise č. OFS-1710/2016 na čísle listu 327-330);
- Vyhodnotenie Plánu prijatých opatrení na odstránenie a nápravu porušení všeobecne záväzných právnych predpisov a odporúčaní na zlepšenie činností



- zistených pri dohľade na mieste nad spoločnosťou Slovenská sporiteľňa, a.s. (založené v spise č. OFS-1710/2016 na čísle listu 331 až 336);
- Úradný záznam zo dňa 05. septembra 2016 (založený v spise č. OFS-1710/2016 na liste číslo 337 a 338);
  - Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-542 zo dňa 20. februára 2017 (založené v spise č. NBS1-000-006-542 na liste číslo 39-48, č. záz. 100-000-024-953);
  - Rozhodnutie o spojení vecí zo dňa 16. augusta 2017 (založené v spise č. NBS1-000-006-542 na liste číslo 49-52, č. záz. 100-000-055-604);
  - Dôkazy založené v spise č. NBS1-000-006-543:
    - Rozkaz o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. záz.: 100-000-020-957 (založený v spise č. NBS1-000-006-543 na liste číslo 1-16);
    - Úradný záznam č. záz. 100-000-021-203 zo dňa 31. január 2017 (založený v spise č. NBS1-000-006-543 na liste číslo 17 a 18);
    - Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-543 zo dňa 20. februára 2017 (založený v spise č. NBS1-000-006-543 na liste číslo 19-26, č. záz. 100-000-024-954);
  - Dôkazy založené v spise č. NBS1-000-006-545:
    - Rozkaz o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. záz.: 100-000-020-959 (založený v spise č. NBS1-000-006-545 na liste číslo 1-20);
    - Úradný záznam č. záz. 100-000-021-205 zo dňa 31. januára 2017 (založený v spise č. NBS1-000-006-545 na liste číslo 21 a 22);
    - Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-545 zo dňa 20. februára 2017 (založený v spise č. NBS1-000-006-545 na liste číslo 23-32, č. záz. 100-000-024-952);
  - Dôkazy založené v spise č. NBS1-000-006-546:
    - Rozkaz o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. záz.: 100-000-020-960 (založený v spise č. NBS1-000-006-546 na liste číslo 1-18);
    - Úradný záznam č. záz. 100-000-021-206 zo dňa 31. januára 2017 (založený v spise č. NBS1-000-006-546 na liste číslo 17 a 18);
    - Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-546 zo dňa 20. februára 2017 (založený v spise č. NBS1-000-006-546 na liste číslo 19-28, č. záz. 100-000-024-956);
  - Dôkazy založené v spise č. NBS1-000-006-549:
    - Rozkaz o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. záz.: 100-000-020-964 (založený v spise č. NBS1-000-006-549 na liste číslo 1-20);
    - Úradný záznam č. záz. 100-000-021-208 zo dňa 01. februára 2017 (založený v spise č. NBS1-000-006-549 na liste číslo 21 a 22);
    - Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-549 zo dňa 20. februára 2017 (založené v spise č. NBS1-000-006-549 na liste číslo 23-32, č. záz. 100-000-024-950);
  - Dôkazy založené v spise č. NBS1-000-006-550:
    - Rozkaz o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. záz.: 100-000-020-966 (založený v spise č. NBS1-000-006-550 na liste číslo 1-16);
    - Úradný záznam č. záz. 100-000-021-211 zo dňa 01. februára 2017 (založený v spise č. NBS1-000-006-550 na liste číslo 17 a 18);
    - Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-550 zo dňa 20. februára 2017 (založený v spise č. NBS1-000-006-550 na liste číslo 19-28, č. záz. 100-000-024-949);
  - Dôkazy založené v spise č. NBS1-000-006-552:

- Rozkaz o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. zázn.: 100-000-020-969 (založený v spise č. NBS1-000-006-552 na liste číslo 1-14);
- Úradný záznam č. zázn. 100-000-021-214 zo dňa 01. februára 2017 (založený v spise č. NBS1-000-006-552 na liste číslo 15 a 16);
- Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-552 zo dňa 20. februára 2017 (založený v spise č. NBS1-000-006-552 na liste číslo 17-24, č. zázn. 100-000-024-947);
- Výzva na vyjadrenie sa k dôvodom začatého konania za dňa 16. augusta 2017 (založené v spise č. NBS1-000-006-542 na liste číslo 53 a 54, č. zázn. 100-000-055-605);
- Výzva na oboznámenie sa účastníka konania so spisovým podkladom ku konaniu č. NBS1-000-006-542 a na vyjadrenie sa k nemu zo dňa 11. decembra 2017 (založené v spise č. NBS1-000-006-542 na liste číslo 55 a 56, č. zázn. 100-000-076-137);
- Úradný záznam o založení Individuálnej účtovnej závierky za rok 2016 do spisu č. NBS1-000-006-542 zo dňa 19. januára 2018 (založené v spise č. NBS1-000-006-542 na liste číslo 57-82, č. zázn. 100-000-083-350);
- Zápisnica z oboznámenia sa účastníka konania so spisovým podkladom ku konaniu č. NBS1-000-006-542 zo dňa 22. januára 2018 (založené v spise č. NBS1-000-006-542 na liste číslo 83-88, č. záznamu 100-000-083-704);
- Poverenie zamestnanca účastníka konania zo dňa 09. mája 2016 (založené v spise č. NBS1-000-006-542 na liste číslo 89-90, č. zázn. 100-000-084-223);
- Vyjadrenie k spisovému podkladu ku konaniu č. NBS1-000-006-542 zo dňa 23. januára 2018 (založené v spise č. NBS1-000-006-542 na liste číslo 91-98, č. zázn. 100-000-084-222)

Pre jednoznačnosť orgán dohľadu uvádza, že spis č. NBS1-000-006-542 pozostáva zo spisu č. OFS-1710/2016 Slovenská sporiteľňa, a.s. – Dohľad na mieste – podklady, ktorý je spisom vyhotoveným počas vykonávania dohľadu na mieste nad účastníkom konania a zo spisov č. NBS1-000-006-542, č.: NBS1-000-006-543, č.: NBS1-000-006-545, č.: NBS1-000-006-546, č.: NBS1-000-006-549, č.: NBS1-000-006-550 a č.: NBS1-000-006-552, ktoré sú spismi jednotlivých konaní o uložení sankcie vo forme rozkazu a boli od Rozhodnutia o spojení vecí zo dňa 16. augusta 2017 vedené pod spoločnou sp. zn.: NBS1-000-006-542.

Na základe vykonaného dokazovania orgán dohľadu zistil nasledovný skutkový stav.

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

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

### **2.1. Skutkový stav kontrolného zaobstarávania finančných služieb pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania: ulica Kollárova 20, 917 01 Trnava**

Dňa 16.02.2016 na základe udeleného poverenia vykonal člen dohliadacieho tímu dohľad pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania, Kollárova 20, 917 01 Trnava.

Člen dohliadacieho tímu vstúpil do pobočky účastníka konania a viedol rozhovor so zamestnancom účastníka konania. Člen dohliadacieho tímu zaznamenával rozhovor pri kontrolnom zaobstaraní finančných služieb pod utajenou identitou formou zvukového

záznamu na diktafón. Zvukový záznam z tohto rozhovoru je označený 1710-2016\_SLSP\_Kollárova\_TT\_JD\_20160216.wav (ďalej v texte len „zvukový záznam TT1“) a je súčasťou spisu o dohľade na mieste pod utajenou identitou. Veľkosť zvukového záznamu predstavuje 161 998 848 bajtov a dĺžka zvukového záznamu je 30 minút a 37 sekúnd. Zvukový záznam TT1 je založený v spise č. OFS-1710/2016, č. reg. záznamu 12 označený ako „SLSP\_CD\_nahrávky“.

### **Prepis Zvukového záznamu TT1:**

Člen dohliadacieho tímu požiadal zamestnanca účastníka konania o informácie ohľadne účtu za 3,- Eurá. Zamestnanec účastníka konania odpovedal: „**Áno, máme aj účet za 3 eurá. Tam je o niečo viacej toho, ale tiež je to len taký základný produkt. ... čiže tam máte, nemôžete mať žiadny iný účet vedený v banke, alebo v inej banke, alebo v pobočke zahraničnej banky na území Slovenskej republiky. Musí tam byť písomná žiadosť s čestným vyhlásením klienta, že spĺňa podmienky na poskytnutie platobného účtu so základnými funkciami. V prípade preradenia účtu, ktorý je vedený formou spoločného vkladu na platobný účet ... to nič. (reakcia člena dohliadacieho tímu: „No ja účet nemám inde vedený, má manžel a ja mám k nemu disponibilné právo“)**“ čiže aj to sa ráta. ... akože ste vedená na účte. (reakcia člena dohliadacieho tímu.: „ale ja nie som majiteľkou“) ale ste vedená na tom účte. Čiže produkty a služby zahrnuté, je tam zriadenie a vedenie účtu je v mene EUR, vydanie jednej medzinárodnej elektronickej platobnej karty Maestro k účtu a obnova po skončení jej platnosti, neobmedzený počet platobných operácií v mene EUR, čiže vklady v hotovosti na účet, výbery v hotovosti z účtu v mene EUR na pobočke a platobnou kartou prostredníctvom bankomatu, bezhotovostné prevody. Výška poplatku je teda tie 3 eurá. Čiže musíte tam robiť nejaké operácie, lebo po 24 vlastne mesiacoch, keď nevykonáte žiadnu operáciu na tom účte, je banka môže preradiť tento účet na účet sporozitro. O preradení bude informovať klienta vlastne písomne, vás o tom by sme informovali. No čiže to čestné vyhlásenie“ (zvukový záznam TT1 02:38). Člen dohliadacieho tímu sa spýtal, či si môže vziať materiál, z ktorého mu zamestnanec účastníka konania čítal podmienky platobného účtu so základnými funkciami. Zamestnanec účastníka konania odpovedal: „**Nie, nie. To je náš interný materiál. No tak k tomu nemáme, jedine na internete a ja sa pozriem, že či nemáme niečo aj pre klientov možnosť vytlačiť“**“ (zvukový záznam TT1 06:20). Zamestnanec účastníka konania si čítal podmienky poskytnutia platobného účtu so základnými funkciami z interných materiálov účastníka konania a opätovne sa spýtal, ako to je, ak je disponentom na účte manžela. Zamestnanec účastníka konania sa išiel poradiť a prišiel s informáciou, že môže byť disponentom a otvorí mu platobný účet so základnými funkciami. Následne zamestnanec účastníka konania opätovne prezentoval výhody osobného účtu účastníka konania, s podmienkami, ktoré keď člen dohliadacieho tímu splní, bude mať účet účastníka konania za poplatok 2,95 EUR. Člen dohliadacieho tímu sa spýtal, či sa internetbanking nachádza v platobnom účte so základnými funkciami. Zamestnanec účastníka konania odpovedal: „**Nie. Tam nie je internetbanking. Tam máte vklady, výbery a bezhotovostné prevody. (reakcia člena dohliadacieho tímu: „A ako urobím tie bezhotovostné prevody potom?“)** Na pobočke len, alebo cez bankomat sa dá ešte bezhotovostný prevod spraviť“ (zvukový záznam TT1 11:54). Člen dohliadacieho tímu si zrekapituloval služby obsiahnuté v platobnom účte so základnými funkciami spolu so zamestnancom účastníka konania a spýtal sa, či sú trvalé príkazy v platobnom účte so základnými funkciami. Zamestnanec účastníka konania reagoval: „**Nie, Nie, to tu nie je. (otázka člena dohliadacieho tímu: „A internetbanking, keby som k tomu chcela, to musím si zvlášť doplatiť asi potom?“)** To

*nejde k tomu účtu vôbec. To je naozaj taký základný produkt, kde je podľa mňa ... mne sa viacej páči ten za tých 2,95, aj keď sú tam možno nejaké podmienky, aby ste mali ten účet za tých 2,95, ale je to komfortnejší účet, než tento za týchto 3 eurá“* (zvukový záznam TT1 12:54). Zamestnanec účastníka konania ďalej uviedol, že trvalý príkaz sa dá zadať, ale len priamo na pobočke, nemôže ho člen dohliadacieho tímu zadať cez internetbanking a k platobnému účtu so základnými funkciami nie je SMS notifikácia. Člen dohliadacieho tímu si znovu požiadal o informácie v listinnej podobe, kde by si vedel porovnať informácie o platobnom účte so základnými funkciami a o osobnom účte účastníka konania. Zamestnanec účastníka konania reagoval: *„Nemáme, lebo toto je naozaj základný produkt, kde nemáme nijako spropagovaný. My máme spropagované tie osobné účty s tým, že tento môžete mať. Je to zo zákona určené, že musíme mať taký produkt, čiže je tam možnosť, ale osobný účet ako taký ... to máme tento, áno presne tak. Čiže tam máte aj vysvetlivky, že jak môžete mať účet aj úplne bez poplatkov alebo za tých 2,95“* (zvukový záznam TT1 15:01). Člen dohliadacieho tímu sa spýtal, či je možné otvoriť sporiaci účet k platobnému účtu so základnými funkciami ako podúčet. Zamestnanec účastníka konania mu povedal, že k platobnému účtu so základnými funkciami nie je možné otvoriť sporenie ako také a ani ako podúčet (zvukový záznam TT1 16:42). Zamestnanec účastníka konania opísal platobný účet so základnými funkciami: *„To je účet naozaj určený na to, že keď príde tá materská alebo teda nejaký ten príjem, takže z neho niečo odíde, že si môžete z neho niečo zaplatiť niečo a není to určený na také, ja neviem, na ten internetbanking, že aby ste vedeli doma nejakو bankovať, alebo niečo podobné. S tým že, hovorím, pre mňa je jednoduchší typ účtu ten za tých 2,95, než tento za 3, kde si, kde nemám tú možnosť, lebo ja neviem, ten internetbanking v dnešnej dobe je naozaj dosť taký čo ... ja by som sa bez neho nepohla. (reakcia člena dohliadacieho tímu bola, že je prekvapená, že tam nie je internetbanking, keď sú tam tie trvalé príkazy a inkasá) Nie, tie si viete zriadiť len na pobočke“* (zvukový záznam TT1 18:30). V rámci rozhovoru sa člen dohliadacieho tímu spýtal na možnosť mať povolené prečerpanie k platobnému účtu so základnými funkciami. Zamestnanec účastníka konania odpovedal: *„Nič. Tam žiadny úverový produkt na to nemôžete dostať. (otázka člena dohliadacieho tímu: „Nemôžem si požiadať ani o spotrebák?“) Nie. (otázka člena dohliadacieho tímu: „A to má na to vplyv?“) Je to základný bankový produkt, ten účet je naozaj iba taký ... neviem. Áno, má to na to vplyv. By sme vám museli účet preradiť na tento osobný“* (zvukový záznam TT1 25:25). Na záver sa člen dohliadacieho tímu spýtal, či platobná karta k v platobnému účtu so základnými funkciami je bezkontaktná. Zamestnanec účastníka konania povedal: *„Áno, áno, áno. To už sú automaticky všetky karty poskytované bezkontaktné“* (zvukový záznam TT1 27:09).

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

## **2.2. Skutkový stav kontrolného zaobstarávania finančných služieb pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania: Vajanského 24, 917 01 Trnava**

Dňa 16.02.2016 na základe udeleného poverenia vykonal člen dohliadacieho tímu dohľad pod utajenou identitou v pobočke Slovenská sporiteľňa, a.s., Vajanského 24, 917 01 Trnava.

Člen dohliadacieho tímu vstúpil do pobočky účastníka konania a viedol rozhovor so zamestnancom účastníka konania. Člen dohliadacieho tímu zaznamenával rozhovor pri

kontrolnom zaobstaraní finančných služieb pod utajenou identitou formou zvukového záznamu na diktafón. Zvukový záznam z tohto rozhovoru je označený 1710-2016\_SLSP\_Vajanského\_TT\_JD\_20160216.wav (ďalej v texte len „**zvukový záznam TT2**“) a je súčasťou spisu o dohľade na mieste pod utajenou identitou. Veľkosť zvukového záznamu predstavuje 97 431 552 bajtov a dĺžka zvukového záznamu je 18 minút a 25 sekúnd. Zvukový záznam TT2 je založený v spise č. OFS-1710/2016, č. reg. záznamu 12 označený ako „*SLSP\_CD\_nahrávky*“.

### **Prepis Zvukového záznamu TT2:**

Člen dohliadacieho tímu požiadal zamestnanca o informácie ohľadne účtu zadarmo a spresnil, že nemá nikde vedený bežný účet. Po týchto informáciách zamestnanec účastníka konania ponúkol účet účastníka konania, so všetkými výhodami a podmienkami, ktoré treba splniť na to, aby bol tento účet zadarmo. Člen dohliadacieho tímu sa spýtal na účet, o ktorom stále hovoria v správach. Zamestnanec účastníka konania povedal: „*Potom je ešte jeden účet, áno. Volá sa to takzvaný základný bankový produkt. To je účet, kde vy musíte, kde vyhlásite, že máte príjem do 400 eur a že nemáte uzatvorený účet v žiadnej inej banke. Ono sa to určitým spôsobom preverí, áno, ak je to tak, tak ten účet je zdarma. K nemu máte zdarma vlastne vydanie jednej platobnej karty, ja vám to aj presne pozriem, lebo on sa uzatvára vlastne už dlhú dobu, áno, ale teda nie je to nejako ... čiže od 18 rokov, v mene eura, máte výpis jedenkrát mesačne, áno, jedenkrát Maestro kartu by ste dostali k tomu, áno, s tým že všetko ostatné už je v tom a ten základný bankový produkt vlastne je bez poplatku. Čistý mesačný príjem maximálne 400 eur, žiadny iný bežný účet v banke, inej banke alebo v pobočke zahraničnej banky na území Slovenskej republiky, písomná žiadosť s čestným vyhlásením, že teda spĺňate podmienky na poskytnutie tohto základného bankového produktu, to by sme vám dali. To by sme my vytvorili, áno. Takže máte teda v cene tú platobnú kartu Maestro, áno, vklad v hotovosti na účet v mene euro na pobočke neobmedzený počet, výber v hotovosti z účtu v mene euro na pobočke a platobnou kartou prostredníctvom bankomatu neobmedzený počet, bezhotovostné prevody takisto, inkasom, trvalým príkazom*“ (zvukový záznam TT2 čas 05:38).

Člen dohliadacieho tímu si vypýtal informácie v listinnej podobe.

Člen dohliadacieho tímu (zvukový záznam TT2 čas 08:25): „*A tam k tomu máte tiež takéto, že si pozriem?*“

Zamestnanec účastníka konania odpovedal (zvukový záznam TT2 čas 08:26): „*Nie tam k tomu taký letáček nemáme žiaden. Toto máme vlastne len čo sa týka osobného účtu ako ho môžete mať zadarmo*“

Zamestnanec účastníka konania následne povedal, že ak by sa člen dohliadacieho tímu rozhodol zmeniť základný bankový produkt na účet účastníka konania, tak to je možné a ostane mu to isté číslo účtu. Člen dohliadacieho tímu sa spýtal aj na ďalšie služby poskytované ako súčasť základného bankového produktu.

Zamestnanec účastníka konania povedal: „*...sú k tomu aj internetbanking, aj SMS notifikácie.*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Aj tam je SMS notifikácia?*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Áno. Overím si to ešte. Áno správne vám hovorím. Lebo najprv to nebolo a potom že je.*“ (zvukový záznam TT2 čas 10:18).

Následne sa člen dohliadacieho tímu spýtal, že či si môže zriadiť aj sporenie k tomuto účtu načo zamestnanec účastníka konania uviedol, že je možné si sporiť, ak má klient otvorený základný bankový produkt. Zamestnanec účastníka konania poskytol členovi dohliadacieho tímu vizitku.

Zamestnanec účastníka konania (zvukový záznam TT2 14:48): „*Ja Vám dám vizitku, ak by ste sa rozhodli v kľude sa za mnou zastavte otvoríme ten účet, poprípade dám Vám ďalšie informácie k takémuto účtu.*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Jaké teda ešte ste mi nedali. Ja som myslela, že ste mi dali všetko.*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Čo by Vás zaujímalo. Nevie, lebo to človeka väčšinou napadne keď odíde z banky.*“

Člen dohliadacieho tímu: „*No ved' to. Ved' práve preto sa pýtam, že či k tomu nemáte niečo, že by som si to ešte potom tak akože pozrela.*“

Zamestnanec účastníka konania (zvukový záznam TT2 čas 15:08): „*Nič k tomu ale nie je. Nie je k tomu žiaden leták. Nie, nie je. Práveže nič.*“

Na záver si zrekapitulovali služby zahrnuté v základnom bankovom produkte a zamestnanec účastníka konania spomenul SMS notifikácie: „*...ale SMS notifikácie od 20 EUR nahor, áno. Lebo ak by ste chceli od nula, tak tam je poplatok 50 centov mesačne*“ (zvukový záznam TT2 16:11).

### **2.3. Skutkový stav kontrolného zaobstarávania finančných služieb pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania: Nevädzová 6, 821 01 Bratislava**

Dňa 18.02.2016 na základe udeleného poverenia vykonal člen dohliadacieho tímu dohľad pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania, Nevädzová 6, 821 01 Bratislava.

Člen dohliadacieho tímu vstúpil do pobočky účastníka konania a viedol rozhovor so zamestnancom účastníka konania. Člen dohliadacieho tímu zaznamenával rozhovor pri kontrolnom zaobstaraní finančných služieb pod utajenou identitou formou zvukového záznamu na diktafón. Zvukový záznam z tohto rozhovoru je označený ako „1710-2016\_SLSP\_Nevadzova\_BA\_BZ\_20160218.wav“ (ďalej v texte len „*zvukový záznam BA1*“) a je súčasťou spisu o dohľade na mieste pod utajenou identitou. Veľkosť zvukového záznamu predstavuje 56 494 080 bajtov a dĺžka zvukového záznamu je 10 minút a 41 sekúnd. Zvukový záznam je založený v spise č. OFS-1710/2016, č. reg. záznamu 12 označený ako „*SLSP\_CD\_nahrávky*“.

#### **Prepis Zvukového záznamu BA1:**

Člen dohliadacieho tímu požiadal zamestnanca účastníka konania o informácie ohľadne otvorenia osobného účtu. Zamestnanec účastníka konania zistil ďalšie informácie, a to na čo bude člen dohliadacieho tímu využívať účet, či mu budú chodiť peniaze na účet, aký tam bude zostatok. Zároveň bol zamestnanec účastníka konania informovaný, že člen dohliadacieho tímu je momentálne nezamestnaný. Po týchto informáciách zamestnanec účastníka konania začal členovi dohliadacieho tímu vysvetľovať osobné účty účastníka konania so všetkými výhodami a podmienkami, ktoré musí splniť, aby mal klient lacnejší účet. Člen dohliadacieho tímu sa spýtal na účty, o ktorých počul v médiách a sú bezplatné.

Člen dohliadacieho tímu (zvukový záznam BA1 čas 05:48): „*Aaaa teraz som zachytila niečo v médiách ohľadne neakých bezpoplatkových účtov.*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Bezpoplatkových účtov, áno dajú sa urobiť bezpopl...*“

Člen dohliadacieho tímu: „*To je tento, keď toto sa splní tak je bez poplatkov? Alebo ako?*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Toto je bezpoplatkové u nás, aby ste tam mohli všetko vlastne využívať.*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Mhh*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Dá sa urobiť aj takzvaný základný bankový produkt.*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Mhh*“

Zamestnanec účastníka konania (zvukový záznam BA1 čas 06:07): „*Eeah kde vyhlasujete, že nemáte príjem cez štyristo Eur, že nie ste, že nemáte nikde žiaden vedený účet a nemáte žiadne inakšie príjmy. Čiže na účet by Vám muselo chodiť minimum. Ani manžel by Vám nemohol posielat' peniaze na účet, lebo automaticky by sa Vám to zmenilo.*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Automaticky?*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Automaticky by sa Vám to zmenilo na spoplatnený účet. Ono to sleduje...ono každý takýto účet sa nahlasuje...do štátu...*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Mhh*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Noo teda na neaké úrady...*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Áno*“

Zamestnanec účastníka konania: „*A tam vlastne kontrolujú, že či Vám...no kontroluje to banka...ale keby Vám napríklad manžel len poslal neakých ja neviem...počítateľne aby ste tam niečo mali, ja neviem tristo eur alebo dvesto a Vám príde neaká sociálna dávka alebo v nezamestnanosti neakých ja neviem dvesto...*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Mhh*“

Zamestnanec účastníka konania: „*...či už to prekročí tú hranicu automaticky sa Vám spoplatní no. Čiže, lepšia voľba je možnoo...*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Potom sa to preklápa na niektorý z týchto účtov čo ste mi tu ukázali?*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Tento osobný účet*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Na ten osobný účet? Mhh.*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Hovorím. Ja by som Vám doporučil vyskúšať tento.*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Áno*“

Zamestnanec účastníka konania: „*A keby to náhodou nefungovalo, tak ho zmeníte.*“

Člen dohliadacieho tímu (zvukový záznam BA1 čas 07:25): „*Mhh. A máte aj neaké materiály k tomu, aby som si to mohla preštudovať? Pozrieť sa s manželom poradiť o tom.*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Mhh. Nech sa Vám páči*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Aha. Dobre. Tu je ten, ktorý ste hovorili, že sa tam sleduje ten to príjem, hej? Alebo teda tie platby? To je ten?*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Nie, nie, nie.*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Či to je tento. Tento Váš?*“

Zamestnanec účastníka konania: „*To je tento. Materiály k tomu základnému produktu nemáme. Tie sú zverené na internete. To vydával vlastne štát.*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Aha*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Too, lebo to je fakt ani sa moc nezakladá ten účet lebo tam tie podmienky sú tak prísne nastavené, že jednoducho veľa ľudí to nespĺňa a obrovské množstvo ľudí to je.*“

Člen dohliadacieho tímu (zvukový záznam BA1 čas 08:16): „*Jasné. Ja som myslela, že teraz keď som nezamestnaná, tak by sa ma to týkalo no. Ale keď vravíte, že tam sa to všetko...*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Hovorím tam stačí len keď Vám manžel prispeje...*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Mhh*“

Zamestnanec účastníka konania: „*...a už sa Vám to počíta do Vášho príjmu.*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Mhh. Dobre. No ja si to ešte premyslím.*“

Zamestnanec účastníka konania následne uviedol členovi dohliadacieho tímu akým spôsobom sa dajú uplatniť podmienky pre získanie účtu bez mesačného poplatku a následne bol predajný rozhovor ukončený.

#### **2.4. Skutkový stav kontrolného zaobstarávania finančných služieb pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania: Kazanská 25, 821 06 Bratislava**

Dňa 18.02.2016 na základe udeleného poverenia vykonal člen dohliadacieho tímu dohľad pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania, Kazanská 25, 821 06 Bratislava.

Člen dohliadacieho tímu vstúpil do pobočky účastníka konania a viedol rozhovor so zamestnancom účastníka konania. Člen dohliadacieho tímu zaznamenával rozhovor pri kontrolnom zaobstaraní finančných služieb pod utajenou identitou formou zvukového záznamu na diktafón. Zvukový záznam z tohto rozhovoru je označený ako „1710-2016\_SLSP\_Kazanska\_BA\_BZ\_20160218\_02.wav“ (ďalej v texte len „**zvukový záznam BA2**“) a je súčasťou spisu o dohľade na mieste pod utajenou identitou. Veľkosť zvukového záznamu predstavuje 43 962 368 bajtov a dĺžka zvukového záznamu je 8 minút a 18 sekúnd. Zvukový záznam je založený v spise č. OFS-1710/2016, č. reg. záznamu 12 označený ako „SLSP\_CD\_nahrávky“.

#### **Prepis Zvukového záznamu BA2:**

Člen dohliadacieho tímu požiadal zamestnanca účastníka konania o informácie ohľadne otvorenia osobného účtu s tým, že má záujem o klasický účet, platbu kartou, internetbanking. Zamestnanec účastníka konania sa pýtal na zamestnanie člena dohliadacieho tímu:

Zamestnanec účastníka konania: „*Vy ste ešte zamestnaná?*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Áno*“

Následne zamestnanec účastníka konania ponúkol osobný účet účastníka konania so všetkými podmienkami a výhodami. Člen dohliadacieho tímu sa pýtal na lacnejšiu formu účtu.

Člen dohliadacieho tímu (zvukový záznam BA2 čas 04:44): „*Aaa, eeah, toto sa dá chápať ako volačo som zachytila v médiách taký ten lacný účet? Toto je ono, či?*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Toto nie...*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Nie.*“

Zamestnanec účastníka konania: „*...to by Vám musel chodiť dôchodok.*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Dôchodok?*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Mhhhh. To je na dôchodok. To sú tie dôchodkové a tam nemôžete mať nič k tomu účtu. Tam je iba účet. To sú v podstate tie dôchodky, ktoré chodia nad 400 Eur sú za 3 Eurá a tie ktoré chodia menej ako 400 sú zadarmo,*



*ale tam nesmiete mať nič na tom účte. Tam je k tomu iba jedna platobná karta a inak nesmie mať klient ani kreditku, ani úver, ani nič.“*

Člen dohliadacieho tímu: „*Aha.*“

Zamestnanec účastníka konania: „*To sú tie ktoré sú vlastne legislatívne...účty.*“

Člen dohliadacieho tímu (zvukový záznam BA2 čas 05:22): „*Aha. A k tomuto účtu máte tento letáček?*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Áno*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Hej?*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Mhhh?*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Mhhh*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Mhhh*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Mhhh. K tým ostatným eaaah nemáte nič, že by som si to porovnala alebo nejak tak?*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Eeeehm* (zamestnanec účastníka konania vyjadril nesúhlasné stanovisko)“

Člen dohliadacieho tímu: „*Mhhhh.*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Štandardný iba takýto účet. Potom je sporožiro senior, ale to je takisto pre ľudí, ktorým už chodí dôchodok.*“

Zamestnanec účastníka konania a člen dohliadacieho tímu ďalej viedli rozhovor o podmienkach účtu účastníka konania, pričom rozhovor sa priamo netýkal základného bankového produktu ani účtu so základnými platobnými funkciami a následne bol ukončený nákupný rozhovor medzi členom dohliadacieho tímu a zamestnancom účastníka konania.

## **2.5. Skutkový stav kontrolného zaobstarávania finančných služieb pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania: Ulica 29. augusta 34, 974 01 Banská Bystrica**

Dňa 07.03.2016 na základe udeleného poverenia vykonal člen dohliadacieho tímu dohľad pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania, Ulica 29. augusta 34, 974 01 Banská Bystrica.

Člen dohliadacieho tímu vstúpil do pobočky účastníka konania a viedol rozhovor so zamestnancom účastníka konania. Člen dohliadacieho tímu zaznamenával rozhovor pri kontrolnom zaobstaraní finančných služieb pod utajenou identitou formou zvukového záznamu na diktafón. Zvukový záznam z tohto rozhovoru je označený 1710-2016\_SLSP\_29. Augusta\_BB\_SB\_20160307.wav (ďalej v texte len „*zvukový záznam BB*“) a je súčasťou spisu o dohľade na mieste pod utajenou identitou. Veľkosť zvukového záznamu na CD nosiči predstavuje 38 914 048 bajtov a dĺžka zvukového záznamu je 7 minút a 21 sekúnd. Zvukový záznam je založený v spise č. OFS-1710/2016, č. reg. záznamu 12 označený ako „*SLSP\_CD\_nahrávky*“.

### **Prepis Zvukového záznamu BB:**

Člen dohliadacieho tímu požiadal zamestnanca účastníka konania o informácie ohľadne otvorenia osobného účtu. Zamestnanec účastníka konania ponúkol účet ponúkaný účastníkom konania s podmienkami, ktoré ak klient dodrží, mesačný poplatok za účet bude 0,- Eur. Člen dohliadacieho tímu uviedol, že počul o nejakom inom účte a spýtal sa zamestnanca účastníka konania na účet, ktorý videl v reklame. Zamestnanec

účastníka konania opätovne poukázal na účet účastníka konania, pri ktorom, ak klient splní tri podmienky, výška mesačného poplatku za účet je nula Eur.

Člen dohliadacieho tímu: „...ale eeah teraz bola dáka reklama eeahm na...“

Zamestnanec účastníka konania: „To je ten účet zadarmo.“

Člen dohliadacieho tímu: „To je ten eeahm ale tam boli myslím nejaké podmienky aj eeah sa museli splniť.“

Zamestnanec účastníka konania: „Nooo to myslíte asi čo som vravela, že ten osobný účet čo máme reklamu naň myslíte...“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno“

Zamestnanec účastníka konania: „To je osobný účet a máte ho možnosť mať zadarmo...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhh“

Zamestnanec účastníka konania: „Pokiaľ vlastne sú tam tie tri trvalé príkazy zadané z účtu.“

Člen dohliadacieho tímu: „Ale toto myslím, že nebolo nijako podmienené takýmito vecami.“

Zamestnanec účastníka konania: „No inú reklamu nemáme na účet.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhh neviem či to bola Vaša vyslovene reklama Slovenskej sporiteľni alebo...“

Zamestnanec účastníka konania: „...mhhh potom sú účty, kde je bez poplatku ten účet ale tam vlastne musíte mať príjem pod štyristo Euro.“

Člen dohliadacieho tímu: „Ale tam bolo aj nad štyristo asi nie?“

Zamestnanec účastníka konania: „Eeemh“ (vyjadrenie negatívnej odpovede)

Člen dohliadacieho tímu: „Nebolo tam nad štyristo?“

Zamestnanec účastníka konania: „Eeehm.“ (vyjadrenie negatívnej odpovede)

Člen dohliadacieho tímu: „Mhh“

Zamestnanec účastníka konania: „Nie, nie. To je to čo vlastne vláda stanovila...“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno, áno“

Zamestnanec účastníka konania: „...že pokiaľ máte príjem pod štyristo euro a nemáte účet v inej banke otvorený...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh“

Zamestnanec účastníka konania: „...tak vtedy môžete mať tento bezpoplatkový.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh“

Zamestnanec účastníka konania: „Ale tam v ňom je len karta.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh“

Zamestnanec účastníka konania: „Hej, že neni tam operácia navyiac čo sa týka sporenia alebo keby ste chceli nepovolené teda povolené prečerpanie.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh. Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Čiže to tam nie je.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh. Čiže tam už nad tých štyristo nie je.“

Zamestnanec účastníka konania: „Eeemh...“ (vyjadrenie negatívnej odpovede)

Člen dohliadacieho tímu: „Potom tak len do štyristo.“

Zamestnanec účastníka konania: „...Nie je lebo nespĺňate tú podmienku stanovenúúúú zákonom vlastne.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh“.

Následne zamestnanec účastníka konania uviedol opätovne podmienky pre získanie účtu účastníka konania bez poplatku. Člen dohliadacieho tímu sa spýtal, čo potrebuje pre zriadenie účtu účastníkom konania. Následne si člen dohliadacieho tímu vypýtal písomné informácie o produktoch účastníka konania.

Člen dohliadacieho tímu (zvukový záznam BB čas 06:01): „**A k tomuuu čo sme sa bavili...to...o tom**“

Zamestnanec účastníka konania: „**K tomu nemáme nič**“

Člen dohliadacieho tímu: „**K tomu nemáte nič?**“

Zamestnanec účastníka konania: „**To čo myslíte zákonný...**“

Člen dohliadacieho tímu: „**Áno**“

Zamestnanec účastníka konania: „**...hej? K tomu nemáme nič. Tuto máte tie tri kroky. Väčšinou tieto sú.**“

Následne, po uvedení skutočností zamestnancom účastníka konania, že je ľahké splniť podmienky pre získanie účtu účastníka konania bez poplatku, bol ukončený nákupný rozhovor medzi členom dohliadacieho tímu a zamestnancom účastníka konania.

## **2.6. Skutkový stav kontrolného zaobstarávania finančných služieb pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania: Námestie osloboditeľov 949, 071 01 Michalovce**

Dňa 08.03.2016 na základe udeleného poverenia vykonal člen dohliadacieho tímu dohľad pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania, Námestie osloboditeľov 949, 071 01 Michalovce.

Člen dohliadacieho tímu vstúpil do pobočky účastníka konania a viedol rozhovor so zamestnancom účastníka konania. Člen dohliadacieho tímu zaznamenával rozhovor pri kontrolnom zaobstaraní finančných služieb pod utajenou identitou formou zvukového záznamu na diktafón. Zvukový záznam z tohto rozhovoru je označený „1710-2016\_SLSP\_Nám. osloboditeľov\_MI\_AT\_20160308.wav“ (ďalej v texte len „**zvukový záznam MI**“) a je súčasťou spisu o dohľade na mieste pod utajenou identitou. Veľkosť zvukového záznamu predstavuje 77 041 664 bajtov a dĺžka zvukového záznamu je 14 minút a 33 sekúnd. Zvukový záznam je založený v spise č. OFS-1710/2016, č. reg. záznamu 12 označený ako „**SLSP\_CD\_nahrávky**“.

### **Prepis Zvukového záznamu MI:**

Člen dohliadacieho tímu požiadal zamestnanca účastníka konania o informácie o účte, ktorý má otvorený u účastníka konania a platí vysoké poplatky. Zamestnanec účastníka konania sa spýtal, či má člen dohliadacieho tímu otvorený účet aj v inej banke. Člen dohliadacieho tímu povedal, že má aj iný účet, no ak je možnosť, tak by chcel mať len jeden za nízky poplatok. Zamestnanec účastníka konania reagoval: „**...lebo rozmýšľam, že existuje aj ten základný účet, lenže to nesmiete mať účet v inej banke**“ (zvuková nahrávka MI 02:25). Člen dohliadacieho tímu povedal, že by si účet v inej banke zrušil, ak by to bolo u účastníka konania výhodné. Zamestnanec účastníka konania následne ponúkol osobný účet účastníka konania s výhodami a podmienkami, ktoré musí člen dohliadacieho tímu splniť, aby mal účet zadarmo alebo so zníženým poplatkom. Člen dohliadacieho tímu sa uistil, že účet zadarmo by mal jedine vtedy, ak by splnil tri podmienky dané bankou. Zamestnanec účastníka konania povedal, že iný účet bez poplatkov sa nedá otvoriť. Zamestnanec účastníka konania uviedol, že účet bez poplatku bude mať klient vtedy, ak si bude regulovať a dodržiavať podmienky osobného účtu účastníka konania. Člen dohliadacieho tímu sa aj napriek tomu opätovne spýtal na možnosť mať nejaký iný účet zadarmo bez splnenia podmienok osobného účtu účastníka konania.

Člen dohliadacieho tímu (zvukový záznam MI čas 06:17): „*Mhhh. Ale taký, že zdarma úplne...*“

Zamestnanec účastníka konania: „*No tak jedine, že Vám urobím...*“

Člen dohliadacieho tímu: „*...každý mesiac*“

Zamestnanec účastníka konania: „*...ale tak eeeh urobím Vám no dá sa len to jeee...to je ten základný bankový produkt.*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Áno*“

Zamestnanec účastníka konania (zvukový záznam MI čas 06:26): „*Aaa mzda nesmie byť do nad štyristo eur.*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Mhhh. Tak u mňa nie je.*“

Zamestnanec účastníka konania: „*A nesmiete mať účet v inej banke.*“

Člen dohliadacieho tímu: „*No tak zruším to nie je problém.*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Čiže tak by sa to dalo.*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Mhhh*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Ale zase pozor, lebo tieeee úč...pani (zamestnanec účastníka konania povedal priezvisko člena dohliadacieho tímu) toto máte spoločný vklad.*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Mhhh*“

Zamestnanec účastníka konania: „*To znamená, že tu máte eeehm dvaja majitelia ste*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Ale ja by som dala by sa, že by som si vytvorila...Nooo. Tak dobre*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Dá sa. A keď chcete mať sama svoj účet...*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Mhhh*“

Zamestnanec účastníka konania: „*...tak ehhh (nezrozumiteľná časť nahrávky prekrývanie dvoch slov členky dohliadacieho tímu a zamestnanca účastníka konania)...tak hovorím, že ten základný bankový produkt, že keby ste mala zdarma musíte mať eeh mzdu do do štyristo. Dobre?*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Áno, áno to mám. Mh*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Eeeh nesmiete mať účet v inej banke...*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Áno to zruším...*“

Zamestnanec účastníka konania: „*...To je podmienka...*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Mhh*“

Zamestnanec účastníka konania: „*...To znamená, že by ste musela zrušiť...*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Mhh*“

Zamestnanec účastníka konania: „*...vyrovnať tam...*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Áno*“

Zamestnanec účastníka konania: „*...aaa tak si môžete otvoriť ten základný bankový produkt.*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Mhh*“

Zamestnanec účastníka konania(zvukový záznam MI čas 07:13): „*Ale ten základný bankový produkt eeehm tam zase nedá sa takto používať ako tento osobný.*“

Člen dohliadacieho tímu: „*A kvôli čomu?*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Lebo napríklad nedajú sa tam zriadiť také veci jak je sporiaci účet, povolené prečerpanie a tak.*“

Člen dohliadacieho tímu (zvukový záznam MI čas 07:27): „*Mhh, ale také, že interenetbanking platiť napríklad toto sa dá.*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Budete platiť za tie služby.*“

Člen dohliadacieho tímu: „*No to som...Aha, že sa platí...*“

Zamestnanec účastníka konania: „*...Budete platiť*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Mhhmhhmhh*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Hej takže...*“

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

Zamestnanec účastníka konania: „*...Tam je štandardne sadzobník poplatkov...*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Dobre*“.

Následne zamestnanec účastníka konania uviedol podmienky získania účtu účastníka konania bez poplatku. Člen dohliadacieho tímu si následne vypýtal informácie v listinnej podobe.

Člen dohliadacieho tímu: „*Dobre ja si to rozmyslím len keby ste mali dajaké eeeah...letáčky ku tomu.*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Eeeah letáček Vám neaký dám...*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Mhhh.*“

Zamestnanec účastníka konania: „*...ale ešte je taká možnosť, že pokiaľ chodíte na našu webovú stránku, takisto...*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Mhhh.*“

Zamestnanec účastníka konania: „*...môžete si tam...*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Dobre*“

Zamestnanec účastníka konania: „*...tam je to všetko.*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Mhhh*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Ale dám Vám dačo hej?*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Bud'te taká láskavá hej, lebo lepšie keď.*“

Zamestnanec účastníka konania odovzdal členovi dohliadacieho tímu len leták k osobnému účtu účastníka konania, a opäť hovoril o podmienkach osobného účtu účastníka konania s podmienkami, ktoré musí člen dohliadacieho tímu splniť.

## **2.7. Skutkový stav kontrolného zaobstarávania finančných služieb pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania: Mierová 271, 072 22 Strážske**

Dňa 08.03.2016 na základe udeleného poverenia vykonal člen dohliadacieho tímu dohľad pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania, Mierová 271, 072 22 Strážske.

Člen dohliadacieho tímu vstúpil do pobočky účastníka konania a viedol rozhovor so zamestnancom účastníka konania. Člen dohliadacieho tímu zaznamenával rozhovor pri kontrolnom zaobstaraní finančných služieb pod utajenou identitou formou zvukového záznamu na diktafón. Zvukový záznam z tohto rozhovoru je označený ako *1710-2016\_SLSP\_Mierová\_Strážske\_LB\_20160308.wav* (ďalej v texte len „**zvukový záznam ST**“) a je súčasťou spisu o dohľade na mieste pod utajenou identitou. Veľkosť zvukového záznamu predstavuje 24 813 568 bajtov a dĺžka zvukového záznamu je 4 minúty a 41 sekúnd. Zvukový záznam je založený v spise č. OFS-1710/2016, č. reg. záznamu 12 označený ako „*SLSP\_CD\_nahrávky*“.

### **Prepis Zvukového záznamu ST:**

Člen dohliadacieho tímu požiadal zamestnanca účastníka konania o informácie ohľadne otvorenia bežného účtu pre svoju mamu, ktorá je dôchodkyňa a má zdravotné problémy. Člen dohliadacieho tímu ďalej uviedol, že počul v médiách o účte zadarmo. Člen dohliadacieho tímu si vypýtal informácie.

Člen dohliadacieho tímu (zvukový záznam ST čas 01:27): „*Táá je na dôchodku a má zdravotné problémy tak mňa poslala. A nejaké informácie...*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Mhhh*“

Člen dohliadacieho tímu: „*...by ste k tomu mohli dať?*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Sekundu.*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Nech si domá po prípadéé preštudujeméé...*“

Zamestnanec účastníka konania: „*...no my ako nemáme akooo eah...*“

Člen dohliadacieho tímu: „*...alééé to je pravda hej, že to je nulá Eur.*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Ked' máááá eah do štyristo eura...*“

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

Zamestnanec účastníka konania: „*ten dôchodok...*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Hej*“

Zamestnanec účastníka konania: „*tak. Ale ak by niečo prišlo naviac, hej môže sa stať, že to banka prefinancuje a preklopí to ako pod nespožítový účet hej...*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Mhh*“

Následne zamestnanec účastníka konania uviedol podrobnosti o účte senior, ktorý poskytuje účastník konania. Následne sa opätovne člena dohliadacieho tímu spýtal na listinné informácie k základnému bankovému produktu.

Člen dohliadacieho tímu (zvukový záznam ST čas 02:20): „*Dobre. A dajaké písomné informácie k tomu?*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Eeah k tomu základnému bankovému produktu...*“

Člen dohliadacieho tímu: „*...že by sme preštudovali...*“

Zamestnanec účastníka konania: „*...nie je...*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Mhh*“

Zamestnanec účastníka konania: „*...ako nič. Nie nemáme k tomu...*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Ale také nejaké keby som si zobrala...*“

Zamestnanec účastníka konania: „*...základnému bankovému produktu.*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Mhh*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Nie sú letáky.*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Dobre*“

Následne bolo členovi dohliadacieho tímu popísané čo potrebuje predložiť matka člena dohliadacieho tímu pre uzatvorenie platobného účtu senior. Následne bol nákupný rozhovor ukončený.

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

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

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

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

Podľa ustanovenia § 8 ods. 1 ZOS: „*Obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak*

zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k

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

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

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

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

Podľa ustanovenia § 35e ods. 2 Zákona o dohľade: „Národná banka Slovenska je aj v rámci vykonávania svojej pôsobnosti v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov príslušná ako predbežnú otázku posudzovať nekalé obchodné praktiky dohliadaných subjektov a

*neprijateľné podmienky v zmluvách o poskytnutí finančnej služby; týmto nie je dotknuté ustanovenie § 2 ods. 3 a § 24 ods. 10.“*

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

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

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

Z uvedeného je možné uviesť, že priemerným spotrebiteľom je spotrebiteľ, ktorý je v rozumnej miere dobre informovaný, vnímavý a obozretný, pri zohľadnení sociálnych, kultúrnych a jazykových faktorov. Zároveň sa pojem priemerného spotrebiteľa nezakladá na štatistickom zistení, ale výlučne na individuálnom posúdení typickej reakcie priemerného spotrebiteľa v konkrétnom prípade kompetentným vnútroštátnym orgánom na základe vlastnej úvahy, so zreteľom na judikatúru Súdneho dvora (recitál 18 Smernice 2005/29).

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

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



podmienok.“ V rámci skupiny sociálne znevýhodnených spotrebiteľov je pritom možné rozumne predpokladať (nie bez výnimky, ale vo všeobecnosti) nižší stupeň vzdelanostnej úrovne, nižšiu mieru obozretnosti a informovanosti.

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

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

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

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

- Skutočnosť, že k vytýkanému správaniu obchodníka došlo iba raz a že sa dotýkalo iba jediného spotrebiteľa, nie je relevantná pre možnosť posúdenia obchodnej praktiky ako nekalej. Tak definície uvedené v článku 2 písm. c) a d), článku 3 ods. 1 a článku 6 ods. 1 Smernice o nekalých obchodných praktikách, ako ani táto Smernica posudzovaná v celku, neobsahujú nič, čo by nasvedčovalo tomu, že konanie obchodníka alebo opomenutie konania musí mať opakovanú povahu, alebo sa musí týkať viac ako jedného spotrebiteľa.
- Pre posúdenie obchodnej praktiky ako nekalej nie je relevantná údajne neúmyselná povaha správania, ako ani vznik škody na strane spotrebiteľa. Článok 11 Smernice o nekalých obchodných praktikách výslovne stanovuje, že uplatnenie opatrení prijatých členskými štátmi na účely boja proti nekalým obchodným praktikám je nezávislé od úmyslu či nedbanlivosti, ani od skutočnej škody na strane spotrebiteľa.
- Ako vyplýva z použitia pojmu „spôsobilá“, článok 6 Smernice o nekalých obchodných praktikách má v zásade preventívny charakter, čím na účely uplatňovania tohto článku postačuje, ak obchodník poskytne objektívne nepravdivú informáciu, ktorá môže nepriaznivo ovplyvniť rozhodnutie spotrebiteľa.
- Cieľ sledovaný Smernicou o nekalých obchodných praktikách, ktorý spočíva v plnej ochrane spotrebiteľov pred praktikami tohto druhu, vychádza zo skutočnosti, že spotrebiteľ sa voči obchodníkovi nachádza v znevýhodnenom postavení, pokiaľ ide o úroveň informovanosti, keďže sa musí považovať za hospodársky slabšieho a právne menej skúseného ako jeho zmluvný partner (pozri rozsudok *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs*, C-59/12, EU:C:2013:634, bod 35). Vzhľadom na predchádzajúce úvahy musí byť teda tvrdenie obchodníka, že si spotrebiteľ

v prejednávanej veci sám mohol zadovážiť správnu informáciu, považované za irelevantné.

Počas výkonu dohľadu na mieste pod utajenou identitou v rámci kontrolných zaobstarávaní finančných služieb v rôznych pobočkách účastníka konania boli zistené porušenia právnych predpisov účastníka konania, ktorý sa dopustil nekalých obchodných praktík v rozpore s ustanovením § 4 ods. 2 písm. c) ZOS a porušení ustanovenia § 27c ods. 16 ZoB a ustanovenia § 27d ods. 23 ZoB tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Orgán dohľadu poukazuje na skutočnosť, že účastník konania využil svoje zákonné právo a podal odpory proti rozkazom o uložení sankcie. Niektoré časti obsahujú totožné vyjadrenie účastníka konania a z tohto dôvodu orgán dohľadu zaujme k totožným častiam odporov podaných účastníkom konania spoločné vyjadrenie v tejto časti rozhodnutia. Osobitosti jednotlivých podaných odporov účastníka konania budú rozobraté pri odôvodnení toho ktorého porušenia účastníka konania.

#### K časti I. odporov podaných účastníkom konania (vo všetkých odporoch proti rozkazom o uložení sankcie)

V časti I. všetkých podaných odporov účastník konania uvádza, že v rámci protokolu boli účastníkovi konania uložené opatrenia na odstránenie a nápravu zistených nedostatkov, pričom účastník konania uložené opatrenia riadne a včas splnil o čom informoval orgán dohľadu dňa 19.07.2016.

Následne účastník konania konštatoval, že s odstupom času mu boli doručené rozkazy o uložení sankcie za tie isté nedostatky, za ktoré už bola, podľa názoru účastníka konania, sankcia orgánom dohľadu uložená vo forme opatrenia na odstránenia a nápravu zistených a zo strany účastníka konania splnená. Podľa názoru účastníka konania orgán dohľadu uložením sankcie formou rozkazu o uložení sankcie opätovne rozhodoval orgán dohľadu o veci, o ktorej už bolo raz rozhodnuté a v ktorej bolo uložené opatrenie, pričom podľa názoru účastníka konania orgán dohľadu rozkazmi o uložení sankcie účastníka konania opakovane sankcionoval účastníka konania za nedostatky zistené v rámci toho istého dohľadu, ktorý bol ukončený riadnym splnením uloženého opatrenia bez toho, aby boli vo veci zistené ďalšie nové nedostatky, prípadne, že by boli zistené nedostatky pri plnení uloženého opatrenia. Takýmto konaním sa podľa názoru účastníka konania popiera akákoľvek právna istota na strane dohliadaného subjektu, ktorý je podľa názoru účastníka konania týmto konaním opätovne vystavený opakovanému postihu zo strany orgánu dohľadu za rovnakú vec.

Účastník konania má za to, že dohľad OFS-1710/2016 bol ukončený uložením opatrenia a jeho riadnym splnením, pričom účastník konania poukázal na to, že orgán dohľadu uložil účastníkovi konania tento druh sankcie, účastník konania nepodal žiadne námietky a splnením povinnosti uloženej v opatrení považoval účastník konania vec za uzavretú.

Ďalej účastník konania uviedol, že pokiaľ bol raz dohľad platne ukončený uložením opatrenia na nápravu, nie je možné uložiť s odstupom času v danej veci opakovane ďalšiu sankciu, pokiaľ zo strany účastníka konania nedošlo k nesplneniu uloženého opatrenia alebo k opakovanému porušovaniu aj po uložení opatrenia, nakoľko oprávnenie orgánu dohľadu udeliť sankciu formou uloženého opatrenia alebo pokuty je v príslušných ustanoveniach

Zákona o dohľade formulované alternatívne, nie kumulatívne, pričom platí zásada „*ne bis in idem*„.

### Vyjadrenie orgánu dohľadu k podanej námietke účastníka konania

Orgán dohľadu poukazuje na ustanovenie § 2 ods. 10 Zákona o dohľade, „*Dohľadom na mieste je získavanie informácií a podkladov o skutočnostiach, ktoré sa týkajú dohliadaného subjektu a jeho činnosti alebo iných osôb, ktorých postavenie, obchody alebo iná činnosť súvisí s dohliadaným subjektom, spravidla priamo u dohliadaného subjektu alebo od jeho zamestnancov, ako aj vyhodnocovanie takto získaných informácií a podkladov; takto získané informácie a podklady možno použiť aj na účely konaní vedených Národnou bankou Slovenska. Dohľadom na mieste však nie je získavanie a vyhodnocovanie informácií a podkladov na mieste postupom Národnej banky Slovenska v konaní vedenom Národnou bankou Slovenska podľa § 12 až 34 tohto zákona a podľa osobitných predpisov.*“.

Z vyššie uvedeného ako aj zo systematiky Zákona o dohľade je zrejmé, že dohľad na mieste (ustanovenie § 6 až 11 Zákona o dohľade) a konanie vo veciach dohľadu (§ 12 až 34a Zákona o dohľade) sú dva rozličné postupy orgánu dohľadu pri dohľade nad finančným trhom.

Orgán dohľadu poukazuje na ustanovenie § 8 ods. 3 písm. d) Zákona o dohľade „*Osoby poverené výkonom dohľadu sú pri výkone dohľadu na mieste povinné ak je to potrebné, určiť a písomne oznámiť dohliadanému subjektu lehoty, v ktorých je dohliadaný subjekt povinný prijať a splniť svoje opatrenia na odstránenie a nápravu nedostatkov zistených pri dohľade na mieste a príčin ich vzniku a predložiť Národnej banke Slovenska písomné správy o prijatých opatreniach a o splnení prijatých opatrení, pričom ak protokol o vykonanom dohľade na mieste obsahuje aj odporúčania na zlepšenie činnosti dohliadaného subjektu, osoby poverené výkonom dohľadu môžu určiť a písomne oznámiť dohliadanému subjektu aj lehotu, v ktorej je dohliadaný subjekt povinný predložiť Národnej banke Slovenska písomný plán opatrení prijatých k odporúčaniam na zlepšenie činnosti dohliadaného subjektu a písomné správy o splnení týchto opatrení; lehoty podľa tohto ustanovenia môže Národná banka Slovenska z objektívneho dôvodu určiť alebo zmeniť aj po skončení dohľadu na mieste,*“.

Podľa ustanovenia § 8 ods. 3 písm. d) Zákona o dohľade majú osoby poverené výkonom dohľadu na mieste:

- oznámiť lehotu dohliadanému subjektu, v ktorých je dohliadaný subjekt povinný prijať a splniť svoje opatrenia na odstránenie a nápravu nedostatkov zistených pri dohľade na mieste a príčin ich vzniku a predložiť orgánu dohľadu písomné správy o prijatých opatreniach a o splnení prijatých opatrení, pričom ak protokol o vykonanom dohľade na mieste obsahuje aj odporúčania na zlepšenie činnosti dohliadaného subjektu,
- určiť a písomne oznámiť dohliadanému subjektu aj lehotu, v ktorej je dohliadaný subjekt povinný predložiť Národnej banke Slovenska písomný plán opatrení prijatých k odporúčaniam na zlepšenie činnosti dohliadaného subjektu a písomné správy o splnení týchto opatrení.

Podľa ustanovenia § 9 ods. 2 Zákona o dohľade „*Dohliadaný subjekt je povinný vytvárať vhodné materiálne a technické podmienky na výkon dohľadu na mieste bezodkladne, najneskôr však v lehote podľa § 8 ods. 3 písm. d), prijať a splniť svoje opatrenia na odstránenie a nápravu nedostatkov zistených pri dohľade na mieste a príčin ich vzniku, ako aj*

po prijatí týchto opatrení a tiež po splnení týchto opatrení o tom bezodkladne predložiť písomné správy Národnej banke Slovenska.“.

V § 9 ods. 2 Zákona o dohľade je ustanovená povinnosť dohliadaného subjektu prijať a splniť svoje opatrenia na odstránenie a nápravu nedostatkov zistených pri dohľade na mieste, t.z. opäť sa jedná len o opatrenia, ktoré si nastaví samotný dohliadaný subjekt na základe vlastného uváženia. V prípade, ak ich však dohliadaný subjekt odmietne prijať, v rámci dohľadu na mieste nemá orgán dohľadu možnosť autoritatívne nariadiť vykonanie prijatých opatrení, a to vzhľadom k nasledovným skutočnostiam.

Z právnej úpravy Zákona o dohľade je zrejmé, že účelom výkonu dohľadu na mieste nie je rozhodovanie o právach, právom chránených záujmoch a povinnostiach dohliadaného subjektu. Dohľad na mieste, ktorého výsledkom je protokol o vykonanom dohľade, predstavuje jednu z kompetencií orgánu dohľadu, ktorá však predstavuje diametrálne odlišný postup orgánu dohľadu od administratívneho konania, akým je napr. konanie o rozklade, resp. konanie o uložení sankcie, ktoré má povahu rozhodovacieho procesu a jeho výsledkom je vydanie rozhodnutia (§ 12 až 34 Zákona o dohľade).

Zákonná definícia dohľadu na mieste (§ 2 ods. 10 Zákona o dohľade) nespĺňa znaky zákonnej definície administratívneho konania a jeho výsledkom nie je vydanie individuálneho správneho aktu ani normatívneho správneho aktu, a to ani rozhodnutia, ani opatrenia.

Osoby poverené výkonom dohľadu nevydávajú v rámci výkonu dohľadu vo verejnej správe rozhodnutia, ktoré možno posúdiť ako individuálny správny akt hmotnoprávnej povahy. Tieto osoby vyhotovujú s poukazom na ustanovenie § 8 ods. 3 písm. c) zákona č. 747/2004 Z. z. písomný protokol o vykonanom dohľade (prípadne priebežný alebo čiastkový protokol), ktorý predstavuje formalizovaný záznam o výsledku vykonaného dohľadu na mieste. Obsahom protokolu o vykonanom dohľade je opis skutkového stavu a nedostatkov zistených pri vykonanom dohľade, ktoré môžu (teda nemusia) viesť k tomu, že orgán dohľadu začne vo vzťahu k týmto konanie o uložení sankcie.

Ako vyplýva z ustanovenia § 2 ods. 10 Zákona o dohľade, podklady získané pri dohľade na mieste a popísané, prípadne zhrnuté v protokole o vykonanom dohľade na mieste možno využiť v administratívnom konaní podľa ustanovenia § 12 až 34 Zákona o dohľade. Toto ustanovenie však súčasne zdôrazňuje v druhej vete rozdiel medzi dohľadom na mieste a získavaním a vyhodnocovaním informácií a podkladov v administratívnom konaní.

Orgán dohľadu poukazuje na skutočnosť, že sankcie pre porušenie práv alebo povinností v oblasti ochrany finančného spotrebiteľa sú uvedené v ustanovení § 35f Zákona o dohľade, pričom účastníkovi nebola rozhodnutím orgánu dohľadu za skutky popísané vo výroku tohto rozhodnutia uložená sankcia, ale len uložená lehota na prijatie a splnenie svojich vlastných opatrení na odstránenie a nápravu nedostatkov zistených pri dohľade na mieste podľa ustanovenia § 9 ods. 2 Zákona o dohľade. Orgán dohľadu môže autoritatívne nariadiť vykonanie opatrení na odstránenie a nápravu nedostatkov zistených pri dohľade na mieste len v sankčnom konaní, teda postupom v súlade s ustanovením § 12 až 34 Zákona o dohľade.

Vzhľadom k vyššie uvedeným skutočnostiam je preukázané, že účastník konania nesprávne uvádza, že orgán dohľadu opätovne sankcionuje účastníka konania aj po splnení opatrení na nápravu zistených nedostatkov vykonaným dohľadom na mieste, keďže predmetné ustanovenie nie je sankciou.

Orgán dohľadu poukazuje na skutočnosť, že účastník konania dobrovoľne upustil od protiprávneho konania, čo orgán dohľadu zohľadnil pri ukladaní sankcie čo je zrejme z odôvodnenia tohto rozhodnutia. Ak by orgán dohľadu upustil od sankčného konania, v prípade zistených nedostatkov pri vykonanom dohľade, ktoré by dohliadaný subjekt následne po vykonaní dohľadu napravil, takýto postup orgánu dohľadu by mohol viesť k tomu, že sankcie by stratili preventívnu povahu z dôvodu, že dohliadané subjekty by mohli účelovo postupovať v rozpore so platnými právnymi predpismi až do momentu, kým porušenia predpisov zistí orgán dohľadu, pričom následne by nedostatky len napravili a neboli by za ne sankcionované.

Z vyššie uvedených skutočností je zrejme, že vydaním rozkazu o uložení sankcie alebo rozhodnutia o uložení sankcie v tomto prípade tak nemôže dôjsť k porušeniu zásady *ne bis in idem*, nakoľko voči účastníkovi konania dosiaľ nebolo vydané iné právoplatné ani neprávoplatné rozhodnutie pre rovnaké skutky ako sú uvedené v tomto rozhodnutí, ani nebola právoplatne či neprávoplatne uložená sankcia pre rovnaké skutky.

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

Orgán dohľadu poukazuje na skutočnosť, že dohľad na mieste bol v predmetnej veci skončený v súlade s ustanovením § 10 ods. 5 Zákona o dohľade dňa 25. júla 2016 z dôvodu, že účastník konania námietky proti protokolu nepodal a márne mu uplynula lehota na podanie námietok dňa 25. júla 2016. Vzhľadom k týmto skutočnostiam považuje orgán dohľadu za nesprávny záver účastníka konania, že dohľad na mieste bol platne ukončený uložením opatrenia na nápravu.

#### K časti II. odporov podaných účastníkom konania (vo všetkých odporoch proti rozkazom o uložení sankcie)

V časti II. odporov účastník konania uvádza, že je sankcionovaný pokutami za rovnaký nedostatok zistený na rôznych pobočkách účastníka konania v rovnakom čase.

Súčasne účastník konania poukázal na skutočnosť, že pobočky účastníka konania sú len organizačnými zložkami bez právnej subjektivity, pričom ak orgán dohľadu zistil určitý nedostatok v postupe alebo konaní viacerých pobočiek účastníka konania, ktoré spočívalo v rovnakom faktickom pochybení vo vzťahu k účastníkovi konania ide o pochybenie v jednej a tej istej veci.

Následne sa účastník konania odvolával na skutočnosť, že dohľad OFS-1710/2016 je len jeden dohľad, dohliadaným subjektom je len jeden právny subjekt a preto ustanovenie o maximálnom strope sankcie nie je možné vykladať tak, že sa má uplatniť samostatne na

každý jeden výskyt toho istého nedostatku na rôznych pobočkách účastníka konania, ale má sa uplatniť kumulatívne vo vzťahu k jednému subjektu a jedinému druhu nedostatku zisteného v rámci dohľadu. Z tohto dôvodu mal účastník konania za to, že orgán dohľadu nebol oprávnený v rámci každého jednotlivého organizačného útvaru účastníka konania uložiť pokutu vo forme 7 samostatných pokút.

#### Vyjadrenie orgánu dohľadu k podanej námietke účastníka konania

Orgán dohľadu nepovažuje za relevantné pre rozhodnutie sa k tejto námietke účastníka konania vyjadrovať, nakoľko argument účastníka konania sa týkal rozkazov o uložení sankcie, ktoré boli podaním odporov *ex lege* (§ 35c ods. 4 Zákona o dohľade) zrušené a orgán dohľadu vydáva nové rozhodnutie, ktoré ukladá jedinú úhrnnú sankciu za všetky nedostatky uvedené vo výroku tohto rozhodnutia, a to podľa pravidiel explicitne ustanovených Zákonom o dohľade, konkrétne v ustanovení § 35h ods. 3 Zákona o dohľade.

#### K časti III. odporov podaných účastníkom konania (vo všetkých odporoch proti rozkazom o uložení sankcie)

V časti III. odporov účastník konania uvádza, že poskytuje legislatívne účty, má ich v ponuke produktov a tieto účty bez obmedzení a dodatočných prekážok poskytuje. Účastník konania poukázal na skutočnosť, že v období od 01. februára 2016 do konca júla 2017 účastník konania otvoril 798 nových legislatívnych účtov a 2.636 účtov iného typu bolo preradených na legislatívne účty.

Účastník konania poukázal aj na krátkosť času medzi účinnosťou zákonnej povinnosti poskytovať produkty, pričom účastník konania považuje za ospravedliteľné, že pri poskytovaní detailných informácií o produktoch, ktoré sa v danom období ešte len začínali predávať, nevedel zamestnanec účastníka konania úplne pohotovo poskytnúť úplnú a komplexnú informáciu. Účastník konania poukázal na skutočnosť, že väčšina zamestnancov účastníka konania poskytla informácie správne, resp. že prípadne nezrovnalosti sa vyskytovali vždy v súvislosti s iným parametrom/podmienkou poskytnutia legislatívneho účtu a žiaden zo zamestnancov účastníka konania neodoprel kontrolórovi prístup k tomuto typu účtu.

Z tohto dôvodu účastník konania požadoval od orgánu dohľadu, aby orgán dohľadu zohľadnil aj tento fakt, ktorý orgán dohľadu nezohľadnil v rozkaze o uložení sankcie.

#### Vyjadrenie orgánu dohľadu k podanej námietke účastníka konania

Orgán dohľadu k námietke účastníka konania, ktorou účastník konania poukazuje na skutočnosť, že uzatvoril 798 nových legislatívnych účtov a 2.636 účtov preradil na legislatívne účty v období od 01. februára 2016 do konca júla 2017 uvádza, že orgán dohľadu nevytýka účastníkovi konania, že by v rámci svojej činnosti neposkytoval legislatívne účty. Orgán dohľadu poukazuje na skutočnosť, že vytýkané jednotlivé porušenia sa týkajú nedostatkov v ktorých boli zistené objektívne nesprávne alebo viacvýznamovo podané informácie o hlavných znakoch legislatívnych účtov, a to podmienok získania takého účtu, ako aj rozsahu bankových služieb obsiahnutých v legislatívnych účtoch. Ďalšia časť jednotlivých porušení sa týkala poskytovania zákonnej povinnosti poskytovať informácie o legislatívnych účtoch v písomnej forme alebo vo forme trvanlivého média. Informačnú povinnosť si účastník konania splnil len ústne čo orgán dohľadu zohľadnil pri ukladaní

sankcie v tomto rozhodnutí, avšak si túto povinnosť nesplnil riadne v prípadoch postihovaných v tomto rozhodnutí.

Orgán dohľadu ku námietke účastníka konania, ktorá sa týkala krátkosti času medzi účinnosťou právnej úpravy a vykonaním dohľadu na mieste pod utajenou identitou uvádza, že táto skutočnosť nezabavuje účastníka konania zodpovednosti postupovať v súlade s platnými právnymi predpismi. Orgán dohľadu poukazuje na skutočnosť, že zákon č. 405/2015 Z. z., ktorým došlo k novelizácii ustanovenia § 27c ZoB a doplneniu ustanovenia § 27d ZoB, bol prijatý dňa 10. novembra 2015 a účinným sa stal 01. januára 2016.

Orgán dohľadu poukazuje na skutočnosť, že prvé kontrolné zaobstaranie vykonané v rámci dohľadu na mieste pod utajenou identitou, bolo uskutočnené dňa 18. februára 2016. Z tohto dôvodu má orgán dohľadu za preukázané, že orgán dohľadu vykonal dohľad pod utajenou identitou v čase účinnosti právnych predpisov, kedy bol účastník konania povinný si plniť svoje povinnosti riadne v súlade so zákonom. Z tohto dôvodu orgán dohľadu krátkosť času nezohľadňoval ani pri ukladaní sankcie rozkazmi a ani v tomto rozhodnutí. Orgán dohľadu zohľadnil skutočnosť, že sa jedná o jednotlivé porušenie právnych predpisov a nie o porušenie systémového charakteru.

Orgán dohľadu považuje námietku účastníka konania, že žiaden zo zamestnancov účastníka konania neodoprel kontrolórovi prístup k legislatívneho účtu za irelevantnú. Orgán dohľadu opätovne zdôrazňuje, že účastník konania nebol sankcionovaný samotnými rozkazmi o uložení sankcie a ani týmto rozhodnutím za to, že by neposkytoval v rámci svojej činnosti legislatívne účty.

Z tohto dôvodu orgán dohľadu nepovažuje námietku účastníka konania týkajúcu sa krátkosti času medzi účinnosťou právnej úpravy legislatívnych účtov a vykonaním kontrolného zaobstarania za irelevantnú nemajúcu vplyv na konanie vo veci samej.

K časti IV. odporov podaných účastníkom konania (odpor proti rozkazu o uložení sankcie NBS1-000-006-542; odpor proti rozkazu o uložení sankcie NBS1-000-006-546; odpor proti rozkazu o uložení sankcie NBS1-000-006-549; odpor proti rozkazu o uložení sankcie NBS1-000-006-550)

Účastník konania zastáva názor, že s konečnou platnosťou môže o nekalej obchodnej praktike rozhodnúť len výlučne súd s tým, že už na prvý pohľad účastníka konania sa konanie vymedzené v rozkaze kvalitatívne a ani kvantitatívne nepribližuje praktikám uvádzaných v prílohe 1 zák. č. 250/2007 Z. z., pričom podľa názoru účastníka konania nie je možné konanie zamestnanca účastníka konania v ojedinelom konkrétnom prípade, spôsobené chybným a zmätočným znením vyhlášky za žiadnych okolností považovať za nekalú obchodnú praktiku, pričom tiež nebol preukázaný úmysel zamestnanca účastníka konania uviesť spotrebiteľa do omylu.

Vyjadrenie orgánu dohľadu k podanej námietke účastníka konania

Orgán dohľadu s vyššie uvedeným tvrdením nesúhlasí. Orgán dohľadu poukazuje na vyššie uvedenú argumentáciu Súdneho dvora Európskej únie zo dňa 16. apríla 2015 vo veci C-388/13, Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság proti UPC Magyarország Kft, v zmysle ktorých je pri nekalej obchodnej praktike irelevantný úmysel správania ako aj skutočnosť, že k vytýkanému správaniu obchodníka došlo iba raz a že sa dotýkalo iba jediného spotrebiteľa.

Orgán dohľadu poukazuje na ustanovenie § 35e ods. 2 Zákona o dohľade podľa ktorého orgán dohľadu je v rámci vykonávania svojej pôsobnosti v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov príslušný ako predbežnú otázku posudzovať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné zmluvné podmienky a v súlade s ustanovením § 35f Zákona o dohľade ukladať za zistené nedostatky sankcie. Orgán dohľadu len pre úplnosť poukazuje aj na skutočnosť, že obdobnú právomoc rozhodovať o porušení zákazu používania nekalých obchodných praktík a neprijateľných zmluvných podmienkach, má aj Slovenská obchodná inšpekcia.

Vo vzťahu k vyjadreniu účastníka konania že „už na prvý pohľad účastníka konania sa konanie vymedzené v rozkaze kvalitatívne a ani kvantitatívne nepribližuje praktikám uvádzaných v prílohe 1 zák. č. 250/2007 Z. z.“ orgán dohľadu uvádza, že v prílohe 1 ZOS sú uvedené nekalé obchodné praktiky, ktoré sa za každých okolností považujú za nekalé, pričom sa jedná o prílohu, ktorá bola prevzatá so smernice 2005/29/ES v dôsledku jej transpozície. Pri predmetných nekalých obchodných praktikách postačuje orgánu dohľadu poukázať na skutočnosť, že nekalá obchodná praktika sa nachádza v prílohe 1 ZOS a následne nemusí uvádzať ďalšiu argumentáciu. Orgán dohľadu poukazuje na skutočnosť, že ani jednu nekalú obchodnú praktiku neodôvodňoval aplikáciou prílohy 1 ZOS, ale podradil ju pod jednotlivé odseky ustanovenia § 8 ZOS a pri odôvodňovaní nekalej povahy obchodných praktík posúdil všetky kritériá vyžadované predmetnými ustanoveniami. Z tohto dôvodu nemá relevanciu pre konanie takéto vyjadrenie účastníka konania.

Orgán dohľadu po vyporiadaní sa námietok účastníka konania v podaných odporoch k právnej kvalifikácii jednotlivých porušení uvádza nasledovné.

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

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

Orgán dohľadu v súlade s ustanovením § 35e ods. 2 Zákona o dohľade predbežne posúdil, že konanie účastníka konania uvedené v časti I.1. výroku tohto rozhodnutia napĺňa znaky nekalej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 8 ods. 1 písm. b) ZOS. Účastník konania sa dopustil použitia tejto nekalej obchodnej praktiky dvomi skutkami, pričom ku kvalifikácii orgán dohľadu uvádza nasledovné.

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



Podľa ustanovenia § 27d ods. 15 ZoB „Banka a pobočka zahraničnej banky sú povinné v rámci štandardného účtu poskytnúť bankové služby v mene euro v rozsahu a spôsobom ustanoveným všeobecne záväzným právnym predpisom, ktorý vydá ministerstvo; týmto všeobecne záväzným právnym predpisom sa ustanoví aj maximálna výška poplatku za štandardný účet.“.

Ustanovenie § 27d ods. 15 ZoB ustanovuje povinnosť banky a pobočky zahraničnej banky poskytovať bankové služby platobného účtu so základnými funkciami v rozsahu, ktorý ustanovila vyhláška č. 42/2016 Z. z.

Podľa ustanovenia § 1 písm. b) bod 3b vyhlášky č. 42/2016 Z. z. „V rámci platobného účtu so základnými funkciami sa poskytujú tieto bankové služby: neobmedzený počet platobných operácií v mene euro bezhotovostným prevodom finančných prostriedkov z platobného účtu alebo na platobný účet, úhradou vrátane trvalého príkazu na úhradu alebo inkasom vrátane trvalého príkazu na inkaso v rámci členských štátov Európskej únie prostredníctvom technických zariadení umožňujúcich vzdialený prístup k platobnému účtu“.

Podľa ustanovenia § 27d ods. 19 písm. c) ZoB „Oprávnená osoba môže vykonávať platobné operácie podľa § 5 písm. ae) druhého bodu v rámci členských štátov prostredníctvom technických zariadení umožňujúcich vzdialený prístup k platobnému účtu, ak tieto banka a pobočka zahraničnej banky poskytujú.“

Ustanovenie § 1 písm. b) bod 3b vyhlášky č. 42/2016 Z. z. ustanovuje rozsah služieb platobného účtu so základnými funkciami aj na platobné operácie prostredníctvom technických zariadení umožňujúcich vzdialený prístup k platobnému účtu. Požiadavku vzdialeného prístupu k platobnému účtu so základnými funkciami duplicitne zákonodarca ustanovil § 27d ods. 19 písm. c) ZoB s tým, že vzdialené prístupy musí banka alebo pobočka zahraničnej banky sprístupniť, ak ich poskytuje pri iných platobných účtoch.

Vzdialeným prístupom k účtu sú nie je len prístup z bankomatu, internetbanking, ale všetky možnosti vzdialeného prístupu k účtu. Požiadavku vzdialeného prístupu formou technického zariadenia k platobnému účtu spĺňajú aj mobilné aplikácie.

Prepis relevantnej časti Zvukového záznamu TT1 vyhotoveného členom dohliadacieho tímu a skutkového stavu pri výkone dohľadu na mieste pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania nachádzajúcej sa na ulici Kollárova 20, 917 01 Trnava:

Zamestnanec účastníka konania v rozhovore s členom dohliadacieho tímu uviedol zamestnanec účastníka konania výhody produktu účastníka konania (zvukový záznam TT1 čas 11:45): „**Mhmmm. Ten by stál 2,95. Ale s tým, že už máte tam internetbankning, smsky tam máte.**“

Člen dohliadacieho tímu sa počas diskusie o platobnom účte so základnými funkciami spýtal: „**A v tomto nemám internetbankning?**“

Zamestnanec účastníka konania odpovedal: „**Nie. Tam nie je internetbanking. Tam máte vklady, výbery a bezhotovostné prevody.**“

Člen dohliadacieho tímu položil kontrolnú otázku: „**A ako robím tie bezhotovostné prevody potom?**“

Zamestnanec účastníka konania odpovedal: „*Na pobočke len. Alebo cez bankomat sa dá ešte bezhotovostný prevod spraviť.*“.

Člen dohliadacieho tímu sa počas rozhovoru so zamestnancom účastníka konania pýtal, či si je možné priplatiť internetbanking k účtu (zvukový záznam TT1 čas 13:05): „*Čiže. A internetbanking keby som k tomu chcela to musím si zvlášť, že doplatiť asi potom.*“

Zamestnanec účastníka konania odpovedal: „*To nejde k tomuto účtu vôbec*“

Člen dohliadacieho tímu sa opätovne opýtal: „*Vôbec?*“

Zamestnanec účastníka konania odpovedal: „*Vôbec. Tooo, to je naozaj taký základný produkt kde je podľa mňa...Mne sa viacej páči ten za tých 2,95, aj keď sú tam možno neaké podmienky, aby ste mali ten účet za tých 2,95, ale je to komfortnejší účet než tento za týchto tri eurá.*“.

Zamestnanec účastníka konania uviedol (zvukový záznam TT1 čas 14:31): „*Áno na pobočke môžete zadať trvalý príkaz.*“.

Člen dohliadacieho tímu odpovedal: „*Dobre. Čiže len cez pobočku.*“

Zamestnanec účastníka konania upresnil svoju odpoveď: „*Áno, len, akože len musíte ísť do pobočky nemôžete to cez ten internet spraviť alebo teda cez ten internetbanking spraviť.*“.

Zamestnanec účastníka konania v priebehu rozhovoru opätovne potvrdil, že nie je možné využívať internetbanking k platobnému účtu so základnými funkciami (zvukový záznam TT1 čas 18:29 ): „*Áno. To je účet naozaj určený nato, že keď príde tá materská alebo teda neaký ten príjem, tak že z neho niečo odíde, že si môžete z neho zaplatiť niečo. Ale není to určený...eeee...na také ja neviem internetbanking, že aby ste vedeli doma neako...*“.

Člen dohliadacieho tímu konštatoval (zvukový záznam TT1 čas 19:03): „*Ja som bola prekvapená že tam není ten internetbanking, pardon ja som myslela...*“

Zamestnanec účastníka konania: „*V pohode*“

Člen dohliadacieho tímu dokončoval svoje konštatovanie: „*...že tam automaticky...*“

Zamestnanec účastníka konania potvrdil, že platobný účet so základnými funkciami neobsahuje službu internetbankingu: „*Nie*“

Člen dohliadacieho tímu dokončil vetu: „*...je keď sú tam tie trvalé príkazy a inkasá...*“

Zamestnanec účastníka konania odpovedal: „*Nie. Tie si viete zriadiť len na pobočke vlastne.*“

Člen dohliadacieho tímu vyjadril súhlas, že porozumel: „*Mhhhh*“.

Zamestnanec účastníka konania vyjadril negatívny postoj k absencii internetbankingu: „*Lebo ja by som si napríklad v dnešnej dobe úplne bez toho internetbankingu nepohla. Lebo ja všetko platím cez ten internetbanking.*“

Člen dohliadacieho tímu dodal: „*Môj manžel tiež*“

Zamestnanec účastníka konania uviedol, že načo využíva internetbanking: „*Čo sa týka neakých kurzov až po zaplatenie faktúry neakej alebo ja neviem nákupu neakého keď niečo si objedná, tak všetko ja zaplatím cez internetbanking. Mňa by nedostal do banky nikto akože aby som išla zaplatiť volačo, lebo mám účet naozaj od neakých 16-tich rokov a v banke som bola keď som si otvárala účet.*“

Člen dohliadacieho tímu uviedol: „*Hej. Ved' to. Práveže to si chcem porovnať, teda že aký je medzi nimi rozdiel a aké sú výhody a nevýhody každého.*“

Zamestnanec účastníka konania uviedol ako nevýhodu absenciu internetbankingu: „*No akože túto máte podľa mňa hlavnú nevýhodu to, že tam nie je ten internetbanking, že sú tam neni tie smsky. Tuto je možno nevýhoda to, že si musíte ustriechnuť tých sto eur že zaplatíte tou kartou.*“

V závere rozhovoru (zvukový záznam TT1 čas 29:38) člen dohliadacieho tímu dodal: „*Ked' ten internetbanking, že?*“

Zamestnanec účastníka konania pokračoval: „*...ked' si to porovná s tými štandardnými účtami čo máme nie je až taký by som povedala lákavý...*“

Člen dohliadacieho tímu prikývol: „*Mhhhh*“

Zamestnanec účastníka konania dokončil vetu: „*...produkt.*“

Člen dohliadacieho tímu skonštatoval: „*Hej. No ten internetbanking je dosť obmedzujúci. Že tam teda neni.*“

Zamestnanec účastníka konania potvrdil konštatovanie člena dohliadacieho tímu: „*Nooo. No*“.

Zo zvukového záznamu TT1, ako aj z vyššie uvedených prepisov rozhovoru zamestnanca účastníka konania a člena dohliadacieho tímu, je zrejmé, že zamestnanec účastníka konania opakovane uvádzal členovi dohliadacieho tímu, že nie je možné mať zriadený internetbanking k platobnému účtu so základnými funkciami aj napriek tomu, že ustanovenia § 27d ods. 19 písm. c) ZoB vyžaduje od banky alebo pobočky zahraničnej banky, aby k platobnému účtu so základnými funkciami sprístupnili všetky technické zariadenia, ktoré umožňujú vzdialený prístup k platobnému účtu. Zároveň zamestnanec účastníka konania predmetnú nepravdivú informáciu zdôrazňoval ako údajnú nevýhodu platobného účtu so základnými funkciami.

Vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti má orgán dohľadu za preukázané, že zamestnanec účastníka konania poskytol spotrebiteľovi nesprávnu informácie o zložení a o možnostiach využitia platobného účtu so základnými funkciami, a to, že súčasťou poskytovaných služieb platobného účtu so základnými funkciami nie je internetbanking, čím účastník konania naplnil skutkovú podstatu ustanovenia § 8 ods. 1 písm. b) ZOS a mohol zapríčiniť, že spotrebiteľ by zmluvu o zriadení platobného účtu so základnými funkciami neuzatvoril, lebo by vychádzal z nesprávnej informácie, že internetbanking nie je súčasťou bankových služieb poskytovaných pri platobnom účte so základnými funkciami.

Predmetné porušenie je zaznamenané ako nedostatok č. 4 v Protokole a následne bolo sankcionované orgánom dohľadu Rozkazom o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. záz. 100-000-020-956, časť I. písm. b) výroku rozkazu, proti ktorému účastník konania podal Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-542 zo dňa 20. februára 2017.

Vyjadrenie účastníka konania v odpore proti rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-542

Účastník konania vo svojom Odpore proti rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-542 zo dňa 20. februára 2017 uvádza že vyhláška popri platobných

operáciách vykonávaných kartou výslovne určuje, že službou zahrnutou v účte má byť aj platobná karta, pričom podľa účastníka konania je jednoznačné, že sa rozlišuje medzi platobnými operáciami, ktoré majú byť zahrnuté v účte a platobným prostriedkom – platobnou kartou. Účastník konania uvádza, že na rozdiel od platobnej karty, pri internetbankingu sú vo vyhláske ako súčasť služieb v rámci účtu uvedené len platobné operácie prostredníctvom technických zariadení umožňujúcich vzdialený prístup k platobnému účtu, avšak poskytnutie platobného prostriedku internetbankingu už ako súčasť služby zahrnutej v legislatívnom účte nie je. Podľa názoru účastníka konania, by sa podľa znenia vyhlášky platobné operácie realizované cez internetbanking spoplatňovať nemali, avšak nevylučuje spoplatnenie samotného poskytnutia platobného prostriedku – internetbankingu. Účastník konania ďalej uviedol, že až následne verejné diskusie potvrdili, že úmyslom zákonodarcu bolo zaradiť aj samotnú službu internetbankingu medzi služby zahrnuté v platobnom účte so základnými funkciami, čo sa podľa názoru účastníka konania neprenieslo do vyhlášky, pričom vyhláška a ani zákon o bankách internetbanking ako platobnú službu nezahrnuli do služieb poskytovaných k platobnému účtu so základnými funkciami. Účastník konania uviedol, že si neúčtuje poplatok za tento platobný prostriedok pri legislatívnych účtoch. Účastník konania poukázal nato, že v rámci toho istého dohľadu na iných pobočkách účastníka konania bola informácia o internetbankingu poskytnutá správne a teda nejde o žiadne systémové pochybenie na strane účastníka konania. Účastník konania mal za to, že vzhľadom k zjavnej chybe vo vyhláske, nemožno sankcionovať účastníka konania za to, že jej pracovník poskytol na základe znenia vyhlášky takú informáciu a už vôbec nie je možné takéto konanie pracovníka pobočky označiť za nekalú obchodnú prax.

S takýmto vyjadrením účastníka konania nemôže orgán dohľadu súhlasiť a to z nasledovných dôvodov.

Orgán dohľadu poukazuje na skutočnosť, že ustanovenie § 27d ZoB bolo zavedené v dôsledku transpozície Smernice Európskeho parlamentu a Rady 2014/92/EÚ z 23. júla 2014 o porovnateľnosti poplatkov za platobné účty, o presune platobných účtov a o prístupe k platobným účtom so základnými funkciami (ďalej v texte len „PAD“), ktorá bola transponovaná zákonom č. 405/2015 Z. z., ktorý novelizoval zákon č. 492/2009 Z. z. ZoB. Táto skutočnosť jednoznačne vyplýva aj z dôvodovej správy k zákonu č. 405/2015 Z. z.

V bode 44 recitálu PAD sa uvádza „(44) Spotrebitelia by mali mať zaručený prístup ku škále základných platobných služieb. Služby viazané na platobné účty so základnými funkciami by mali zahŕňať nástroj na vklad finančných prostriedkov a výber hotovosti. Spotrebitelia by mali mať možnosť vykonávať základné platobné transakcie, ako sú prijímanie výplaty alebo dávok, platenie účtov alebo daní a nakupovanie tovaru a služieb, a to aj prostredníctvom inkasa, úhrady a použitia platobnej karty. Takéto služby by mali umožňovať nákup tovaru a služieb online a spotrebitelia by mali mať možnosť zadávať platobné príkazy cez online nástroj úverovej inštitúcie, ak je k dispozícii. Platobný účet so základnými funkciami by však nemal byť obmedzený na používanie online, pretože by tak vznikla prekážka pre spotrebiteľov bez prístupu na internet. Členské štáty by mali zabezpečiť, aby pre služby súvisiace so zriadením, vedením a zrušením platobného účtu, ako aj s vkladom finančných prostriedkov a výberom hotovosti a vykonávaním platobných transakcií s použitím platobných kariet s výnimkou

*kreditných kariet neexistovali obmedzenia, pokiaľ ide o počet operácií, ktoré budú spotrebiteľovi dostupné podľa osobitných cenových pravidiel stanovených v tejto smernici. Pokiaľ ide o vykonávanie úhrad a inkás, ako aj transakcií vykonávaných prostredníctvom kreditnej karty, ktoré sú viazané na platobný účet so základnými funkciami, mali by mať členské štáty možnosť určiť minimálny počet operácií, ktoré budú spotrebiteľovi dostupné podľa osobitných cenových pravidiel stanovených v tejto smernici pod podmienkou, že služby, s ktorými tieto operácie súvisia, sú určené na osobné použitie zo strany spotrebiteľa. Pri určení toho, čo sa má považovať za osobné použitie, by členské štáty mali zohľadniť aktuálne správanie spotrebiteľov a bežnú obchodnú prax. Poplatky účtované za operácie prekračujúce minimálny počet operácií by nikdy nemali byť vyššie ako poplatky účtované podľa bežnej cenovej politiky úverovej inštitúcie.“.*

Z vyššie uvedeného je zrejmé, že samotný európsky zákonodarca mal zámer, aby bolo možné využívať platobný účet so základnými funkciami aj prostredníctvom online nástrojov úverovej inštitúcie s tým, že európsky zákonodarca poukazuje na skutočnosť, že nemôže byť platobný účet so základnými funkciami obmedzený len na online využívanie.

V samotnom článku 17 ods. 1 písm. d) odsek iii) PAD je uvedené „Členské štáty zabezpečia, aby platobný účet so základnými funkciami zahŕňal tieto služby: ... iii) úhrady vrátane trvalých príkazov pri termináloch, ak sú dostupné, a pri priečinkoch a prostredníctvom online nástrojov úverovej inštitúcie.“. Zároveň je v článku 17 ods. 1 PAD uvedené „Úverové inštitúcie ponúknu služby uvedené v písmenách a) až d) prvého pododseku, pokiaľ ich už ponúkajú spotrebiteľom, ktorí majú iné platobné účty, než je platobný účet so základnými funkciami.“.

Zároveň článok 17 ods. 7 jednoznačne vyjadruje požiadavku voči členským štátom „Členské štáty zabezpečia, aby spotrebiteľ mohol spravovať a iniciovať platobné transakcie zo svojho platobného účtu so základnými funkciami v priestoroch úverovej inštitúcie a/alebo prostredníctvom online nástrojov, ak sú k dispozícii.“.

Z vyššie uvedeného je zrejмый jednoznačný zámer európskeho zákonodarcu, aby boli všetky online nástroje súčasťou aj platobného účtu so základnými funkciami.

Orgán dohľadu však predovšetkým poukazuje na znenie ustanovenia § 27d ods. 19 písm. c) ZoB a ustanovenia § 1 písm. b) bod 3b vyhlášky 42/2016 Z. z., kde je vyslovene ustanovené zákonné oprávnenie spotrebiteľa vykonávať platobné operácie, prostredníctvom technických zariadení umožňujúcich vzdialený prístup k platobnému účtu, ak tieto účastník konania poskytuje.

Vzhľadom k vyššie uvedeným skutočnostiam je jednoznačné, že zo znenia právnych predpisov vyplýva, že internetbanking je zahrnutý v bankových službách platobného účtu so základnými funkciami, preto opačný záver účastníka konania je nesprávny.

Zároveň orgán dohľadu poukazuje na skutočnosť, že v prípade posudzovania nekalej obchodnej praktiky účastníka konania je irelevantný úmysel, resp.

neúmyselnosť konania zamestnanca účastníka konania a jeho presvedčenie o poskytovaní pravdivej informácie spotrebiteľovi. Podstatnou je objektívna nepravdivosť poskytnutej informácie, ktorá môže nepriaznivo ovplyvniť rozhodnutie spotrebiteľa (viď C-388/13; Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság proti UPC Magyarország Kft).

Z vykonaného dokazovania má orgán dohľadu za preukázané, že účastník konania poskytol spotrebiteľovi objektívne nepravdivú informáciu týkajúcu sa dostupnosti internetbankingu pri platobnom účte so základnými funkciami. Skutočnosť, že zamestnanec účastníka konania poskytol spotrebiteľovi objektívne nepravdivú informáciu vyplýva aj z vyjadrenia účastníka konania v odpore proti rozkazu o uložení sankcie NBS1-000-006-542 zo dňa 20. februára 2017, kedy účastník konania v predmetnom odpore uvádza, že si neúčtuje poplatok za tento platobný prostriedok pri legislatívnych účtoch, pričom spotrebiteľovi bola zamestnancom účastníka konania prezentovaná skutočnosť, že internetbanking nie je súčasťou služieb platobného účtu so základnými funkciami. Zároveň je jednoznačné, že ak zákon a vyhláška poskytujú spotrebiteľovi možnosť vykonávania platobných operácií prostredníctvom technických zariadení umožňujúcich vzdialený prístup, je nevyhnutné, aby účastník konania poskytol spotrebiteľovi aj prostriedok, prostredníctvom ktorého bude mať možnosť takéto platobné operácie realizovať. Je zrejmé, že zamestnanec účastníka konania nesprávnu informáciu o platobnom účte so základnými funkciami opakoval, zdôrazňoval ju, a poukazoval na nesprávnu informáciu o platobnom účte so základnými funkciami ako na významnú nevýhodu v porovnaní s bežným produktom banky.

Vzhľadom na skutočnosť, že účastníkom konania poskytnutá informácia nepravdivá a v rozpore s ustanovením § 27d ods. 19 písm. c) ZoB v spojení s ustanovením § 1 písm. b) bod 3b vyhlášky č. 42/2016 Z. z., účastník konania sa v danom jednotlivom prípade dopustil porušenia spôsobom uvedeným v bode I.1. písm. a) výroku tohto rozhodnutia.

Vzhľadom na skutočnosť, že nesprávna informácia poskytnutá spotrebiteľovi o založení a o možnostiach využitia platobného účtu so základnými funkciami, teda že platobný účet so základnými funkciami neobsahuje internetbanking, mohla zapríčiniť, že by spotrebiteľ nepodal žiadosť o poskytnutie platobného účtu so základnými funkciami a následne by neuzatvoril zmluvu o poskytovaní platobného účtu so základnými funkciami, čím takéto konanie účastníka konania bolo spôsobilé podstatným spôsobom ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, a teda obchodná praktika účastníka konania naplnila skutkovú podstatu nekalej obchodnej praktiky v zmysle ustanovenia § 8 ods. 1 písm. b) ZOS.

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

Podľa ustanovenia § 27c ods. 6 ZoB: „Ak je súčet súm platobných operácií pripísaných na platobný účet spotrebiteľa v kalendárnom roku v rámci poskytovania základného bankového produktu vyšší ako 5 600 eur, banka a pobočka zahraničnej banky zrušia poskytovanie základného bankového produktu spotrebiteľovi, ak sa banka alebo pobočka zahraničnej banky nedohodnú so spotrebiteľom inak.“

Ustanovenie § 27c ods. 6 ZoB teda určuje výškový limit platobných operácií pripísaných na platobný účet spotrebiteľa v kalendárnom roku na sumu 5.600,- Eur, neobmedzuje ho na mesačnej báze.

Pre úplnosť orgán dohľadu uvádza, že podľa ustanovenia § 27c ods. 1 písm. d) ZoB „*Banka a pobočka zahraničnej banky sú povinné poskytnúť klientovi, ktorý je spotrebiteľom 27f) (ďalej len "spotrebiteľ"), bankové služby v rozsahu základného bankového produktu, ak spotrebiteľ nemá ku dňu podania žiadosti o poskytnutie základného bankového produktu čistý mesačný príjem vyšší ako 400 eur.*“ Ustanovenie § 27c ods. 1 písm. d) ZoB ustanovuje zákonnú podmienku pre poskytnutie základného bankového produktu. V ustanovení § 27c ods. 1 písm. d) ZoB sa explicitne uvádza, že sa jedná o podmienku, ktorá má byť splnená len v čase podania žiadosti, teda že spotrebiteľ nemá v čase podania žiadosti čistý mesačný príjem vyšší ako 400,- Eur. Táto podmienka sa nesleduje v ďalšom trvaní zmluvného vzťahu.

Prepis relevantnej časti Zvukového záznamu BA1 vyhotoveného členom dohliadacieho tímu a skutkového stavu pri výkone dohľadu na mieste pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania nachádzajúcej sa na ulici Nevádzová 6, 821 01 Bratislava:

Zamestnanec účastníka konania (zvukový záznam BA1 čas 06:03): „***Dá sa urobiť aj takzvaný základný bankový produkt.***“

Člen dohliadacieho tímu: „*Mhh*“

Zamestnanec účastníka konania (zvukový záznam BA1 čas 06:07): „***Eeah kde vyhlasujete, že nemáte príjem cez štyristo Eur, že nie ste, že nemáte nikde žiaden vedený účet a nemáte žiadne inakšie príjmy. Čiže na účet by Vám muselo chodiť minimum. Ani manžel by Vám nemohol posielat' peniaze na účet, lebo automaticky by sa Vám to zmenilo.***“

Člen dohliadacieho tímu: „*Automaticky?*“

Zamestnanec účastníka konania: „***Automaticky by sa Vám to zmenilo na spoplatnený účet. Ono to sleduje...ono každý takýto účet sa nahlasuje...do štátu.***“

Člen dohliadacieho tímu: „*Mhh*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Noo teda na neaké úrady.*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Áno*“

Zamestnanec účastníka konania: „***A tam vlastne kontrolujú, že či Vám...no kontroluje to banka...ale keby Vám napríklad manžel len poslal neakých ja neviem...počiatocne aby ste tam niečo mali, ja neviem tristo eur alebo dvesto a Vám príde neaká sociálna dávka alebo v nezamestnanosti neakých ja neviem dvesto.***“

Člen dohliadacieho tímu: „*Mhh*“

Zamestnanec účastníka konania: „***...či už to prekročí tú hranicu automaticky sa Vám spoplatní no. Čiže, lepšia voľba je možnoo.***“

Člen dohliadacieho tímu: „*Potom sa to preklápa na niektorý z týchto účtov čo ste mi tu ukázali?*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Tento osobný účet*“

Zamestnanec účastníka konania opätovne uviedol, že ak manžel poukáže čiastku na účet člena dohliadacieho tímu, tak sa to bude počítat' do príjmu:

Člen dohliadacieho tímu (zvukový záznam BA1 čas 08:16): „*Jasné. Ja som myslela, že teraz keď som nezamestnaná, tak by sa ma to týkalo no. Ale keď vravíte, že tam sa to všetko...*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Hovorím tam stačí len keď Vám manžel prispeje...*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Mhh*“

Zamestnanec účastníka konania: „*...a už sa Vám to počíta do Vášho príjmu.*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Mhh. Dobre. No ja si to ešte premyslím.*“.

Zo zvukového záznamu BA1, ako aj z vyššie uvedeného prepisu rozhovoru je zrejmé, že zamestnanec účastníka konania uviedol nepravdivú informáciu, kedy nesprávne vysvetlil podmienku uvedenú v ustanovení § 27c ods. 1 písm. d) ZoB o maximálnom čistom príjme vo výške 400,- Eur skúmanom výlučne v čase podania žiadosti o poskytnutie základného bankového produktu, nakoľko podľa vysvetlenia zamestnanca účastníka konania by nesmel sumu 400,- Eur prekročiť ani kreditný obrat na účte následne po otvorení základného bankového produktu. Týmto zamestnanec účastníka konania nepravdivo informoval člena dohliadacieho tímu o možnostiach využitia základného bankového produktu, nakoľko z podanej informácie nesprávne vyplývalo, že pokiaľ na účet (základný bankový produkt) bude pripísaných viac ako 400,- Eur, tento účet bude automaticky zmenený na spoplatnený účet, a to napriek tomu, že z ustanovenia § 27c ods. 6 ZoB je zrejmé, že suma platobných operácií, ktoré sa pripíšu spotrebiteľovi na platobný účet, nie je obmedzená mesačne na sumu rovnajúcu sa maximálne 400,- Eur. Zohľadňuje sa len výška sumy pripísaných platobných operácií za kalendárny rok, a to suma 5.600,- Eur.

Vzhľadom k vyššie uvedeným skutočnostiam má orgán dohľadu za jednoznačne preukázané, že zamestnanec účastníka konania poskytol spotrebiteľovi nesprávne informácie, o výške kreditných operácií, ktoré môžu byť pripísané na účet základného bankového produktu, teda o možnostiach využitia základného bankového produktu, čím obchodná praktika účastníka konania naplnila skutkovú podstatu nekalej obchodnej praktiky v zmysle ustanovenia § 8 ods. 1 písm. b) ZOS a mohla zapríčiniť, že by spotrebiteľ zmluvu o poskytovaní základného bankového produktu neuzatvoril, nakoľko by sa nesprávne domnieval, že spotrebiteľovi nemôže byť na účet poukázaná vyššia čiastka ako 400,- Eur.

Predmetné porušenie je zaznamenané ako nedostatok č. 9 v Protokole a následne bolo sankcionované orgánom dohľadu Rozkazom o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. zázn.: 100-000-020-959, časť I. písm. b) výroku rozkazu, proti ktorému účastník konania podal Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-545 zo dňa 20. februára 2017.

Vyjadrenie účastníka konania v odpore proti rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-545

Účastník konania vo svojom Odpore proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-545 zo dňa 20. februára 2017 uvádza, že rozhovor sa podľa účastníka konania nesie vo všeobecnej rovine a zamestnanec účastníka konania upozorňuje člena dohliadacieho tímu, že je potrebné strážiť si obraty na tomto type legislatívneho účtu, vzhľadom na jednu zo zásadných podmienok vedenia tohto typu účtu v zmysle



ustanovenia § 27c ods. 6 ZoB, pričom účastník konania poukazuje na správny príkladný výpočet zamestnanca účastníka konania, kedy zamestnanec účastníka konania upozorňuje, že hranicu maximálnej sumy pripísaných prostriedkov na účte v zmysle ustanovenia § 27c ods. ZoB je možné veľmi rýchlo prekročiť tým, že klientke chodili na účet aj vreckové od manžela vo výške 300,- Eur aj sociálna dávka vo výške 200,- Eur (ročne teda 6.000,- Eur, čo je nad rámec hornej hranice súčtu operácii pripísaných na účet za rok). Následne účastník konania uvádza, že z výpisov rozhovoru nikde neodoznalo, že na základný bankový produkt nie je možné poukazovať mesačne sumu viac ako 400 Eur a preto ide podľa názoru účastníka konania o nesprávne popísanie faktického stavu zo strany orgánu dohľadu z ktorého orgán dohľadu vychádzal. Účastník konania uvádza, že sumu 400,- Eur spomína zamestnanec účastníka konania len v súvislosti s príjmovou hranicou, ktorú musí klient pri poskytnutí tohto produktu splňať.

Orgán dohľadu uvádza nasledovné.

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

Ustanovenie § 27c ods. 1 písm. d) ZoB je obligatórnou podmienkou pre získanie základného bankového produktu, ktorú musí spotrebiteľ splňať ku dňu podania žiadosti. To znamená, že čistý mesačný príjem je skúmaný iba ku dňu podania žiadosti a nie počas trvania celého poskytovania základného bankového produktu.

Následne je v súlade s ustanovením § 27c ods. 6 ZoB limitovaný súčet kreditných operácií v prospech účtu o základnom bankovom produkte na sumu 5.600,- Eur.

Zamestnanec účastníka konania na zvukovom zázname BA1, čas 06:07, hovorí o vyhlásení k príjmu (zamestnanec účastníka konania: „Eeah kde vyhlasujete, že nemáte príjem cez štyristo Eur, že nie ste, že nemáte nikde žiaden vedený účet a nemáte žiadne inakšie príjmy. Čiže na účet by Vám muselo chodiť minimum. Ani manžel by Vám nemohol posielat peniaze na účet, lebo automaticky by sa Vám to zmenilo.“). Následne zamestnanec účastníka konania pokračuje a hovorí o automatickej zmene základného bankového produktu na spoplatnený účet s tým, že v spojitosti s tou informáciou výšky príjmu uvádza, že stačí ak pošle manžel 300,- Eur alebo 200,- Eur a príde sociálna dávka dvesto (zamestnanec účastníka konania: „A tam vlastne kontrolujú, že či Vám...no kontroluje to banka...ale keby Vám napríklad manžel len poslal neakých ja neviem...počiatocne aby ste tam niečo mali, ja neviem tristo eur alebo dvesto a Vám príde neaká sociálna dávka alebo v nezamestnanosti neakých ja neviem dvesto...“), tak sa účet automaticky spoplatní po prekročení (Zamestnanec účastníka konania: „...či už to prekročí tú hranicu automaticky sa Vám spoplatní no. Čiže, lepšia voľba je možnoo...“). Z vyjadrenia zamestnanca účastníka konania vyplýva, že už pri prvom prekročení dôjde k automatickému spoplatneniu účtu, pričom zo zvukového záznamu BA1 je zrejmé, že zamestnanec účastníka konania neupovedomil člena dohľadacieho tímu na existenciu ročného limitu

kreditných operácií. Opätovne zamestnanec účastníka konania uvádza, na zvukovom zázname BA1, čas 08:18, že stačí ak manžel prispeje a už sa to počíta do príjmu spotrebiteľa ( Zamestnanec účastníka konania: „Hovorím tam stačí len keď Vám manžel prispeje a už sa Vám to počíta do Vášho príjmu.“).

Zamestnanec účastníka neuviedol súčet kreditných transakcií podľa ustanovenia § 27c ods. 6 ZoB, ale stále uvádzal, že sa bude čiastka, ktorá bude pripísaná na účet o základnom bankovom produkte chápaná ako príjem spotrebiteľa a automaticky bude základný bankový produkt pretransformovaný na spolplatnený účet. Z poskytnutých informácií zamestnancom účastníka konania vyplýva, že v kontexte rozhovoru sú tieto informácie nepochybne nesprávne.

Vzhľadom na skutočnosť, že nesprávna informácia poskytnutá spotrebiteľovi o výške kreditných operácií, ktoré môžu byť pripísané na účet základného bankového produktu, teda o možnostiach využitia základného bankového produktu, mohla zapríčiniť, že by spotrebiteľ nepžiadal o poskytnutie základného bankového produktu a následne by neuzatvoril zmluvu o poskytovaní základného bankového, čím takéto konanie účastníka bolo spôsobilé podstatným spôsobom ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, a teda obchodná praktika účastníka konania naplnila skutkovú podstatu nekalej obchodnej praktiky v zmysle ustanovenia § 8 ods. 1 písm. b) ZOS.

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

Podľa ustanovenia § 27c ods. 1 ZoB: *Banka a pobočka zahraničnej banky sú povinné poskytnúť klientovi, ktorý je spotrebiteľom (ďalej len „spotrebiteľ“), bankové služby v rozsahu základného bankového produktu, ak*

- a) spotrebiteľ dovŕšil 18 rokov,*
- b) spotrebiteľ podá banke alebo pobočke zahraničnej banky písomnú žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu,*
- c) spotrebiteľ nemá ku dňu podania žiadosti o poskytnutie základného bankového produktu v banke a pobočke zahraničnej banky zriadený platobný účet okrem vkladového účtu, 27fa) peňažného vkladu potvrdeného vkladnou knižkou alebo okrem prijímania vkladov formou sporiaceho programu, a to sporením platobnou kartou, sporením jednorazovým alebo pravidelným prevodom finančných prostriedkov,*
- d) spotrebiteľ nemá ku dňu podania žiadosti o poskytnutie základného bankového produktu čistý mesačný príjem vyšší ako 400 eur,*
- e) banka a pobočka zahraničnej banky poskytujú tieto bankové služby spotrebiteľovi v rámci svojho podnikania a*
- f) banka a pobočka zahraničnej banky už poskytujú spotrebiteľovi aspoň dve bankové služby súvisiace s platobným účtom v rámci jedného obchodu.“.*

Podľa ustanovenia § 27d ods. 1 ZoB „*Banka a pobočka zahraničnej banky sú povinné poskytnúť bankové služby oprávnenej osobe v rozsahu štandardného účtu, ak poskytujú v rámci svojho podnikania všetky bankové služby štandardného účtu. Štandardný účet poskytnú oprávnenej osobe na základe žiadosti o zriadenie štandardného účtu, ak nie sú splnené podmienky na jej zamietnutie podľa odseku 7.*“

Ustanovenie § 27c ods. 1 ZoB obsahuje podmienky pre poskytnutie základného bankového produktu a ustanovenie § 27d ods. 1 ZoB podmienky pre poskytnutie platobného účtu so základnými funkciami.

Ustanovenie § 27c ods. 1 písm. d) ZoB ustanovuje zákonnú podmienku pre poskytnutie základného bankového produktu, ktorá musí byť splnená v čase podania žiadosti, a predstavuje túto podmienku skutočnosť, že čistý mesačný príjem spotrebiteľa nie je vyšší ako 400,- Eur.

Avšak ani ustanovenie § 27c ods. 1 ZoB, ani ustanovenie § 27d ods. 1 ZoB, ako ani iné ustanovenie ZoB, neobsahuje podmienku, v zmysle ktorých by základný bankový produkt alebo platobný účet so základnými funkciami bol určený len pre dôchodky alebo len pre iný určitý druh príjmu.

Prepis relevantnej časti Zvukového záznamu BA2 vyhotoveného členom dohliadacieho tímu a skutkového stavu pri výkone dohľadu na mieste pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania nachádzajúcej sa na ulici Kazanská 25, 821 06 Bratislava:

Člen dohliadacieho tímu (zvukový záznam BA2 čas 04:44): „*Aaa, eeah, toto sa dá chápať ako volačo som zachytila v médiách taký ten lacný účet? Toto je ono, či?*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Toto nie...*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Nie.*“

Zamestnanec účastníka konania: „*...to by Vám musel chodiť dôchodok.*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Dôchodok?*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Mhhhh. To je na dôchodok. To sú tie dôchodkové a tam nemôžete mať nič k tomu účtu. Tam je iba účet. To sú v podstate tie dôchodky, ktoré chodia nad 400 Eur sú za 3 Eurá a tie ktoré chodia menej ako 400 sú zadarmo, ale tam nesmiete mať nič na tom účte. Tam je k tomu iba jedna platobná karta a inak nesmie mať klient ani kreditku, ani úver, ani nič.*“

A následne:

Zamestnanec účastníka konania: „*Štandardný iba takýto účet. Potom je sporožiro senior, ale to je takisto pre ľudí, ktorým už chodí dôchodok.*“

Zo zvukového záznamu BA2, ako aj z vyššie uvedeného prepisu zvukového záznamu BA2 je zrejmé, že zamestnanec účastníka konania poskytol spotrebiteľovi nesprávnu informáciu, že základný bankový produkt a platobný účet so základnými funkciami sú účty na ktoré môžu byť poukazované len dôchodky. Na predmetnú skutočnosť sa člen dohliadacieho tímu opätovne spýtal a zamestnanec účastníka konania mu uviedol opätovne, že základný bankový produkt a platobný účet so základnými funkciami sú určené pre poukazovanie dôchodkov. Uvedené vyplývalo aj z ďalšieho kontextu rozhovoru, kedy zamestnanec účastníka konania uviedol, že existuje aj účet sporožiro senior, ale to je „*takisto pre ľudí, ktorým už chodí dôchodok*“.

Zákonodarca vo vzťahu k základnému bankovému produktu ani vo vzťahu k platobnému účtu so základnými platobnými funkciami v žiadnom ustanovení ZoB, ako podmienku zriadenia niektorého z predmetných produktov, neuvádza

konkrétny druh príjmu, ktorý má spotrebiteľ poberať alebo ktorý má byť poukazovaný na účet spotrebiteľa.

Vzhľadom k vyššie uvedeným skutočnostiam má orgán dohľadu za jednoznačne preukázané, že zamestnanec účastníka konania poskytol spotrebiteľovi nesprávne informácie o dostupnosti základného bankového produktu a platobného účtu so základnými funkciami, a to, že základný bankový produkt a platobný účet so základnými funkciami sú účty, na ktoré môžu byť poukazované len dôchodky, čím obchodná praktika účastníka konania naplnila skutkovú podstatu ustanovenia § 8 ods. 1 písm. b) ZOS a mohla zapríčiniť, že spotrebiteľ, ktorý by nebol poberateľom dôchodku, by zmluvu o poskytovaní základného bankového produktu alebo zmluvu o zriadení platobného účtu so základnými funkciami neuzatvoril, nakoľko by sa mylne domnieval, že nespĺňa zákonnú podmienku pre otvorenie základného bankového produktu alebo platobného účtu so základnými funkciami.

Predmetné porušenie je zaznamenané ako nedostatok č. 14 v Protokole a následne bolo sankcionované orgánom dohľadu Rozkazom o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. zázn.: 100-000-020-960, časť I. výroku rozkazu, proti ktorému účastník konania podal Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-546 zo dňa 20. februára 2017.

#### Vyjadrenie účastníka konania v odpore proti rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-546

Účastník konania vo svojom Odpore proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-546 zo dňa 20. februára 2017 uvádza, že na prvý pohľad je zrejmé, že došlo k zjavnému neporozumeniu požiadavky člena dohliadacieho tímu zo strany zamestnanca účastníka konania, kedy podľa účastníka konania pravdepodobne došlo k neúmyselnému zmiešaniu dvoch rôznych produktov, keďže informácie, ktoré boli poskytované zamestnancom účastníka konania sa viazali na dôchodkové účty a nie na legislatívne účty.

Následne účastník konania uviedol, že z výňatkov prepisov je ťažké určiť dôvod ponúkajúceho dôchodcovských účtov – účastník konania nevie aká konverzácia sa odohrávala pred začatím zaznamenávania rozhovoru, pričom účastník konania poukázal na skutočnosť, že nepozná ani okolnosti jeho zaznamenávania. Účastník konania poukázal nato, že z prepisov je zrejmé, že až ku koncu rozhovoru si zamestnanec účastníka konania uvedomil, že člen dohliadacieho tímu sa vlastne chce informovať o legislatívnych účtoch.

Z tohto dôvodu účastník konania odmieta, že by sa jednalo o nekalú obchodnú praktiku z dôvodu, že sa jednalo o nepochopenie požiadavky člena dohliadacieho tímu z čoho nemožno vyvodiť úmyselné konanie účastníka konania alebo nastavenia procesov, ktoré by mali za cieľ poskytovanie nesprávnych informácií.

Podľa názoru účastníka konania z prepisov komunikácie vidno zjavné nezrovnalosti vo formulácii požiadaviek člena dohliadacieho tímu s čím podľa názoru účastníka konania súvisí aj nepochopenie požiadaviek zamestnanca účastníka konania. Následne účastník konania uvádza, že zo strany členky dohliadacieho tímu mali byť

formulované jasné otázky a požiadavky, aby bolo možné jednoznačne identifikovať, čo požaduje.

Orgán dohľadu uvádza, že člen dohliadacieho tímu formuloval otázky primeraným spôsobom za účelom simulovania štandardného nákupného rozhovoru priemerného spotrebiteľa so záujmom o poskytnutie relevantných informácií vo vzťahu k čo preň najvýhodnejšiemu produktu osobného platobného účtu poskytovaného účastníkom konania. Zo Zvukového záznamu BA2, ako ani z prepisu Zvukového záznamu BA2 nevyplýva, že by zamestnanec účastníka konania nesprávne porozumel alebo vyhodnotil žiadosť člena dohliadacieho tímu o poskytnutie informácií k legislatívnym účtom, nakoľko počas kontrolného zaobstarania finančných služieb pod utajenou identitou hovoril zamestnanec účastníka o kritériu 400,- Eur, kedy v prípade dôchodkov pod 400,- Eur bol účet zadarmo a nad 400,- Eur bol za 3,- Eurá. Zamestnancovi účastníka konania bolo vždy v relevantných častiach rozhovoru (vytýkaných a citovaných v tomto rozhodnutí) známe, že rozhovor vedie a informácie spotrebiteľovi podáva práve k legislatívnym účtom. Z tohto dôvodu považuje orgán dohľadu za nesprávny záver účastníka konania, že sa rozhovor niesol vo všeobecnej informačnej rovine, ale práve naopak, že zamestnanec účastníka konania rozpoznal záujem člena dohliadacieho tímu o základný bankový produkt.

Orgán dohľadu poukazuje na to, že člen dohliadacieho tímu v rozhovore uviedol, že je zamestnaný z čoho je zrejmé, že by nemal takýto spotrebiteľ záujem o účty, ktoré sú určené len pre poukazovanie dôchodkov. Z tohto dôvodu sa jedná o závažnú nekálú obchodnú praktiku (jednotlivú), keďže zamestnanec účastníka konania mohol touto informáciou úplne odradiť spotrebiteľa od uzatvorenia zmluvy o legislatívnych účtoch, a súčasne presvedčiť spotrebiteľa, že nespĺňa kritériá pre poskytnutie legislatívnych účtov. Je nepochybné z prepisu zvukového záznamu BA2, že zamestnanec účastníka konania viedol rozhovor s členom dohliadacieho tímu o legislatívnych účtoch. V prípade, ak by si však aj zamestnanec účastníka konania uvedomil až na konci rozhovoru skutočnosť, že sa člen dohliadacieho tímu dopytuje na legislatívne účty, s čím vzhľadom k vyššie uvedenému orgán dohľadu nesúhlasí, zamestnanec účastníka konania mal nesprávne informácie o účtoch opraviť a mal členovi dohliadacieho tímu poskytnúť riadne informácie, čo však zamestnanec účastníka konania neuskutočnil. Preto uvedená námietka účastníka konania je irelevantná.

Ako už bolo vyššie uvedené, v prípade posudzovania nekalej obchodnej praktiky účastníka konania je irelevantný úmysel, resp. neúmyselnosť konania zamestnanca účastníka konania a jeho presvedčenie o poskytovaní pravdivej informácie spotrebiteľovi. Podstatnou je objektívna nepravdivosť poskytnutej informácie, ktorá môže nepriaznivo ovplyvniť rozhodnutie spotrebiteľa (viď C-388/13; Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság proti UPC Magyarország Kft).

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

### **3.2. Použitie klamlivých obchodných praktík podľa ustanovenia § 8 ods. 1 písm. d) ZOS (časť I.2. výroku tohto rozhodnutia)**

Podľa ustanovenia § 8 ods. 1 písm. d) ZOS: „*Obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k ... d) cene alebo k spôsobu výpočtu ceny alebo existencie osobitnej cenovej výhody*“.

Orgán dohľadu v súlade s ustanovením § 35e ods. 2 Zákona o dohľade predbežne posúdil, že konanie účastníka konania uvedené v časti I.2. výroku tohto rozhodnutia napĺňa znaky nekalej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 8 ods. 1 písm. d) ZOS. Účastník konania sa dopustil použitia tejto nekalej obchodnej praktiky jedným skutkom, pričom ku kvalifikácii orgán dohľadu uvádza nasledovné.

#### **K časti I.2. výroku tohto rozhodnutia**

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

Ustanovenie § 27c ods. 10 ZoB ustanovuje povinnosť banky a pobočky zahraničnej banky poskytovať bankové služby základného bankového produktu v rozsahu, ktorý ustanovila vyhláška č. 41/2016 Z. z.

Podľa ustanovenia § 1 písm. b) bod 3b vyhlášky č. 41/2016 Z. z. „*V rámci základného bankového produktu sa poskytujú tieto bankové služby: neobmedzený počet platobných operácií v mene euro na území Slovenskej republiky vykonávaných bezhotovostným prevodom finančných prostriedkov z platobného účtu alebo na platobný účet, úhradou vrátane trvalého príkazu na úhradu alebo inkasom vrátane trvalého príkazu na inkaso v rámci členských štátov Európskej únie prostredníctvom technických zariadení umožňujúcich vzdialený prístup k platobnému účtu*“.

Podľa ustanovenia § 27c ods. 9 písm. c) ZoB „*Spotrebiteľ môže vykonávať platobné operácie podľa § 5 písm. s) druhého bodu prostredníctvom technických zariadení umožňujúcich vzdialený prístup k platobnému účtu*“.

Ustanovenie § 1 písm. b) bod 3b vyhlášky č. 41/2016 Z. z. ustanovuje rozsah služieb základného bankového produktu aj na platobné operácie prostredníctvom technických zariadení umožňujúcich vzdialený prístup k platobnému účtu. Požiadavku vzdialeného prístupu k základnému bankovému produktu duplicitne zákonodarca ustanovil v ustanovení § 27c ods. 9 písm. c) ZoB.

Vzdialeným prístupom k účtu sú nie je len prístup z bankomatu, internetbanking, ale všetky možnosti vzdialeného prístupu k účtu. Požiadavku vzdialeného prístupu formou technického zariadenia k platobnému účtu spĺňajú aj mobilné aplikácie.

Zároveň z ustanovenia § 2 vyhlášky č. 41/2016 Z. z. je zrejmé, že „Výška poplatku za základný bankový produkt je 0 eur mesačne.“.

Vzhľadom ku skutočnosti, že internetbanking je súčasťou bankových služieb v rámci základného bankového produktu, tak nie je možné v rámci poskytnutia základného bankového produktu túto bankovú službu spoplatňovať.

Prepis relevantnej časti Zvukového záznamu MI vyhotoveného členom dohliadacieho tímu a skutkového stavu pri výkone dohľadu na mieste pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania nachádzajúcej sa na ulici Námestie osloboditeľov 949, 071 01 Michalovce:

Zamestnanec účastníka konania počas vykonávania dohľadu pod utajenou identitou uviedol:

Zamestnanec účastníka konania(zvukový záznam MI čas 07:13): „*Ale ten základný bankový produkt eeehm tam zase nedá sa takto používať ako tento osobný.*“

Člen dohliadacieho tímu: „*A kvôli čomu?*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Lebo napríklad nedajú sa tam zriadiť také veci jak je sporiaci účet, povolené prečítanie a tak.*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Mhh, ale také, že interenetbanking platiť napríklad toto sa dá.*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Budete platiť za tie služby.*“

Člen dohliadacieho tímu: „*No to som...Aha, že sa plati...*“

Zamestnanec účastníka konania: „*...Budete platiť*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Mhhmhhmhh*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Hej takže...*“

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

Zamestnanec účastníka konania: „*...Tam je štandardne sadzobník poplatkov...*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Dobre*“.

Zo zvukového záznamu MI je zrejmé, že zamestnanec účastníka konania uviedol, že je možné zriadiť internetbanking k základnému bankovému produktu za poplatok v súlade so sadzobníkom poplatkov aj napriek tomu, že internetbanking je súčasťou bankových služieb spadajúcich do základného bankového produktu s poukazom na ustanovenie § 27c ods. 9 ZoB ako aj ustanovenia § 1 písm. b) bod 3b vyhlášky č. 41/2016 Z. z., pričom ustanovením § 2 vyhlášky č. 41/2016 Z. z. je cena za všetky bankové služby zahrnuté v základnom bankovom produkte 0,- Eur.

Vzhľadom k vyššie uvedeným skutočnostiam má orgán dohľadu za jednoznačne preukázané, že zamestnanec účastníka konania poskytol spotrebiteľovi nesprávnu informáciu o cene bankových služieb zahrnutých v základnom bankovom produkte, keď uviedol, že banková služba internetbankingu je spoplatnená podľa sadzobníka poplatkov účastníka konania aj napriek tomu, že v súlade s ustanovením § 1 písm. b) bod 3b vyhlášky č. 41/2016 Z. z. tvorí súčasť

bankových služieb základného bankového produktu, ktorý je v súlade s ustanovením § 2 vyhlášky č. 41/2016 Z. z. poskytovaný za 0,- Eur, čím účastník konania naplnil skutkovú podstatu ustanovenia § 8 ods. 1 písm. d) ZOS a mohol zapríčiniť, že spotrebiteľ by zmluvu o poskytovaní základného bankového produktu neuzatvoril.

Predmetné porušenie je zaznamenané ako nedostatok č. 29 v Protokole a následne bolo sankcionované orgánom dohľadu Rozkazom o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. záz.: 100-000-020-966, časť I. výroku rozkazu, proti ktorému účastník konania podal Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-550 zo dňa 20. februára 2017.

#### Vyjadrenie účastníka konania v odpore proti rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-550

Účastník konania vo svojom Odpore proti rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-550 zo dňa 20. februára 2017 uvádza že popri platobných operáciách vykonávaných kartou výslovne určuje, že službou zahrnutou v účte má byť aj platobná karta, pričom podľa účastníka konania je jednoznačné, že sa rozlišuje medzi platobnými operáciami, ktoré majú byť zahrnuté v účte a platobným prostriedkom – platobnou kartou. Účastník konania uvádza, že na rozdiel od platobnej karty, pri internetbankingu sú vo vyhláške ako súčasť služieb v rámci účtu uvedené len platobné operácie prostredníctvom technických zariadení umožňujúcich vzdialený prístup k platobnému účtu, avšak poskytnutie platobného prostriedku internetbankingu už ako súčasť služby zahrnutej v legislatívnom účte nie je podľa názoru účastníka konania. Podľa názoru účastníka konania, by sa podľa znenia vyhlášky platobné operácie realizované cez internetbanking spoplatňovať nemali, avšak nevyklučuje spoplatnenie samotného poskytnutia platobného prostriedku – internetbankingu. Účastník konania ďalej uviedol, že až následne verejné diskusie potvrdili, že úmyslom zákonodarcu bolo zaradiť aj samotnú službu internetbankingu medzi služby zahrnuté v platobnom účte so základnými funkciami, čo sa podľa názoru účastníka konania neprenieslo do vyhlášky, pričom podľa názoru účastníka konania vyhláška a ani zákon o bankách internetbanking ako platobnú službu nezahrnuli do služieb poskytovaných k platobnému účtu so základnými funkciami, tak si účastník konania poplatok za tento platobný prostriedok pri legislatívnych účtoch neúčtuje. Účastník konania poukázal nato, že v rámci toho istého dohľadu na iných pobočkách účastníka konania bola informácia o internetbankingu poskytnutá správne a teda nejde o žiadne systémové pochybenie na strane účastníka konania. Účastník konania mal za to, že vzhľadom k zjavnej chybe vo vyhláške, nemožno sankcionovať účastníka konania za to, že jej pracovník poskytol na základe znenia vyhlášky takú informáciu a už vôbec nie je možné takéto konanie pracovníka pobočky označiť za nekalú obchodnú prax.

S takýmto vyjadrením účastníka konania nemôže orgán dohľadu súhlasiť a to z nasledovných dôvodov.

Orgán dohľadu poukazuje na odôvodnenie výroku I.1 písm. a) tohto rozhodnutia, kde orgán dohľadu podrobne rozoberá pojem technické zariadenia umožňujúce vzdialený prístup k platobnému účtu.



Zároveň orgán dohľadu poukazuje na znenie ustanovenia § 27c ods. 9 písm. c) ZoB v spojení s ustanovením § 1 písm. b) bod 3b vyhlášky 41/2016 Z. z., kde je vyslovene ustanovené zákonné oprávnenie spotrebiteľa vykonávať platobné operácie, prostredníctvom technických zariadení umožňujúcich vzdialený prístup k platobnému účtu, ak tieto účastník konania poskytuje.

Vzhľadom k vyššie uvedeným skutočnostiam tak neobstojí záver účastníka konania, že zo znenia právnych predpisov by nevyplývalo, že internetbanking nie je zahrnutý v bankových službách základného bankového produktu.

### **Spoločne k časti I.1. a I.2. výroku tohto rozhodnutia**

Účastník konania vo vzťahu k porušeniam vytykaným v časti I.1. a I.2. uvádza nasledovné. Otázky člena dohliadacieho tímu boli formulované primeraným spôsobom za účelom simulovania štandardného nákupného rozhovoru priemerného spotrebiteľa so záujmom o poskytnutie relevantných informácií vo vzťahu k čo preň najvýhodnejšiemu produktu osobného platobného účtu poskytovaného účastníkom konania. Z dotknutých zvukových záznamov má orgán dohľadu za jednoznačne preukázané, že člen dohliadacieho tímu v žiadnom z prípadov nepoužíval sugestívne, zavádzajúce, či nejednoznačné otázky tak ako argumentuje účastník konania. Člen dohliadacieho tímu nespochybniteľným spôsobom prejavil svoj záujem o poskytnutie informácií k základnému bankovému produktu, resp. platobnému účtu so základnými funkciami. Zo zvukových záznamov nevyplýva, že by zamestnanec účastníka konania nesprávne porozumel alebo vyhodnotil žiadosť člena dohliadacieho tímu o poskytnutie informácií k základnému bankovému produktu (resp. platobnému účtu so základnými funkciami) alebo, že by hovoril o inom produkte, nakoľko počas všetkých kontrolných zaobstaraní finančných služieb pod utajenou identitou bol základný bankový produkt (resp. platobný účet so základnými funkciami) parciálnou témou rozhovoru medzi členom dohliadacieho tímu a zamestnancom účastníka konania. Zamestnancovi účastníka konania bol vždy v relevantných častiach rozhovoru (vytykaných a citovaných v tomto rozhodnutí) známe, že rozhovor vedie a informácie spotrebiteľovi podáva práve k základnému bankovému produktu (platobnému účtu so základnými funkciami).

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

### **3.3. Použitie nekalej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 8 ods. 4 ZOS (časť I.3. výroku tohto rozhodnutia)**

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

neprijal.“

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

Orgán dohľadu v súlade s ustanovením § 35e ods. 2 Zákona o dohľade predbežne posúdil, že konanie účastníka konania uvedené v časti I.3. výroku tohto rozhodnutia napĺňa znaky nekalej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 8 ods. 4 ZOS. Účastník konania sa dopustil použitia tejto nekalej obchodnej praktiky jedným skutkom, pričom ku kvalifikácii orgán dohľadu uvádza nasledovné.

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

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

Prepis relevantnej časti Zvukového záznamu BB vyhotoveného členom dohliadacieho tímu a skutkového stavu pri výkone dohľadu na mieste pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania nachádzajúcej sa na ulici Ulici 29. augusta 34, 974 01 Banská Bystrica: Zamestnanec účastníka konania uviedol (zvukový záznam BB čas 04:19): **....mhhh potom sú účty, kde je bez poplatku ten účet ale tam vlastne musíte mať príjem pod štyristo Euro.**“

Člen dohliadacieho tímu: **„Ale tam bolo aj nad štyristo asi nie?“**

Zamestnanec účastníka konania: **„Eeemh“** (vyjadrenie negatívnej odpovede)

Člen dohliadacieho tímu: **„Nebolo tam nad štyristo?“**

Zamestnanec účastníka konania: **„Eeehm.“** (vyjadrenie negatívnej odpovede)

Člen dohliadacieho tímu: **„Mhh“**

Zamestnanec účastníka konania: **„Nie, nie. To je to čo vlastne vláda stanovila...“**

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

Zamestnanec účastníka konania: **„...že pokiaľ máte príjem pod štyristo euro a nemáte účet v inej banke otvorený...“**

Člen dohliadacieho tímu: **„Mhhh“**

Zamestnanec účastníka konania: **„...tak vtedy môžete mať tento bezpoplatkový.“**

Zo Zvukového záznamu BB, ako aj z vyššie uvedeného prepisu rozhovoru medzi členom dohliadacieho tímu a zamestnancom účastníka konania je zrejmé, že zamestnanec účastníka konania uvádzal výšku príjmu spotrebiteľa nižšiu ako 400,- Eur. Zamestnanec účastníka konania počas kontrolného zaobstarávania finančných služieb pod utajenou identitou neuviedol výslovne, že pre splnenie zákonnej podmienky pre poskytnutie základného bankového produktu sa musí jednáť o čistý mesačný príjem spotrebiteľa.

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

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

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

Vzhľadom k vyššie uvedeným skutočnostiam má orgán dohľadu za preukázané, že zamestnanec účastníka konania počas dohľadu na mieste v pobočke účastníka konania pod utajenou identitou poskytol spotrebiteľovi viacvýznamovým spôsobom podstatnú informáciu o podmienke poskytnutia základného bankového produktu, čím obchodná praktika účastníka konania naplnila skutkovú podstatu nekalej obchodnej praktiky v zmysle ustanovenia § 8 ods. 4 ZOS a mohla zapríčiniť, že spotrebiteľ by nepodal žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu a následne neuzatvoril zmluvu o poskytovaní základného bankového produktu, ak by bola výška jeho hrubého mesačného príjmu vyššia ako 400,- Eur, nakoľko by sa mylne domnieval, že nespĺňa zákonnú podmienku pre získanie základného bankového produktu podľa ustanovenia § 27c ods. 1 písm. d) ZoB.

Predmetné porušenie je zaznamenané ako nedostatok č. 20 v Protokole a následne bolo sankcionované orgánom dohľadu Rozkazom o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. zozn.: 100-000-020-964, časť I. písm. b) výroku rozkazu NBS1-000-006-549. Proti ktorému účastník konania podal Odpor proti rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-549 zo dňa 20. februára 2017.

## Vyjadrenie účastníka konania v odpore proti rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-549

Vo svojom Odpore proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-549 zo dňa 20. februára 2017 účastník konania uvádza, že v prepise časti rozhovoru je zachytené, že zamestnanec účastníka konania poskytol členovi dohliadacieho tímu informáciu o maximálnom možnom príjme pre splnenie podmienky na založenie základného bankového produktu tak, že maximálna hranica príjmu je 400,- Eur. Rozhovor sa podľa účastníka konania niesol vo všeobecnej informačnej úrovni, bez dotazovania sa člena dohliadacieho tímu na detailnejšie informácie, čo malo podľa účastníka konania za následok, že zamestnanec účastníka konania vychádzal z predpokladu, že fakt o aký druh príjmu sa pri základnom bankovom produkte jedná je všeobecne známy fakt. Účastník konania poukázal nato, že táto informácia je obsiahnutá v zákone, bola propagovaná štátom v médiách a tiež je prístupná v rámci webovej stránky účastníka konania, v informačných knihách na pobočkách účastníka konania. Následne účastník konania uviedol, že počas dohľadu neodznelo, že členovi dohliadacieho tímu nie je jasné, či sa posudzuje čistý alebo hrubý príjem a člen dohliadacieho tímu sa na túto skutočnosť nepýtal.

Vzhľadom na uvedené mal účastník konania za to, že poskytnutie informácie o maximálnej možnej výške príjmu bez uvedenia, či ide o hrubý alebo čistý príjem vzhľadom na okolnosti rozhovoru a všeobecnú rovinu rozhovoru, nemožno podľa názoru účastníka konania za žiadnych okolností považovať za klamlivú informáciu. Účastník konania preto odmietol, že by z jeho strany išlo o nekalú obchodnú praktiku spočívajúcu v poskytnutí nesprávnej informácie o dostupnosti legislatívnych účtov alebo v poskytnutí podstatnej informácie „viacvýznamovým spôsobom“.

Orgán dohľadu k uvedeným námietkam účastníka konania v odpore proti rozkazu o uložení sankcie uvádza nasledovné.

Pokiaľ ide o námietku účastníka konania, že počas rozhovoru neodznelo, že by členovi dohliadacieho tímu nebola otázka povahy príjmu jasná a že sa na to nepýtal, orgán dohľadu poukazuje na skutočnosť, že člen dohliadacieho tímu mohol poskytnutú viacvýznamovú informáciu považovať práve naopak za jednoznačnú v tom zmysle, že zamestnanec účastníka konania mal na mysli „*hrubý príjem*“, a preto nepovažoval za dôležité si túto informáciu ďalej vyjasňovať, či overovať. Orgán dohľadu je toho názoru, že priemerný spotrebiteľ, ale i široká verejnosť pri vzájomnej komunikácii, ale i pri komunikácii s orgánmi verejnej správy, či ďalšími subjektmi v otázkach svojho príjmu používa vždy výšku „*hrubého príjmu*“, ktorý je, na rozdiel od „*čistého príjmu*“ nielen základom jednotlivých ekonomických ukazovateľov, ale i súčasťou pracovných zmlúv, a pod. Z uvedených dôvodov nepovažuje orgán dohľadu informáciu poskytnutú zamestnancom účastníka konania členovi dohliadacieho tímu za nepravdivú, ale má za jednoznačne preukázané, že predmetná informácia je nejednoznačná, a teda viacvýznamová. Účastník konania je povinný uviesť informáciu o príjme tak, aby spotrebiteľ pochopil, že sa jedná o príjem v čistom.

Neobstojí ani argument účastníka konania, že informácia o príjme je uvedená v zákone, bola propagovaná štátom a v médiách a tiež je zverejňovaná na webovej stránke účastníka konania a v informačných knihách na pobočkách účastníka konania. Orgán dohľadu poukazuje na uznesenie Najvyššieho súdu Slovenskej republiky 6M Cdo 9/2012, v ktorom Najvyšší súd Slovenskej republiky konštatoval, že „*Kým rešpektovanie princípu „ignorantia*

*iuris non excusat*“ (neznalosť zákona neospravedlňuje) v spotrebiteľských právnych vzťahoch zo strany dodávateľa (poskytovateľa, podnikateľa) treba vyžadovať v najvyššej možnej miere, jeho uplatnenie v neprospech spotrebiteľa bude prichádzať do úvahy len výnimočne, ak to budú odôvodňovať konkrétne okolnosti prípadu. Aj v prípade tohto princípu totiž platí, že v konkrétnych súvislostiach ustupuje na strane spotrebiteľa dôležitejšiemu princípu, ktorým je princíp ochrany spotrebiteľa. Vychádzajúc z povahy spotrebiteľských právnych vzťahov realite praktického života, a teda aj zdravému rozumu, odporuje požiadavka (až detailnej) znalosti právnych predpisov (akým je v danej veci zákon o bankách) zo strany spotrebiteľa. Preto neinformovanosť spotrebiteľa, resp. jeho nedostatočná informovanosť mu nemôže byť na ujmu.“. Z tohto dôvodu aj vyššie uvedené rozhodnutie Najvyššieho súdu Slovenskej republiky konštatuje, že pri spotrebiteľských vzťahoch nemôže byť skutočnosť, že spotrebiteľia nemajú detailnú znalosť zákona, spotrebiteľom na ujmu pri ochrane práv priznaných im predpismi v oblasti ochrany spotrebiteľa, v tomto prípade je to ochrana pred poskytovaním viacvýznamových informácií, ktoré môžu ovplyvniť ich ekonomické správanie. Orgán dohľadu poukazuje na špecifikum základného bankového produktu, kedy samotný zákonodarca ustanovil obligatórnu informačnú povinnosť podľa ustanovenia § 27c ods. 17 písm. a) ZoB vo vzťahu k podmienkam poskytnutia základného bankového produktu, ktorou informácia o čistom mesačnom príjme bezpochyby je. V spojení s ustanovením § 8 ods. 4 ZOS, ako aj pre naplnenie samotného účelu informačnej povinnosti zakotvenej v ZoB, informácie poskytnuté účastníkom konania musia byť jasné, jednoznačné a nie viacvýznamové. Zároveň je irelevantné, či informácia o čistom príjme bola propagovaná médiami a či je uvedená na webovom sídle účastníka konania a jeho informačnej knihe, nakoľko povinnosť účastníka konania podľa ustanovenia § 27c ods. 17 písm. a) ZoB platí bez ohľadu na uvedené skutočnosti a účastník konania nemôže svojvoľne zhodnotiť, že určitá informácia, ktorú je povinný spotrebiteľovi poskytnúť, je alebo nie je všeobecne známy fakt. .

Zároveň je nesprávny záver účastníka konania, že sa rozhovor niesol vo všeobecnej informačnej rovine, práve naopak, zamestnanec účastníka konania si bol vedomý záujmu člena dohľadacieho tímu o základný bankový produkt a poskytoval mu konkrétne informácie práve o ňom.

Vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti má orgán dohľadu za preukázané, že účastník konania porušil ustanovenie § 4 ods. 2 písm. c) ZOS v spojení s ustanovením § 8 ods. 4 ZOS, a to použitím klamlivého opomenutia, ktoré naplnilo znaky nekalej obchodnej praktiky, tak ako je uvedené v časti I.3. výroku a v odôvodnení tohto rozhodnutia, tým že zamestnanec účastníka konania poskytol spotrebiteľovi viacvýznamovým spôsobom podstatnú informáciu o podmienke zriadenia základného bankového produktu, keď spotrebiteľovi neuviedol, či podmienkou zriadenia základného bankového produktu je čistý alebo hrubý mesačný príjem vo výške najviac 400,- Eur, pričom v zmysle ustanovenia § 27c ods. 1 písm. d) ZoB sa jedná o čistý mesačný príjem, čo spotrebiteľa v kontexte viacvýznamového spôsobu podania predmetnej informácie, mohlo uviesť do omylu, čím obchodná praktika účastníka konania mohla zapríčiniť, že spotrebiteľ by nepodal účastníkovi konania žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu a následne by neuzatvoril zmluvu o poskytovaní základného bankového produktu, nakoľko by sa mylne domnieval, že nespĺňa kritéria pre zriadenie základného bankového produktu.

### **3.4. Porušenie povinnosti uloženej ustanovením § 27c ods. 16 ZoB (časť II. výroku tohto rozhodnutia)**

Podľa ustanovenia § 27c ods. 16 ZoB: „Banka a pobočka zahraničnej banky sú

*povinné bezplatne sprístupniť informácie podľa odseku 16 na webovom sídle banky a pobočky zahraničnej banky a v prevádzkových priestoroch banky a pobočky zahraničnej banky; na žiadosť spotrebiteľa sú povinné poskytnúť informácie podľa odseku 17 bezplatne v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu.<sup>72d)</sup>“*

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

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

- a) informácie musí banka alebo pobočka zahraničnej banky poskytnúť bezplatne,
- b) banka alebo pobočka zahraničnej banky musí poskytnúť informácie v listinnej podobe alebo formou trvanlivého média<sup>1</sup> a
- c) banka alebo pobočka zahraničnej banky musí zabezpečiť rozsah informácii minimálne o:
  - podmienkach na poskytnutie základného bankového produktu,
  - bankových službách zahrnutých v základnom bankovom produkte,
  - informáciách o výške poplatku a
  - informáciách o mimosúdnom riešení sporov.

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

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

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

Prepis relevantnej časti Zvukového záznamu TT2 vyhotoveného členom dohliadacieho tímu a skutkového stavu pri výkone dohľadu na mieste pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania nachádzajúcej sa na ulici Vajanského 24, 917 01 Trnava:

Člen dohliadacieho tímu si vypýtal informácie v listinnej podobe.

Člen dohliadacieho tímu (zvukový záznam TT2 čas 08:25): „*A tam k tomu máte tiež takéto, že si pozriem?*“

---

<sup>1</sup> Trvanlivé médium je definované poznámkou 72d) uvedenou v poslednej vete ustanovenia § 27c ods. 16 ZoB, ktorá odkazuje na ustanovenie § 2 písm. m) zákona č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Zamestnanec účastníka konania odpovedal (zvukový záznam TT2 čas 08:26): *„Nie tam k tomu taký letáček nemáme žiaden. Toto máme vlastne len čo sa týka osobného účtu ako ho môžete mať zadarmo“*

Zamestnanec účastníka konania poskytol členovi dohliadacieho tímu informačný materiál k platobnému účtu ponúkanému účastníkom konania, ktorý je založený v spise č. OFS-1710/2016 na čísle listu 7-12. Účastník konania neposkytol členovi dohliadacieho žiadne informácie o základnom bankovom produkte formou listiny alebo trvanlivého média a to aj napriek viacerým požiadaniam člena dohliadacieho tímu..

Predmetné porušenie je zaznamenané ako nedostatok č. 8 v Protokole a následne bolo sankcionované orgánom dohľadu Rozkazom o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. záz. : 100-000-020-957, výroku rozkazu, proti ktorému účastník konania podal Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-543 zo dňa 20. februára 2017.

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

Prepis relevantnej časti Zvukového záznamu BA1 vyhotoveného členom dohliadacieho tímu a skutkového stavu pri výkone dohľadu na mieste pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania nachádzajúcej sa na ulici Nevädzová 6, 821 01 Bratislava:

Člen dohliadacieho tímu (zvukový záznam BA1 čas 07:25): *„Mhh. A máte aj neaké materiály k tomu, aby som si to mohla preštudovať? Pozriet' sa s manželom poradiť o tom.“*

Zamestnanec účastníka konania: *„Mhh. Nech sa Vám páči“*

Člen dohliadacieho tímu: *„Aha. Dobre. Tu je ten, ktorý ste hovorili, že sa tam sleduje ten to príjem, hej? Alebo teda tie platby? To je ten?“*

Zamestnanec účastníka konania: *„Nie, nie, nie.“*

Člen dohliadacieho tímu: *„Či to je tento. Tento Váš?“*

Zamestnanec účastníka konania: *„To je tento. Materiály k tomu základnému produktu nemáme. Tie sú zverené na internete. To vydával vlastne štát.“*

Člen dohliadacieho tímu: *„Aha“*

Zamestnanec účastníka konania: *„Too, lebo to je fakt ani sa moc nezakladá ten účet lebo tam tie podmienky sú tak prísne nastavené, že jednoducho veľa ľudí to nesplňa a obrovské množstvo ľudí to je.“*

Zamestnanec účastníka konania poskytol členovi dohliadacieho tímu informačný materiál k platobnému účtu ponúkanému účastníkom konania, ktorý je založený v spise č. OFS-1710/2016 na čísle listu 31-36. Účastník konania neposkytol členovi dohliadacieho žiadne informácie o základnom bankovom produkte formou listiny alebo trvanlivého média a to aj napriek viacerým požiadaniam člena dohliadacieho tímu..

Predmetné porušenie je zaznamenané ako nedostatok č. 12 v Protokole a následne bolo sankcionované orgánom dohľadu Rozkazom o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. záz. : 100-000-020-959, časť I. písm. a) výroku rozkazu, proti

ktorému účastník konania podal Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-545 zo dňa 20. februára 2017.

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

Prepis relevantnej časti Zvukového záznamu BB vyhotoveného členom dohliadacieho tímu a skutkového stavu pri výkone dohľadu na mieste pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania nachádzajúcej sa na ulici Ulica 29. augusta 34, 974 01 Banská Bystrica:

Člen dohliadacieho tímu (zvukový záznam BB čas 06:01): „**A k tomu čomu sme sa bavili...to...o tom**“

Zamestnanec účastníka konania: „**K tomu nemáme nič**“

Člen dohliadacieho tímu: „**K tomu nemáte nič?**“

Zamestnanec účastníka konania: „**To čo myslíte zákonný...**“

Člen dohliadacieho tímu: „**Áno**“

Zamestnanec účastníka konania: „**...hej? K tomu nemáme nič. Tuto máte tie tri kroky. Väčšinou tieto sú.**“

Zamestnanec účastníka konania poskytol členovi dohliadacieho tímu informačný materiál k platobnému účtu ponúkanému účastníkom konania, ktorý je založený v spise č. OFS-1710/2016 na čísle listu 45-58. Účastník konania neposkytol členovi dohliadacieho žiadne informácie o základnom bankovom produkte formou listiny alebo trvanlivého média a to aj napriek viacerým požiadaniam člena dohliadacieho tímu..

Predmetné porušenie je zaznamenané ako nedostatok č. 22 v Protokole a následne bolo sankcionované orgánom dohľadu Rozkazom o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. záz. : 100-000-020-964, časť I. písm. a) výroku rozkazu, proti ktorému účastník konania podal Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-549 zo dňa 20. februára 2017.

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

Prepis relevantnej časti Zvukového záznamu ST vyhotoveného členom dohliadacieho tímu a skutkového stavu pri výkone dohľadu na mieste pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania nachádzajúcej sa na ulici Mierová 271, 072 22 Strážske:

Člen dohliadacieho tímu (zvukový záznam ST čas 01:27): „**Táá je na dôchodku a má zdravotné problémy tak mňa poslala. A neaké informácie...**“

Zamestnanec účastníka konania: „**Mhhh**“

Člen dohliadacieho tímu: „**...by ste k tomu mohli dať?**“

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

Člen dohliadacieho tímu: „**Nech si domá po prípadéé preštudujeméé...**“

Zamestnanec účastníka konania: „**...no my ako nemáme akooo eah...**“

Člen dohliadacieho tímu: „**...alééé to je pravda hej, že to je nulá Eur.**“

Zamestnanec účastníka konania: „**Ked' máááá eah do štyristo eura...**“

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

Zamestnanec účastníka konania: „**ten dôchodok...**“

Člen dohliadacieho tímu: „**Hej**“



Neskôr opäť člen dohliadacieho tímu požiadal o informácie v listinnej podobe.

Člen dohliadacieho tímu (zvukový záznam ST čas 02:20): „Dobre. A dajaké písomné informácie k tomu?“

Zamestnanec účastníka konania: „Eeah k tomu základnému bankovému produktu...“

Člen dohliadacieho tímu: „...že by sme preštudovali...“

Zamestnanec účastníka konania: „...nie je...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhh“

Zamestnanec účastníka konania: „...ako nič. Nie nemáme k tomu...“

Člen dohliadacieho tímu: „Ale také nejaké keby som si zobrala...“

Zamestnanec účastníka konania: „...základnému bankovému produktu.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhh“

Zamestnanec účastníka konania: „Nie sú letáky.“

Člen dohliadacieho tímu: „Dobre“

Zamestnanec účastníka konania poskytol členovi dohliadacieho tímu informačný materiál k platobnému účtu ponúkanému účastníkom konania, ktorý je založený v spise č. OFS-1710/2016 na čísle listu 107-112. Porušenie je zaznamenané ako nedostatok č. 39 v Protokole a následne bolo sankcionované orgánom dohľadu Rozkazom o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. záz. 100-000-020-969, proti ktorému účastník konania podal Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-552 zo dňa 17. februára 2017.

Z vykonaného dokazovania má orgán dohľadu za preukázané, že účastník konania sa v jednotlivých prípadoch dopustil porušenia ustanovenia § 27c ods. 16 ZoB, a to neposkytnutím informácií spotrebiteľovi v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu v rozsahu nezodpovedajúcim kritériám ustanovenia § 27c ods. 17 ZoB.

#### Námietky účastníka konania uvedené v odpore proti rozkazu o uložení sankcie

Účastník konania vyjadruje k porušeniu ustanovenia § 27c ods. 16 ZoB v spojení s § 27c ods. 17 ZoB v odpore proti rozkazu o uložení sankcie NBS1-000-006-543, odpore proti rozkazu o uložení sankcie NBS1-000-006-545, odpore proti rozkazu o uložení sankcie NBS1-000-006-549 a odpore proti rozkazu o uložení sankcie NBS1-000-006-552.

Všeobecne možno námietky účastníka konania uvedené vo vyššie uvedených odporoch zhrnúť nasledovne.

Účastník konania má za to, že neexistuje právny základ na sankcionovanie účastníka konania za to, že na pobočke nemá marketingové letáčky propagujúce legislatívne účty. Detailné informácie má účastník konania zverejnené na webovom sídle účastníka konania. Ďalej účastník konania uviedol, že informácie sú prístupné v informačných knihách na každej pobočke účastníka konania a na základe žiadosti klienta, účastník konania tieto informácie z informačnej knihy klientovi vytlačí.

Orgán dohľadu poukazuje na nesprávny záver účastníka konania, že orgán dohľadu sankcionuje účastníka konania za to, že nemá na pobočkách marketingové letáčky propagujúce legislatívne účty. Orgán dohľadu poukazuje na skutočnosť, že sankcionuje účastníka za porušenie ustanovenia § 27c ods. 16 ZoB v spojení s § 27c ods. 17 ZoB, že

nesposkytol spotrebiteľovi informácie o základnom bankovom produkte v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu.

Ďalej mal účastník za to, že je neprijateľné, aby orgán dohľadu sankcionoval účastníka konania za neposkytnutie informácií o legislatívnych účtoch, pokiaľ člen dohliadacieho tímu nevzniesol výslovnú žiadosť o poskytnutie písomných informácií k produktu.

Orgán dohľadu k vyššie uvedenej námietke účastníka konania uvádza nasledovné.

Orgán dohľadu uvádza, že ZoB neustanovuje konkrétnu formu písomne poskytovaných informácií k základnému bankovému produktu, ktorá tak môže byť či už vo forme vytlačených písomných informácií alebo iných propagačných materiálov, letákov. Vo všeobecnosti možno konštatovať, že väčšina písomných informácií týkajúcich sa finančných produktov poskytovaných finančným spotrebiteľom (okrem zmluvnej dokumentácie) je subjektmi finančného trhu spracovávaná práve vo forme letákov. Je preto dôvodné, že priemerný finančný spotrebiteľ bude požadovať písomné informácie k základnému bankovému produktu práve použitím slova „leták“ alebo iného obdobného bežného výrazu a nie citovaním zákonného znenia ustanovenia §27c ods. 16 ZoB. Účastník konania nemôže v komunikácii s priemerným spotrebiteľom posudzovať žiadosť o „leták“ stricto sensu a automaticky neposkytnúť písomné informácie, ktorými disponuje v inej než „letákov“ podobe. Jednalo by sa o prísny formalizmus na strane účastníka konania, ktorý by maril a obchádzal účel právnej úpravy.

V súlade s ustanovením § 27c ods. 16 ZoB banka a pobočka zahraničnej banky, teda účastník konania, je povinný na žiadosť spotrebiteľa poskytnúť informácie k základnému bankovému produktu podľa § 27c ods. 17 ZoB. ZoB ďalej bližšie nešpecifikuje formuláciu, náležitosti, ani formu žiadosti spotrebiteľa adresovanej účastníkovi konania. Žiadosť spotrebiteľa, hoc nie výslovná, musí byť uskutočnená tak, aby z jej formulácie, prípadne kontextu, bolo objektívne možné dedukovať záujem spotrebiteľa o poskytnutie informácií na trvalom médiu. Žiadosti členov dohliadacieho tímu boli formulované primeraným spôsobom za účelom simulovania štandardného nákupného rozhovoru priemerného spotrebiteľa so záujmom o poskytnutie písomných informácií k základnému bankovému produktu. Pre úplnosť orgán dohľadu poukazuje na jednotlivé prepisy nahrávok z ktorých jednoznačne vyplýva formulácia žiadosti spotrebiteľa, člena dohliadacieho tímu, či už v samotnom znení, ale i v kontexte celého rozhovoru zamestnanca účastníka konania s členom dohliadacieho tímu počas kontrolných zaobstarávaní finančných služieb pod utajenou identitou, pričom tieto žiadosti boli jednoznačne a výslovne formulované, pričom zamestnanci účastníka konania nespochybniteľne nielen mohli, ale aj vzhľadom na ich reakciu i dedukovali záujem spotrebiteľa o poskytnutie písomných informácií k základnému bankovému produktu. Orgán dohľadu poukazuje na:

- zvukový záznam TT2, kde člen dohliadacieho tímu žiada informácie v listinnej podobe na pozretie zamestnanec účastníka konania uvádza, „Nie tam k tomu taký letáčik nemáme žiaden. Toto máme vlastne len čo sa týka osobného účtu ako ho môžete mať zadarmo“;
- zvukový záznam BA1, kde zamestnanec účastníka konania vyslovne hovorí o základnom bankovom produkte a písomných informáciách „To je tento. Materiály k tomu základnému produktu nemáme. Tie sú zverené na internete. To vydával vlastne štát.“;
- zvukový záznam BB, kde zamestnanec účastníka konania hovorí vyslovne „To čo myslíte zákonný...“ v kontexte poskytnutia informácii o základnom bankovom produkte;

- zvukový záznam ST, ktorého je zrejmé, že k písomným informáciám, ktoré žiada spotrebiteľ na preštudovanie domov zamestnanec účastníka konania uvádza „Eeah k tomu základnému bankovému produktu nie je...“.

Orgán dohľadu zároveň uvádza, že priemerný spotrebiteľ, nemá dôvod nedôverovať zamestnancovi účastníka konania, spochybňovať jeho tvrdenia, či si ich inak overovať (viď C-388/13; Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság proti UPC Magyarország Kft) a vytrvalo trvať na poskytnutí písomných informácií k základnému bankovému produktu, o ktorých zamestnanec účastníka konania tvrdí, že ich nemá k dispozícii, a tieto sú dostupné na internete. Rovnako priemerný spotrebiteľ nemusí mať vedomosť o tom, že účastník konania má zákonnú povinnosť poskytnúť spotrebiteľovi informácie k tzv. legislatívnym účtom aj v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu.

Z vyššie uvedeného tak orgán dohľadu argument účastníka konania o „*komunikačnom nepochopení*“ medzi zamestnancom účastníka konania a členom dohliadacieho tímu považuje len za účelový prostriedok procesnej obrany, ktorý orgán dohľadu týmto považuje za vyvrátený.

Z výkladu ustanovenia § 27c ods. 16 ZoB jednoznačne vyplýva, že banka alebo pobočka zahraničnej banky, a teda účastník konania, je povinný informácie o základnom bankovom produkte sprístupniť na webovom sídle účastníka konania, v prevádzkových priestoroch účastníka konania a zároveň na žiadosť spotrebiteľa je účastník konania povinný spotrebiteľovi poskytnúť informácie v súlade s ustanovením § 27c ods. 17 ZoB v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu. Poznámka číslo 72d) uvedená v poslednej vete ustanovenia § 27c ods. 16 ZoB odkazuje na ustanovenie § 2 písm. m) zákona č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, v ktorom je pojmovo vymedzené trvanlivé médium. V zmysle ustanovenia § 2 písm. m) zákona č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov, sa trvanlivým médium rozumie každý prostriedok, ktorý umožňuje uloženie informácií spôsobom prístupným na používanie v budúcnosti na časové obdobie zodpovedajúce účelom informácií, a ktorý umožňuje verne reprodukovať uložené informácie. Vzhľadom ku skutočnosti, že uvedené ustanovenie je dôsledkom transpozície Smernice Európskeho parlamentu a Rady 2008/48/ES z 23. apríla 2008 o zmluvách o spotrebiteľskom úvere a o zrušení smernice Rady 87/102/EHS, možno poukázať na výklad pojmu trvanlivého média, ktorý prijal Súdny dvor Európskej únie v rozsudku zo dňa 05. júla 2012 vo veci Content Services Ltd proti Bundesarbeitskammer (ďalej len „rozsudok C-49/11“). Súdny dvor Európskej únie v rozsudku C-49/11 zadefinoval požiadavky, ktoré musí spĺňať prostriedok, aby mohol byť považovaný za trvanlivé médium. Jedna z požiadaviek zadefinovaných v bode 43 rozsudku C-49/11 znie nasledovne: „*Ak určité médium umožňuje spotrebiteľovi uchovávať tieto informácie, ktoré sú mu osobne určené, zaručuje to, že nedôjde k zmene ich obsahu, ako aj to, že budú dostupné na použitie počas primeraného času a umožňuje spotrebiteľom ich ako také reprodukovať, treba také médium považovať za „trvalé“ v zmysle uvedeného ustanovenia.*“. Zároveň orgán dohľadu poukazuje aj na rozsudok Súdneho dvora Európskej únie C-375/15 vo veci BAWAG PSK Bank für Arbeit und Wirtschaft und Österreichische Postsparkasse AG proti Verein für Konsumenteninformation, ktorý sa zaoberal výkladom trvanlivého média aj vo vzťahu k Smernici Európskeho parlamentu a Rady 2008/48/ES z 23. apríla 2008 o zmluvách o spotrebiteľskom úvere a o zrušení smernice Rady 87/102/EHS, kde súdny dvor konštatoval „*Články 41 ods. 1 a 44 ods. 1 smernice Európskeho parlamentu a Rady*

2007/64/ES z 13. novembra 2007 o platobných službách na vnútornom trhu, ktorou sa menia a dopĺňajú smernice 97/7/ES, 2002/65/ES, 2005/60/ES a 2006/48/ES a ktorou sa zrušuje smernica 97/5/ES, zmenenej a doplnenej smernicou Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2009/111/ES zo 16. septembra 2009, v spojení s článkom 4 bodom 25 tejto smernice sa majú vykladať v tom zmysle, že zmeny informácií a podmienok stanovené v článku 42 uvedenej smernice, ako aj zmeny rámcovej zmluvy, ktoré sú zaslané poskytovateľom platobných služieb užívateľovi týchto služieb prostredníctvom schránky elektronickej pošty, ktorá je súčasťou internetovej stránky on-line banky, sa môžu považovať za poskytnuté na trvalom nosiči údajov v zmysle týchto ustanovení, len ak sú splnené tieto dve podmienky:

- táto internetová stránka umožňuje tomuto užívateľovi uchovávať informácie, ktoré sú mu osobne určené, takým spôsobom, že bude mať k nim prístup a bude ich môcť ako také reprodukovať počas primeraného času bez akejkoľvek možnosti jednostrannej zmeny ich obsahu týmto poskytovateľom alebo iným profesionálom a
- ak je užívateľ platobných služieb povinný konzultovať uvedenú internetovú stránku s cieľom oboznámiť sa s uvedenými informáciami, odovzdanie týchto informácií je sprevádzané aktívnym konaním poskytovateľa platobných služieb určeným na oboznámenie tohto užívateľa s existenciou a dostupnosťou uvedených informácií na uvedenej internetovej stránke.“.

S ohľadom na vyššie uvedený rozsudok C-49/11 a C-375/15 Súdneho dvora Európskej únie, sa účastník konania nemôže odvolávať na splnenie informačnej povinnosti formou trvanlivého média ani prípadným uvedením, že informácie sa nachádzali na webovom sídle účastníka konania z dôvodu, že nie je v súlade s bodom 43 rozsudku C-49/11 a výroku rozsudku C-375/15 zabezpečené uchovávanie informácií bez zmeny obsahu informácií určených osobne spotrebiteľovi a súčasne nie je splnená ďalšia z podmienok trvanlivého média a to, zaručenosť, že informácie budú dostupné spotrebiteľovi primeraný čas.

Z vyššie uvedeného je zrejmé, že webová stránka ako ani informačné knihy účastníka konania umiestnené na pobočkách účastníka konania nespĺňajú požiadavku na trvanlivé médium.

Vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti orgán dohľadu považuje za nepochybné, že zistený skutkový stav a jeho následné právne posúdenie sú správne. Zo zisteného skutkového stavu preukázateľne vyplýva, že členovia dohliadacieho tímu orgánu dohľadu počas výkonu dohľadu na mieste pod utajenou identitou žiadali od zamestnancov účastníka konania písomné informácie týkajúce sa základného bankového produktu a zároveň, že zamestnanci účastníka konania členovi dohliadacieho tímu tieto informácie neposkytli, čím porušili ustanovenie § 27c ods. 16 ZoB.

Na základe vyššie uvedených skutočností, ako aj z vykonaného dokazovania má orgán dohľadu za jednoznačne preukázané, že účastník konania sa viacnásobne v jednotlivých prípadoch dopustil porušenia ustanovenia § 27c ods. 16 ZoB, a to neposkytnutím informácií spotrebiteľovi v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu, a to aj napriek jednoznačným žiadosťiam členov dohliadacieho tímu o poskytnutie informácií o základnom bankovom produkte v listinnej forme uskutočnených v jednotlivých prípadoch počas kontrolných zaobstarávaní finančných služieb pod utajenou identitou.

### **3.5. Porušenie povinnosti uloženej ustanovením § 27d ods. 23 ZoB (časť III. výroku tohto rozhodnutia)**

Podľa ustanovenia § 27d ods. 23 ZoB „*Banka a pobočka zahraničnej banky sú povinné bezplatne sprístupniť informácie podľa odseku 24 na webovom sídle banky a pobočky zahraničnej banky a v prevádzkových priestoroch banky a zahraničnej banky; na žiadosť spotrebiteľa sú banka a pobočka zahraničnej banky povinné poskytnúť informácie bezodplatne v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu.*72d“.

Podľa ustanovenia § 27d ods. 24 ZoB „*Informácie o štandardnom účte so základnými funkciami musia obsahovať*

- a) *bankové služby štandardného účtu,*
- b) *informáciu o výške poplatku,*
- c) *dôvody zamietnutia žiadosti podľa odseku 1,*
- d) *informáciu o zákaze podľa odseku 14,*
- e) *informácie o mimosúdnom riešení sporov.“.*

Za bodkočiarkou v ustanovení § 27d ods. 23 ZoB je uzákonená povinnosť banky na žiadosť spotrebiteľa poskytnúť v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu informácie. Rozsah informácií o platobnom účte so základnými funkciami je vymedzený v ustanovení § 27d ods. 24 ZoB.

Pre naplnenie zákonnej povinnosti uvedenej za bodkočiarkou v ustanovení § 27d ods. 23 ZoB tak bude banka povinná splniť kumulatívne nasledovné podmienky:

- d) *informácie musí banka alebo pobočka zahraničnej banky poskytnúť bezodplatne, a*
- e) *banka alebo pobočka zahraničnej banky musí poskytnúť informácie v listinnej podobe alebo formou trvanlivého média a*
- f) *banka alebo pobočka zahraničnej banky musí zabezpečiť minimálne rozsah informácií o:*
  - *informáciách o bankových službách platobného účtu so základnými funkciami,*
  - *informáciách o výške poplatku,*
  - *informáciách o dôvodoch zamietnutia žiadosti,*
  - *informáciách o zákaze podmieňovania poskytnutia ďalších služieb,*
  - *informáciách o mimosúdnom riešení sporov.*

Z vykonaného dohľadu na mieste pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania bolo zistené, že zamestnanec účastníka konania neposkytol na žiadosť spotrebiteľa, člena dohliadacieho tímu, informácie o platobnom účte so základnými funkciami spotrebiteľovi v listinnej podobe ani na trvanlivom médiu.

Prepis relevantnej časti Zvukového záznamu TT1 vyhotoveného členom dohliadacieho tímu a skutkového stavu pri výkone dohľadu na mieste pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania nachádzajúcej sa na ulici Kollárova 20, 917 01 Trnava:

Zamestnanec účastníka konania odpovedal členovi dohliadacieho tímu (zvukový záznam TT1 čas 06:12): „**Áno. Tuto máte ten základný bankový produkt...**“.

Člen dohliadacieho tímu sa spýtal zamestnanca účastníka konania: „**Môžem si to zobrať teda takéto toto?**“.

Zamestnanec účastníka konania: „**Nie. Nie. To je náš interný materiál.**“.

Člen dohliadacieho tímu požiadal zamestnanca účastníka konania: „**Jaaaaj. Tak neaký leták k tomu, aby som vedela, proste aby som to mala vizuálne**“.

Zamestnanec účastníka konania odpovedal: „**No. Leták k tomu nemáme, jedine na internete, ale ja sa pozrem, že či nemáme niečo aj pre klientov možnosť...**“.

Člen dohliadacieho tímu: „**Nooo.**“.

Zamestnanec účastníka konania dokončil svoje vyjadrenie: ....vytlačiť.“.

Člen dohliadacieho tímu sa spýtal: „Môžem si to aspoň prečítať zatiaľ a urobiť si prípadne poznámky, aby som mala... Podmienky. To mám v Európskej únii.“ .

Zamestnanec účastníka konania sa spýtal iného zamestnanca účastníka konania a následne odpovedá členovi dohliadacieho tímu: (zamestnanec účastníka konania sa pýta iného zamestnanca) „Lenuš toto môžeme dať aj klientom tieto papiere, asi nie?“ (nezrozumiteľná odpoveď druhého zamestnanca banky) „Nie to sú naše interné tlačivá.“.

Člen dohliadacieho tímu sa opätovne pokúsil vypýtať materiály v listinnej podobe (zvukový záznam TT1 čas 14:57): „Máte neaké také, že kde by som to porovнала? Toto s týmto?“.

Zamestnanec účastníka konania odpovedal: „Nie“. Člen dohliadacieho tímu dodal: „Že tie ich veci.“.

Zamestnanec účastníka konania odpovedal: „Nie. Eeehm.“.

Člen dohliadacieho tímu sa opätovne opýtal: „Že by som videla tak rozdiel, že tohto leták a tohto leták?“.

Zamestnanec účastníka konania odpovedal: „Lebo toto je naozaj základný produkt, kde nemáme nijako spropagovaný. My máme spropagované tie osobné účty. S tým, že tento môžete mať, je to zo zákona určené, že musíme mať taký produkt. Čiže je tá možnosť, ale osobný účet ako taký...“.

Porušenie je zaznamenané ako nedostatok č. 7 v Protokole a následne bolo sankcionované orgánom dohľadu Rozkazom o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. záz.n.: 100-000-020-956, proti ktorému účastník konania podal Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-542 zo dňa 20. februára 2017.

Vzhľadom k vyššie uvedeným skutočnostiam má orgán dohľadu za preukázané, že účastník konania porušil svoju zákonnú povinnosť uloženú ustanovením § 27d ods. 23 ZoB poskytnúť spotrebiteľovi informácie o platobnom účte so základnými funkciami v listinnej podobe aj napriek viacerým požiadaniam spotrebiteľa o poskytnutie informácií o základnom bankovom produkte v písomnej forme.

Námietky účastníka konania uvedené v odpore proti rozkazu o uložení sankcie NBS1-000-006-542

Účastník konania uviedol, že mu zákon neukladá žiadnym spôsobom marketingovo propagovať a mať vystavené na pobočkách brožúry a letáky, pričom legislatívne účty boli kampaňovo propagované štátom a médiami. Účastník konania ďalej uviedol, že detailne zverejnené informácie o legislatívnych účtoch má účastník konania na svojom webovom sídle a tiež sú prístupné v informačných knihách na každej jednej pobočke účastníka konania, pričom účastník konania na základe žiadosti klienta tieto podľa vyjadrenia účastníka konania vytlačí. Účastník konania uvádza, že je na prvý pohľad zrejmé, že došlo k nejasnému formulovaniu požiadavky člena dohliadacieho tímu, ktorý sa mal spýtať, či jej poskytnú interný predajný predpis určený zamestnancom účastníkom konania a či má k tomuto produktu účastník konania marketingové letáčky. Účastník konania uviedol, že interné materiály sa klientom nedávajú. Odmietnutie poskytnutia tohto interného materiálu ako aj fakt, že účastník konania nemá marketingové letáčky propagujúce tento typ účtu, nemožno podľa vyjadrenia účastníka konania sankcionovať. Podľa vyjadrenia účastníka konania členke dohliadacieho tímu bola následne zamestnankyňou účastníka konania usmernená, kde

informáciu nájde, pričom členka dohliadacieho tímu nevzniesla výslovnú žiadosť o poskytnutie písomných informácií k produktu.

Účastník konania považoval za neprijateľné, aby orgán dohľadu sankcionoval účastníka konania, pokiaľ člen dohliadacieho tímu požiadavku o poskytnutie písomných informácií nevzniesol.

S vyššie uvedenou argumentáciou účastníka konania orgán dohľadu nesúhlasí.

Orgán dohľadu sa odvoláva na odôvodnenie výroku II. tohto rozhodnutia vzhľadom k tomu, že predmetné odôvodnenie sa takisto zaoberá poskytovaním informácii v listinnej podobe alebo formou trvanlivého média a obdobnými námietkami účastníka konania.

K tomuto konkrétnemu porušeniu orgán dohľadu, okrem vyššie uvedenej argumentácie dopĺňa, že nemožno súhlasiť s tvrdením účastníka konania, že člen dohliadacieho tímu nejasne formuloval požiadavku na poskytnutie informácii o platobnom účte so základnými funkciami nejasne. Orgán dohľadu poukazuje na zvukový záznam TT1 z ktorého kontextu je zrejmé, že člen dohliadacieho tímu sa dopytoval na platobný účet so základnými funkciami („*Viete čo ja by som sa chcela opýtať na ten účet za tie tri Eurá. Taký ten základný.*“). Z ďalšieho kontextu predmetného zvukového záznamu TT1 je zrejmé, že zamestnanec účastníka konania pochopil požiadavku člena dohliadacieho tímu o poskytnutie informácií k platobnému účtu so základnými funkciami, kedy sa vyjadril, že mu nemôže poskytnúť interný materiál, pričom člen dohliadacieho tímu opätovne žiadal písomné informácie formuláciou „*Jaaaaj. Tak neaký leták k tomu, aby som vedela, proste aby som to mala vizuálne.*“. Zamestnanec účastníka konania aj napriek tejto výslovnej žiadosti účastníka konania uviedol, že „*No. Leták k tomu nemáme, jedine na internete, ale ja sa pozrem, že či nemáme niečo aj pre klientov možnosť vytlačiť.*“.

Člen dohliadacieho tímu sa opätovne pokúsil vyžiadať informácie v listinnej podobe (zvukový záznam TT1 čas 14:57): „*Máte neaké také, že kde by som to porovnala? Toto s týmto?*“. Zamestnanec opätovne pochopil požiadavku člena dohliadacieho tímu a uviedol „*Nie. Eeeehm.*“, čím jednoznačne zamestnanec účastníka konania vyjadril nesúhlas s poskytnutím listinných informácií k platobnému účtu so základnými funkciami.

Vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti orgán dohľadu považuje orgán dohľadu za nepochybné, že zistený skutkový stav a jeho následné právne posúdenie sú správne. Zo zisteného skutkového stavu preukázateľne vyplýva, že člen dohliadacieho tímu orgánu dohľadu počas výkonu dohľadu na mieste pod utajenou identitou žiadal od zamestnanca účastníka konania písomné informácie týkajúce sa platobného účtu so základnými funkciami a zároveň, že zamestnanec účastníka konania členovi dohliadacieho tímu tieto informácie neposkytol, čím porušil ustanovenie § 27d ods. 23 ZoB. Orgán dohľadu tiež v reakcii na námietku účastníka konania uvádza, že účastníkovi konania nevytýka, že neposkytol svoje interné materiály, ktoré spotrebiteľom nemá povinnosť poskytovať, ale porušenie povinnosti zakotvenej v ustanovení § 27d ods. 23 ZoB.

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

Nekalé obchodné praktiky vytýkané v časti I. výroku tohto rozhodnutia spočívajúce v poskytnutí objektívne nepravdivých informácií a informácií viacvýznamovým spôsobom, ktoré boli spôsobilé negatívne ovplyvniť rozhodovanie spotrebiteľa, nepochybné naplňujú

znaky nekalej obchodnej praxi, a to bez ohľadu na existenciu škody na strane spotrebiteľa, ako aj bez ohľadu na to, či si spotrebiteľ mohol zadovážiť správne informácie sám (viď C-388/13; Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság proti UPC Magyarország Kft). Porušenie povinnosti účastníka konania podľa ustanovenia § 27c ods. 16 ZoB, ktoré je vymedzené v časti II. výroku tohto rozhodnutia, a ustanovenia § 27d ods. 23 ZoB, vymedzené v časti III. výroku tohto rozhodnutia, má negatívny dopad na práva spotrebiteľa a na jeho rozhodovanie, nakoľko sa v listinnej podobe nemohol oboznámiť s relevantnými informáciami a podmienkami viazucimi sa platobnému účtu so základnými funkciami a k základnému bankovému produktu.

S ohľadom na vyššie uvedené má orgán dohľadu za jednoznačne preukázané, že účastník konania sa dopustil nekalých obchodných praktík a porušení ustanovenia § 27c ods. 16 ZoB a ustanovenia § 27d ods. 23 ZoB tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

#### **4. Odôvodnenie sankcie**

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

Vzhľadom k vyššie uvedeným skutočnostiam, po vyhodnotení zisteného skutkového stavu, všetkých dôkazov, ako aj relevantného právneho stavu má orgán dohľadu za to, že nedostatky v činnosti účastníka konania v oblasti ochrany finančného spotrebiteľa podľa predpisov uvedených vo výroku tohto rozhodnutia, zistené pri výkone dohľadu na mieste pod utajenou identitou, v jednotlivých prípadoch oznámených v súlade s ustanovením § 35c ods. 4 posledná veta Zákona o dohľade účastníkovi konania Rozkazom o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. záz.: 100-000-020-956, Rozkazom o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. záz.: 100-000-020-957, Rozkazom o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. záz.: 100-000-020-959, Rozkazom o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. záz.: 100-000-020-960, Rozkazom o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. záz.: 100-000-020-964, Rozkazom o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. záz.: 100-000-020-966 a Rozkazom o uložení sankcie zo dňa 31. januára 2017 č. záz.: 100-000-020-969 sú preukázané a konkretizoval ich tak, ako je uvedené vo výroku a odôvodnení tohto rozhodnutia.

Orgán dohľadu pri rozhodovaní o sankcii a vyhodnocovaní jednotlivých porušení vzal do úvahy všetky dôkazy, vrátane jednotlivých vyjadrení a argumentov predložených účastníkom konania v konaní o uložení sankcie (Odpor proti rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-542, zo dňa 20. februára 2017, Odpor proti rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-543, zo dňa 20. februára 2017, Odpor proti rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-545, zo dňa 20. februára 2017, Odpor proti rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-546, zo dňa 20. februára 2017, Odpor proti rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-549, zo dňa 20. februára 2017, Odpor proti rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-550, zo dňa 20. februára 2017, Odpor proti rozkazu o uložení sankcie č. spisu NBS1-000-006-552, zo dňa 20. februára 2017, Vyjadrenie k spisovému podkladu ku konaniu č. NBS1-000-006-542 zo dňa 23. januára 2018. Orgán dohľadu pri rozhodovaní



o sankcii vzal ďalej do úvahy, že účastník konania počas dohľadu na mieste ako aj počas konania o uložení sankcie spolupracoval a komunikoval s orgánom dohľadu, rovnako aj prejavil snahu o odstránenie vytykaných nedostatkov a zamedzenie ich opakovania v budúcnosti (Plán prijatých opatrení na odstránenie a nápravu porušení všeobecne záväzných právnych predpisov a odporúčania na zlepšenie činnosti zistených pri dohľade na mieste nad spoločnosťou Slovenská sporiteľňa, a.s. zaslaný listom zo dňa 19.07.2016; na liste č. 315 až 321 spisu č. OFS-1710/2016; Plán o plnení prijatých opatrení na odstránenie a nápravu porušení všeobecne záväzných právnych predpisov a odporúčania na zlepšenie činnosti zistených pri dohľade na mieste nad spoločnosťou Slovenská sporiteľňa, a.s. zaslaný listom zo dňa 29.09.2016; na liste č. 94 až 96 spisu č. NBS1-000-006-542), ktorú orgán dohľadu vyhodnotil ako dostatočnú ak bude dôsledne dodržiavaná. Orgán dohľadu poukazuje na skutočnosť, že list zo dňa 29. septembra 2016, ktorý účastník konania predložil ako prílohu listu zo dňa 23. januára 2018 (založený v spise NBS1-000-006-542 na liste č. 91 až 98) a je založený v spise NBS1-000-006-542 nebol založený v spise OFS-1710/2016 z dôvodu, že dohľad na mieste skončil dňa 25. júla 2016. V tejto súvislosti orgán dohľadu poukazuje na skutočnosť, že v spise OFS-1710/2016 na liste č. 315 až 321 je založený Plán prijatých opatrení na odstránenie a nápravu porušení všeobecne záväzných právnych predpisov a odporúčania na zlepšenie činnosti zistených pri dohľade na mieste nad spoločnosťou Slovenská sporiteľňa, a.s., ktorý orgán dohľadu tiež zohľadnil pri ukladaní sankcie a vzal do úvahy prijatie opatrení na nápravu zo strany účastníka konania.

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

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

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

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

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

Z hľadiska závažnosti, ktoré spočíva v uvedení nesprávnej informácie o zložení bankových služieb platobného účtu so základnými funkciami, orgán dohľadu považuje takéto konanie účastníka konania samo o sebe za porušenie

závažného charakteru. Účastník konania uviedol nesprávnu informáciu o zložení a možnostiach využitia platobného účtu so základnými funkciami, a to, že internetbanking nie je možné zriadiť k platobnému účtu so základnými funkciami, tak ako je uvedené vo výroku I.1. písm. a) a odôvodnení výroku I.1. písm. a) tohto rozhodnutia. Účastník konania porušil zákonom chránený záujem poskytnúť spotrebiteľovi informáciu o bankových službách zahrnutých v platobnom účte so základnými funkciami. Závažnosť porušenia odvodzuje orgán dohľadu aj zo skutočnosti, že sa jedná o obligatórnu informáciu o platobnom účte so základnými funkciami podľa ustanovenia § 27d ods. 24 písm. a) ZoB, ktorú je banka alebo pobočka zahraničnej banky povinná spotrebiteľovi poskytnúť. Zároveň k závažnosti orgán dohľadu uvádza, že samotný zamestnanec predmetnú skutočnosť uviedol opätovne viac krát a zdôrazňoval ju ako negatívum voči účtu účastníka konania aj napriek tomu, že predmetná služba má byť poskytovaná v rozsahu služieb platobného účtu so základnými funkciami.

Vo vzťahu k rozsahu a dĺžke porušenia orgán dohľadu vzal do úvahy vyjadrenie účastníka konania, že konanie účastníka konania bolo pri vykonanom dohľade na mieste pod utajenou identitou preukázané ako jednorazové. Orgán dohľadu zároveň prihliadol aj na plán prijatých opatrení, v rámci ktorého účastník konania uviedol, že vytýkané nedostatky napraví preškolením zamestnancov účastníka konania.

Z hľadiska následku a povahy uplatnenia nekalej obchodnej praktiky zamestnancom účastníka konania má orgán dohľadu za preukázané, že poskytnutá informácia je v zjavnom rozpore so zákonným ustanovením § 27d ods. 19 písm. c) ZoB ako aj s ustanovením § 1 písm. b) bod 3b vyhlášky č. 42/2016 Z. z., a teda aj v rozpore so záujmami spotrebiteľa uskutočniť kvalifikované rozhodnutie na základe podanej nesprávnej informácie o zložení platobného účtu so základnými funkciami a je pre neho zjavne škodlivá. Takáto nesprávna informácia o zložení platobného účtu so základnými funkciami môže pôsobiť negatívne na rozhodnutie priemerného spotrebiteľa uzatvoriť zmluvu o zriadení platobného účtu so základnými funkciami vzhľadom k tomu, že internetbanking je bežnou súčasťou platobných účtov. Vyššie popísané konanie účastníka konania teda je spôsobilé podstatným spôsobom ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľov, čím je tento následok porušenia zjavne škodlivý pre spotrebiteľov.

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

Z hľadiska závažnosti skutku, ktorý spočíva v uvedení nesprávnej informácie o možnostiach využitia základného bankového produktu, považuje orgán dohľadu takéto konanie účastníka konania samo o sebe za porušenie stredne závažného charakteru. Účastník konania uviedol nesprávnu informáciu o výške kreditných operácií, ktoré môžu byť poukázané v prospech účtu o základnom bankovom produkte tak, ako je uvedené vo výroku I.1. písm. b) a odôvodnení výroku I.1. písm. b) tohto rozhodnutia. Zamestnanec účastníka konania mal spotrebiteľa informovať v súlade s ustanovením § 27c ods. 6 ZoB. Porušenie však považuje orgán dohľadu za stredne závažné aj vzhľadom k tomu, že výška kreditných operácií v prospech účtu o základnom bankovom produkte je podľa ustanovenia § 27c ods. 6 ZoB zákonným dôvodom pre zrušenie poskytovania

základného bankového produktu, ak sa spotrebiteľ nedohodne s bankou alebo pobočkou zahraničnej banky inak a ktorá môže zohrávať významnú úlohu pri rozhodovaní spotrebiteľa o tom, či zmluvu o poskytovaní základného bankového produktu uzatvorí alebo nie.

Vo vzťahu k rozsahu a dĺžke porušenia orgán dohľadu vzal do úvahy vyjadrenie účastníka konania, že konanie účastníka konania bolo pri vykonanom dohľade na mieste pod utajenou identitou preukázané ako jednorazové. Orgán dohľadu zároveň prihliadol aj na plán prijatých opatrení, v rámci ktorého účastník konania uviedol, že vytýkané nedostatky napraví preškolením zamestnancov účastníka konania.

Z hľadiska následku a povahy uplatnenia nekalej obchodnej praktiky zamestnancom účastníka konania má orgán dohľadu za preukázané, že zistené porušenie je v zjavnom rozpore so záujmami spotrebiteľa uskutočniť kvalifikované rozhodnutie na základe podanej nesprávnej informácie o zložení základného bankového produktu je pre spotrebiteľa zjavne škodlivé. Takto nesprávne podaná informácia môže mať za následok, že spotrebiteľ môže byť odradený od uzatvorenia zmluvy o poskytovaní základného bankového produktu.

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

Z hľadiska závažnosti skutku, ktorý spočíva v uvedení nesprávnej informácie o podmienke dostupnosti základného bankového produktu a platobného účtu so základnými podmienkami, považuje orgán dohľadu takéto konanie účastníka konania samo o sebe za porušenie závažného charakteru. Účastník konania uviedol nesprávnu informáciu o podmienke dostupnosti legislatívnych účtov, že sa jedná o účty určené na poukazovanie dôchodkov do 400,- Eur a dôchodkov nad 400,- Eur s poplatkom za 3,- Eur tak, ako je uvedené vo výroku I.1. písm. c) a odôvodnení I.1. písm. c) tohto rozhodnutia. Zamestnanec účastníka konania mal spotrebiteľovi uviesť podmienky poskytnutia základného bankového produktu v súlade s ustanovením § 27c ZoB ako aj uviesť podmienky zriadenia platobného účtu so základnými funkciami podľa ustanovenia § 27d ZoB. Porušenie považuje orgán dohľadu za závažné vzhľadom k tomu, že zamestnanec účastníka konania uviedol podmienku, ktorá ustanoveniami ZoB vyžadovaná nie je, a ktorá zásadným spôsobom obmedzuje dostupnosť uvedených produktov len na poberateľov dôchodku a vylučuje akúkoľvek inú kategóriu spotrebiteľov, čo je v zásadnom rozpore s účelom ustanovení § 27c a 27d ZoB. Závažnosť skutku zvyšuje ešte aj skutočnosť, že zamestnanec účastníka konania bol na základe výslovnej otázky informovaný, že člen dohliadacieho tímu je zamestnaný a z kontextu rozhovoru bolo zrejmé, že člen dohliadacieho tímu nie je poberateľom dôchodku. Nepravdivá informácia uvedená zamestnancom účastníka konania je teda jednoznačne spôsobilá zásadným spôsobom uskutočniť kvalifikované rozhodnutie na základe podanej nesprávnej informácie o dostupnosti základného bankového produktu a platobného účtu so základnými funkciami. Súčasne porušenie považuje orgán dohľadu za závažné aj vzhľadom k tomu, že zamestnanec účastníka konania túto nesprávnu informáciu uviedol opätovne aj potom, čo sa člen dohliadacieho tímu výslovne spýtal, či sa musí jednať o dôchodky.

Vo vzťahu k rozsahu a dĺžke porušenia orgán dohľadu vzal do úvahy vyjadrenie účastníka konania, že konanie účastníka konania bolo pri vykonanom dohľade na mieste pod utajenou identitou preukázané ako jednorazové. Orgán dohľadu zároveň prihliadol aj na plán prijatých opatrení, v rámci ktorého účastník konania uviedol, že vytýkané nedostatky napraví preškolením zamestnancov účastníka konania.

Z hľadiska následku a povahy uplatnenia nekalej obchodnej praktiky zamestnancom účastníka konania má orgán dohľadu za preukázané, že zistené porušenie je v zjavnom rozpore so záujmami spotrebiteľa uskutočniť kvalifikované rozhodnutie na základe podanej nesprávnej informácie o dostupnosti základného bankového produktu a platobného účtu so základnými funkciami a táto nesprávna informácia je pre spotrebiteľa zjavne škodlivá. Takto podaná nesprávna informácia o dostupnosti základného bankového produktu a platobného účtu so základnými funkciami má za následok, že spotrebiteľ môže byť odradený od uzatvorenia zmluvy o poskytovaní základného bankového produktu alebo zmluvy o zriadení platobného účtu so základnými funkciami vzhľadom k tomu, že by sa mohol spotrebiteľ nesprávne domnievať, že nespĺňa podmienku na poskytnutie základného bankového produktu alebo zriadenia platobného účtu so základnými podmienkami.

#### **D. Použitie klamlivej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 8 ods. 1 písm. d) ZOS konaním uvedeným v časti I.2. výroku tohto rozhodnutia**

Z hľadiska závažnosti skutku, ktorý spočíva v uvedení nesprávnej informácie o cene základného bankového produktu, považuje orgán dohľadu takéto konanie účastníka konania samo o sebe za porušenie stredne závažného charakteru. Účastník konania uviedol nesprávnu informáciu o cene základného bankového produktu, že internetbanking je spoplatnený v súlade so sadzovníkom poplatkov, tak ako je uvedené vo výroku I.2. a odôvodnení I.2. tohto rozhodnutia. Porušenie považujeme za stredne závažné vzhľadom k tomu, že sa jedná o službu zahrnutú v balíku služieb obsiahnutých základným bankovým produktom, ktorého poplatok je 0,- Eur. Strednú závažnosť povahy nepravdivej informácie uvedenej účastníkom konania, ako podmienky pre poskytnutie základného bankového produktu, orgán dohľadu vidí v tom, že podmienka nebola účastníkom konania iba skreslená alebo nesprávne podaná. Jednalo sa o vyslovene nepravdivú, nad rámec zákona vykonštruovanú podmienku, ktorá je v rozpore so samotným účelom zákonných ustanovení o základnom bankovom produkte. Strednú závažnosť porušenia odvodzujeme orgán dohľadu aj zo skutočnosti, že rozsah poskytovaných služieb základného bankového produktu predstavuje obligatórnu informáciu o základnom bankovom produkte podľa ustanovenia § 27c ods. 17 písm. b) ZoB, ktorú je banka alebo pobočka zahraničnej banky povinná spotrebiteľovi poskytnúť. Zároveň k závažnosti orgán dohľadu uvádza, že samotný zamestnanec predmetnú skutočnosť uviedol ako negatívum voči účtu účastníka konania aj napriek tomu, že predmetná služba má byť poskytovaná v rozsahu služieb základného bankového produktu za 0,- Eur.

Vo vzťahu k rozsahu a dĺžke porušenia orgán dohľadu vzal do úvahy vyjadrenie účastníka konania, že konanie účastníka konania bolo pri vykonanom

dohľade na mieste pod utajenou identitou preukázané ako jednorazové. Orgán dohľadu zároveň prihliadol aj na plán prijatých opatrení, v rámci ktorého účastník konania uviedol, že vytýkané nedostatky napraví preškolením zamestnancov účastníka konania.

Z hľadiska následku a povahy uplatnenia nekalej obchodnej praktiky zamestnancom účastníka konania má orgán dohľadu za preukázané, že informácia poskytnutá zamestnancom účastníka konania je v zjavnom rozpore so zákonným ustanovením § 27c ods. 9 písm. c) ZoB ako aj s ustanovením § 1 písm. b) vyhlášky č. 41/2016 Z. z., a teda aj v rozpore so záujmami spotrebiteľa uskutočniť kvalifikované rozhodnutie na základe podanej nesprávnej informácie o cene základného bankového produktu a z tohto dôvodu je pre spotrebiteľa zjavne škodlivá. Vzhľadom ku skutočnosti, že základný bankový produkt je zameraný na skupinu priemerných spotrebiteľov so slabším sociálnym zázemím, môže takáto informácia o spoplatnení podstatným spôsobom ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľov, čím je tento následok porušenia zjavne škodlivý pre spotrebiteľov.

#### **E. Použitie klamlivej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 8 ods. 4 ZOS konaním uvedeným v časti I.3. výroku tohto rozhodnutia**

Z hľadiska závažnosti skutku, ktorý spočíva v uvedení podmienky získania základného bankového produktu viacvýznamovým spôsobom, považuje orgán dohľadu takéto konanie účastníka samo o sebe za porušenie stredne závažného charakteru. Účastník konania uviedol viacvýznamovým spôsobom podmienku poskytnutia základného bankového produktu v rozpore s ustanovením § 27c ods. 1 písm. d) ZoB tak, ako je uvedené vo výroku I.3 a odôvodnení výroku I.3. tohto rozhodnutia. Účastník konania mal spotrebiteľa informovať tak, aby nebolo možné jeho slová pochopiť viacvýznamovo, teda tak, že sú v rozpore s ustanovením § 27c ods. 1 písm. d) ZoB, hoci nevyhnutne nemuselo ísť o jeho priamy úmysel. Porušenie považuje orgán dohľadu za stredne závažné vzhľadom k tomu, že v uvedenom prípade sa jedná o jednu z hlavných podmienok pre poskytnutie základného bankového produktu, ktorá môže zohrávať významnú úlohu pri rozhodovaní spotrebiteľa o tom, či podá účastníkovi konania žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu a následne uzatvorí zmluvu o poskytovaní základného bankového produktu alebo nie. Závažnosť porušenia dovodzuje orgán dohľadu aj zo skutočnosti, že sa jedná o obligatórnu informáciu o základnom bankovom produkte podľa ustanovenia § 27c ods. 17 písm. a) ZoB, ktorú je banka alebo pobočka zahraničnej banky, účastník konania, povinný spotrebiteľovi poskytnúť.

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

Z hľadiska povahy a následku uplatnenia nekalej obchodnej praktiky účastníkom konania má orgán dohľadu za preukázané, že zistené porušenie je v zjavnom rozpore so záujmami spotrebiteľa uskutočniť kvalifikované rozhodnutie na základe poskytnutej viacvýznamovej informácie o podmienke získania základného bankového produktu, ktorej dôsledkom môže byť, že spotrebiteľ by nepodal žiadosť o

poskytnutie základného bankového produktu a následne by neuzatvoril zmluvu o poskytovaní základného bankového produktu, tzn. v následku by sa jednalo tiež o zmarenie účelu právnej úpravy legislatívnych účtov. Vyššie popísané konanie účastníka konania teda je spôsobilé podstatným spôsobom ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľov, čím je tento následok porušenia zjavne škodlivý pre spotrebiteľov.

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

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

Vo vzťahu k rozsahu a dĺžke porušenia orgán dohľadu vzal do úvahy vyjadrenie účastníka konania, že konanie účastníka konania bolo pri vykonanom dohľade na mieste pod utajenou identitou preukázané ako jednorazové. Orgán dohľadu zároveň prihliadol aj na plán prijatých opatrení, v rámci ktorého účastník konania uviedol, že vytýkané nedostatky napraví opakovaným usmernením zamestnancov účastníka konania ako aj prípravou nových produktových listov.

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

**G. Porušenie povinnosti uloženej ustanovením §27d ods. 23 ZoB konaním uvedeným v časti III. výroku tohto rozhodnutia**

Z hľadiska závažnosti skutku, ktorý spočíva v neposkytnutí informácií o platobnom účte so základnými funkciami v rozsahu informačných povinností uvedených v ustanovení § 27d ods. 24 ZoB, orgán dohľadu vyhodnotil porušenie ako stredne závažné, keďže účastník konania konal v rozpore s účelom zákonného ustanovenia § 27d ods. 23 ZoB tak, ako je uvedené vo výroku III. a odôvodnení

výroku III. tohto rozhodnutia. Porušenie nepovažuje orgán dohľadu za závažné aj vzhľadom k tomu, že účastník konania poskytol informácie o podmienkach získania základného bankového produktu ústnym spôsobom. Porušenie považuje orgán dohľadu za stredne závažné vzhľadom k tomu, že spotrebiteľ sa v dôsledku porušenia nemal možnosť oboznámiť s informáciami o platobnom účte so základnými funkciami aj napriek tomu, že právo na bezplatné poskytnutie písomných informácií o platobnom účte so základnými funkciami prislúcha spotrebiteľovi priamo zo zákona. Účelom zákonom chráneného práva je poskytnutie priestoru spotrebiteľovi na dôkladné oboznámenie spotrebiteľa s informáciami o platobnom účte so základnými funkciami, prípadnú možnosť spotrebiteľa preštudovať si informácie o platobnom účte so základnými funkciami mimo pobočky banky alebo zahraničnej banky, jeho porovnanie s inými produktmi banky, za účelom kvalifikovaného rozhodnutia spotrebiteľa o uzatvorení zmluvy o zriadení platobného účtu so základnými funkciami.

Vo vzťahu k rozsahu a dĺžke porušenia orgán dohľadu vzal do úvahy vyjadrenie účastníka konania, že konanie účastníka konania bolo pri vykonanom dohľade na mieste pod utajenou identitou preukázané ako jednorazové. Orgán dohľadu zároveň prihliadol aj na plán prijatých opatrení, v rámci ktorého účastník konania uviedol, že vytýkané nedostatky napraví opakovaným usmernením zamestnancov účastníka konania ako aj prípravou nových produktových listov.

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

Orgán dohľadu ďalej poukazuje na skutočnosť, že došlo k spáchaniu troch nedostatkov. V konaní bolo preukázané, že sa účastník konania dopustil správnych deliktov podľa § 4 ods. 2 písm. c) ZOS a podľa ustanovenia § 27c ods. 16 v spojení s ods. 17 ZoB a podľa ustanovenia § 27d ods. ods. 23 v spojení s ods. 24 ZoB.

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

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

Orgán dohľadu pri ukladaní trestu uplatnil ustanovenie § 35h ods. 3 Zákona o dohľade, v súlade s ktorým: „*Ak Národná banka Slovenska v jednom konaní koná a rozhoduje o uložení sankcie jednej osobe za dva alebo viaceré nedostatky v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov podľa tohto zákona alebo osobitných predpisov,1) ktoré boli zistené za obdobie najviac dvanásť po sebe nasledujúcich mesiacov, Národná banka Slovenska za všetky postihované nedostatky uloží úhrnnú pokutu podľa ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na nedostatok s najvyššou hornou hranicou sadzby pokuty vrátane zvýšenia sadzby podľa § 35f ods. 2 alebo osobitných predpisov;1) ak za viaceré nedostatky sú rovnaké najvyššie horné hranice sadzieb pokút vrátane ich zvýšenia podľa § 35f ods. 2 alebo osobitných predpisov,1) úhrnná pokuta sa uloží podľa ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na jeden z nich. Ak za*

*postihované nedostatky sú dolné hranice sadzieb pokuty rôzne, dolnou hranicou sadzby úhrnnej pokuty je najvyššia z týchto sadzieb vrátane jej zvýšenia podľa § 35f ods. 2 alebo osobitných predpisov.1) Národná banka Slovenska pri určení výšky úhrnnej pokuty zohľadní skutočnosti uvedené v § 35f ods. 1 vo vzťahu ku všetkým nedostatkom, ktoré sú postihované rozhodnutím o uložení sankcie, a aj počet týchto nedostatkov.“*

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

- porušenia ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) ZOS naplnením skutkovej podstaty troch nekalých obchodných praktík, a to:
  - a) použitím nekalej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 8 ods. 1 písm. b) ZOS tromi jednotlivými skutkami a
  - b) použitím nekalej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 8 ods. 1 písm. d) ZOS jedným skutkom a
  - c) použitím nekalej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 8 ods. 4 ZOS jedným skutkom, ako aj
- porušením ustanovenia § 27c ods. 16 ZoB v spojení s ustanovením § 27c ods. 17 ZoB štyrmi jednotlivými skutkami, ako aj
- porušením ustanovenia § 27d ods. 23 ZoB v spojení s ustanovením § 27d ods. 24 ZoB jedným skutkom.

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

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

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

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

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

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



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

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

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

*V súlade s ustanovením § 35h ods. 3 Zákona o dohľade, orgán dohľadu ukladá úhrnnú pokutu podľa ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na nedostatok s vyššou hornou hranicou sadzby pokuty. Za porušenie § 4 ods. 2 písm. c) ZOS, Zákon o dohľade účinný v čase spáchania skutku v ustanovení § 35f ods. 1 písm. a) stanovuje hornú hranicu sadzby pokuty vo výške 700.000,- Eur. Nakoľko orgán dohľadu vyhodnotil porušenia ustanovenia § 27c ods. 16 a ustanovenia § 27d ods. 23 ZoB ako stredne závažné a vzhľadom na ich nesystémový charakter, by sa na predmetné nedostatky aplikovala horná hranica sadzba pokuty vo výške do 332.000,- Eur v súlade s § 50 ods. 1 písm. d) ZoB.*

*V dôsledku uvedeného a v súlade s ustanovením § 35h ods. 3 Zákona o dohľade, orgán dohľadu rozhodol o aplikovaní hornej hranice sadzby pokuty podľa ustanovenia § 35f ods.1 písm. a) Zákona o dohľade a úhrnnú pokutu ukladá za nedostatok uvedený vo výroku I tohto rozhodnutia, teda za porušenie § 4 ods. 2 písm. c) ZOS. Orgán dohľadu pre úplnosť a pre vysvetlenie svojej správnej úvahy ďalej dopĺňa, že pri rozhodovaní o úhrnnej sankcii vybral konkrétne nedostatok, ktorého sa účastník konania dopustil skutkom popísaným vo výroku I.1. písm. a) tohto rozhodnutia, tzn. porušenie ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) ZOS v spojení s ustanovením § 8 ods. 1 písm. b) ZOS, ktorý orgán dohľadu vyššie vyhodnotil ako*

porušenie závažného charakteru, a ktorý je postihovaný podľa ustanovenia § 35f Zákona o dohľade, a to s ohľadom na maximálnu sadzbu pokuty, ktorú možno v zmysle § 35f ods. 1 písm. a) Zákona o dohľade v znení účinnom do 14. decembra 2017 uložiť, do výšky 700.000,- Eur.

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

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

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

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

Vo vzťahu k rozhodovaniu o sankcii a jej výške orgán dohľadu tiež považuje za dôležité uviesť nasledovné odôvodnenie. Zákon o dohľade umožňuje orgánu dohľadu využiť tzv. skrátené konanie v podobe rozkazného konania, ktoré je však značne limitované výškou sankcie. Cieľom rozkazného konania je i nízkou maximálnou možnou výškou uloženej sankcie prispieť k rýchlej náprave zistených nedostatkov a zároveň naplniť i preventívny a

represívny účel sankcie. V prípade neakceptovania výsledkov takéhoto skráteného konania účastníkom konania, prejavenej podaním odporu voči rozkazu o uložení sankcie, účastník konania žiada orgán dohľadu o opätovné posúdenie zistených nedostatkov a uloženie, resp. neuloženie novej sankcie orgánom dohľadu po vykonaní dokazovania v štandardnom režime sankčného konania. Pri rozhodovaní o výške sankcie už následne nie je orgán dohľadu v tomto konaní obmedzený limitom stanoveným v ustanovení § 35c ods. 2 Zákona o dohľade, ktorý je aplikovateľný výlučne na rozkazné konanie. Pri rozhodovaní o výške sankcie sa orgán dohľadu v štandardnom sankčnom konaní riadi ustanovením §35f ods. 1 Zákona o dohľade. V súlade s ustanovením § 35f ods. 1 písm. a) Zákona o dohľade účinného do 14. decembra 2017 môže orgán dohľadu uložiť pokutu až do výšky 700.000,- Eur, prípadne ďalšie druhy sankcií uvedené v ustanovení § 35f Zákona o dohľade. Orgán dohľadu sa pri rozhodovaní o výške sankcie riadi voľnou úvahou v rámci svojej diskrečnej právomoci v medziach stanovených Zákom o dohľade, čo môže viesť tak k uloženiu sankcie vo vyššej výške než v rozkaze o uložení sankcie, prípadne k uloženiu (aj) inej sankcie, ale i k upusteniu od potrestania v podobe zastavenia konania, nakoľko v predmetnom konaní prvého stupňa nie je možné analogicky použiť zásadu zákazu *reformatio in peius* trestného práva procesného (ktorá sa rovnako neaplikuje v prípade podania odporu proti tzv. trestnému rozkazu podľa zákona č. 301/2005 Z. z. Trestný poriadok v znení neskorších predpisov). V tomto prípade rozhoduje orgán dohľadu ako orgán prvého stupňa. Taktiež sa napadnutým rozhodnutím predošlé rozhodnutie nemení, keďže bolo *ex lege* zrušené podaním odporu (§ 35c ods. 4 Zákona o dohľade). Preto sa v takomto prípade zásada *reformatio in peius* neuplatňuje. Vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti orgán dohľadu neukladá pokutu vo výške jednoduchého súčtu pokút uložených účastníkovi konania v jednotlivých rozkazoch, ale po vykonaní dokazovania rozhoduje v prvom stupni v súlade s už vymedzenými požiadavkami Zákona o dohľade.

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

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

Pri rozhodovaní o sankcii a jej výške vzal orgán dohľadu do úvahy, že účastník konania počas dohľadu na mieste ako aj počas konania o uložení sankcie spolupracoval a komunikoval s orgánom dohľadu. Rovnako bolo prihliadnuté na to, že účastník konania

predložil orgánu dohľadu Plán prijatých opatrení na odstránenie a nápravu porušení všeobecne záväzných právnych predpisov a odporúčaní na zlepšenie činnosti zistených pri dohľade na mieste nad spoločnosťou Slovenská sporiteľňa, a.s. a Správu o splnení prijatých opatrení. Orgán dohľadu pri rozhodovaní o sankcii a o jej výške rovnako prihliadol na skutočnosť, že porušenia uvedené vo výroku rozhodnutia neboli systémovo významnými porušeniami povinností účastníka konania, ale boli len jednotlivými porušeniami.

S prihliadnutím na závažnosť porušení právnych predpisov v oblasti ochrany finančného spotrebiteľa, s poukazom na uplatnenie nekalých obchodných praktík zo strany účastníka konania, s poukazom na to, že účastník konania porušil viacero (tri) ustanovení právnych predpisov v oblasti ochrany finančného spotrebiteľa, a dopustil sa použitia viacerých nekalých obchodných praktík a vzhľadom na všetky skutočnosti, ktoré posudzoval orgán dohľadu uvedené vyššie vo vzťahu k výške sankcie, orgán dohľadu stanovil pokutu vo výške 31.000,- Eur.

V súvislosti s výškou uloženej pokuty orgán dohľadu uvádza, že v prípade účastníka konania ide o banku, ktorá ponúka a poskytuje široké spektrum produktov adresovaných finančným spotrebiteľom. Pri rozhodovaní o výške pokuty orgán dohľadu zohľadnil aj to, či s ohľadom na hospodárenie účastníka konania nebude uložená pokuta neprimeraná resp. likvidačná. V súvislosti s tým, že vytykané porušenie malo vplyv aj na výnosy účastníka konania a s ohľadom na predmet podnikania účastníka konania, orgán dohľadu pri ukladaní sankcie zohľadnil výšku čistého zisku účastníka konania, uvedomujúc si, že údaj o zisku nie je jednoznačne determinujúcim ukazovateľom, nakoľko nemusí odzrkadľovať reálnu hospodársku situáciu účastníka konania. Ak by aj účastník konania v konkrétnom období vykazoval nízky zisk, či stratu, nemusí to bez ďalšieho znamenať likvidačný charakter orgánom dohľadu uloženej pokuty. Čistý zisk účastníka konania po zdanení bol za rok 2016 vo výške 212.221.000,- Eur. Uvedené vyplýva z informácií z verejne dostupných zdrojov zo stránky [www.registeruz.sk](http://www.registeruz.sk) (založené v spise č. NBS1-000-006-542 na liste číslo 53 až 82). Z vyššie uvedených údajov je zrejmé, že pokiaľ orgán dohľadu vychádzal pri stanovení výšky sankcie len z čistého zisku účastníka konania, uložená pokuta nie je neprimeraná vo vzťahu k ekonomickým a hospodárskym pomerom účastníka konania a vôbec nemá likvidačný charakter.

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

Svoju diskrečnú právomoc orgán dohľadu použil v rámci zákonného rámca (pokuta bola uložená vo výške 31.000,- Eur, pričom pokutu podľa ustanovenia § 35f ods. 1 písm. a) Zákona o dohľade v znení účinnom do 14. decembra 2017 možno uložiť do výšky 700.000,- Eur, tzn. uložená pokuta je na spodnej hranici a predstavuje necelých 4,43 % z maximálnej sadzby).

Ochrana finančných spotrebiteľov a iných klientov je spolu s bezpečným a zdravým fungovaním finančného trhu hlavným cieľom výkonu dohľadu. Dohliadané subjekty sú povinné v záujme plnenia týchto cieľov dodržiavať zákonom ustanovené povinnosti, pravidlá a požiadavky, a to po celú dobu ich činnosti. Vzhľadom na skutočnosť, že orgán dohľadu

vykonaným dohľadom na mieste pod utajenou identitou nad činnosťou účastníka konania zistil, že tento preukázateľne porušil ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) ZOS tým, že sa v súvislosti s kontrolným zaobstaraním finančných služieb pod utajenou identitou dopustil nekalých obchodných praktík a porušení ustanovenia § 27c ods. 16 ZoB a ustanovenia § 27d ods. 23 ZoB, tak ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia a orgán dohľadu chce uložením sankcie do budúcnosti zamedziť tomu, aby sa účastník konania dopustil obdobných porušení, ktoré sú vytýkané vo výroku tohto rozhodnutia s cieľom zabezpečiť efektívnu ochranu záujmov finančných spotrebiteľov.

Orgán dohľadu so zohľadnením zisteného skutkového stavu, po zvážení všetkých skutkových okolností, vyhodnotením dôkazov, vychádzajúc zo závažnosti, rozsahu, dĺžky trvania, následkov a povahy zistených nedostatkov v činnosti účastníka konania rozhodol na základe citovaných zákonných ustanovení tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.