

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 **Všeobecná úverová banka, a.s.**, IČO: 31 320 155, so sídlom Mlynské nivy 1, 829 90 Bratislava, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sa, Vložka číslo: 341/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 29.000,- Eur** (slovom: dvadsaťdeväťtisíc Eur) za porušenia povinností v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov, ktorých sa účastník konania dopustil dňa 18. februára 2016, 08. marca 2016, 09. marca 2016 a 10. marca 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou, na základe Poverenia č.: OFS-1708/2016 zo dňa 15. februára 2016 v spojení s Poverením č. OFS-2428/2016 zo dňa 07. marca 2016 v pobočkách účastníka konania, a to tým, že:

I. p o r u š i l ustanovenie § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení účinnom k 18. februáru 2016 až k 10. marcú 2016 (ďalej len „**ZOS**“):

1. použitím nekalej obchodnej praxity 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 možnosti jeho využitia, a to:

a) tým, že účastník konania spotrebiteľovi uviedol, že základný bankový produkt podľa ustanovenia § 27c zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení účinnom k 18. februáru 2016 až k 10. marcú 2016 (ďalej len „**ZoB**“) neobsahuje službu internetbanking, pričom z tejto informácie nesprávne vyplýva, že v rámci základného bankového produktu spotrebiteľ nemôže vykonávať platobné operácie prostredníctvom internetbankingu, napriek tomu, že ustanovenie § 27c ods. 9 písm. c) ZoB v spojení s ustanovením § 5 písm. s) druhého bodu ZoB a ustanovením § 1 písm. b) bod 3b vyhlášky Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 41/2016 Z. z. o základnom bankovom produkte (ďalej aj „**Vyhláška ZBP**“), výslovne uvádza, že spotrebiteľ môže vykonávať platobné operácie v rámci základného bankového

produktu aj prostredníctvom technických zariadení umožňujúcich vzdialený prístup k platobnému účtu, a to dňa 18. februára 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou vykonávaného členom dohliadacieho tímu orgánu dohľadu, XXXXX XXXXX XXXXXX, v pobočke účastníka konania, ktorá sa nachádza na ulici Akademická 1, 949 01 Nitra,

- b) tým, že účastník konania spotrebiteľovi uviedol, že v rámci poskytovania základného bankového produktu podľa ustanovenia § 27c ZoB súčet súm platobných operácií pripísaných na platobný účet spotrebiteľa nesmie presiahnuť 400,- Eur mesačne, inak by došlo k:
- ba) jeho spoplatneniu, a to dňa 18. februára 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou vykonávaného členom dohliadacieho tímu orgánu dohľadu, XXXXX XXXXX XXXXXX, v pobočke účastníka konania, ktorá sa nachádza na ulici Akademická 1, 949 01 Nitra,
 - bb) výpovedi zo strany účastníka konania, a to dňa 8. marca 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou vykonávaného členom dohliadacieho tímu orgánu dohľadu, XXXXX XXXXXX, v pobočke účastníka konania, ktorá sa nachádza na ulici M. R. Štefánika 32, 075 01 Trebišov,
 - bc) jeho spoplatneniu, a to dňa 8. 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 Námestí Slobody 3, 071 01 Michalovce,
 - bd) uložení pokuty za porušenie zmluvných podmienok, a to dňa 9. 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 Námestí Slobody 26/10, 066 01 Humenné,

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, dôsledkom čoho v súlade s ustanovením § 27c ods. 6 ZoB môže byť výlučne zrušenie poskytovania základného bankového produktu spotrebiteľovi, ak sa spotrebiteľ a účastník konania nedohodnú inak,

- c) tým, že účastník konania spotrebiteľovi uviedol, že pri zriadení a využívaní základného bankového produktu podľa ustanovenia § 27c ZoB nie je možné zriadiť žiadne vkladové produkty (ako vkladná knižka, termínovaný účet), a to napriek tomu, že ustanovenie § 27c ods. 1 písm. c) a ZoB výslovne uvádza, že spotrebiteľ nemôže mať ku dňu podania žiadosti o poskytnutie základného bankového produktu v banke a pobočke zahraničnej banky zriadený platobný účet okrem vkladového účtu, peňažného vkladu potvrdeného vkladnou knižkou alebo okrem prijímania vkladov formou sporiaceho programu, a to sporením platobnou kartou, sporením jednorazovým alebo pravidelným prevodom finančných prostriedkov a ustanovenie § 27c ods. 4 ZoB výslovne uvádza, že spotrebiteľ si nesmie v období, počas ktorého mu banka alebo pobočka zahraničnej banky poskytuje základný bankový produkt, zriadiť žiaden ďalší platobný účet okrem vkladového účtu, peňažného vkladu potvrdeného vkladnou knižkou v banke a pobočke zahraničnej banky alebo okrem prijímania vkladov formou sporiaceho programu, a to sporením platobnou kartou alebo sporením jednorazovým alebo pravidelným prevodom finančných prostriedkov, a to dňa

10. marca 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou vykonávaného členom dohliadacieho tímu orgánu dohľadu, XXXXX XXXXXXXX, v pobočke účastníka konania, ktorá sa nachádza na Námestí SNP 12, 960 01 Zvolen,

čím táto obchodná praktika mohla zapríčiniť, že by sa spotrebiteľ v dôsledku poskytnutia nepravdivej informácie rozhodol nepodať účastníkovi konania žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu,

2. použitím nekalej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 8 ods. 1 písm. d) ZOS, ktorej sa účastník konania dopustil uvedením nepravdivej informácie spotrebiteľovi vo vzťahu k cene základného bankového produktu podľa ustanovenia § 27c ZoB, keď spotrebiteľovi uviedol:

aa) že všetky transakcie súvisiace so základným bankovým produktom sú spoplatňované, a to napriek tomu, že ustanovenia § 1 písm. b) a § 2 Vyhlášky ZBP výslovne uvádzajú, že v rámci základného bankového produktu sa poskytuje neobmedzený počet platobných operácií, pričom výška poplatku za tento produkt je 0,- Eur, a to dňa 18. februára 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou vykonávaného členom dohliadacieho tímu orgánu dohľadu, XXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX v pobočke účastníka konania, ktorá sa nachádza na ulici Štefánikova 61, 949 01 Nitra,

ab) že všetky platobné operácie súvisiace so základným bankovým produktom sú nad určitý počet spoplatňované a že v dôsledku toho je základný bankový produkt drahší než komerčný produkt účastníka konania, a to napriek tomu, že ustanovenia § 1 písm. b) a § 2 Vyhlášky ZBP výslovne uvádzajú, že v rámci základného bankového produktu sa poskytuje neobmedzený počet platobných operácií, pričom výška poplatku za tento produkt je 0,- Eur, a to dňa 10. marca 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou vykonávaného členom dohliadacieho tímu orgánu dohľadu, XXXXX XXXXXXXX, v pobočke účastníka konania, ktorá sa nachádza na Námestí SNP 12, 960 01 Zvolen,

čím táto obchodná praktika mohla zapríčiniť, že by sa spotrebiteľ v dôsledku poskytnutia nepravdivej informácie rozhodol nepodať účastníkovi konania žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu a

II. p o r u š i l povinnosť poskytnúť spotrebiteľovi na základe žiadosti spotrebiteľa informácie v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu:

a) podľa ustanovenia § 27c ods. 16 ZoB v rozsahu údajov podľa ustanovenia § 27c ods. 17 písm. a) až d) ZoB, a to:

aa) dňa 8. marca 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou vykonávaného členom dohliadacieho tímu orgánu dohľadu, XXXXX XXXXXXXX, v pobočke účastníka konania, ktorá sa nachádza na ulici M. R. Štefánika 32, 075 01 Trebišov,

ab) dňa 9. 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 Námestí Slobody 26/10, 066 01 Humenné,

ac) dňa 8. marca 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou vykonávaného členom dohliadacieho tímu orgánu dohľadu, XXXX XXXXXXXX, v pobočke účastníka konania, ktorá sa nachádza na Námestí Slobody 3, 071

01 Michalovce a

- b) podľa ustanovenia § 27d ods. 23 ZoB v rozsahu údajov podľa ustanovenia § 27d ods. 24 písm. a) až e) ZoB, a to dňa 8. marca 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou vykonávaného členom dohliadacieho tímu orgánu dohľadu, XXXXX XXXXXX, v pobočke účastníka konania, ktorá sa nachádza na Námestí Slobody 3, 071 01 Michalovce.

Účastník konania je povinný zaplatiť uložení pokutu vo výške 29.000,- Eur do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia na účet Úradu vládného auditu číslo: SK25 8180 0000 0070 0055 0741 vedený v Štátnej pokladnici, variabilný symbol: 31320155, konštantný symbol: 0558, špecifický symbol: 000009116.

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-1708/2016 zo dňa 15. februára 2016 (založené v spise č. OFS-1708/2016 na liste číslo 1-2) v spojení s poverením č. OFS-2428/2016 zo dňa 07. marca 2016 (založené v spise č. OFS-1708/2016 na liste číslo 21-22) poveril, v zmysle ustanovenia § 6 Zákona o dohľade, zamestnancov orgánu dohľadu, útvar dohľadu nad finančným trhom, odbor ochrany finančných spotrebiteľov, na vykonanie dohľadu na mieste pod utajenou identitou nad účastníkom konania.

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

Orgán dohľadu zaznamenal nedostatky v činnosti účastníka konania v „*Protokole o vykonanom dohľade na mieste nad spoločnosťou Všeobecná úverová banka, a.s. OFS-1708/2016*“ zo dňa 07. júna 2016, ktorý je súčasťou spisového podkladu k tomuto konaniu a je založený v dohľadovom spise č. OFS-1708/2016 na liste číslo 201 až 238 (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 dohl'ade: „Dohl'ad na mieste je skončený doručením písomného oznámenia dohliadanému subjektu o výsledku preverenia jeho písomných námietok proti údajom uvedeným v protokole o vykonanom dohl'ade na mieste, ak dohliadaný subjekt predložil takéto námietky; inak je výkon dohl'adu na mieste skončený márnym uplynutím lehoty určenej pre dohliadaný subjekt na predloženie písomných námietok proti údajom uvedeným v protokole o vykonanom dohl'ade na mieste.“

Orgán dohl'adu listom zo dňa 07. júna 2016 zaslal účastníkovi konania Protokol, ktorý bol doručený účastníkovi konania dňa 08. júna 2016. Zo záveru Protokolu o vykonanom dohl'ade na mieste, konkrétne strana 37 Protokolu, je zrejmé, že orgán dohl'adu určil účastníkovi konania 15-dňovú lehotu na predloženie písomných námietok odo dňa doručenia Protokolu účastníkovi konania.

Účastník konania predložil orgánu dohl'adu písomné námietky k Protokolu s označením „Protokol o vykonanom dohl'ade na mieste v spoločnosti Všeobecná úverová banka, a.s. - **NÁMIETKY**“ zo dňa 23. júna 2016 a ich prílohy, ktoré boli orgánu dohl'adu doručené dňa 23. júna 2016 a sú založené v spise č. OFS-1708/2016 na liste číslo 247 až 291 (ďalej len „**Námietky k protokolu**“).

V súlade s ustanovením § 10 ods. 5 Zákona o dohl'ade bol dohl'ad na mieste skončený dňa 15. júla 2016 doručením Oznámenia o skončení dohl'adu na mieste spolu s Oznámením o výsledku preverenia písomných námietok proti údajom uvedeným v Protokole o vykonanom dohl'ade na mieste nad spoločnosťou Všeobecná úverová banka, a.s., č. OFS-1708/2016 zo dňa 13. júla 2016 účastníkovi konania, ktoré sú založené v spise č. OFS-1708/2016 na liste číslo 291 až 306.

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

- Rozkaz o uložení sankcie zo dňa 22. marca 2017, č. zázn.: 100-000-030-500 s uloženíím pokuty vo výške 2.500,- Eur (založené v spise č. NBS1-000-009-116 na liste číslo 1-30);
- Rozkaz o uložení sankcie zo dňa 22. marca 2017 č. zázn.: 100-000-030-501 s uloženíím pokuty vo výške 2.000,- Eur (založené v spise č. NBS1-000-009-117 na liste číslo 1-30);
- Rozkaz o uložení sankcie zo dňa 22. marca 2017 č. zázn.: 100-000-030-502 s uloženíím pokuty vo výške 2.500,- Eur (založené v spise č. NBS1-000-009-118 na liste číslo 1-36);
- Rozkaz o uložení sankcie zo dňa 22. marca 2017 č. zázn.: 100-000-030-503 s uloženíím pokuty vo výške 2.500,- Eur (založené v spise č. NBS1-000-009-119 na liste číslo 1-34);
- Rozkaz o uložení sankcie zo dňa 22. marca 2017 č. zázn.: 100-000-030-504 s uloženíím pokuty vo výške 2.500,- Eur (založené v spise č. NBS1-000-009-120 na liste číslo 1-36);
- Rozkaz o uložení sankcie zo dňa 22. marca 2017 č. zázn.: 100-000-030-505 s uloženíím pokuty vo výške 2.500,- Eur (založené v spise č. NBS1-000-009-121 na liste číslo 1-36) (ďalej spoločne aj „**rozkazy**“).

Rozkazy boli účastníkovi konania doručené dňa 27. marca 2017.

Účastník konania na základe plnomocenstva zo dňa 10. apríla 2017 (založené v spise č. NBS1-000-009-116, na liste číslo 67-70) splnomocnil spoločnosť Allen & Overy Bratislava, s.r.o., IČO: 35 857 897, so sídlom: Eurovea Central 1, Pribinova 4, 811 09 Bratislava, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 28828/B, na

akékoľvek právne úkony týkajúce sa predmetných rozkazov, prípadne na konania vo veciach dohľadu, ktoré budú začaté po zrušení rozkazov. Z uvedeného dôvodu orgán dohľadu bude v ďalšom doručovať splnomocnencovi účastníka konania.

Účastník konania proti predmetným rozkazom podal orgánu dohľadu, v súlade s lehotou 15 dní odo dňa doručenia stanovenou ustanovením § 35c ods. 4 Zákona o dohľade, nasledujúce odôvodnené odpory:

- Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie z 22. marca 2017 č. spisu NBS1-000-009-116 č. záznamu 100-000-030-500 zo dňa 11. apríla 2017 (založené v spise č. NBS1-000-009-116 na liste číslo 39-80; ďalej aj „**Odpor NR-A**“);
- Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie z 22. marca 2017 č. spisu NBS1-000-009-117 č. záznamu 100-000-030-501 zo dňa 11. apríla 2017 (založené v spise č. NBS1-000-009-117 na liste číslo 33-58; ďalej aj „**Odpor NR-Š**“);
- Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie z 22. marca 2017 č. spisu NBS1-000-009-118 č. záznamu 100-000-030-502 zo dňa 11. apríla 2017 (založené v spise č. NBS1-000-009-118 na liste číslo 39-66; ďalej aj „**Odpor ZV**“);
- Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie z 22. marca 2017 č. spisu NBS1-000-009-119 č. záznamu 100-000-030-503 zo dňa 11. apríla 2017 (založené v spise č. NBS1-000-009-119 na liste číslo 37-64; ďalej aj „**Odpor TV**“);
- Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie z 22. marca 2017 č. spisu NBS1-000-009-120 č. záznamu 100-000-030-504 zo dňa 11. apríla 2017 (založené v spise č. NBS1-000-009-120 na liste číslo 39-66; ďalej aj „**Odpor MI**“);
- Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie z 22. marca 2017 č. spisu NBS1-000-009-121 č. záznamu 100-000-030-505 zo dňa 11. apríla 2017 (založené v spise č. NBS1-000-009-121 na liste číslo 39-68; ďalej aj „**Odpor HE**“)
(Odpor NR-A, Odpor NR-Š, Odpor ZV, Odpor TV, Odpor MI a Odpor HE ďalej spoločne aj „**Odpor**“).

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.: NBS1-000-009-116, sp. zn.: NBS1-000-009-117, sp. zn.: NBS1-000-009-118, sp. zn.: NBS1-000-009-119, sp. zn.: NBS1-000-009-120 a sp. zn.: NBS1-000-009-121 do spoločného konania vedeného pod sp. zn.: NBS1-000-009-116.

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. NBS1-000-009-116 na liste číslo 85-86). Účastník konania na predmetnú výzvu nereagoval.

Orgán dohľadu v súlade s ustanovením § 26 Zákona o dohľade vyzval účastníka konania na oboznámenie sa so spisovým podkladom ku konaniu č. NBS1-000-009-116 a na vyjadrenie sa k nemu, výzvou zo dňa 12. decembra 2017, ktorá bola účastníkovi konania doručená dňa 18. decembra 2017 (založené v spise č. NBS1-000-009-116 na liste číslo 87-88).

Orgán dohľadu úradným záznamom zo dňa 11. januára 2018 založil do spisového podkladu ku konaniu č. NBS1-000-009-116, z Registra účtovných závierok Ministerstva financií

Slovenskej republiky, strany 1 až 13 a 64 až 66 dokumentu „VÚB BANKA Individuálna účtovná závierka zostavená v súlade s Medzinárodnými štandardmi finančného výkazníctva v znení prijatom Európskou úniou a Správa nezávislého audítora za rok končiaci sa 31. decembra 2016“ a „Výkaz vybraných údajov z individuálnej účtovnej závierky podľa §17a zákona zostavenej k 31.12.2016 spoločnosti Všeobecná úverová banka, a. s., IČO: 31 320 155, so sídlom Mlynské nivy 1, 829 90 Bratislava“ (založené v spise č. NBS1-000-009-116 na liste číslo 89-112).

Účastník konania sa oboznámil so spisovým podkladom ku konaniu č. NBS1-000-009-116 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. NBS1-000-009-116 zo dňa 16. januára 2018 (založené v spise č. NBS1-000-009-116 na liste číslo 113-126).

Účastník konania na základe oboznámenia sa spisovým podkladom ku konaniu č. NBS1-000-009-116 doručil orgánu dohľadu Vyjadrenie účastníka konania po nahliadnutí do spisu v konaní č. NBS1-000-009-116 zo dňa 23. januára 2018, ktoré bolo orgánu dohľadu doručené dňa 23. januára 2018 (založené v spise č. NBS1-000-009-116 na liste číslo 127-132).

Orgán dohľadu vykonal dokazovanie oboznámením sa s obsahom nasledujúcich dôkazov založených v spise č. NBS1-000-009-116:

- Rozkaz o uložení sankcie zo dňa 22. marca 2017, č. zázn.: 100-000-030-500 (založené v spise č. NBS1-000-009-116 na liste číslo 1-30);
- Úradný záznam zo dňa 22. marca 2017, č. zázn.: 100-000-030-511 (založené v spise č. NBS1-000-009-116 na liste číslo 31-32);
- Oznámenie o doručení rozkazov o uložení sankcie zo dňa 22. marca 2017, č. zázn.: 100-000-030-512 (založené v spise č. NBS1-000-009-116 na liste číslo 33-38);
- Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie z 22. marca 2017 č. spisu NBS1-000-009-116 č. záznamu 100-000-030-500 zo dňa 11. apríla 2017 a plnomocenstvo (založené v spise č. NBS1-000-009-116 na liste číslo 39-80);
- Rozhodnutie o spojení vecí zo dňa 16. augusta 2017 (založené v spise č. NBS1-000-009-116 na liste číslo 81-84);
- Dôkazy založené v spise č. NBS1-000-009-117:
 - Rozkaz o uložení sankcie zo dňa 22. marca 2017 č. zázn.: 100-000-030-501 (založené v spise č. NBS1-000-009-117 na liste číslo 1-30);
 - Úradný záznam č. z. 100-000-030-510 zo dňa 22. marca 2017 (založené v spise č. NBS1-000-009-117 na liste číslo 31-32);
 - Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie z 22. marca 2017 č. spisu NBS1-000-009-117 č. záznamu 100-000-030-501 zo dňa 11. apríla 2017 (založené v spise č. NBS1-000-009-117 na liste číslo 33-58);
- Dôkazy založené v spise č. NBS1-000-009-118:
 - Rozkaz o uložení sankcie zo dňa 22. marca 2017 č. zázn.: 100-000-030-502 (založené v spise č. NBS1-000-009-118 na liste číslo 1-36);
 - Úradný záznam č. z. 100-000-030-509 zo dňa 22. marca 2017 (založené v spise č. NBS1-000-009-118 na liste číslo 37-38);
 - Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie z 22. marca 2017 č. spisu NBS1-000-009-118 č. záznamu 100-000-030-502 zo dňa 11. apríla 2017 (založené v spise č. NBS1-000-009-118 na liste číslo 39-66);
- Dôkazy založené v spise č. NBS1-000-009-119:
 - Rozkaz o uložení sankcie zo dňa 22. marca 2017 č. zázn.: 100-000-030-503 (založené v spise č. NBS1-000-009-119 na liste číslo 1-34);

- Úradný záznam č. z. 100-000-030-508 zo dňa 22. marca 2017 (založené v spise č. NBS1-000-009-119 na liste číslo 35-36);
- Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie z 22. marca 2017 č. spisu NBS1-000-009-119 č. záznamu 100-000-030-503 zo dňa 11. apríla 2017 (založené v spise č. NBS1-000-009-119 na liste číslo 37-64);
- Dôkazy založené v spise č. NBS1-000-009-120:
 - Rozkaz o uložení sankcie zo dňa 22. marca 2017 č. zázn.: 100-000-030-504 (založené v spise č. NBS1-000-009-120 na liste číslo 1-36);
 - Úradný záznam č. z. 100-000-030-507 zo dňa 22. marca 2017 (založené v spise č. NBS1-000-009-120 na liste číslo 37-38);
 - Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie z 22. marca 2017 č. spisu NBS1-000-009-120 č. záznamu 100-000-030-504 zo dňa 11. apríla 2017 (založené v spise č. NBS1-000-009-120 na liste číslo 39-66);
- Dôkazy založené v spise č. NBS1-000-009-121:
 - Rozkaz o uložení sankcie zo dňa 22. marca 2017 č. zázn.: 100-000-030-505 (založené v spise č. NBS1-000-009-121 na liste číslo 1-36);
 - Úradný záznam č. z. 100-000-030-506 zo dňa 22. marca 2017 (založené v spise č. NBS1-000-009-121 na liste číslo 37-38);
 - Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie z 22. marca 2017 č. spisu NBS1-000-009-121 č. záznamu 100-000-030-505 zo dňa 11. apríla 2017 (založené v spise č. NBS1-000-009-121 na liste číslo 39-68);
- Dôkazy založené v spise č. OFS-1708/2016 Všeobecná úverová banka, a.s. – Dohľad na mieste - podklady:
 - Poverenie č. OFS-1708/2016 zo dňa 15. februára 2016 (založené v spise č. OFS-1708/2016 na liste číslo 1-2);
 - Zoznam odovzdaných dokumentov a vykonaných úkonov zo dňa 21. februára 2016 (založené v spise č. OFS-1708/2016 na liste číslo 3-8);
 - Zoznam odovzdaných dokumentov a vykonaných úkonov zo dňa 18. februára 2016 (založené v spise č. OFS-1708/2016 na liste číslo 9-14);
 - Zoznam odovzdaných dokumentov a vykonaných úkonov zo dňa 18. februára 2016 (založené v spise č. OFS-1708/2016 na liste číslo 15-20);
 - Poverenie č. OFS-2428/2016 zo dňa 07. marca 2016 (založené v spise č. OFS-1708/2016 na liste číslo 21-22);
 - Zoznam odovzdaných dokumentov a vykonaných úkonov zo dňa 13. apríla 2016 (založené v spise č. OFS-1708/2016 na liste číslo 23-38);
 - Zoznam odovzdaných dokumentov a vykonaných úkonov zo dňa 08. marca 2016 (založené v spise č. OFS-1708/2016 na liste číslo 39-46);
 - Zoznam odovzdaných dokumentov a vykonaných úkonov zo dňa 08. marca 2016 (založené v spise č. OFS-1708/2016 na liste číslo 47-52);
 - Zoznam odovzdaných dokumentov a vykonaných úkonov zo dňa 14. marca 2016 (založené v spise č. OFS-1708/2016 na liste číslo 53-62);
 - Zoznam odovzdaných dokumentov a vykonaných úkonov zo dňa 13. apríla 2016 (založené v spise č. OFS-1708/2016 na liste číslo 63-76);
 - Zoznam odovzdaných dokumentov a vykonaných úkonov zo dňa 10. marca 2016 (založené v spise č. OFS-1708/2016 na liste číslo 77-90);
 - Zvukové záznamy z vykonaných dohľadov na mieste pod utajenou identitou (založené v spise č. OFS-1708/2016, č. reg. záznamu 12 označené ako „VÚB_nahrávky“):
 - Zvukový záznam z vykonaného dohľadu na mieste pod utajenou identitou označený 1708-2016_VÚB_Akademická_NR_XXXXX_20160218.wav; veľkosť zvukového záznamu predstavuje 54 374 400 bajtov a dĺžka zvukového záznamu je 10 minút a 16 sekúnd,

- Zvukový záznam z vykonaného dohľadu na mieste pod utajenou identitou označený 1708-2016_VÚB_Dolná_BB_XXXX_20160307.wav; veľkosť zvukového záznamu predstavuje 36 898 816 bajtov a dĺžka zvukového záznamu je 06 minút a 58 sekúnd,
- Zvukový záznam z vykonaného dohľadu na mieste pod utajenou identitou označený 1708-2016_VÚB_M. R. Štefánika_TV_XXXXXX_20160308.wav; veľkosť zvukového záznamu predstavuje 98 576 384 bajtov a dĺžka zvukového záznamu je 18 minút a 37 sekúnd,
- Zvukový záznam z vykonaného dohľadu na mieste pod utajenou identitou označený 1708-2016_VÚB_Nám. slobody_HE_XXXXX_20160309.wav; veľkosť zvukového záznamu predstavuje 82 782 208 bajtov a dĺžka zvukového záznamu je 15 minút a 38 sekúnd,
- Zvukový záznam z vykonaného dohľadu na mieste pod utajenou identitou označený 1708-2016_VÚB_Nám. slobody_MI_XXXXX_20160308.wav; veľkosť zvukového záznamu predstavuje 95 580 160 bajtov a dĺžka zvukového záznamu je 18 minút a 03 sekundy,
- Zvukový záznam z vykonaného dohľadu na mieste pod utajenou identitou označený 1708-2016_VÚB_Nám. SNP_ZV_XXXXXXXX_20160310.wav; veľkosť zvukového záznamu predstavuje 69 011 456 bajtov a dĺžka zvukového záznamu je 13 minút a 02 sekundy,
- Zvukový záznam z vykonaného dohľadu na mieste pod utajenou identitou označený 1708-2016_VÚB_Nám.sv Cyrila a Metoda_Sečovce_XXXX_20160310.wav; veľkosť zvukového záznamu predstavuje 62 752 768 bajtov a dĺžka zvukového záznamu je 11 minút a 51 sekúnd,
- Zvukový záznam z vykonaného dohľadu na mieste pod utajenou identitou označený 1708-2016_VÚB_Račianska_BA_XXXXX_20160218.wav; veľkosť zvukového záznamu predstavuje 82 161 664 bajtov a dĺžka zvukového záznamu je 15 minút a 31 sekúnd,
- Zvukový záznam z vykonaného dohľadu na mieste pod utajenou identitou označený 1708-2016_VÚB_Štefánikova_NR_XXXXX_20160218.wav; veľkosť zvukového záznamu predstavuje 54 638 592 bajtov a dĺžka zvukového záznamu je 10 minút a 19 sekúnd
(ďalej spoločne len „zvukové záznamy“);
- Úradný záznam zo dňa 29. marca 2016 (založený v spise č. OFS-1708/2016 na liste číslo 91-92);
- Printscreeny obrazoviek zo dňa 29. marca 2016 (založené v spise č. OFS-1708/2016 na liste číslo 93-112);
- Oznámenie o začatí dohľadu na mieste zo dňa 12. apríla 2016 (založené v spise č. OFS-1708/2016 na liste číslo 113-120);
- Oznámenie o začatí dohľadu na mieste – odpoveď zo dňa 14. apríla 2016 (založené v spise č. OFS-1708/2016 na liste číslo 121-128);
- Emailová komunikácia zo dňa 14. apríla 2016 (založená v spise č. OFS-1708/2016 na liste číslo 129-132);
- Interné dokumenty účastníka konania (založené v spise č. OFS-1708/2016 na liste číslo 133-156);
- Interné dokumenty účastníka konania na CD označenom „NBS OFS-1708/2016 VÚB, a.s.“ (založené v spise č. OFS-1708/2016 na liste číslo 157-196);
- Protokol o vykonanom dohľade na mieste nad spoločnosťou Všeobecná úverová banka, a.s. OFS-1708/2016 zo dňa 7. júna 2016 (založený v spise č. OFS-1708/2016

- na liste číslo 201 až 238); a sprievodný list zo dňa 7. júna 2016 (založený v spise č. OFS-1708/2016 na liste číslo 197-200);
- Plán prijatých opatrení na odstránenie a nápravu porušení všeobecne záväzných právnych predpisov a odporúčaní na zlepšenie činnosti zistených pri dohľade na mieste nad spoločnosťou Všeobecná úverová banka, a.s. (založené v spise č. OFS-1708/2016 na liste číslo 239-246);
 - Námietky zo dňa 23. júna 2016 podané proti Protokolu o vykonanom dohľade na mieste v spoločnosti Všeobecná úverová banka, a.s. spolu s prílohami (založené v spise č. OFS-1708/2016 na liste číslo 247 až 270; prílohy na liste číslo 271 až 290);
 - Oznámenie o skončení dohľadu zo dňa 13. júla 2016 (založené v spise č. OFS-1708/2016 na liste číslo 291 až 294);
 - Oznámenie o výsledku preverenia písomných námietok proti údajom uvedeným v Protokole o vykonanom dohľade na mieste nad spoločnosťou Všeobecná úverová banka, a.s., č. OFS-1708/2016 (založené v spise č. OFS-1708/2016 na liste číslo 295-306);
 - Plán prijatých opatrení na odstránenie a nápravu porušení všeobecne záväzných právnych predpisov a odporúčaní na zlepšenie činnosti zistených pri dohľade na mieste nad spoločnosťou Všeobecná úverová banka, a.s. (založený v spise č. OFS-1708/2016 na liste číslo 307-314);
 - Oznámenie o skončení dohľadu na mieste – Plán opatrení na odstránenie a nápravu nedostatkov zistených pri dohľade na mieste a príčin ich vzniku a opatrení prijatých k odporúčaniam na zlepšenie činnosti zo dňa 11. augusta 2016 (založené v spise č. OFS-1708/2016 na liste číslo 315-318) (ďalej len „**Oznámenie o pláne prijatých opatrení**“);
 - Plán prijatých opatrení na odstránenie a nápravu porušení všeobecne záväzných právnych predpisov a odporúčaní na zlepšenie činností zistených pri dohľade na mieste nad spoločnosťou Všeobecná úverová banka, a.s., (založené v spise č. OFS-1708/2016 na liste číslo 319 až 328) (ďalej aj „**Plán prijatých opatrení**“);
 - CD s označením „*OFS – 1708/2016 VÚB, a.s. – PLÁN OPATRENÍ*“ (založené v spise č. OFS-1708/2016 pod reg. číslom 34);
 - 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 Všeobecná úverová banka, a.s. (č. OFS-1708/2016) (založené v spise č. OFS-1708/2016 na liste číslo 329 až 336);
 - Výzva na vyjadrenie sa k dôvodom začatého konania za dňa 16. augusta 2017 (založené v spise č. NBS1-000-009-116 na liste číslo 85-86);
 - Výzva na oboznámenie sa účastníka konania so spisovým podkladom ku konaniu č. NBS1-000-009-116 a na vyjadrenie sa k nemu zo dňa 12. decembra 2017 (založené v spise č. NBS1-000-009-116 na liste číslo 87-88);
 - Úradný záznam o založení Individuálnej účtovnej závierky účastníka konania za rok 2016 do spisu č. NBS1-000-009-116 zo dňa 11. januára 2018 (založené v spise č. NBS1-000-009-116 na liste číslo 89-112);
 - Zápisnica z oboznámenia sa účastníka konania so spisovým podkladom ku konaniu č. NBS1-000-009-116 zo dňa 16. januára 2018 a substitučné plnomocenstvo zo dňa 16. januára 2018 (založené v spise č. NBS1-000-009-116 na liste číslo 113-126);
 - Vyjadrenie účastníka konania po nahliadnutí do spisu v konaní č. NBS1-000-009-116 zo dňa 23. januára 2018 (založené v spise č. NBS1-000-009-116 na liste číslo 127-132) (ďalej len „**Vyjadrenie po nahliadnutí do spisu**“)

a na základe vykonaného dokazovania zistil nasledovný skutkový stav.

Pre jednoznačnosť orgán dohľadu uvádza, že spis č. NBS1-000-009-116 pozostáva zo spisu č. OFS-1708/2016 Všeobecná úverová banka, a.s. – Dohľad na mieste - podklady, ktorý je spisom vyhotoveným počas vykonávania dohľadu na mieste nad účastníkom konania a zo spisov č. NBS1-000-009-116, č.: NBS1-000-009-117, č.: NBS1-000-009-118, č.: NBS1-000-009-119, č.: NBS1-000-009-120 a č.: NBS1-000-009-121, 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.: NBS1-000-009-116.

Orgán dohľadu sa nižšie vysporadúva so všeobecnými argumentmi účastníka konania k dokazovaniu v kontexte zásad správneho trestania, ktoré účastník konania uvádza v časti B.1 „K zásadám správneho trestania“ svojich Odporov a s argumentmi k neprimeranosti metódy dohľadu pod utajenou identitou v prípade účastníka konania pre základný bankový produkt a platobný účet so základnými funkciami, ktoré účastník konania uvádza v časti „B.3 Neprimeranosť metódy dohľadu pod utajenou identitou v danom prípade“ svojich Odporov a potvrdzuje vo Vyjadrení po nahliadnutí do spisu.

Podľa tvrdenia účastníka konania: „*Kľúčovým nedostatkom právnych záverov NBS vo vzťahu k Banke je absencia relevantných dôkazov a tiež povaha dôkazov údajne preukazujúcich nekalé obchodné praktiky.*“ V ďalšom účastník konania vo svojich Odporoch poukazuje na ustálenú judikatúru Európskeho súdu pre ľudské práva a Najvyššieho súdu SR (4 Sžo/26/2014: „...je podľa názoru Najvyššieho súdu SR nevyhnutné poskytnúť záruky a práva, ktoré sú zakotvené v trestnom zákone a trestnom poriadku nielen obvinenému z trestného činu, ale aj subjektu, voči ktorému je vyvodzovaná administratívnoprávna zodpovednosť.“), v zmysle ktorej správne delikty spadajú pod kvázi trestné delikty, na ktoré sa primerane aplikujú záruky stanovené čl. 6 Dohovoru o ochrane ľudských práv a základných slobôd (ďalej len „**Dohovor**“) vrátane prezumpcie neviny, stupňa preukázania deliktu a zákonnosť a primeranosť použitých dôkazných prostriedkov. Úlohou orgánu dohľadu je teda podľa účastníka konania presvedčivo preukázať zákonnými a primeranými prostriedkami, že tvrdené porušenie predpisov o ochrane spotrebiteľa vo forme nekalkej obchodnej praktiky sa stalo, a to nad všetku rozumnú pochybnosť. V prípade ak existujú akékoľvek pochybnosti, je potrebné ich vykladať v prospech účastníka konania v zmysle platnej zásady in dubio pro reo.

Orgán dohľadu uvádza, že je pri výkone dohľadu povinný postupovať v súlade s ustanovením čl. 2 ods. 2 úst. zákona č. 460/1992 Zb. Ústava Slovenskej republiky v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Ústava SR**“) a zásadou legality. Orgán dohľadu v predmetnom konaní postupoval v plnom rozsahu v súlade so Zákonom o dohľade a ďalšími dotknutými právnymi predpismi, a teda nepostupoval v rozpore s čl. 2 ods. 2 Ústavy SR. Účastník konania neuvádza konkrétne ustanovenia Zákona o dohľade, či iných právnych predpisov, ktoré považuje orgánom dohľadu v konaní za nedodržané. Orgán dohľadu zároveň poukazuje na skutočnosť, že v priebehu celého konania dodržiaval procesné záruky účastníka konania stanovené čl. 6 Dohovoru rozvinutými v ďalších právnych predpisoch, vrátane Zákona o dohľade. Orgán dohľadu okrem dodržania iných procesných záruk umožnil účastníkovi konania vyjadriť sa ku konaniu a jednotlivým porušeniam, čo účastník konania opakovane využil. Orgán dohľadu vzal všetky argumenty, námietky a vyjadrenia účastníka do úvahy a vysporadúva sa s nimi v odôvodnení tohto rozhodnutia. Jednotlivé skutky, ktoré sú predmetom tohto rozhodnutia, považuje, s akcentom na uplatnenie zásady in dubio pro reo, orgán dohľadu, za preukázané nad všetku rozumnú pochybnosť, a to na základe vykonaného dokazovania zákonnými a primeranými dôkaznými prostriedkami tak, ako je uvedené v ďalších častiach odôvodnenia tohto rozhodnutia.

Účastník konania vo svojej argumentácii k neprimeranosti dohľadu na mieste pod utajenou identitou použitom na odhaľovanie nekalých obchodných praktík orgánom dohľadu poukazuje na rozhodnutie Najvyššieho súdu SR sp. zn.: 4Sžo/26/2014, v zmysle ktorého je nevyhnutné záruky a práva zakotvené v trestnom zákone a v trestnom poriadku poskytnúť aj subjektu voči ktorému je vyvodzovaná administratívnoprávna zodpovednosť. V nadväznosti na uvedené prirovnáva účastník konania dohľad pod utajenou identitou trestnoprávnemu inštitútu agenta podľa ustanovenia § 117 zákona č. 301/2005 Z. z. Trestný poriadok v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Trestný poriadok**“). Účastník konania poukazuje najmä na skutočnosť, že použitie agenta je možné na zisťovanie a usvedčovanie páchatel'ov vybraných trestných činov, konanie agenta musí byť v súlade s účelom a musí byť úmerné protiprávnosti konania a agent nesmie iniciatívne navádzať na spáchanie trestného činu (s výnimkami uvedenými v Trestnom poriadku).

Ako bolo uvedené vyššie, orgán dohľadu v plnom rozsahu akceptuje a zohľadňuje judikatúru tak slovenských ako aj relevantných medzinárodných súdov a čl. 6 Dohovoru, v zmysle ktorej je pri vyvodzovaní administratívnoprávnej zodpovednosti potrebné dbať na záruky a práva účastníka konania analogické zárukám a právam aplikovaným v trestnom konaní. Orgán dohľadu považuje uvedené za splnené v plnom rozsahu a má za to, že účastníkovi konania poskytol všetky procesné práva a záruky. Orgán dohľadu nepopiera istú podobnosť dohľadu na mieste pod utajenou identitou s inštitútom agenta v Trestnom poriadku, na ktorú poukázal účastník konania v niektorých marginálnych znakoch, napr. v nepoznaní skutočnej identity agenta/člena dohľadacieho tímu zamestnancom účastníka konania. V ďalšom však s argumentmi účastníka konania o stotožňovaní inštitútu agenta v trestnom práve a dohľadom na mieste ako administratívnoprávnym inštitútom analogiou legis nemožno súhlasiť. Inštitút agenta podľa Trestného poriadku je výsostne trestnoprávnym prostriedkom operatívno-pátracej činnosti, ktorý je možné využiť len v prípadoch obzvlášť závažnej trestnej činnosti a za podmienok striktno definovaných v § 117 Trestného poriadku. Agentom (až na výnimku odhaľovania trestných činov korupcie a terorizmu) môže byť len príslušník policajného zboru konajúci na základe príkazu prokurátora alebo súdu. Odlišne a podstatne jednoduchšie od inštitútu agenta v zmysle trestného poriadku upravujú mnohé administratívnoprávne predpisy právomoc príslušných orgánov dohľadu, dozoru alebo kontroly na vykonávanie zisťovania dodržiavania zákonných (iných než trestnoprávných) povinností rozličnými subjektmi. Zákonodarca vo viacerých právnych predpisoch počítal s možnosťou využitia osôb s utajenou identitou orgánmi verejnej moci pri zisťovaní dodržiavania zákonnosti, a to v prípadoch a za podmienok vymedzených v jednotlivých predpisoch. Uvedené je možné demonštrovať nielen v právnom poriadku tradičnými príkladmi v podobe kontrolných nákupov, a to i nepriamo a pod utajenou identitou vykonávané inšpektorom Slovenskej obchodnej inšpekcie v súlade s ustanovením § 5 ods. 6 písm. i) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, či kontrolou dodržiavania povinností daných zákonom č. 377/2004 Z. z. o ochrane nefajčiarov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ale i zavádzaním nových úprav v podobe vyhľadávacej činnosti pod utajenou identitou podľa § 15a zákona č. 171/2005 Z. z. o hazardných hrách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a ďalších. Takýmto druhom zisťovania dodržiavania zákonnosti dohľadanými subjektmi finančného trhu je i dohľad na mieste pod utajenou identitou zakotvený Zákonom o dohľade. Pre dosiahnutie účelu efektívnej ochrany finančných spotrebiteľov zveril zákonodarca orgánu dohľadu nielen možnosť zisťovania dodržiavania zákonnosti nad dohľadanými subjektmi formou dohľadu na diaľku, ale i formou dohľadu na mieste, a to vrátane jeho špecifického spôsobu – dohľadom na mieste pod utajenou identitou. Ďalším zo zásadných rozdielov je širší rozsah právomoci agenta v trestnoprávnom ponímaní, ktorý zasahuje aj do súkromnej sféry subjektov, zatiaľ čo „agent“ v administratívnoprávnom poňatí monitoruje, resp. kontroluje podnikateľskú činnosť subjektov.

Inak tomu nie je ani v prípade členov dohliadacieho tímu orgánu dohľadu, ktorý v rámci výkonu dohľadu na mieste pod utajenou identitou simulovaným spôsobom monitorujú podnikateľskú/obchodnú činnosť účastníka konania, ktorá prebieha obdobne ako akýkoľvek iný predajný rozhovor so štandardným klientom účastníka konania, a to za dodržania všetkých Zákonom o dohľade stanovených podmienok. Zákon o dohľade v ustanovení § 6 stanovuje požiadavky poverenia na výkon dohľadu pod utajenou identitou, ktorý sa v súlade s ustanovením § 8 Zákona o dohľade začína okamihom, keď osoba poverená výkonom dohľadu alebo prizvaná osoba urobila voči dohliadanému subjektu prvý úkon. Podľa § 8 ods. 2 písm. písm. e) sú členovia dohliadacieho tímu oprávnení vyhotovovať zvukové záznamy, a to aj bez predchádzajúceho upovedomenia dohliadaného subjektu (či dotknutých osôb), ktoré možno použiť na účely súvisiace s výkonom dohľadu, ak sú tieto súčasťou registratúrnych záznamov. Právne predpisy zároveň nestanovujú orgánu dohľadu ďalšie povinnosti, napr. v podobe predchádzajúceho súhlasu dotknutých osôb alebo limitovania využitia zvukových záznamov len na konkrétne druhy správnych deliktov, a pod. Na dôvažok je nevyhnutné konštatovať, že orgán dohľadu pri výkone dohľadu na mieste nad účastníkom konania pod utajenou identitou dodržal všetky povinnosti a pravidlá stanovené Zákonom o dohľade.

Orgán dohľadu súhlasí s tvrdením účastníka konania, že pri výkone dohľadu je orgán dohľadu povinný dodržiavať primeranosť použitých metód dohľadu v súlade s cieľmi a účelom samotného dohľadu a Zákona o dohľade. V uvedenom kontexte je však nevyhnutné zdôrazniť, že odhaľovanie nekalých obchodných praktík dohliadaných subjektov je veľmi náročné a sťažené pri využití iných metód dohľadu, ktoré môžu viesť v konečnom dôsledku až k zmareniu samotného dohľadu. Práve Zákonom o dohľade daná možnosť využitia inštitútu dohľadu na mieste pod utajenou identitou je pri odhaľovaní nekalých obchodných praktík dohliadaných subjektov najefektívnejšou a najviac umožňujúcou hodnoverne spoznať situáciu na finančnom trhu a tak prispievať k efektívnej ochrane finančných spotrebiteľov. Inak tomu nie je a nebolo ani pri výkone predmetného dohľadu na mieste pod utajenou identitou nad účastníkom konania za účelom dosiahnutia efektívnej ochrany finančného spotrebiteľa a zistenia reálneho dodržiavania zákonnosti v prípade poskytovania základného bankového produktu a platobného účtu so základnými funkciami finančným spotrebiteľom, resp. zákonnosti poskytovaných informácií k tzv. legislatívnym účtom. Orgán dohľadu považuje použitie dohľadu na mieste pod utajenou identitou v konkrétnom prípade za súladné so Zákonom o dohľade, súladné s účelom dohľadu a primerané účelu dohľadu.

K argumentu účastníka konania, o tom že člen dohliadacieho tímu (agent) nesmie iniciatívne navádzať na „spáchanie trestného činu“ a o primeranosti konania člena dohliadacieho tímu v súlade s cieľom dohľadu orgán dohľadu poukazuje na časť 2. odôvodnenia tohto rozhodnutia.

Podľa účastníka konania musia existovať *„odlišné štandardy na použitie dohľadu pod utajenou identitou pre všeobecné ciele dohľadu ako sú prevencia, identifikácia a náprava prípadných nedostatkov, nezrovnalostí či iných problémov na jednej strane a použitie dohľadu pod utajenou identitou pre účely získania dôkazov, ktoré majú slúžiť ako podklad pre uloženie sankcie.“* Účastník konania vo svojich Odporoch ďalej argumentuje: *„...výkon dohľadu pod utajenou identitou s cieľom získať dôkazy použiteľné aj pre správne trestanie by mal byť prípustný len vtedy, ak by existovali skutočnosti, ktoré by odôvodňovali vykonanie takéhoto zásahu do práv Banky. V zmysle princípov trestného práva by takéto skutočnosti mali existovať minimálne v rovine dôvodného podozrenia NBS. O žiadnom takom dôvodnom podozrení však v rámci dokumentov týkajúcich sa Vykonaného dohľadu ani v Rozkaze nie je zmienka.“* V ďalšom texte Odporov účastník konania tvrdí, že NBS sa v jednotlivých rozkazoch *„žiadnym spôsobom nevysporiadala s otázkou primeranosti použitia dohľadu pod utajenou identitou a jeho*

zistení ako podkladu pre uloženie sankcie. NBS nedáva použitie dohľadu pod utajenou identitou do žiadnej súvislosti s mierou možnej protiprávnosti konania Banky. Pritom máme za to, opäť s poukazom na princípy trestného práva, že použitie dohľadu pod utajenou identitou ako podkladu pre uloženie sankcie by malo byť vyhradené len pre závažné porušenia povinnosti Banky. V tunajšom konaní však samotná NBS konštatuje, že „nešlo o systémovo významné porušenie povinností“ a porušenie povinnosti aj s ohľadom na relatívne nízku výšku uloženej pokuty sama NBS hodnotí ako relatívne málo závažné.“ Zároveň účastník konania dopĺňa: „Použitie dohľadu pod utajenou identitou a jeho výsledkov ako jediného významného dôkazu protiprávneho konania Banky a podkladu pre uloženie sankcie nezodpovedalo zásade primeranosti a ostatným požiadavkám na použitie tohto inštitútu pre účely správneho trestania.“

Orgán dohľadu k uvedeným argumentom účastníka konania okrem odkazu na už vyššie uvedené poukazuje aj na objektívnu nemožnosť odhadnúť výsledky dohľadu pred jeho samotným uskutočnením. Zo strany orgánu dohľadu nie je možné, pred samotným uskutočnením dohľadu, zistiť mieru intenzity porušovania právnych predpisov účastníkom konania a tomu prispôbiť použitú metódu dohľadu, a to obzvlášť s poukazom na nekalé obchodné praktiky, ktorých zisťovanie orgánom dohľadu inými metódami je značne limitované. Zákon o dohľade zároveň takúto povinnosť, vyhodnocovať potenciálnu mieru a závažnosť protiprávneho konania dohliadaného subjektu, orgánu dohľadu neukladá. Až na základe vykonania dohľadu, v tomto prípade dohľadu na mieste pod utajenou identitou, môže orgán dohľadu zistiť závažnosť jednotlivých porušení povinností dohliadaným subjektom, účastníkom konania, a na základe týchto zistení rozhodnúť o prípadnom využití výsledkov dohľadu v podobe začatia sankčného konania voči dohliadanému subjektu. Účastník konania svojim tvrdením implikuje akýsi neprimeraný zásah do práv účastníka konania. Orgán dohľadu s uvedeným tvrdením nesúhlasí. Orgán dohľadu pri výkone dohľadu na mieste pod utajenou identitou nad účastníkom konania postupoval plne v súlade s platnými právnymi predpismi. Podľa ustanovenia § 2 ods. 3 zákona č. 566/1992 Z. z. o Národnej banke Slovenska v znení neskorších predpisov v spojení so Zákonom o dohľade je vykonávanie dohľadu nad subjektmi finančného trhu nielen možnosťou, ale i zákonnou povinnosťou Národnej banky Slovenska, orgánu dohľadu, a to vrátane výkonu dohľadu v záujme ochrany finančných spotrebiteľov a iných klientov na finančnom trhu. Len pre úplnosť a dementovanie subjektívnych pocitov účastníka konania o neprimeranom zásahu do práv účastníka konania orgán dohľadu uvádza, že identický dohľad na mieste pod utajenou identitou zameraný na tzv. legislatívne účty sa uskutočnil zároveň u ďalších piatich subjektov finančného trhu. Orgán dohľadu v rozkazoch síce konštatuje, že v jednotlivých prípadoch nešlo o systémovo významné porušenia povinností účastníka konania, avšak jednalo sa o natolko významné porušenia právnych predpisov, že orgán dohľadu rozhodol o vydaní rozkazov o uložení sankcie pre jednotlivé porušenia a po podaní Odporov rozhodol o vydaní tohto rozhodnutia o uložení sankcie, a to v záujme zabezpečenia ochrany finančných spotrebiteľov, cieľov dohľadu a v kontexte represívneho, ale najmä preventívneho pôsobenia uloženej sankcie (viď časť „4. Odôvodnenie sankcie“ odôvodnenia tohto rozhodnutia). Orgán dohľadu považuje dohľad na mieste pod utajenou identitou aplikovaný v predmetnom konaní za plne súladný s právnymi predpismi a zásadou primeranosti pre účely dotknutého správneho trestania. Rovnako aplikáciu výsledkov dohľadu na mieste pod utajenou identitou ako najzásadnejšieho dôkazu, resp. podkladu pre toto rozhodnutie považuje za dostatočné, vzhľadom na to, že v predmetnom rozhodnutí ide o jednotlivé porušenia právnych predpisov účastníkom konania.

Účastník konania vo svojich Odporoch záverom časti „B3. Neprimeranosť metódy dohľadu pod utajenou identitou v danom prípade“ sumarizuje: „V správnom trestaní platí zásada neprípustnosti dôkazov, ktoré boli získané nezákonným spôsobom ... Nakoľko NBS okrem prepisu nahrávky, resp. samotnej nahrávky nezískal žiadny iný dôkaz porušenia povinnosti

Banky, neexistuje podklad pre výrok o porušení povinnosti Banky a samozrejme Banke nemožno ani uložiť žiadnu sankciu za také nepreukázané porušenie.“

K uvedenému tvrdeniu účastníka konania orgán dohľadu len zopakuje, že získané dôkazy relevantné pre toto rozhodnutie považuje za získané plne v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky ako aj aplikovateľnými zásadami administratívnoprávneho konania, a to za plného dodržania všetkých procesných práv účastníka konania, a preto orgán dohľadu na základe nich môže vykonať dokazovanie. Pre úplnosť orgán dohľadu uvádza, že zvukové záznamy z jednotlivých kontrolných zaobstarávaní finančných služieb pod utajenou identitou v pobočkách účastníka konania, resp. ich textové prepisy, nie sú jedinými dôkazmi, ktoré orgán dohľadu použil pri tomto rozhodnutí o uložení sankcie. Orgán dohľadu vykonal dokazovanie nielen oboznámením sa s predmetnými zvukovými záznamami, či úradnými záznamami vyhotovenými z jednotlivých kontrolných zaobstarávaní finančných služieb pod utajenou identitou v pobočkách účastníka konania v podobe „Zoznamov odovzdaných dokumentov a vykonaných úkonov“ založenými v spise č. v spise č. OFS-1708/2016 Všeobecná úverová banka, a.s. – Dohľad na mieste – podklady, ale i oboznámením sa s obsahom všetkých dôkazov, tak ako sú uvedené vyššie v odôvodnení tohto rozhodnutia, najmä no nielen, s Printscreenmi obrazoviek zo dňa 29. marca 2016 (založené v spise č. OFS-1708/2016 na liste číslo 93-112), Internými dokumentmi účastníka konania (založené v spise č. OFS-1708/2016 na liste číslo 133-156), Internými dokumentmi účastníka konania na CD označenom „NBS OFS-1708/2016 VÚB, a.s.“ (založené v spise č. OFS-1708/2016 na liste číslo 157-196), z ktorých bola preukázaná jednotlivosť (nesystémovosť) porušenia a v neposlednom rade s jednotlivými Odporami a Vyjadrením po nahliadnutí do spisu.

V rámci dokazovania, pred vyhodnotením záverov o zistenom skutkovom stave a pred následnou právnou kvalifikáciou jednotlivých porušení právnych predpisov účastníkom konania sa orgán dohľadu zaoberal námietkami účastníka konania k nedostatkom zvukových záznamov ako hlavných dôkazov, vrátane namietanej parciálnej nezrozumiteľnosti zvukových záznamov, či sugestívnemu kladeniu otázok členmi dohľadacích tímov zamestnancom účastníka konania, uvedenými v časti „B.2 Nedostatky nahrávok ako hlavného dôkazu“ jednotlivých Odporov účastníka konania, ktoré ďalej opakuje vo Vyjadrení po nahliadnutí do spisu. Z dôvodu väčšej prehľadnosti jednotlivých námietok a stanoviska orgánu dohľadu sú tieto uvedené v, nasledujúcej, časti 2. odôvodnenia tohto rozhodnutia, a to individuálne pri popise skutkového stavu jednotlivých kontrolných zaobstarávaní finančných služieb pod utajenou identitou s komplexným zhodnotením námietok orgánom dohľadu na záver, v časti „2.7. K námietkam účastníka konania týkajúcich sa nedostatkov zvukového záznamu ako hlavného dôkazu“ odôvodnenia tohto rozhodnutia.

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

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

2.1. Skutkový stav kontrolného zaobstarávania finančných služieb pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania: Akademická 1, 949 01 Nitra

Dňa 18. februára 2016 na základe udeleného poverenia vykonal člen dohliadacieho tímu dohľad pod utajenou identitou v pobočke Všeobecnej úverovej banky, a.s., účastníka konania, nachádzajúcej sa na ulici Akademická 1, 949 01 Nitra.

Člen dohliadacieho tímu vstúpil do pobočky účastníka konania a viedol rozhovor so zamestnancom účastníka konania. Člen dohliadacieho tímu zaznamenával rozhovor pri kontrolnom zaobstarávaní finančných služieb pod utajenou identitou formou zvukového záznamu na diktafón. Zvukový záznam tohto rozhovoru je označený ako: 1708-2016_VÚB_Akademická_NR_XXXXXX_20160218.wav; veľkosť zvukového záznamu predstavuje 54 374 400 bajtov a dĺžka zvukového záznamu je 10 minút a 16 sekúnd (ďalej len „Zvukový záznam NR-A“). Zvukový záznam NR-A je založený v spise č. OFS-1708/2016, č. reg. záznamu 12 označený ako „VÚB_CD_nahrávky“.

Prepis Zvukového záznamu NR-A:

Člen dohliadacieho tímu požiadal zamestnanca účastníka konania o informácie týkajúce sa otvorenia si osobného účtu. Zamestnanec účastníka konania ponúkol členovi dohliadacieho tímu komerčný produkt osobného účtu účastníka konania za poplatok 6,- Eur. Člen dohliadacieho tímu uviedol, že počul o nejakom inom druhu osobného účtu a spýtal sa zamestnanca účastníka konania na účet, ktorý je ponúkaný zadarmo.

(čas: 05:17)

Člen dohliadacieho tímu: „Dobrý deň, eee, chcela by som si otvoriť bežný účet alebo nejaký účet eeeh taký nejaký najlacnejší.“

Zamestnanec účastníka konania: „A čo ste študentka? Študujete?“

Člen dohliadacieho tímu: „Nie, idem na materskú a chcem ušetriť čo najviac“ (smiech člena dohliadacieho tímu)

Zamestnanec účastníka konania: „Dobre eeem“

Člen dohliadacieho tímu: „No už ten študentský mi nevychádza tak...“

Zamestnanec účastníka konania: „Ani na roky, že?“

Člen dohliadacieho tímu: „eehm“(vyjadrenie negatívnej odpovede)

Zamestnanec účastníka konania: „Koľkátko ste ročník?“

Člen dohliadacieho tímu: „No budem mať dvadsaťsedem za chvíľku takže to...“

Zamestnanec účastníka konania: „Aha tak“

Člen dohliadacieho tímu: „...by sa mi na pár mesiacov neoplatilo otvoriť“

Zamestnanec účastníka konania: „Noo. eeeee e e e eeee (nezrozumiteľné slovo) čo vám viem spraviť? eeem čo budete mať na to účte? Iba materská tam bude chodiť?...“

Člen dohliadacieho tímu: „Materská a..“

Zamestnanec účastníka konania: „...aj nejaké obraty?...“

Člen dohliadacieho tímu: „...aby som mohla v obchode platiť a tak“

Zamestnanec účastníka konania: „...lebo tam je potom šesť eurový poplatok za účet.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh a taký nejaký čo sa vkuse v telke hovorí, že zadarmo účet či čo vy, čo by malo byť...“

Zamestnanec účastníka konania: „Nooo v podstate ten by sa dal, len tam nie je internetbanking, nie je tam, je tam jedna platobná karta k tomu účtu...“

Člen dohliadacieho tímu: „No too by nevadilo“

Zamestnanec účastníka konania: „...A v podstateee vám tam, počkajte (zamestnankyňa účastníka konania vyhľadáva informácie), eee vy aj máte niekde inde nejaký účet vedený?“

Člen dohliadacieho tímu: „Nemám iba manžel má a chcem mať svoj.“

(čas: 07:25)

Zamestnanec účastníka konania: „No je tam platobná karta, obraty sú tam, eee neobmedzený počet u obchodníka, a v podstate tam je všetko, nič viacej tam nie je.“

Člen dohliadacieho tímu: „Čiže bez internetbankingu...“

Zamestnanec účastníka konania: „Áno.“

Člen dohliadacieho tímu: „...Mhhh...“

Zamestnanec účastníka konania: „Tak len nemôže byť nikde eee nemôže byť nikde eeeee zriadený iný účet...“

Člen dohliadacieho tímu: „Noo.“

Zamestnanec účastníka konania: „...aa nemôže tam presiahnuť eee príjem mesačne čiže...“

Člen dohliadacieho tímu: „To je koľ, koľko?“

Zamestnanec účastníka konania: „...Štyristo eur ale nemôže to teda ani tak byť, že vám to príde a niekto by vám tam poslal nejaké peniažky...“

Člen dohliadacieho tímu: „Čiže mesačne maximálne štyristo? Či, či ako?“

Zamestnanec účastníka konania: „...Áno a ono sa potom v globále ráta aj na ročný poplatok a toto keď vám presiahne tak sa vám spoplatní ten účet...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...takže eee neviem no, už to je na vás.“

Člen dohliadacieho tímu: „A niečo kde by som to tak nejak videla si porovnať s tým bežným účtom alebo niečo také. Nemáte niečo také?“

Zamestnanec účastníka konania: „Toto ani nemám. Ani o tak o bežných účtoch jedine potom na stránke pozrieť.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Na našej stránke...“

Člen dohliadacieho tímu: „Tam je aj ten tento, ten zadarmo...“

Zamestnanec účastníka konania: „...áno.“

Člen dohliadacieho tímu: „...čo ste mi hovorili? Mhh. No dobre.“

Zamestnanec účastníka konania: „Pozriem si, áno tam je v podstate aj tento eee bežný účet to je ako VÚB konto, to je to čo som vám hovorila...“

Člen dohliadacieho tímu: „To je za tých šesť.“

Zamestnanec účastníka konania: „...to je za tých šesť eur, áno...“

Člen dohliadacieho tímu: „Aha“

Zamestnanec účastníka konania: „...tam sa potom vieme dostať s takýmito eee službami dole aj za päťdesiat percentnú alebo za sto percentnú zľavu, len tam treba mať sporenie, eee...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh“

Zamestnanec účastníka konania: „...teda nejaké produkty už od nás a vtedy sa tam vieme dostať nižšie alebo potom teda takto.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh. No dobre a eee čiže ročne by to koľko muse, nemohlo presiahnuť? Keď mesačne štyristo a to sa asi každý mesiac potom sleduje tých štyristo či...“

Zamestnanec účastníka konania: „Áno.“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno. Tak to materská by mi ne“

Zamestnanec účastníka konania: (začiatok vety nie je rozumieť) „ to je keď vy by ste potrebovali od niekoho poslať peniaze...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...alebo že niekto by vám poslal peniaze to nemôže už potom presiahnuť, tam je to už potom problém.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Tak si porovnajte, uvidíte...“

Člen dohliadacieho tímu: „Tak porovnáam a teda na internete si to popozerám...“

Zamestnanec účastníka konania: „...noo...“

Člen dohliadacieho tímu: „...Čiže takéto dačo nemáte, že by som si to...“

Zamestnanec účastníka konania: „...Toto si môžete zobrať...“

Člen dohliadacieho tímu: „...Áno?“

Zamestnanec účastníka konania: „...Tento to je ten bežný...“

Člen dohliadacieho tímu: „Bežný...“

Zamestnanec účastníka konania: „...To je ten bežný...“

Člen dohliadacieho tímu: „...ale tamten...“

Zamestnanec účastníka konania: „...len oooo o tých legislatívnych eee to sú ako legislatívne eee účty...“

Člen dohliadacieho tímu: „...Aha...“

Zamestnanec účastníka konania: „...keď to tam budete hľadať...“

Člen dohliadacieho tímu: „...na stránke, hej?“

Zamestnanec účastníka konania: „Áno.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh, tak toto si tam popozierám.“

Zamestnanec účastníka konania: „Noo a uvidíte...“

Po oznámení žiadaných informácií zamestnancom účastníka konania a predložení informačného materiálu o bankových produktoch ponúkaných účastníkom konania - VÚB účet a VÚB účet MAGNIFICA, bol ukončený nákupný rozhovor medzi členom dohliadacieho tímu a zamestnancom účastníka konania.

Účastník konania vo svojom Odpore NR-A poukazuje pri poukazovaní na nedostatočnosť Zvukového záznamu NR-A ako hlavného dôkazu na jej ťažkú zrozumiteľnosť, vynechanie, či nezrozumiteľnosť slov, ktorá môže narušiť pochopenie skutočného obsahu komunikácie medzi zamestnancom účastníka konania a členom dohliadacieho tímu, pričom poukazuje na časť:

Člen dohliadacieho tímu: „Áno. Tak to materská by mi ne“

Zamestnanec účastníka konania: (začiatok vety nie je rozumieť) „ to je keď vy by ste potrebovali od niekoho poslať peniaze...“

Účastník konania vo svojom Odpore NR-A poukazuje na sugestívne kladenie otázok, resp. vedenie rozhovoru členom dohliadacieho tímu so zamestnancom účastníka konania, pričom poukazuje na časť:

Zamestnanec účastníka konania: „...aa nemôže tam presiahnuť eee príjem mesačne čiže...“

Člen dohliadacieho tímu: „To je koľ, koľko?“

Zamestnanec účastníka konania: „...Štyristo eur ale nemôže to teda ani tak byť, že vám to príde a niekto by vám tam poslal nejaké peniažky...“

Člen dohliadacieho tímu: „Čiže mesačne maximálne štyristo? Či, či ako?“

Zamestnanec účastníka konania: „...Áno a ono sa potom v globále ráta aj na ročný poplatok a toto keď vám presiahne tak sa vám spoplatní ten účet...“,

v ktorej účastník konania argumentuje uspokojením sa člena dohliadacieho tímu s takouto čiastočnou odpoveďou a predpokladá, že priemerný spotrebiteľ by sa ďalej pýtal.

Orgán dohľadu považuje úseky, v ktorých je Zvukový záznam NR-A ťažšie zrozumiteľný, za nepodstatné pre toto rozhodnutie. Argument účastníka konania o sugestívnom kladení otázok, resp. vedení rozhovoru členom dohliadacieho tímu so zamestnancom účastníka konania zaznamenanom Zvukovým záznamom NR-A považuje orgán dohľadu za nedôvodný. Je alogické sugestívnym zo strany člena dohliadacieho tímu považovať absenciu ďalších otázok člena dohliadacieho tímu. K námietkam účastníka

konania týkajúcich sa Zvukového záznamu NR-A sa orgán dohľadu ďalej všeobecne vyjadruje v časti 2.7 odôvodnenia tohto rozhodnutia.

2.2. Skutkový stav kontrolného zaobstarávania finančných služieb pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania: Štefánikova 61, 949 01 Nitra

Dňa 18. februára 2016 na základe udeleného poverenia vykonal člen dohliadacieho tímu dohľad pod utajenou identitou v pobočke Všeobecnej úverovej banky, a.s., účastníka konania, nachádzajúcej sa na ulici Štefánikova 61, 949 01 Nitra.

Člen dohliadacieho tímu vstúpil do pobočky účastníka konania a viedol rozhovor so zamestnancom účastníka konania. Člen dohliadacieho tímu zaznamenával rozhovor pri kontrolnom zaobstarávaní finančných služieb pod utajenou identitou formou zvukového záznamu na diktafón. Zvukový záznam tohto rozhovoru je označený ako: 1708-2016_VÚB_Štefánikova_NR_XXXXX_20160218.wav; veľkosť zvukového záznamu predstavuje 54 638 592 bajtov a dĺžka zvukového záznamu je 10 minút a 19 sekúnd (ďalej len „Zvukový záznam NR-Š“). Zvukový záznam NR-Š je založený v spise č. OFS-1708/2016, č. reg. záznamu 12 označený ako „VÚB_CD_nahrávky“.

Prepis Zvukového záznamu NR-Š:

Člen dohliadacieho tímu požiadal zamestnanca účastníka konania o informácie týkajúce sa otvorenia si osobného účtu. Zamestnanec účastníka konania ponúkol členovi dohliadacieho tímu komerčný produkt osobného účtu účastníka konania za poplatok vo výške 6,- Eur. Člen dohliadacieho tímu uviedol, že počul o nejakom inom druhu osobného účtu a spýtal sa zamestnanca účastníka konania na účet, ktorý je ponúkaný zadarmo.

(čas: 01:36)

Zamestnanec účastníka konania: „Nech sa páči.“

Člen dohliadacieho tímu: „Môžem aj ku Vám?“

Zamestnanec účastníka konania „Dobrý deň.“

Člen dohliadacieho tímu: „Dobrý deň. Ja som to prečítala všetko, eee chcela by som si otvoriť účet...“

Zamestnanec účastníka konania „Mhh dobre klasický?“

Člen dohliadacieho tímu: „...klasický, taký čo najmenej aby som platila, ak sa dá.“

Zamestnanec účastníka konania „Doobre. Mhh samozrejme vieme spraviť aj takéto niečo. Dobre. Takže poďme nato. Načo by mal slúžiť ten účet? Čo Vám tam bude, bude Vám tam chodiť výplata?“

Člen dohliadacieho tímu: „Nó za chvíľku materská...“

Zamestnanec účastníka konania „Materská“

Člen dohliadacieho tímu: „...takže taký aby som čo najviac ušetrila.“

Zamestnanec účastníka konania „Jasné. Dobre, čo vieme spraviť, tak naše účty majú jednu veľkú výhodu v tom, že ak klient teda splňa nejaké tie podmienky môže ho mať aj úplne zadarmo, hej? Bud' teda za polovičný poplatok alebo aj úplne zadarmo.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania „Vysvetlím Vám. Ak Vám tam bude chodiť príjem tristo euro...“

Člen dohliadacieho tímu: „No, dobre povedzme“

Zamestnanec účastníka konania „...takto príjem nie je podmienený zamestnávatelom alebo sociálnou poisťovňou.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania „Musí tam prísť kredit dobre?“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhh“

Zamestnanec účastníka konania „Chápeme sa?“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno dobre chápem“

Zamestnanec účastníka konania „Takže musí tam prísť kredit tristo euro, dobre? Klient musí využívať internetbanking takým spôsobom, že stačí, keď sa tam len prihlási. Nemusíte robiť žiadne nejaké prevody, stačí ee keď v podstate si otvoríte internetbanking popozerať...“

Člen dohliadacieho tímu: „Kliknem hej.“

Zamestnanec účastníka konania „...stav účtu, kliknete, odkliknete, hotovo. Dobre? Takže toto sú základné podmienky, toto hovoríme o šesť eurovom účte.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania „Klient, ktorý má u nás, musí mať u nás minimálne dva produkty, aby ho mal za tri eurá. Hej? To je polovica.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania „Čiže sporenie, po dvadsaťpäť evro, a potom poprípade kreditnú kartu. Dajme tomu. Sporenie je také, kedykoľvek sa dajú prevádzať peniaze (slovo nie je rozumieť). Hej? Čiže stačí keď Vám vlastne odíde trvalý príkaz, cez internetbanking prevediete to naspäť, hotovo. Podmienka splnená.“

Člen dohliadacieho tímu: „A to sa ráta do sporenia hej?“

Zamestnanec účastníka konania „To sa ráta do sporenia...“

Člen dohliadacieho tímu: „Aha.“

Zamestnanec účastníka konania „...presne tak. Sporenie je vlastne pridružené k účtu neplatíte za ten sporiaci účet vôbec nič, môžete ho vyberať úplne do nuly, banka Vás nebude sankcionovať peniaze máte do nejakých desiatich sekúnd na Vašom účte a môžete si ich vyberať.“

Člen dohliadacieho tímu: „Hej.“

Zamestnanec účastníka konania „Hej? To voláme rýchlo a všetko. Kreditná karta. Kreditná karta sa dáva klientovi a podmienka je aby ju aspoň raz do mesiaca použil minimálnym nákupom. Hej? Čiže žiadne veľké nákupy nerealizovať, minimálne pôjdete ja neviem do potravín kúpite drobný nákup cez ňu, hej? Potom vlastne vrátite cez internetbanking to čo ste nakúpila dajme tomu večer, prihlásite sa a máte podmienky splnené. V tom prípade máte úver za tri eeeee účet za tri eurá.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh“

Zamestnanec účastníka konania „Hej? Ak by ste potom do budúca niekedy alebo možno aj máte hypotéku, neviem. Máte?“

Člen dohliadacieho tímu: „No ja nemám.“

Zamestnanec účastníka konania „Dobre. Čiže ak by ste rozmýšľali nejaké spoločné bývanie alebo ja neviem chceli by ste preniesť hypotéku dajme tomu hej? Alebo napríklad hypotéku máteeee...“

Člen dohliadacieho tímu: „Manžel, manžel má.“

Zamestnanec účastníka konania „...ten dotýčny. Manžel má teda hypotéku na byt máte?“

Člen dohliadacieho tímu: „Na dom.“

Zamestnanec účastníka konania „Na dom máte.“

Člen dohliadacieho tímu: „Eeee áno.“

Zamestnanec účastníka konania „...eee od budúceho mesiaca budeme mať veľmi dobré ináč úrokové sadzby ak by ste chceli preniesť hypotéku od jedna šesťdesiat deväť...“

Člen dohliadacieho tímu: „No to sa mus, to je jeho takže to ja mu poviem...“

Zamestnanec účastníka konania „...jasne to mi len povedzte...“

Člen dohliadacieho tímu: „...hej.“

Zamestnanec účastníka konania „...čiže ak by ste Vy napríklad mali hypotéku alebo nejaký úver alebo nejaké termínovaný vklad, kde by ste mali odložené nejaké mimoriadne peniaze, hej nad štyritisíc euro alebo by ste mali u nás životné poistenie dajme tomu hej...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania „...keď nie vy napríklad bábätko hej bolo by síce (nie je rozumieť kvôli hluku v pozadí) ... sporili“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania „...ale bábätkovi by ste sporili. Hej? Už vtedy už má klient ako keby tretí...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania „...tretí produkt nejaký u nás tak má nula za vedenie účtu...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania „...takže u nás to takto funguje.“

Člen dohliadacieho tímu: „No a kebyyy...“

Zamestnanec účastníka konania „Prvý mesiac neplatíte vôbec nič za vedenie účtu...“

Člen dohliadacieho tímu: „...no mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania „...ten je úplne zadarmo.“

Člen dohliadacieho tímu: „...mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania „A už potom od druhého mesiaca...“

Člen dohliadacieho tímu: „Keby takéto tie kreditnú kartu alebo čo nesplňam, tak niečo také...“

Zamestnanec účastníka konania „...keby ste z toho nesplnili hej niečo tak platíte šesť eur...“

Člen dohliadacieho tímu: „...mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania „...za vedenie toho Vašeho účtu našej banke.“

Člen dohliadacieho tímu: „A niečo lacnejšie?“

Zamestnanec účastníka konania „Niečo lacnejšie. Potom je senior konto...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania „...ale to by ste museli byť invalidná.“

Člen dohliadacieho tímu: „To nie som“

Zamestnanec účastníka konania „A koľko máte rokov?“

Člen dohliadacieho tímu: „Nó dvadsať šesť.“

Zamestnanec účastníka konania „Dvadsaťšesť.“

Člen dohliadacieho tímu: „Tak to by ten študentský asi.“

Zamestnanec účastníka konania „STARTKONTO posledný rok by ste mohli využiť.“

Člen dohliadacieho tímu: „No.“

Zamestnanec účastníka konania „Potom by sa Vám eventuálne pretransformoval na ten šesť eurový účet...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhh.“

Zamestnanec účastníka konania „...lebo ja by som Vám vedela teraz otvoriť STARTKONTO hej, to by ste mali za dve eurá v podstate...“

Člen dohliadacieho tímu: „No ale za chvíľku budem mať dvadsať no takže to by bolo zbytočné na pár mesiacov otvárať.“

Zamestnanec účastníka konania „Mhhh takže...“

Člen dohliadacieho tímu: „A také čo sú teraz sa všade hovorí o nejakom zákonnom či niečo také, ten lacný účet či čo to je.“

Zamestnanec účastníka konania „Ten bezplatný účet? Tam máte aj tak potom spoplatňované všetky transakcie. Kdežto tu to máte neobmedzené hej?“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania „Čo poviete na tento? Máte tam internetbanking, máte tam kopu možností, môžete tam mať čokoľvek. Materská Vám tam bude chodiť, príjem tam budete mať, ee klienti ktorí majú bežné účty pootvárané tak majú túto možnosť majú predschvalované hej aj úverové linky, hej aj keď budete na materskej, náhodou sa, náhodou sa niečo stane, nepotrebujeme potom zdokladovať ten Váš príjem hej?“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania „Proste viem, že to tam mám nastavené tak jednoducho prídem a zoberiem si hej? Banka nepreveruje už potom príjem. To sú vlastne jej klienti, to sú, už ktorí majú vlastne pravidelný, pravidelne využívajú účet a tak d'alej a tak d'alej.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh. A nejaký taký letáčik alebo čo by som si mohla zobrať lebo šak s manželom...“

Zamestnanec účastníka konania „Fúha viete čo nemám...“

Člen dohliadacieho tímu: „...a poradiť sa.“

Zamestnanec účastníka konania „...ale na našom internete si, myslím že tu ani nemajú. Počkajte. No toto je ono vlastne hej? Čiže toto je ten šesť eurový, keby ste teda hentie podmienky splnili...“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno.“

Zamestnanec účastníka konania „...tak ho máte teda za tri eurá a toto je deväť eurový za štyri päťdesiat ale to už je ozaj.“

Člen dohliadacieho tímu: „To je veľa.“

Zamestnanec účastníka konania „Toto sú vlastne vymenované eee všetky tie podmienky dobre čiže keď má klient dva tie produkty...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania „...tak má mínus päťdesiat percent ak má tri tak má sto percent...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhh to je to...“

Zamestnanec účastníka konania „...to je toto...“

Člen dohliadacieho tímu: „...áno, to je dva.“

Zamestnanec účastníka konania „...to je toto čo som vlastne písala hej?“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania „Čiže tuto to máte potom pekne vymenované, tuto potom máte všetko čo môžete mať vlastne v tom účte napríklad v tomto rozšírenom tam už je to už je ozaj, že taký pán účet tam je komplet všetko absolútne neobmedzené všetky transakcie eee platobné karty až tri tam môžete mať v podstate pre seba hej? Vy, manžel a ešte jednu takú maličkú stikerka my to voláme taká nalepovacia kartička dá sa to na telefón potom prilepiť...“

Člen dohliadacieho tímu: „Aha to je tak zozadu?“

Zamestnanec účastníka konania „...áááno tam zozadu...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania „...presne to je ono a môžete mať tú kreditku v rámci vlastne účtu čiže vy za ňu neplatíte nič...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania „...hej? Takže kludne popremýšľajte toto si kludne zoberte toto Vám dám k tomu dobre?“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh a ešte čo ste vraveli tam sú potom no v tom zákonnom či jak sa to jak to volajú...“

Zamestnanec účastníka konania „Mhhh.“

Člen dohliadacieho tímu: „...spoplatnené, tak to je ako spoplatnené?“

Zamestnanec účastníka konania „To máte dvadsiatimi dvoma centami všetko.“

Člen dohliadacieho tímu: „Všetko čo sa robí kde? V...“

Zamestnanec účastníka konania „Hej.“

Člen dohliadacieho tímu: „...v internetbankingu?“

Zamestnanec účastníka konania „Internetbanking tam máte osem centov, výbery cez kartu, platby cez kartu, trvalý príkaz, inkasá.“

Člen dohliadacieho tímu: „A keby platím napríklad v obchode tak...“

Zamestnanec účastníka konania „Dvadsať dva centov.“

Člen dohliadacieho tímu: „...tiež?“

Zamestnanec účastníka konania „Mhhh.“

Člen dohliadacieho tímu: „Aha. To by som neušetrila tak či tak.“

Zamestnanec účastníka konania „No presne...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania „...alebo napríklad ozaj Vy to start konto účet, čo ved' vyskúšajte a uvidíte.“

Člen dohliadacieho tímu: „To je ten, to je to študentské ešte?“

Zamestnanec účastníka konania „Mhhh to je to študentské, mhhh. Ten start generacion sa volá. Start generation, skúste popremýšľať poprípade ešte nad tým za dve eurá hej?“

Člen dohliadacieho tímu: „A to tam neni hej?“

Zamestnanec účastníka konania „Ten tam neni, nie. Ten potom dve eurá stojí.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh. A to by potom automaticky asi prešlo po narodeninách nie na ten...“

Zamestnanec účastníka konania „Po narodeninách áno.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania „Hej hej hej a tam sa už potom dá hovoriť vyvolit' čokoľvek klient potrebuje.“

Člen dohliadacieho tímu: „No dobre teda.“

Zamestnanec účastníka konania „Porad'te sa, popremýšľajte...“

Člen dohliadacieho tímu: „No tak s manželom sa.“

Zamestnanec účastníka konania „Keď tak tak prídete (slovo nie je rozumieť) dobre?“

Člen dohliadacieho tímu: „Hej. Dobre.“

Zamestnanec účastníka konania „Kľudne popremýšľajte.“

Člen dohliadacieho tímu: „Dobre tak toto si vezmem so sebou.“

Zamestnanec účastníka konania „Áno nech sa Vám páči.“

Člen dohliadacieho tímu: „Dobre tak ďakujem teda.“

Zamestnanec účastníka konania „Za málinko. A čo budete mať?“

Člen dohliadacieho tímu: „Chlapčeka.“

Zamestnanec účastníka konania „Chlapčeka áno?“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno. Už aby to bolo.“

Zamestnanec účastníka konania „Ale kde ešte má čas. Ešte, ešte nech je tam.“

Člen dohliadacieho tímu: „Je to (slovo nie je rozumieť).“

Zamestnanec účastníka konania „Majte sa veľmi pekne.“

Člen dohliadacieho tímu: „Dobre tak ďakujem veľmi pekne. Dovidenia.“

Zamestnanec účastníka konania „Dovidenia.“

Po oznámení žiadaných informácií zamestnancom účastníka konania a predložení informačného materiálu o bankových produktoch ponúkaných účastníkom konania - VÚB účet a VÚB účet MAGNIFICA, bol ukončený nákupný rozhovor medzi členom dohliadacieho tímu a zamestnancom účastníka konania.

Účastník konania uvádza v Odpore NR-Š rovnaké argumenty k Zvukovému záznamu NR-Š, ako napr. v Odpore NR-A, no neuvádza žiadne konkrétne odkazy na relevantné časti Zvukového záznamu NR-Š.

Pre úplnosť orgán dohľadu uvádza, že považuje úseky v ktorých je Zvukový záznam NR-Š ťažšie zrozumiteľný za nepodstatné pre toto rozhodnutie. Argument účastníka konania o sugestívnom kladení otázok, resp. vedení rozhovoru členom dohliadacieho tímu so zamestnancom účastníka konania zaznamenanom Zvukovým záznamom NR-Š považuje orgán dohľadu za nedôvodný. K námietkam účastníka konania týkajúcich sa Zvukového záznamu NR-Š sa orgán dohľadu ďalej všeobecne vyjadruje v časti 2.7 odôvodnenia tohto rozhodnutia.

2.3. Skutkový stav kontrolného zaobstarávania finančných služieb pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania: Námestie SNP 12, 960 01 Zvolen

Dňa 10. marca 2016 na základe udeleného poverenia vykonal člen dohliadacieho tímu dohľad pod utajenou identitou v pobočke Všeobecnej úverovej banky, a.s., účastníka konania, nachádzajúcej sa na ulici Námestie SNP 12, 960 01 Zvolen.

Člen dohliadacieho tímu vstúpil do pobočky účastníka konania a viedol rozhovor so zamestnancom účastníka konania. Člen dohliadacieho tímu zaznamenával rozhovor pri kontrolnom zaobstarávaní finančných služieb pod utajenou identitou formou zvukového záznamu na diktafón. Zvukový záznam tohto rozhovoru je označený ako: 1708-2016_VÚB_Nám. SNP_ZV_XXXXXX_20160310.wav; veľkosť zvukového záznamu predstavuje 69 011 456 bajtov a dĺžka zvukového záznamu je 13 minút a 02 sekundy (ďalej len „Zvukový záznam ZV“). Zvukový záznam ZV je založený v spise č. OFS-1708/2016, č. reg. záznamu 12 označený ako „VÚB_CD_nahrávky“.

Prepis Zvukového záznamu ZV:

Člen dohliadacieho tímu požiadal zamestnanca účastníka konania o informácie týkajúce sa otvorenia si osobného účtu. Zamestnanec účastníka konania ponúkol členovi dohliadacieho tímu účet SENIOR KONTO ponúkaný účastníkom konania za poplatok vo výške 0,95 Eur. Člen dohliadacieho tímu uviedol, že počul o nejakom inom druhu osobného účtu a spýtal sa zamestnanca účastníka konania na účet, ktorý je ponúkaný za poplatok 0,- Eur.

(čas: 05:28)

Člen dohliadacieho tímu: „*Môžem?*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Dobrý deň.*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Dobrý deň.*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Ako poradíme?*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Prosím Vás chcela by som si založiť účet...*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Mhhh.*“

Člen dohliadacieho tímu: „*...Toto som si ešte nestihla preštudovať, ee aké máte také výhodné účty?*“

Zamestnanec účastníka konania: „*No eeeh Vy pracujete ešte alebo Vy ste na dôchodku?*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Na dôchodku.*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Na dôchodku. Čiže tam by sme vedeli dať senior konto pre dôchodcov tam je poplatok mesačne (nie je rozumieť zvyšok vety)...*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Je to tu? Je?*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Eeeh ja si myslím že áno. Eeeh poplatok mesačný deväťdesiatpäť centov...*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Mhhh.*“

Zamestnanec účastníka konania: „...máte tam z toho účtu platobnú kartu...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...eeeh platby kartou máte neobmedzene čo sa týka toho účtu hej? Potom je nejak, ak by ste chceli výber z bankomatu eeeh tam je poplatok tridsať centov, ten je spoplatnený hej, ale čo sa týka platby kartou a všetky tieto ostatné veci...“

Člen dohliadacieho tímu: „Hej.“

Zamestnanec účastníka konania: „...to je v rámci toho účtu.“

Člen dohliadacieho tímu: „Aha. Aha. A prevodné príkazy a takéto bezhotovostné?“

Zamestnanec účastníka konania: „Prevodné príkazy eeeh cez internetbenking...“

Člen dohliadacieho tímu: „Aha.“

Zamestnanec účastníka konania: „...sú bez poplatku, čo sa týka na pobočke všetky prevodné príkazy na pobočke sú spoplatnené.“

Člen dohliadacieho tímu: „A kartou sa dajú urobiť tiež kartou cez bankomat príkazy?“

Zamestnanec účastníka konania: „Dá sa áno.“

Člen dohliadacieho tímu: „A tie sú spoplatnené alebo?“

Zamestnanec účastníka konania: „Nie nie nie.“

Člen dohliadacieho tímu: „Tie, tie nie mhhh. Ale výber z bankomatu je spoplatnený?“

Zamestnanec účastníka konania: „Áno áno.“

Člen dohliadacieho tímu: „Aha. Aha. A tie bezplatné účty do tristo do štyristo evro príjmu?“

Zamestnanec účastníka konania: „Do štyristo euro áno len to je eee tiež v podstate iba účet tam sa za všetko ostané už platí.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Čížeee...“

Člen dohliadacieho tímu: „Eeeeh také tiež ako dáva-poskytujete aj tieto hej?“

Zamestnanec účastníka konania: „...áno vieme aj také ale...“

Člen dohliadacieho tímu: „Čo k tomu treba?“

Zamestnanec účastníka konania: „v konečnom dôsledku, je to,... eeeh vyjde to klientov viac ako keď si dáte nejaký balíkový účet hej?“

Člen dohliadacieho tímu: „Aha.“

Zamestnanec účastníka konania: „Čížeee...“

Člen dohliadacieho tímu: „Ja v podstate potrebujem len sem tam eeeh prevod...“

Zamestnanec účastníka konania: „Mhhh.“

Člen dohliadacieho tímu: „...teda poslať peniaze, eeeh výber kartou a eeeh nákup kartou.“

Zamestnanec účastníka konania: „Mhhh.“

Člen dohliadacieho tímu: „Ja iné nepoužívam, tak možnože by mi to aj vyhovovalo a tam je v tomto balíku bezplatnom sú výbery kartou spoplatnené či?“

Zamestnanec účastníka konania: „Počkajte hneď Vám vytlačím o tom dobre?“

Člen dohliadacieho tímu: „Lebo tam...“

(čas: 7:45) Zamestnanec účastníka konania zodvihne telefón a prebieha konverzácia nerelevantná pre konanie

(čas: 8:05)

Zamestnanec účastníka konania: „Eeeeh čiže vy by ste mysleli teen čo je bezplatne zo zákona áno?“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno zo zákona, áno. Ten tu nie je ešte asi nie čo?“

Zamestnanec účastníka konania: „Tam v tom nie je lebo toto sú iba porovnané účty banky...“

Člen dohliadacieho tímu: „Asi hej. Aha.“

Zamestnanec účastníka konania: „...tento základný bankový produkt je vlastne eeeh účet zo zákona...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh“

Zamestnanec účastníka konania: „...ktorý teda musia poskytovať banky a eeeh dobre. A čo sa týka tohto základného produktu...“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno?“

Zamestnanec účastníka konania: „...tam sú nejaké eeeh podmienky.“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „Nesmiete mať vedený účet nikde inde...“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „...nesmiete mať eeeh žiadne vkladové produkty nikde inde, čiže vkladná knižka, termínovaný účet...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...eeeh nič...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...a nesmie Vám tam ročne prísť viac ako teda päťtisícšesto euro...“

Člen dohliadacieho tímu: „Aha.“

Zamestnanec účastníka konania: „...čižeee dôchodok koľko mávate?“

Člen dohliadacieho tímu: „Tristo.“

Zamestnanec účastníka konania: „Tristo. Do tých teda tristo, ale týka sa to aj toho keby Vám chcel niekto poslať peniaze...“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „...alebo podobne eeh...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh..“

Zamestnanec účastníka konania: „...nemôže na tento účet...“

Člen dohliadacieho tímu: „Hej.“

Zamestnanec účastníka konania: „...lebo by ste prekročili ten limit...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...a tým pádom...“

Člen dohliadacieho tímu: „A mesačný limit by som mohla prekročiť, keby mi niekto náhodou poslal v ten mesiac, keby prekročím limit, to sa ako ráta?“

Člen dohliadacieho tímu: „Eeeeh v ten mesiac môžete prekročiť limit, ale nemôžete ho prekročiť...“

Člen dohliadacieho tímu: „Ročne.“

Zamestnanec účastníka konania: „...ročne áno.“

Člen dohliadacieho tímu: „Aha.“

Zamestnanec účastníka konania: „Čižeee ja neviem, keď Vám bude chodiť tristo eur tak to je tristo krát dvanásť to máte tritisíc šesto a maximálne za ten rok Vám ešte niekto môže dvetisíc eur poslať...“

Člen dohliadacieho tímu: „Hej hej.“

Zamestnanec účastníka konania: „...na účet...“

Člen dohliadacieho tímu: „Hej tak rozumiem.“

Zamestnanec účastníka konania: „...lebo inak sa Vám to celé proste padá a spoplatní sa Vám to.“

Člen dohliadacieho tímu: „Vytlačíte mi nejaké podmienky?“

Zamestnanec účastníka konania: „Mhh pravdaže.“

Člen dohliadacieho tímu: „Aby som vedela. A tam je ten výber z bankomatu ste?“

Zamestnanec účastníka konania: „Eeeeh, tam súúú tr tri bez poplatku, ostatné sú spoplatnené.“

Člen dohliadacieho tímu: „Tri sú bez poplatku. Mhhh“

Zamestnanec účastníka konania: „Ale takisto čo sa týka aj tých platieb kartou tiež eeeh je tam nejaký počet bez poplatku, ostatné sú spoplatnené.“

Člen dohliadacieho tímu: „Koľko je bez poplatku?“

Zamestnanec účastníka konania: „Jeden ... výber... výbery z bankomatov, tri poplatky za platby, jeden poplatok za výber v hotovosti, čiže tri. Tri a tri hej?“

Člen dohliadacieho tímu: „Triii, trikrát platiť kartou...“

Zamestnanec účastníka konania: „Mhhh.“

Člen dohliadacieho tímu: „...a potom ostatné už sú s poplatkom, aha.“

Zamestnanec účastníka konania: „Mhhh. Takže ono preto vravím, že je to takto (zvyšok nie je rozumieť)“

Člen dohliadacieho tímu: „A internetbenking je k tomuto účtu? nie? A vklady a výbery na pobočke, keď by som niekto“

Zamestnanec účastníka konania: „Vklady na pobočke eeeh sú všeobecne bez poplatku pre každého...“

Člen dohliadacieho tímu: „Pre každého?“

Zamestnanec účastníka konania: „...eeeh výbery na pobočke sú spoplatnené ale to tak isto aj z tohto účtu.“

Člen dohliadacieho tímu: „Aj z tohto eeeh všade zo všetkých.“

Zamestnanec účastníka konania: „Mhhh.“

Člen dohliadacieho tímu: „Hej to tak väčšinou býva. Dobre takže tri a tie prevodné teda príkazy na úhradu cez bankomat normálne hej sa dá?“

Zamestnanec účastníka konania: „No myslím, že aj pri tomto sa to dá pri tomto základnom bankovom produkte, ale nepoviem Vám určite, lebooo nemáme s tým ešte skúsenosti.“

Člen dohliadacieho tímu: „Aha.“

Zamestnanec účastníka konania: „Viem, že pri normálnom účte sa to dá a pri tomto neviem či je taká možnosť.“

Člen dohliadacieho tímu: „Akože, či karta nebude taká alebo?“

Zamestnanec účastníka konania: „Či nám to bankomat...“

Člen dohliadacieho tímu: „Či to?“

Zamestnanec účastníka konania: „...umožní nastavenie tohto účtu či to umožní, neviem Vám povedať.“

Člen dohliadacieho tímu: „Prevod peňazí cez bankomat...“

Zamestnanec účastníka konania: „Mhhh.“

Člen dohliadacieho tímu: „...že možno neumožní, nemáte ešte skúsenosti?“

Zamestnanec účastníka konania: „No nie, leboo nikde to tu nie je napísané...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...takžeee neviem Vám povedať, lebo tieto účty zas až tak eeeh nezakladajú, skôr si zakladajú tie balíkové účty...“

Člen dohliadacieho tímu: „Hej.“

Zamestnanec účastníka konania: „...kde už Vy máte v rámci toho poplatku niečo...“

Člen dohliadacieho tímu: „Ale to len začalo, tak ešte asi ani nestihli si založiť.“

Zamestnanec účastníka konania: „No, aby ste nemuseli si za všetky tie služby doplácať. Dobre, čiže tuto máte nejaké základné informácie...“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „...o tom. Dobre?“

Člen dohliadacieho tímu: „Dobre.“

Zamestnanec účastníka konania: „Tak si to popozerajte aaa...“

Člen dohliadacieho tímu: „Dobre takže toto všetko akurát ten mmm ten bezhotovostný prevod by som potom musela na pobočke pobočku ísť len aaa a, či je to spoplatnené neviete pri tomto účte teda. To by sme uvideli až potom...“

Zamestnanec účastníka konania: „No no to Vám neviem povedať.“

Člen dohliadacieho tímu: „...aha a kartu, akú, ako Visa kartu dávate k tomu?“

Zamestnanec účastníka konania: „Mhhh áno Visu.“

Člen dohliadacieho tímu: „Visa kartu. Mhhh no dobre. Dobre, tak to je asi všetko, no to sme si a ten, čo ste mi, ten obyčajný, to je a pre seniorov za...“

Zamestnanec účastníka konania: „Áno pre seniorov. Áno.“

Člen dohliadacieho tímu: „...za deväťdesiat päť centov hej?“

Zamestnanec účastníka konania: „Áno.“

Člen dohliadacieho tímu: „A tam sú teda tie, no, výhodné teda.“

Zamestnanec účastníka konania: „Myslím, že to by ste tam mali mať.“

Člen dohliadacieho tímu: „Tuto dobre nájdem si to. Dobre, ďakujem.“

Zamestnanec účastníka konania: „Nemáte za čo, dovidenia.“

Po oznámení žiadaných informácií zamestnancom účastníka konania a predložení informačného materiálu o bankových produktoch ponúkaných účastníkom konania - VÚB účet, VÚB účet MAGNIFICA a legislatívnom účte (základný bankový produkt), bol ukončený nákupný rozhovor medzi členom dohliadacieho tímu a zamestnancom účastníka konania.

Účastník konania vo svojom Odpore ZV poukazuje pri poukazovaní na nedostatočnosť Zvukového záznamu ZV ako hlavného dôkazu na jej ťažkú zrozumiteľnosť, vynechanie, či nezrozumiteľnosť slov, ktorá môže narušiť pochopenie skutočného obsahu komunikácie medzi zamestnancom účastníka konania a členom dohliadacieho tímu, pričom poukazuje na časť:

Zamestnanec účastníka konania: „Mhhh. Takže ono preto vravím, že je to takto (zvyšok nie je rozumieť)“

Účastník konania vo svojom Odpore ZV poukazuje na sugestívne kladenie otázok, resp. vedenie rozhovoru členom dohliadacieho tímu so zamestnancom účastníka konania, pričom nepoukazuje na žiadnu časť.

Orgán dohľadu považuje úseky v ktorých je Zvukový záznam ZV ťažšie zrozumiteľný za nepodstatné pre toto rozhodnutie. Pre úplnosť orgán dohľadu uvádza, že argument účastníka konania o sugestívnom kladení otázok, resp. vedení rozhovoru členom dohliadacieho tímu so zamestnancom účastníka konania zaznamenanom Zvukovým záznamom ZV považuje orgán dohľadu za nedôvodný. K námietkam účastníka konania týkajúcich sa Zvukového záznamu ZV sa orgán dohľadu ďalej všeobecne vyjadruje v časti 2.7 odôvodnenia tohto rozhodnutia.

2.4. Skutkový stav kontrolného zaobstarávania finančných služieb pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania: M. R. Štefánika 32, 075 01 Trebišov

Dňa 08. marca 2016 na základe udeleného poverenia vykonal člen dohliadacieho tímu dohľad pod utajenou identitou v pobočke Všeobecnej úverovej banky, a.s., účastníka konania, nachádzajúcej sa na ulici M. R. Štefánika 32, 075 01 Trebišov.

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

záznamu na diktafón. Zvukový záznam tohto rozhovoru je označený ako: 1708-2016_VÚB_M. R. Štefánika_TV_XXXXX_20160308.wav; veľkosť zvukového záznamu predstavuje 98 576 384 bajtov a dĺžka zvukového záznamu je 18 minút a 37 sekúnd (ďalej len „**Zvukový záznam TV**“). Zvukový záznam TV je založený v spise č. OFS-1708/2016, č. reg. záznamu 12 označený ako „VÚB_CD_nahrávky“.

Prepis Zvukového záznamu TV:

Člen dohliadacieho tímu požiadal zamestnanca účastníka konania o informácie týkajúce sa otvorenia si osobného účtu. Zamestnanec účastníka konania ponúkol členovi dohliadacieho tímu účet ponúkaný účastníkom konania za poplatok vo výške 2,- Eur – START KONTO určený pre mladých, ktorí nespĺňajú podmienku štúdia. Člen dohliadacieho tímu uviedol, že počul o nejakom inom druhu osobného účtu a spýtal sa zamestnanca účastníka konania na účet, ktorý je ponúkaný za poplatok 0,- Eur.

(čas: 01:00)

Člen dohliadacieho tímu: „Dobrý deň ja by som potrebovala o osobný účet si otvoriť.“

Zamestnanec účastníka konania: „Osobný účet hej?“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno.“

Zamestnanec účastníka konania: (prebieha rozhovor s inou osobou, nerelevantný pre konanie)

Zamestnanec účastníka konania: „Dobrý deň.“

Člen dohliadacieho tímu: „Dobrý deň, ja by som sa chcela informovať o osobných účtoch chcela by som si otvoriť tak aby ste mi poradili niečo.“

Zamestnanec účastníka konania: „Mhhh Vy ste študentka, pracujete?“

Člen dohliadacieho tímu: „Eeeh nie nepracujem ani študent nie som, hľadám si momentálne prácu.“

Zamestnanec účastníka konania: „Mhhh mhhh občiansky preukaz máte?“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „Tak dobre.“

Člen dohliadacieho tímu: „Páči sa.“

Zamestnanec účastníka konania: „Ďakujem pekne. Vy ste deväťdesiat päťka ročník čiže teraz máte koľko?“

Člen dohliadacieho tímu: „Dvadsať.“

Zamestnanec účastníka konania: „Dvadsať no čiže pre Vás by bola možnosť niečoho takého že by ste mohli mať ako keby študentský účet aj keď neštudujete...“

Člen dohliadacieho tímu: „Aha.“

Zamestnanec účastníka konania: „...ale pre neštudentov je poplatok dve eurá. Študenti majú zdarma samozrejme...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...neštudenti dve eurá.“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „Tie účty sú nastavené tak, že máte tam platobnú kartu, internetbanking a prevody cez internetbanking, výbery, platby toto máte zdarma...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...máte to v účte eeh takisto aj trvalé príkazy, inkasá je to riadny účet akurát sa vola študentský účet. Hej?“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Dajú sa tam nastaviť aj esemes správy keby ste chceli o pohyboch to znamená príde Vám nejaká platba...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...príde Vám správa akurát pri študentských účte účtoch je rozdiel že je to spolpatnené osem centov sa platí za jednu esemesku.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh. Aha.“

Zamestnanec účastníka konania: „Ale zase aj tie esemes správy dajú sa upraviť tak aby Vám nechodili tie drobné položky centové a eurové.“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „Ale napríklad od päť eur hore alebo od desať od dvadsať pokiaľ potrebujete konkrétne na nejaké platby tak dalo by sa to aj tak urobiť.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Takže by nechodilo toho veľa a samozrejme cez internetbanking všetko si viete pekne skontrolovať a tak isto aj urobiť prevody pokiaľ potrebujete.“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „Čiže v podstate toto funguje tak. Vy ste našou klientkou mali ste u nás niekedy niečo?“

Člen dohliadacieho tímu: „Nie nie nie nemala som nič.“

Zamestnanec účastníka konania: „Musím pozrieť či náhodou lebo keď som minule mala eeeh mladého chalana a som zistila že rodičia ešte dávnejšie riešili nejaké veci...“

Člen dohliadacieho tímu: „Aha.“

Zamestnanec účastníka konania: „...takžeee.“

Člen dohliadacieho tímu: „Ale nemyslím že nemám nič neviem o ničom.“

Zamestnanec účastníka konania: „Pozerám že nemáte, ale založená ste u nás, ja by som si ešte vytlačila Vaše údaje ako občiansky preukaz lebo nám to tu chýba dobre?“

Člen dohliadacieho tímu: „Aha.“

Zamestnanec účastníka konania: „Čiže urobím si takú úpravu aby som to tu mala (ďalej nie je rozumieť) eeeh pokiaľ si otvárate účet napríklad ako aj teraz ôsmeho v mesiaci...“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „...tak účet do konca mesiaca máte bez poplatku.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Ani vkladať nemusíte vôbec vôbec nič.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Pri týchto start kontách je to tak že nemusí sa eeeh čo je ako povinné pre klientov potom tri eurá je taký zostatok ktorý na účte má byť.“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „Ale nemusíte ho vkladať na začiatku.“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „Ako pri ostatných účtoch.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Vy ne nemáte túto povinnosť čiže ako takto to funguje.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Eeeh prvý poplatok by ste platili až prvého mája hej?“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „Ako keby koncom mmm apríla začiatkom mája.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Vtedy sa to, vtedy prebieha to zúčtovanie...“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „...takže až vtedy.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Eeeh do dvoch týždňov chodí platobná karta, limity na platobnú kartu si nastavíte Vám nastavím tak ako chcete.“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „Či už na výbery, na platby a tak ďalej a tak ďalej aby ste to mali k dispozícii čiže tie dva týždne treba na kartou počkať preto je lepšie ten účet naštartovať aj troška skôr nech...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...nech už presne keď potrebujete niečo riešiť...“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „...aby už ste mali aj kartu aj tie prístupy všetky ako majú byť tam.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh. A neviem kamarátka spomínala že má účet ale neplatí zaňho nič a tak isto je nezamestnaná a neštuduje takže neviem je aj také niečo možné?“

Zamestnanec účastníka konania: „Eeeeh kedy si to zriaďovala?“

Člen dohliadacieho tímu: „Eeeeh to neviem kedy len minule sme sa tak to bolo dávnejšie a hovorila že ona neplatí nič tak ja neviem.“

Zamestnanec účastníka konania: „U nás vo VÚB banke?“

Člen dohliadacieho tímu: „Myslím že áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „Eeee dalo by sa ešte teraz v podstate zákon zriadil taký účet volá sa to základný bankový produkt.“

Člen dohliadacieho tímu: „Aha.“

Zamestnanec účastníka konania: „S tým že tam poplatok nie je, je tam tiež platobná karta ono je troška obmedzený ten účet hej? Čiže nie je vo všetkých funkciách ako riadny účet.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Eeeeh neplatí sa zaňho žiadny poplatok akurát tam je podmienka eeh nesmiete mať nikde inde zriadený účet...“

Člen dohliadacieho tímu: „Aha.“

Zamestnanec účastníka konania: „...eeeeh ďalej eeh keby ste sa zamestnali tak na ten účet nesmie chodiť viac ako štyristo euro potom...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...ako môže dať výpoveď...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...eeeeh čiže je to také troška obmedzené.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Eeeeh je to zákonom stanovené čiže áno dá sa zriadiť aj účet ktorý je bez poplatku lenže pokiaľ sa zamestnáte...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...budete mať nejaké určité zamestnanie tak potom by ste mali takýto účet. Pri tom start konte sa to nesleduje, hej...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...čiže čo Vám príde čo príde pošle Vám niekto peniaze a tak ďalej a tak ďalej to sa nespláťuje.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Čiže potom. Takžeeee takže tak je to také na rozhodnutí hej? Ale zase na druhej strane...“

Člen dohliadacieho tímu: „Aha. Tak neviem lebo ona bola s tým dosť spokojná tak preto váham lebo radšej sa prídem spýtať ako to je aby ste mi vysvetlili lebo neviem.“

Zamestnanec účastníka konania: „Áno áno áno jasné tak produkty sa aj menia takže...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...dobré že ste prišli. Je to dobré hej?“

Člen dohliadacieho tímu: „Neviem a nejaké papiere k tomu aby som si to doma prešla rozmyslela čo presne chcem aaaa...“

Zamestnanec účastníka konania: „Mhhh.“

Člen dohliadacieho tímu: „...môžem niečo také?“

Zamestnanec účastníka konania: „Popríklad Vám dám k tomu start kontu, k tomu základnému bankovému produktu nemáme nijaký materiál...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...zatiaľ akože v podstate je to štátna záležitosť oni schválili prečo je takýto produkt...“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „...alee k tomu start kontu by som Vám niečo pohľadala nejaký leták...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „aby ste mali pokiaľ chcete. Dobre tak ešte si spravím teda tú opravu.“

Člen dohliadacieho tímu: „Dobre.“

Ďalej prebieha komunikácia nerelevantná pre konanie, člen dohliadacieho tímu poskytuje na žiadosť zamestnanca účastníka konania svoje osobné a kontaktné údaje. Následne:

Člen dohliadacieho tímu: „Dobre dobre, tak si to doma premyslím mmm ten papier, alebo nejak čo ste vpraveli.“

Zamestnanec účastníka konania: „Dám Vám aj vizitku na seba. A pôjdem Vám pozrieť toto...“

Člen dohliadacieho tímu: „Ďakujem.“

Zamestnanec účastníka konania: „...ten leták. Chvíľočku počkajte pohľadám niečo aktuálne.“

(čas: 15:35)

Zamestnanec účastníka konania: pre šum nie je rozumieť

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Ale to čo by som Vám mohla nechať to sú také naše bežné účty eeeh teda tých účtov je viac...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...ale u Vás by sme kludne cez to start ko konto mohli ísť a toto tu je zase taký iný typ.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Neviem či Vám ten letáčik pomôže. Toto je to že keby napríklad ste chceli taký klasický účet...“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „...eeeh ten je v podstate za šesť euro mesačne ale s tým že vieme tam dať aj zľavu päťdesiat alebo sto percent.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Hej? Čiže eeeh možno tá Vaša kamarátka využíva ešte nejaké iné služby alebo iné produkty...“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „...preto má sto percentnú zľavu.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Alebo potom tento účet manífa ten je za deväť eur mesačne ale s tým takisto tam môže byť stopercentná zľava.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „To je vtedy keď klienti už využívajú či nejaké úvery, hypotéky, kreditky, pravidelné sporenie, depozitné produkty...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...a tak ďalej a tak ďalej. Čo sa týka bývania plánujete

do budúca aj niečo riešiť osamostatniť sa alebo Váš priateľ už má byť?“

Člen dohliadacieho tímu: „Mmmm áno nie.“

Zamestnanec účastníka konania: „Nemá ešte nič.“

Člen dohliadacieho tímu: „Tu v dome tak žee osamostatniť určite sa plánujeme.“

Zamestnanec účastníka konania: „Mhhh. Čiže my už napríklad tie účty samozrejme kombinujeme aj s našimi inými produktami...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...tak takže tým pádom je to pre klientov lacnejšie...“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „...majú účty bez poplatkov.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Hej? Len je to naviazané teda aj na iné produkty...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...to už potom keby ste napríklad riešili aj to bývanie a tak ďalej a tak ďalej už by sme to vedeli zmeniť naa na to aby ste mali stále tie najlepšie podmienky samozrejme.“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „S tým sa priebežne pracuje.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Takže tak.“

Člen dohliadacieho tímu: „Doobre.“

Zamestnanec účastníka konania: „Toto Vám kludne zatiaľ nechám.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Eeeh je naša stránka VÚB bodka sk.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Na stránke si nájdete“ (šum prekrýva ďalšiu časť vety).

Člen dohliadacieho tímu: „Ďakujem Vám veľmi pekne za informácie. Ďakujem. Dovidenia.“

Zamestnanec účastníka konania: „Dovidenia.“

Po oznámení žiadaných informácií zamestnancom účastníka konania a predložení informačného materiálu o bankových produktoch ponúkaných účastníkom konania - VÚB účet a VÚB účet MAGNIFICA, bol ukončený nákupný rozhovor medzi členom dohliadacieho tímu a zamestnancom účastníka konania.

Účastník konania vo svojom Odpore TV poukazuje pri poukazovaní na nedostatočnosť Zvukového záznamu TV ako hlavného dôkazu na jej ťažkú zrozumiteľnosť, vynechanie, či nezrozumiteľnosť slov, ktorá môže narušiť pochopenie skutočného obsahu komunikácie, skutočný význam jednotlivých viet medzi zamestnancom účastníka konania a členom dohliadacieho tímu, pričom poukazuje na časť:

Zamestnanec účastníka konania: „...eeeeh ďalej eeeh keby ste sa zamestnali tak na ten účet nesmie chodiť viac ako štyristo euro potom...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...ako môže dať výpoveď...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...eeeeh čiže je to také troška obmedzené.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Eeeh je to zákonom stanovené čiže áno dá sa zriadiť aj účet ktorý je bez poplatku lenže pokiaľ sa zamestnáte...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...budete mať nejaké určité zamestnanie tak potom by ste mali takýto účet. Pri tom start konte sa to nesleduje, hej...“

...

Zamestnanec účastníka konania: „...ten leták. Chvíľočku počkajte pohľadám niečo aktuálne.“

Zamestnanec účastníka konania: pre šum nie je rozumieť

....

Zamestnanec účastníka konania: „Na stránke si nájdete“ (šum prekrýva ďalšiu časť vety).

Účastník konania vo svojom Odpore TV poukazuje na sugestívne kladenie otázok, resp. vedenie rozhovoru členom dohliadacieho tímu so zamestnancom účastníka konania, pričom poukazuje na identickú časť, uvedenú vyššie s poukazom na nejasnosť a syntaktickú nezmyselnosť jednotlivých výrokov zamestnanca účastníka konania, čo podľa účastníka konania odôvodňuje predpokladať, že priemerný spotrebiteľ by sa na nezrovnalosti ďalej pýtal. Je alogické sugestívnym zo strany člena dohliadacieho tímu považovať výrok zamestnanca účastníka konania, nie otázky člena dohliadacieho tímu. Absenciu ďalších otázok člena dohliadacieho tímu rovnako nie je možné považovať za sugestívnu.

Orgán dohľadu považuje úseky v ktorých je Zvukový záznam TV ťažšie zrozumiteľný za nepodstatné pre toto rozhodnutie. Argument účastníka konania o sugestívnom kladení otázok, resp. vedení rozhovoru členom dohliadacieho tímu so zamestnancom účastníka konania zaznamenanom Zvukovým záznamom TV považuje orgán dohľadu za nedôvodný. K námietkam účastníka konania týkajúcich sa Zvukového záznamu TV sa orgán dohľadu ďalej všeobecne vyjadruje v časti 2.7 odôvodnenia tohto rozhodnutia.

2.5. Skutkový stav kontrolného zaobstarávania finančných služieb pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania: Námestie Slobody 3, 071 01 Michalovce

Dňa 08. marca 2016 na základe udeleného poverenia vykonal člen dohliadacieho tímu dohľad pod utajenou identitou v pobočke Všeobecnej úverovej banky, a.s., účastníka konania, nachádzajúcej sa na ulici Námestie Slobody 3, 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 zaobstarávaní finančných služieb pod utajenou identitou formou zvukového záznamu na diktafón. Zvukový záznam tohto rozhovoru je označený ako: 1708-2016_VÚB_Nám. slobody_MI_XXXXXX_20160308.wav; veľkosť zvukového záznamu predstavuje 95 580 160 bajtov a dĺžka zvukového záznamu je 18 minút a 03 sekundy (ďalej len „Zvukový záznam MI“). Zvukový záznam MI je založený v spise č. OFS-1708/2016, č. reg. záznamu 12 označený ako „VÚB_CD_nahrávky“.

Prepis Zvukového záznamu MI:

Člen dohliadacieho tímu požiadal zamestnanca účastníka konania o informácie za účelom zníženia poplatkov osobného účtu vedeného u účastníka konania s poukazom na účet ponúkaný za poplatok vo výške 0,- Eur. Zamestnanec účastníka konania následne poskytol členovi dohliadacieho tímu informácie o legislatívnych účtoch (základný bankový produkt a platobný účet so základnými funkciami).

(čas: 09:18)

Člen dohliadacieho tímu: „Dobrý deň prajem.“

Zamestnanec účastníka konania: „Nech sa Vám páči, pomôžeme?“

Člen dohliadacieho tímu: „Viete ja tu mám osobný účet...“

Zamestnanec účastníka konania: „Áno?“

Člen dohliadacieho tímu: „...a chcela som sa spýtať eeh lebo vysoké poplatky platím každý mesiac, že či by sa to nedalo zmeniť alebo.“

Zamestnanec účastníka konania: „No poprosím Vás občiansky preukaz a pozrieme sa koľko platíte mesačne za vedenie účtu.“

Člen dohliadacieho tímu: „Nepoviem Vám presne, ale pozerala som si výpis nepamätám si presne, ale viem, že vysoké poplatky.“

Zamestnanec účastníka konania: „Mhhh. Ehm ehm.“

Člen dohliadacieho tímu: „Alebo prípadne, že by ste mi dačo poradili, že buď nový účet dajaký vytvoríť, som počula, že tu jee účet zdarma nejaký teraz.“

Zamestnanec účastníka konania: „Eeeh tak hej za istých okolností sú tu legislatívne účty zdarma, ale Vy by ste relatívne ani nemusela mať nový účet, ak by splňal tento pôvodný, ale až po devätnástom eeh septembri, či septembri, čo teraz máme, marec. Po devätnástom marci. Sú také legislatívne, ale to sú účty kk účet môžete mať vedený zdarma, na ktorý by neprichádzal vlastne mesačne príjem vyšší než štyristo eur.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Čiže tam by ste splňala? Bolo by to do tej výšky štyristo?“

Člen dohliadacieho tímu: „Eeeh, viete čo, budem splňať áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „No, ale potom ani v priebehu vlastne roka by tam nemal prísť vyšší príjem, lebo keď si dáte aj niečo poslať...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...a bude tam suma vyššia ako štyristo tak okamžite vlastne nabehne účet na spoplatňovanie hej?“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „No, ale v rámci tých legislatívnych eeh v rámci legislatívnych zmien, Vy máte nastavené povolené prečerpanie to tu by sme museli anulovať.“

Člen dohliadacieho tímu: „Anulovať? Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „To znamená...“

Člen dohliadacieho tímu: „Čiže to by som si musela vyrovnať áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „...že toto by tam nemohlo byť. A potom tu ešte je, kartu máte jednu esemesky by ste mala spoplatňované osem se centov každá spätná esemeska...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...ktorá by prišla hej? Ale toto s tým že ostalo by Vám číslo účtu to isté ktoré máte, platobná karta len by sa to legislatívne vlastne upravilo najskôr po devätnástom potom keby ste chcela ten.“

Člen dohliadacieho tímu: „Po devätnástom by sa dal?“

Zamestnanec účastníka konania: „Po devätnástom eeh marci.“

Člen dohliadacieho tímu: „A bolo by to zdarma úplne ako to vedenie.“

Zamestnanec účastníka konania: „Bolo by to zdarma ak by ste neporušila vlastne nejakú túúú...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...požiadavku aby tam vlastne neprišiel kredit vyšší ako štyristo eur.“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „Keby prišiel vyšší kredit tak okamžite vlastne účet ide už na to spoplatňovanie znovu.“

Člen dohliadacieho tímu: „To je super teším sa áno aj.“

Zamestnanec účastníka konania: „No a pozrieme koľko platíte teraz. Či už potom keby Vám chcel niekto posielat' nejaké peniažky tak už poviete, že do tých štyristo eur iba hej?“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno áno áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „No, ale tu ste už teraz mala kredit 7.3. štyristodeväťdesiatosem.“

Člen dohliadacieho tímu: „Ale to sa poníži lebo teraz sa mi poníži plat.“

Zamestnanec účastníka konania: „Aha.“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „Mhhh neviem jak sa to teraz bude brať, či to už budú brať že vlastne od januára alebo až teraz. Počkajte.“

Člen dohliadacieho tímu: „Poníži sa, lebo mi skracujú úväzok takže.“

Zamestnanec účastníka konania: (preveruje informáciu u iného zamestnanca účastníka konania) „No čižeeee, takže malo by to byť od dátumu kedy pretransformujeme.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Hej, lebo už som si teraz nebola istá že či to budú brať od januára, že celoročne alebo ako.“

Člen dohliadacieho tímu: „Čiže po tom devätnástom by sa to dalo áno?“

Zamestnanec účastníka konania: „Po devätnástom by sa to dalo...“

Člen dohliadacieho tímu: „To je super.“

Zamestnanec účastníka konania: „...technicky...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...ale potom už Vy si musíte dať pozor, aby ten kredit tam nebol...“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno áno áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „...z toho jednoduchého dôvodu že legislatívne je to takto upravené proste tých štyristo eur. Potom je ešte ponuka účtu kde môže byť vyššia suma ale ten by bol za tri eurá.“

Člen dohliadacieho tímu: „Za tri eurá mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Tri eurá mesačne áno, ale tam zase potom ročný príjem nesmie presiahnuť päťtisícšesťdesiat eur.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Čiže v podstate ako keby päťstošesťdesiat eur.“

Člen dohliadacieho tímu: „Hej hej.“

Zamestnanec účastníka konania: „No trošku menej lebo päťstošesťdesiat by sme mali na desať mesiacov hej?“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh. Viete čo, veľa informácie ste mi dali dajaké letáčky nemáte ohľadom toho?“

Zamestnanec účastníka konania: „Nemáme ohľadom tohto, lebo to sú legislatívne zmeny to vo všetkých bankách prebiehajú...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...teraz tieto zmeny.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh čiže nie sú letáčky?“

Zamestnanec účastníka konania: „letáky nemáme možnože na našej internetovej stránke www bodka vub bodka sk, tam budete mať určite ďalšie také informácie ohľadom tohto, ale tam vravím v pohode...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...ak toto splníte ten účet môže byť zdarma nemusíte si žiadny nový otvárať len tu sa zmení to v podstate kódovanie na účte.“

Člen dohliadacieho tímu: „Tak ste ma veľmi potešili. Ďakujem Vám veľmi pekne.“

Zamestnanec účastníka konania: „Na záver pozrieme či ešte nemáte nejakú ponuku. No ešte pani XXXXX aj (nie je rozumieť) pôžičku vo výške sedemtisícšesťdesiat. Hneď“

lepšia potešujúca správa...“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „A dnes tým že máme mdž, aj keď je to sviatok, ktorý dajme tomu veľmi sa nevyužíva, tak eeeh klienti, ktorí by vyčerpali dnes úver v rámci vúb banky, tak majú úver bez poplatku to znamená, že naplatíte dve percentná zo sumy čerpanej hej?“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno áno áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „Čiže ten poplatok by ste mala ošetrovať či náhodou nepotrebuje.“

Člen dohliadacieho tímu: „Ešte som sa zabudla spýtať, že to zdarma potom nie je ničím iným podmieneným len čo by som vyrovnala tých tristo eur áno čo tam mám dlh? Čo je do mínusu.“

Zamestnanec účastníka konania: „No tak áno, lebo my Vám k tomu dátumu ten v podstate povolený debet musíme zrušiť hej?“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „Lebo v rámci tých nových možností...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...ktoré ten nový účet má splňať...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...tak nie sú tam.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Sú tam potom klienti, ktorí majú napríklad sporiace účty.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Tie tiež v rámci tých nových legislatívnych účtov už nie sú v ponuke, čiže tam aj tie sporiace účty už by sme vlastne museli zrušiť čiže zrušíme peniažky prevedieme na ten bežný účet.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Vy sporiaci účet nemáte Vám, čo tu vlastne vravím, tie esemesky nabehnete tie esemesky budú s poplatkom lebo...“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „...toto je vlastne nad rámec tých iných vecí.“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „Ale neviem koľko Vám tých esemesiek tak prichádza mesačne?“

Člen dohliadacieho tímu: „Eeeh tak po každom výbere mi prichádza. To aj toto sa počíta?“

Zamestnanec účastníka konania: „Esesesky budete mať potom spoplatňované viete.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Vedenie účtu bude poplatkov...“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno áno rozumiem mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Eseseska to nejaká nadštandardná služba.“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „Alebo si ich potom esemesky sa potom dajú nastaviť tak, že si môžete dať napríklad naň nejaký limit.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh aj.“

Zamestnanec účastníka konania: „Čiže v podstate neviem, keď chcete, že príde výplata, tak ja neviem, dajte si vlastne limit nad tristo eur.“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „Čiže potom, až keď by boli nejaké eeeh tieto transakcie cez účet...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...nad tristo eur až vtedy Vám príde esemeska aby ste tam trošku ušetrili tie poplatky...“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „...desať esemesiek je už osemdesiat centov, no keď Vám to nevadí, no, tak môžu chodiť aj tie esemesky naďalej v takej forme ako ste zvyknutá hej? No a plus to povolené prečerpanie...“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „...s tým treba rátať. Toto potrebujeme zrušiť.“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „K tomu dátumu.“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno dobre dobre.“

Zamestnanec účastníka konania: nie je rozumieť čo hovorí

Člen dohliadacieho tímu: „Škoda že nemáte letáčky.“

Zamestnanec účastníka konania: „Mmmm nemáme máme len momentálne k hypotekárnym úverom.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Hypotéku nepotrebujete alebo nemáte niekoho v rodine lebo máme úrok jedna štyridsaťdeväť.“

Člen dohliadacieho tímu: „Viete čo, zatiaľ nie, ďakujem.“

Zamestnanec účastníka konania: „Možno veľa informácií naraz ale zase ten hypotekárny úúúúr úver nemusí byť nový môže to byť aj úver, keď klienti splácajú v iných bankách. Čiže dá sa, keď máte známych, alebo, ja neviem, z rodiny niekoho o kom viete, že spláca úver hypotéku, dá sa aj celý úver úplne čistý refinanc prenieť s úrokom jedna štyridsaťdeväť tu k nám do VÚB banky, toto má platiť do konca mesiaca.“

Člen dohliadacieho tímu: „Dobre.“

Zamestnanec účastníka konania: „Od začiatku mesiaca do konca mesiaca.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh dobre.“

Zamestnanec účastníka konania: „Na toto letáček máme ale na tie legislatívne už nie.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh. Ďakujem Vám veľmi pekne.“

Zamestnanec účastníka konania: „Vizitku?“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno môžete mi dať. Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Nech sa Vám páči.“

Člen dohliadacieho tímu: „Ďakujem príjemný deň Vám prajem.“

Zamestnanec účastníka konania: „Ďakujem, podobne dovidenia.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh dovidenia.“

Člen dohliadacieho tímu: „Dovidenia.“

Zamestnanec účastníka konania: „Dovi.“

Po oznámení žiadaných informácií zamestnancom účastníka konania a predložení informačného materiálu o hypotekárnom úvere s príspevkom, bol ukončený nákupný rozhovor medzi členom dohliadacieho tímu a zamestnancom účastníka konania.

Účastník konania vo svojom Odpore MI poukazuje pri poukazovaní na nedostatočnosť Zvukového záznamu MI ako hlavného dôkazu na jej ťažkú zrozumiteľnosť, vynechanie, či nezrozumiteľnosť slov, ktorá môže narušiť pochopenie skutočného obsahu komunikácie medzi zamestnancom účastníka konania a členom dohliadacieho tímu, pričom nepoukazuje na žiadnu konkrétnu časť Zvukového záznamu MI.

Účastník konania vo svojom Odpore MI poukazuje na sugestívne kladenie otázok, resp. vedenie rozhovoru členom dohliadacieho tímu so zamestnancom účastníka konania, pričom poukazuje na časť:

Zamestnanec účastníka konania: „No, ale tu ste už teraz mala kredit 7.3. štyristodevätidesiatosem.“

Člen dohliadacieho tímu: „Ale to sa poníži lebo teraz sa mi poníži plat.“

Zamestnanec účastníka konania: „Aha.“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „Mhhh neviem jak sa to teraz bude brať, či to už budú brať že vlastne od januára alebo až teraz. Počkajte.“,

v ktorej účastník konania argumentuje nepravdepodobnou zmenou životnej situácie člena dohliadacieho tímu.

Pre úplnosť orgán dohľadu uvádza, že považuje úseky v ktorých je Zvukový záznam MI ťažšie zrozumiteľný za nepodstatné pre toto rozhodnutie. Argument účastníka konania o sugestívnom kladení otázok, resp. vedení rozhovoru členom dohliadacieho tímu so zamestnancom účastníka konania zaznamenanom Zvukovým záznamom MI považuje orgán dohľadu za nedôvodný, nakoľko účastník konania nepreukázal sugestívny charakter zvukového záznamu a účastníkom konania poukazovaná „zmena životnej situácie“ v podobe zníženia platu z dôvodu zmeny rozsahu pracovného úväzku je prirodzenou a pravdepodobnou životnou situáciou, na ktorú musí byť zamestnanec účastníka konania spôsobilý primerane reagovať. K námietkam účastníka konania týkajúcich sa Zvukového záznamu MI sa orgán dohľadu ďalej všeobecne vyjadruje v časti 2.7 odôvodnenia tohto rozhodnutia.

2.6. Skutkový stav kontrolného zaobstarávania finančných služieb pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania: Námestie Slobody 26/10, 066 01 Humenné

Dňa 09. marca 2016 na základe udeleného poverenia vykonal člen dohliadacieho tímu dohľad pod utajenou identitou v pobočke Všeobecnej úverovej banky, a.s., účastníka konania, nachádzajúcej sa na ulici Námestie Slobody 26/10, 066 01 Humenné.

Člen dohliadacieho tímu vstúpil do pobočky účastníka konania a viedol rozhovor so zamestnancom účastníka konania. Člen dohliadacieho tímu zaznamenával rozhovor pri kontrolnom zaobstarávaní finančných služieb pod utajenou identitou formou zvukového záznamu na diktafón. Zvukový záznam tohto rozhovoru je označený ako: 1708-2016_VÚB_Nám. slobody_HE_XXXX_20160309.wav; veľkosť zvukového záznamu predstavuje 82 782 208 bajtov a dĺžka zvukového záznamu je 15 minút a 38 sekúnd (ďalej len „**Zvukový záznam HE**“). Zvukový záznam HE je založený v spise č. OFS-1708/2016, č. reg. záznamu 12 označený ako „VÚB_CD_nahrávky“.

Prepis Zvukového záznamu HE:

Člen dohliadacieho tímu požiadal zamestnanca účastníka konania o informácie týkajúce sa otvorenia si osobného účtu ponúkaného za poplatok vo výške 0,- Eur. Zamestnanec účastníka konania následne poskytol členovi dohliadaciemu tímu informácie o základnom bankovom produkte, ako aj informácie o komerčnom produkte ponúkanom účastníkom konania za poplatok vo výške 6,- Eur s možnosťou získať ho po splnení určitých podmienok za poplatok 0,- Eur.

(čas: 03:23)

Člen dohliadacieho tímu: „Dobrý deň. Ja by som si chcela založiť osobný účet.“

Zamestnanec účastníka konania: „Mhhh.“

(čas: 03:39)

Zamestnanec účastníka konania: „Dobrý deň. Dajte občiansky.“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „Ste u nás boli niekedy pred tým?“

Člen dohliadacieho tímu: „Nie.“

Zamestnanec účastníka konania: „Vôbec nie.“

Člen dohliadacieho tímu: „Len som počula v médiách že ponúkate osobný účet zadarmo. Bez poplatkov“

Zamestnanec účastníka konania: „Myslíte zadarmo a bez poplatkov? (nezrozumiteľne) podmienky, ktoré musí (nezrozumiteľne) spĺňať“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno, nech sa páči.“

Zamestnanec účastníka konania: „Ďakujem. Teraz máte niekde účet?“

Člen dohliadacieho tímu: „Momentálne nie.“

Zamestnanec účastníka konania: „Momentálne nie. Mali ste už niekedy v minulosti?“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „Ten účet už bol zrušený?“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno. VXXXXXXXXXXXX.“

Zamestnanec účastníka konania: „Teraz všetko čo poberáte.“

Člen dohliadacieho tímu: „Ja momentálne pracujem na dohodu čiže to je len tak príjem mám okolo tristopäťdesiat tristo sedemdesiat eur...“

Zamestnanec účastníka konania: „Mhhh.“

Člen dohliadacieho tímu: „...no čiže počula som v médiách že tým pádom keď tak menej že by ten bol poplatok nula lebo ten účet zo zákona či ako to rozprávajú...“

Zamestnanec účastníka konania: „Tak eeeh vyšiel zákon v ktorom vlastne klienti eeehmm hm v ktorom vlastne píšú klienti ktorí majú príjem do štyristo eur mesačne...“

Člen dohliadacieho tímu: „...mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...tak môžu mať účet vedený bez poplatku lenže sú tam nejaké také rôzne medzery s tým že keby vám jeden mesiac vyšla veľmi neobvyklá tak Vy asi neviete či Vám niekedy príde nad štyristo, keby štyristo jedna...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...tak je to porušenie zmluvných podmienok zrušia Vám účet a ešte za nejakú pokutu.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...to sa týka takých ľudí ktorí poberajú istú dávku napríklad nejaký dôchodok do štyristo eur a vedia že...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...sa im to nenavýši. Na ten účet by Vám nemohlo prísť ani žiadne iné peniaze...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...Vy by set si tam nemohli vložiť niečo navyše nikto iný by Vám tam nemohol poslať peniaze napríklad skončí Vám nejaký termínák vkladná knižka chcete si previesť peniaze na účet, nič iné tam nemôže prísť lebo sa to kontroluje a na ročnej báze nemôžete presiahnuť tých päťtisíc šesťsto takže to je štyristo krát dvanásť.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh. Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Neviem či, či by to bolo pre Vás...“

Člen dohliadacieho tímu: „Neviem...“

Zamestnanec účastníka konania: „...aktuálne.“

Člen dohliadacieho tímu: „...keby ste mi mohli poskytnúť také nejaké základné informácie ohľadom toho že by som si preštudovala že...“

Zamestnanec účastníka konania: „Tu je akurát toto že podmienka, je tam tá podmienka že nesmie Vám prísť viac ako štyristo eur mesačne...“

Člen dohliadacieho tímu: „...mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...na účet.“

Člen dohliadacieho tímu: „Čiže na papier dačo mi neviete ku tomuto?“

Zamestnanec účastníka konania: „My nič také nemáme. To vlastne nie je náš produkt, to je zo zákona daný.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh. Mhhh. Hej.“

Zamestnanec účastníka konania: „Každá banka ho musí poskytnúť.“

Člen dohliadacieho tímu: „Hej.“

Zamestnanec účastníka konania: „Každá banka eeeh.“

Člen dohliadacieho tímu: „Len také základné informácie viete že by som si.“

Zamestnanec účastníka konania: „Tých štyristo eur to je základná informácia...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...nemôžte presiahnuť pokiaľ nepresiahnete tak ten účet môže byť pre Vás zaujímavý máte bez poplatku, je tam bez poplatku v podstate...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...v podstateee eeeh výbery eeeh z našich bankomatov, platobná karta, platenie kartou, eeeh zadanie nejakých trvalých príkazov hej? Také štandardné nejaké veci ale keby ste sa rozhodli využívať účet na nejaké eeeh iné účely že by ste chceli niečo viac tak to už nie je možné hej?“

Člen dohliadacieho tímu: „Rozumiem. A nejaké letáky k tomu?“

Zamestnanec účastníka konania: „Nemáme nič také lebo nie je to účet našej banky...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...čiže banka k tomu žiadne letáky neposkytuje.“

Člen dohliadacieho tímu: „Dobre.“

Zamestnanec účastníka konania: „Tam nám len prišlo usmernenie vlastne z vlády, že sme povinní ten účet poskytnúť...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...ako každá jedna banka...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...hej? Čiže neviem, povedzte mi či či viete či by ste tých štyristo eur prekročili keby ste vlastne na dohodu tak tam ste vyplácaný od hodín nie?“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Čiže môže sa stať ajjj...“

Člen dohliadacieho tímu: „Môže ako vravíte, dobre tak ja porozmýšľam alebo vizitku mi môžete dať alebo?“

Zamestnanec účastníka konania: „...môžem Vám vysvetliť výhody nášho účtu eeeh, že či by Vám nebolo lepšie si uzatvoriť normálny bežný účet (nie je rozumieť) prinesiem Vám.“

Člen dohliadacieho tímu: „Buďte taká láskavá.“

Zamestnanec účastníka konania: „Čiže náš účet bežný stojí šesť euro.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „(nie je rozumieť začiatok) keď si to porovnáte s tými ostatné banky majú napríklad štyri eurá, sú banky ktoré majú aj tri eurá vedenie...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...lenže platíte za všetko poplatky nad rámec keď robíte, keď Vám napríklad chcú chodiť esemesky o pohyboch hej alebo napríklad cez internetbenking platíte alebo tak tam sú podmienky poplatku nad rámec ktoré si myslíte že máte účet lacný ale pritom vzhľadom na cenník eeeh zaplatíte v konečnom dôsledku za účet viac.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „U nás je šesť eur a Vy už tam máte úplne všetko. Môže Vám prísť čo chce, môže Vám odísť čo chce, máte platobnú kartu, môžete ich mať viac, výbery sú neobmedzené...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...z bankomatov, platby kartou sú neobmedzené, trvalé príkazy, internetbenking môžete používať, robiť prevody, všetko by ste už mali bez poplatku, zaplatili by ste len tých šesť eur. Napríklad tie esemesky o pohyboch, všetko čo Vám príde na účet, odíde aby ste mali prehľad čo máte poplatené a tak ďalej. Napríklad pri tom aj účte čo hovoríte ten základný bankový produkt bez poplatku tam taká možnosť nie je hej?“

Člen dohliadacieho tímu: „Nie je mhhh lebo mňa to nadchlo prakticky že je tam eehh...“

Zamestnanec účastníka konania: „Áno.“

Člen dohliadacieho tímu: „...prakticky je to zadarmo. Hej?“

Zamestnanec účastníka konania: „Áno preto sa chodia ľudia informovať.“

Člen dohliadacieho tímu: „Čiže ja by som radšej ten zadarmo lebo už si dám pozor jak vravíte že by tam chodila tá suma len ako vravíte do tých koľko?“

Zamestnanec účastníka konania: „Hej ale kebyže sa stane.“

Člen dohliadacieho tímu: „Do tých štyristo hej?“

Zamestnanec účastníka konania: „Do štyristo eur. Kebyže sa stalo že máte výplatu štyristo a jeden cent tak Vy to neovplyvníte, Vám to na účet tak či tak príde viete?“

Člen dohliadacieho tímu: „No ale viete ušporím šesťdesiat sedemdesiat eur.“

Zamestnanec účastníka konania: „No preto Vám idem povedať že u nás je možné mať tiež účet bez poplatku.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Pri využívaní nejakých služieb, služieb, poďme sa na to tak spoločne eeh či by to pre Vás bolo zaujímavé.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Internetbenking by ste používali predpokladám, že toto áno, tristo eur by prišlo na účet mesačne, čiže z tej dohody nie by Vám tu chodil príjem čiže toto a toto máte splnené. Keď máte splnené základné podmienky sa bude potom sledovať že ako by ste u nás využívali z tohto, keby ste mali z toho dve veci, by bol účet za päťdesiat percent čiže len tri eurá.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „A kebyže až tri tak účet by ste mali tiež so stopercentnou zľavou ale mali by ste oveľa viac služieb v ňom ako v tom základnom.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Čiže neviem, úver nejaký alebo hypotéku máte niekde v nejakej banke? Nejaké úvery alebo niečo alebo v nebankovkách.“

Člen dohliadacieho tímu: „Nie nie eeeem.“

Zamestnanec účastníka konania: „Vôbec nič nemáte. Plánujete nejaký úver?“

Člen dohliadacieho tímu: „Neviem. Porozmýšľam toto, že toto by bolo tak jak vravíte.“

Zamestnanec účastníka konania: „Keby ste niečo z toho mali napríklad toto tu toto je kreditná karta...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „... (nie je rozumieť čo hovorí zamestnanec účastníka konania na začiatku) takže Vám tu bude chodiť príjem banka Vám môže poskytnúť kreditnú kartu dá Vám tam napríklad tisíc alebo päťsto eur (nie je rozumieť slovo) Vy tu kartu môžete používať ako rezervu a kedykoľvek ju môžete eem zase vyrovať a zase ju používať.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Čiže taká nejaká rezerva. Potom pravidelné sporenie, tam je dvadsaťpäť eur keby ste pravidelne si odkladali eem dvadsaťpäť eur tak tiež sa to

berie ako komponent a depozitné produkty to už keby ste mali u nás uložených štyritisíc eur čo pri tom základnom bankovom účte by ste nemohli mať... “

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...jedine tak keď niečo nemáte nejaké termiňáky alebo niečo niekde uložené? Peniažky“

Člen dohliadacieho tímu: „Nie. Nie.“

Zamestnanec účastníka konania: „Nikde nič nemáte.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „No a potom ešte tu je čo nie je dopísané novinka životné poistenie.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Životné poistenie si platíte niekde?“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh. V XXXXX.“

Zamestnanec účastníka konania: „V XXXXX. (nie je rozumieť ďalšie slová) keby ste mali cez nás, ako cez XXXXX lebo my spolupracujeme s XXXXX tak by sa Vám to počítalo.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Čiže napríklad keby ste si tam otvorili prvý mesiac by ste mali aj tak bez poplatku keby ste si otvorili v marci, celý marec ho máte bez poplatku ten účet až na konci apríla Vám stiahne prvých šesť eur. Do budúca keby ste (slovo nie je rozumieť) kreditnú kartu a napríklad dali by ste si sporenie na sporiaci podúčet dvadsaťpäť eur ktorý je bez poplatku a Vy hneď si tie peniaze môžete vybrať hneď sú Vaše. Je tam polpercento (slovo nie je rozumieť)... “

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...hej ale peniaze kedykoľvek potrebujete viete si vybrať čiže by ste samostatne dali príkaz poprípade...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...môžete vybaviť čiže keby ste len toto a toto doplnili tak účet by Vám klesol na tie tri eurá.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania 2: „Dobrý deň.(prvá časť rozhovoru nie je rozumieť) môžeš na sekundu?“

Zamestnanec účastníka konania: „Hej, hneď prídem.“

Člen dohliadacieho tímu: „Dobre a nejaký leták k tomu alebo nejaké základné informácie nech porozmýšľam?“

Zamestnanec účastníka konania: „Toto Vám môžem nafotiť na tú zľavu a tu vzadu máte všetky služby, ktoré sú v tom.“

Člen dohliadacieho tímu: „Dobre dobre.“

Zamestnanec účastníka konania: „Idem Vám to ofotiť len pôjdem k tomu telefónu.“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „Dám Vám aj vizitku hej...“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „...keby náhodou ste sa rozhodli...“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „...kludne sa zastavte o tom základnom bankovom produkte je to všetko na internete.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „U nás nepustia otvoriť všetky stránky...“

Člen dohliadacieho tímu: „Dobre.“

Zamestnanec účastníka konania: „...že by som Vám to dala, normálne v Googli keď si dáte tam máte tie informácie...“

Člen dohliadacieho tímu: „Dobre ďakujem pekne.“

Zamestnanec účastníka konania: „...tu je kontakt na mňa keby náhodou kľudne sa zastavte.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Čiže toto Vám idem ofotiť len zdvihnem ten telefón chvíľočku počkajte prosím.“

Člen dohliadacieho tímu: „Dobre.“

(čas: 14:15)

Zamestnanec účastníka konania: „Čiže, tu je tá prvá strana...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...aby ste mohli ušetriť...“

Člen dohliadacieho tímu: „Dobre.“

Zamestnanec účastníka konania: „...tých šesť eur s tým že toto a toto musí byť a potom hej...“

Člen dohliadacieho tímu: „Plus toho.“

Zamestnanec účastníka konania: „...keď z tohto dve veci eeh tak päťdesiat percent a keď stopercentná tu je ešte životné, dopíšem Vám?“

Člen dohliadacieho tímu: „Dobre môžete.“

Zamestnanec účastníka konania: „Keby náhodou ste sa predsa rozhodli.“

Člen dohliadacieho tímu: „Čiže na ten, ten eeh účet zadarmo jak vravíte len do ...“

Zamestnanec účastníka konania: „Do tých štyristo eur.“

Člen dohliadacieho tímu: „...štyristo eur letáky alebo základné informácie nemáte nejaké hej?“

Zamestnanec účastníka konania: „Nie nie nie.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „To je všetko hovorím len na internete čo vlastne z vlády vyšlo potom je ešte ten druhý...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh. Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...tam sa neskúma príjem, ten je za tri eurá.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Tam kvázi vlastne môžete za tri eurá a máte podstatne toho viac.“

Člen dohliadacieho tímu: „Dobre dobre ďakujem pekne.“

Zamestnanec účastníka konania: „Hej? Čiže to a to máte ešte na druhej strane tu máte tie všetky služby ktoré máte bez poplatku.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „V tom inom účte v tom účte nie sú hej.“

Člen dohliadacieho tímu: „Dobre ďakujem pekne preštudujem...“

Zamestnanec účastníka konania: „Nemáte začo.“

Po oznámení žiadaných informácií zamestnancom účastníka konania a predložení informačného materiálu o platobných účtoch ponúkaných účastníkom konania – VÚB účet a VÚB účet MAGNIFICA, bol ukončený nákupný rozhovor medzi členom dohliadacieho tímu a zamestnancom účastníka konania.

Účastník konania vo svojom Odpore HE poukazuje pri poukazovaní na nedostatočnosť Zvukového záznamu HE ako hlavného dôkazu na jej ťažkú zrozumiteľnosť, vynechanie, či nezrozumiteľnosť slov, ktorá môže narušiť pochopenie skutočného obsahu komunikácie medzi zamestnancom účastníka konania a členom dohliadacieho tímu, pričom poukazuje všeobecne na nezrozumiteľné časti v prepisoch zvukového záznamu.

Účastník konania vo svojom Odpore HE poukazuje na sugestívne kladenie otázok, resp. vedenie rozhovoru členom dohliadacieho tímu so zamestnancom účastníka konania, pričom poukazuje na časť:

Zamestnanec účastníka konania: „... Vy by set si tam nemohli vložiť niečo navyše nikto iný by Vám tam nemohol poslať peniaze napríklad skončí Vám nejaký termiňák vkladná knižka chcete si previesť peniaze na účet, nič iné tam nemôže prísť lebo sa to kontroluje a na ročnej báze nemôžete presiahnuť tých päťtisíc šesťsto takže to je štyristo krát dvanásť.“, z ktorej účastník konania usudzuje, že priemerný spotrebiteľ by sa na túto zjavnú matematickú nezrovnalosť ďalej pýtal.

Orgán dohľadu považuje úseky v ktorých je Zvukový záznam HE ťažšie zrozumiteľný za nepodstatné pre toto rozhodnutie. Argument účastníka konania o sugestívnom kladení otázok, resp. vedení rozhovoru členom dohliadacieho tímu so zamestnancom účastníka konania zaznamenanom Zvukovým záznamom HE považuje orgán dohľadu za nedôvodný. Je alogické sugestívnym zo strany člena dohliadacieho tímu považovať výrok zamestnanca účastníka konania, nie otázky člena dohliadacieho tímu. Absenciu ďalších otázok člena dohliadacieho tímu rovnako nie je možné považovať za sugestívnu. K námietkam účastníka konania týkajúcich sa Zvukového záznamu HE sa orgán dohľadu ďalej všeobecne vyjadruje v časti 2.7 odôvodnenia tohto rozhodnutia.

2.7. K námietkam účastníka konania týkajúcich sa nedostatkov zvukového záznamu ako hlavného dôkazu

Účastník konania poukazuje na skutočnosť, že orgán dohľadu použil pri vykonávanom dohľade novinku v právnom poriadku Slovenskej republiky, ktorou je dohľad na mieste pod utajenou identitou, zavedenou do Zákona o dohľade zákonom č. 373/2014 Z. z. ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony s účinnosťou od 01. januára 2015. Uvedeným dôvodom interpretuje minimálne skúsenosti členov dohliadacieho tímu a zamestnancov orgánu dohľadu, ktorý by podľa účastníka konania mali „*tento spôsob dohľadu používať s náležitou opatrnosťou, nie excesívne, a nie ako jediný dôkaz správneho deliktu.*“

Orgán dohľadu má Zákonom o dohľade zakotvenú možnosť využívať dohľad na mieste pod utajenou identitou skutočne až od 01. januára 2015. Napriek tomu tvrdenie o minimálnych skúsenostiach orgánu dohľadu s týmto inštitútom neodráža reálne skúsenosti orgánu dohľadu s takouto formou dohľadu na mieste. Ako vyplýva zo Správy o činnosti útvaru dohľadu nad finančným trhom Národnej banky Slovenska za rok 2015 (str. 40; dostupná na internete: https://www.nbs.sk/img/Documents/_Dohlad/Makropolitika/SC-UDF_2015_web.pdf), v čase výkonu dohľadu pod utajenou identitou u účastníka konania mal orgán dohľadu už niekoľkonásobné predchádzajúce skúsenosti s takouto formou dohľadu. Nielen z uvedeného, ale i zo samotnej odbornosti zamestnancov orgánu dohľadu, na ktorú vo svojich Odporoch poukazuje i účastník konania, je možné konštatovať, že orgán dohľadu vykonal dohľad na mieste pod utajenou identitou u účastníka na základe dostatočných predchádzajúcich skúseností a prostredníctvom dostatočne skúseného personálneho substrátu. Ako bolo uvedené v predchádzajúcej časti odôvodnenia tohto rozhodnutia, dohľad na mieste pod utajenou identitou v konkrétnom prípade bol vyhodnotený ako náležitý a v žiadnom prípade ho nemožno označiť ako excesívny.

Účastník konania vo všetkých svojich Odporoch identicky poukazuje na skutočnosť, že ako jediný dôkaz porušenia zákonných povinností účastníkom konania bol použitý textový

prepis predmetných zvukových záznamov, pričom poukazuje na skutočnosť, že zvukové záznamy sú na viacerých miestach ťažko zrozumiteľné, obsahujú vynechané či nezrozumiteľné slová, ktoré v niektorých prípadoch môžu kriticky narušiť pochopenie skutočného obsahu komunikácie medzi zamestnancom účastníka konania a členom dohliadacieho tímu.

Orgán dohľadu s uvedeným tvrdením účastníka konania nesúhlasí a považuje ho za neopodstatnené a účelové. Účastník konania vo svojich jednotlivých Odporoch poukazuje na konkrétne časti prepisov zvukových záznamov, ktoré naznačujú parciálne nedokonalosti zvukových záznamov (označené ako „*slovo nie je rozumieť*“, „*šum*“, a pod.). Orgán dohľadu mal pri vyhotovovaní prepisov zvukových záznamov záujem na transparentnom poukázaní ťažšej zrozumiteľnosti niektorých častí zvukových záznamov. Uvedené však neznamená, že tieto časti zvukových záznamov nie sú zrozumiteľné vôbec. Ako bolo uvedené už vyššie, orgán dohľadu neuskutočnil dokazovanie len vyhodnotením textových prepisov zvukových záznamov, ale opätovne vykonal dokazovanie samotnými zvukovými záznamami, ako aj ďalšími dôkazmi, ktoré sú súčasťou spisu vedeného pod spoločnou sp. zn.: NBS1-000-009-116. Na dôvažok orgán dohľadu zdôrazňuje skutočnosť uvedenú pri jednotlivých námietkach účastníka konania ku konkrétnym zvukovým záznamom uvedeným v časti 2.1. až 2.6 odôvodnenia tohto rozhodnutia a síce, že úseky zvukových záznamov, v ktorých je zrozumiteľnosť sťažená nepovažuje orgán dohľadu za významné pre toto rozhodnutie, nakoľko neskresľujú a žiadnym spôsobom nenarúšajú pochopenie a samotný priebeh komunikácie medzi členom dohliadacieho tímu a zamestnancom účastníka konania v rámci kontrolného zaobstarávania finančných služieb pod utajenou identitou v jednotlivých prípadoch a zároveň v namietaných úsekoch prepisu zvukového záznamu nedošlo k napraveniu vytýkaných porušení. Účastník konania mal možnosť vyžiadať si zvukové záznamy a oboznámiť sa s nimi nielen v ich textovej verzii, o čo však v konaní nepožiadaval.

Ako ďalší z argumentov pre poukázanie na nedostatky nahrávok z vykonaných dohľadov na mieste pod utajenou identitou používa účastník konania tvrdenie o tom, že veľké percento významu komunikácie spočíva v neverbálnych prejavoch, ktoré na zvukových záznamoch, resp. ich textových prepisoch, nie je možné zachytiť a reprodukovať, pri ktorom vychádza z tvrdenia staršej psychologickéj štúdie: „*verbálna komunikácia predstavuje len 7% prenášaného významu aspoň pokiaľ ide o vyjadrenie pocitov súhlasu a nesúhlasu.*“ (MEHRABIAN, A, FERRIS, S. R.: *Inference of Attitudes from Nonverbal Communication in Two Channels.*, In: *Journal of Consulting Psychology*, 1967, Vol. 31, No. 3, p. 248-252) Podľa účastníka konania mohol na základe uvedených tvrdení skutočný význam a obsah predajných rozhovorov vyznievať podstatne odlišne od dojmu, ktorý vyplýva len z ich prepisov alebo len čiastočne zrozumiteľných zvukových záznamov. Účastník konania tiež zdôrazňuje, že člen dohliadacieho tímu len predstieral záujem o produkty účastníka konania, a preto je extrémne náročné dovodiť, ako by význam hodnotil skutočný spotrebiteľ, resp. účastník konania tvrdí, že ak neverbálny prejav člena dohliadacieho tímu neindikoval dostatočne reálny záujem o tzv. legislatívne účty, zamestnanec účastníka konania mohol otázkam prisúdiť menšiu dôležitosť. Rovnako poukazuje na skutočnosť, že ak by zamestnanec účastníka konania na neverbálnej úrovni komunikoval svoju neistotu ohľadom vhodnosti či parametrov diskutovaných produktov, každý priemerný spotrebiteľ by si získané informácie overil aj z iných zdrojov.

S argumentmi účastníka konania orgán dohľadu nemôže súhlasiť. V prvom rade je nevyhnutné poukázať na nepravdivosť tvrdenia účastníka konania o význame neverbálnej komunikácie, ktorá nie je uchopiteľná zvukovými záznamami. Psychologická štúdia, na ktorú v argumentácii poukazuje účastník konania bola označená za urbánnu komunikačnú legendu (LAPAKKO, D.: *Communication is 93% Nonverbal: An Urban Legend Proliferates.*, In: *Communication and Theter Association of Minnesota Journal*, 2007, Vol. 34, p. 7-19) alebo

tzv. Mehrabianov mýtus (TRIMBOLI, A., WALKER M. B.: *Nonverbal Dominance In The Communication Of Affect: A Myth?.*, In: Journal of Nonverbal Behavior., 1987, Vol. 11, No. 3), ktorý bol po svojom zverejnení nesprávne interpretovaný predovšetkým z dôvodu neznalosti kontextuálnych okolností samotnej štúdie (VYBÍRAL, Z.: *Přestaňme šířit hlouposti.*, In: Psychologie dnes., 2002, roč. 8, č. 10., Str. 6-8), zameraných na analýzu nekonzistentnosti postojov pri odporujúcom obsahu slov, predovšetkým výlučne jedného slova, a emočného tónu hlasu („Mehrabian zistil, že hodnotiacia informácia bola v experimente zdieľaná cez vokálne charakteristiky, keď bolo použité jedno slovo. Prirodzený obsah reči však zdieľa informácie primárne cez kombinácie slov a viet, než v rámci komunikácie jediného izolovaného slova.“ In: HART, R. J., BROWN, B. L.: *Interpersonal information conveyed by the content and vocal aspects of speech.* In: Speech Monographs, 1974, Vol. 41, No. 4, p. 371-380), a to rôznou (predovšetkým motivačnou) literatúrou, ktorá nadhodnocuje význam neverbálnej komunikácie (DePAULO, P. J.: *Applications of Nonverbal Behavior Research in Marketing and Management.*, In: FELDMAN, R. S.: *Applications of Nonverbal Behavioral Theories and Research.*, 2014, New York: Psychology Press). Samotný autor predmetnej štúdie sa ohradil voči jej nesprávnej interpretácii („Ak komunikátor nevraví o svojich pocitoch, či postojoch, nie je táto rovnica použiteľná.“, vid': "Silent Messages" -- A Wealth of Information About Nonverbal Communication (Body Language) dostupné na webovej stránke Mehrabian, A.: <http://www.kaaj.com/psych/smorder.html>). Uvedenú argumentáciu účastníka konania považuje orgán dohľadu za nerelevantnú pre toto rozhodnutie nielen vo svetle vyššie uvedeného, no najmä z dôvodu, že právne predpisy žiadnym spôsobom nereflektujú na neverbálnu komunikáciu (opozitne od latinského „*Qui tacet, consentire videtur.*“ – „Kto mlčí, ten svedčí.“, so striktným výkladom prípadných konkludentných právnych úkonov), a to obzvlášť pri náročných požiadavkách uložených predávajúcemu vo vzťahu k spotrebiteľovi. Na záver, k argumentu účastníka konania o overovaní si získaných informácií priemerným spotrebiteľom následne i z ďalších zdrojov, orgán dohľadu len poukazuje na svoje vyjadrenie na str. 54 a nasl. odôvodnenia tohto rozhodnutia.

Účastník konania vo všetkých svojich Odporoch zároveň zhodne poukazuje na to, že viaceré otázky člena dohliadacieho tímu a spôsob vedenia rozhovoru indikujú snahu priviesť zamestnanca účastníka konania do situácie, v ktorej nevie odpovedať alebo v dôsledku situácie navodenej (predstieranej) členom dohliadacieho tímu odpovie nesprávne či nepresne. Podľa účastníka konania: „*ide zo strany člena dohliadacieho tímu o prirodzenú psychologickú predispozíciu, nakoľko jeho úlohou predsa nebolo zistiť pravdivé a primerane presné informácie o produktoch Banky a otvoriť si najvýhodnejší osobný účet. Cieľom jeho rozhovoru bolo odhaliť prípadné nedostatky. Netvrdíme, že člen dohliadacieho tímu vyslovene navádzal pracovníka Banky na nesprávne odpovede a už vôbec nechcem prezumovať akýkoľvek zlý úmysel člena dohliadacieho tímu, ktorý si koniec koncov len plnil svoje zákonné úlohy. Avšak predstieranie konkrétnych situácií, spôsob kladenia otázok a samotný cieľ rozhovoru museli nevyhnutne vytvoriť situácie, v ktorých sa pracovník Banky dostal pod cielený psychologický tlak a reagoval s veľkou pravdepodobnosťou inak, než by reagoval v skutočnom predajnom rozhovore so skutočným klientom.*“ Účastník konania v časti B.3 svojich Odporov analógiou k inštitútu agenta podľa Trestného poriadku poukazuje na Rozsudok ESLP Ramanauskas proti Litve v Rozsudku Najvyššieho súdu SR 5 To 6/2012: príslušné orgány nesmú „*uplatniť takú formu vplyvu, aby podnietili spáchanie trestného činu, ktorý by inak nebol spáchaný, ale naopak uplatnili takú formu vplyvu, aby bol trestný čin odhalený, teda obmedzili svoj vplyv len na vyšetrovanie trestnej činnosti pasívnym spôsobom.*“ K zavádzajúcemu charakteru otázok vo svojich Odporoch účastník konania tiež uvádza: „*...pracovník odpovedal na položené otázky podľa najlepšieho vedomia a svedomia berúc do úvahy rozsah položenej otázky, pri ktorom je ťažké predpokladať, čo konkrétne zaujímalo člena dohliadacieho tímu, ktorý len predstieral, že je skutočný spotrebiteľ. ...spôsob vedenia predstieraných predajných rozhovorov mohol byť v istých*

ohľadoch zavádzajúci a možno predpokladať, že v rozhovore so skutočným priemerným spotrebiteľom by pracovník banky odpovedal inak.“

Orgán dohľadu nespochybňuje tvrdenie účastníka konania o tom, že orgány verejnej moci v rozsahu svojej kontrolnej pôsobnosti nemajú (resp. majú len veľmi limitovanú – napr. trestný čin korupcie) možnosť aktívne podnecovať spáchanie deliktov. V žiadnom prípade nebolo cieľom predmetného dohľadu aktívne podnecovať zamestnancov účastníka konania na poskytnutie nepravdivých informácií členovi dohliadacieho tímu. Ciele samotného dohľadu na mieste pod utajenou identitou u účastníka konania orgán dohľadu bližšie vysvetľuje na str. 56 a nasl. odôvodnenia tohto rozhodnutia. S predmetným tvrdením účastníka konania o sugestívnych otázkach, resp. o na porušenie navádzajúcom spôsobe vedenia rozhovoru preto orgán dohľadu nesúhlasí. Otázky člena dohliadacieho tímu boli vo všetkých jednotlivých prípadoch 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. Zo zvukových záznamov má orgán dohľadu za jednoznačne preukázané, že člen dohliadacieho tímu v jednotlivých prípadoch nepoužíval sugestívne, zavádzajúce, či nejednoznačné otázky tak ako argumentuje účastník konania. Účastník konania vo všetkých svojich Odporoch nepoukázal na časti zvukových záznamov, ktoré by odôvodňovali záver o konkrétnom podnecovaní alebo neštandardných otázkach, či neštandardnom správaní člena dohliadacieho tímu, ktoré by v inom, bežnom predajnom rozhovore s priemerným spotrebiteľom nemohlo nastať. Člen dohliadacieho tímu nespochybniteľným spôsobom prejavil svoj záujem o poskytnutie informácií k čo najvýhodnejšiemu osobnému platobnému účtu a svoj záujem o informácie k základnému bankovému produktu, resp. platobnému účtu so základnými funkciami. Zo zvukových záznamov, ako ani z prepisov zvukových záznamov v žiadnom z jednotlivých kontrolných zaobstarávaní finančných služieb nevyplýva, že by zamestnanec účastníka konania nesprávne porozumel alebo nesprávne vyhodnotil žiadosť člena dohliadacieho tímu o poskytnutie informácií k tzv. legislatívnemu účtu, nakoľko počas každého jednotlivého kontrolného zaobstarania 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 bolo vždy v relevantných častiach rozhovoru (vytýkaných a citovaných v tomto rozhodnutí) známe, že rozhovor vedie a informácie spotrebiteľovi podáva práve k základnému bankovému produktu, resp. platobnému účtu so základnými funkciami. Orgán dohľadu na základe vyššie uvedených skutočností považuje tvrdenia účastníka konania o sugestívnom vedení kontrolného zaobstarávania finančných služieb členom dohliadacieho tímu, na ktoré paušálne poukazuje vo všetkých svojich Odporoch (no len v niektorých z nich poukazuje na konkrétne znenie prepisu dotknutých zvukových záznamov) za tendenčné a nezakladajúce sa na skutočnosti vyplývajúcej z vykonaného dokazovania a k jednotlivým námietkam účastníka konania ku konkrétnym zvukovým záznamom sa vyjadruje aj v časti 2.1. až 2.6 odôvodnenia tohto rozhodnutia. Ako vyplýva zo zvukových záznamov, počas celého rozhovoru mali zamestnanci účastníka konania dojem o komunikácii so skutočným spotrebiteľom. Členovia dohliadacieho tímu zároveň viedli predmetné rozhovory so zamestnancom účastníka konania simulovaním reálnych životných situácií v snahe vystupovať čo najhodnovernejšie referenčnému priemernému spotrebiteľovi so záujmom o niektorý z tzv. legislatívnych účtov, resp. o ekonomicky čo najvýhodnejší produkt osobného platobného účtu. Orgán dohľadu dodáva, že v prípade posudzovania nekalej obchodnej praxe účastníka konania je irelevantný úmysel, resp. neúmyselnosť konania zamestnanca účastníka konania a jeho prípadné presvedčenie o poskytovaní pravdivej informácie spotrebiteľovi, resp. „*odpovedanie na položené otázky podľa najlepšieho vedomia a svedomia*“. Podstatnou je objektívna nepravdivosť poskytnutej

informácie, ktorá môže nepriaznivo ovplyvniť rozhodnutie spotrebiteľa (viď C-388/13; Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság proti UPC Magyarország Kft).

Záverom k nedostatkom zvukových záznamov ako hlavného dôkazu účastník konania uvádza, že: „*textový prepis simulovaného predajného rozhovoru, ktorý je jediným relevantným podkladom pre výrok o porušení povinnosti Banku a uloženie sankcie je nepresný, čiastočne nezrozumiteľný, bez kontextu a nuáns neverbálnej komunikácie a konkrétnej situácie konkrétneho reálneho klienta.*“ Z týchto dôvodov nemožno podľa účastníka konania použiť nahrávku, resp. textový prepis rozhovoru ako jediný najdôležitejší dôkaz porušenia povinnosti banky. Účastník konania na záver časti B.2 „*Nedostatky nahrávok ako hlavného dôkazu*“ vo svojich Odporoch konštatuje: „*Nakoľko žiadny iný relevantný dôkaz NBS neziškala, neexistuje právny podklad pre výrok o porušení povinnosti Banky a uloženie sankcie.*“

Orgán dohľadu k uvedenému len opätovne poukazuje na vyššie uvedené skutočnosti, ktoré vyvracajú mylné závery účastníka konania o nedostatočnom vykonaní dokazovania orgánom dohľadu.

3. Právna kvalifikácia porušení

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

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

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

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

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

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

- a) *existencii produktu alebo k povahe produktu,*
- b) *hlavným znakom produktu, ako sú jeho dostupnosť, výhody, riziká, vyhotovenie, zloženie, príslušenstvo, servis zákazníkovi po predaji produktu a vybavovanie reklamácie, výrobný postup a dátum výroby alebo dodávky, spôsob dodania, účel použitia, možnosti využitia, množstvo, špecifikácia, jeho zemepisný alebo obchodný pôvod alebo očakávané výsledky použitia, alebo výsledky a podstatné ukazovatele skúšok alebo kontrol vykonaných na produkte,*
- c) *rozsahu záväzkov predávajúceho, motívom pre obchodnú praktiku a k charakteru procesu predaja, akékoľvek vyhlásenie alebo symbol týkajúci sa priameho alebo*

- nepriameho sponzorstva alebo schválenia predávajúceho alebo produktu,*
- d) cene alebo k spôsobu výpočtu ceny alebo existencie osobitnej cenovej výhody,*
 - e) potrebe servisu, náhradného dielu, výmeny alebo opravy,*
 - f) osobe, vlastnosti a právu predávajúceho alebo jeho splnomocnenca, ako sú jeho totožnosť a majetok, kvalifikácia, postavenie, uznanie, členstvo v organizáciách alebo jeho väzby a vlastníctvo práv vyplývajúcich z priemyselného, obchodného alebo duševného vlastníctva alebo jeho ocenenia a vyznamenania, alebo*
 - g) právu spotrebiteľa vrátane práva na výmenu dodaného produktu alebo vrátenie peňazí podľa osobitného predpisu¹⁴⁾ alebo k rizikám, ktorým môže byť vystavený.“*

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- 210/96, Gut Springheide a 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, vzhľadom na jeho normatívny charakter, 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).

Účastník konania pri interpretácii pojmu priemerného spotrebiteľa poukazuje okrem iného na Rozsudok Súdneho dvora EÚ vo veci C-361/04, Claude Ruiz-Picasso a ďalší v. ÚHVT (OHIM) (ďalej len „**C-361/04**“) v zmysle ktorého: „*priemerný spotrebiteľ vykazuje najvyšší stupeň pozornosti vo chvíli, keď si pripravuje a realizuje svoj výber medzi rôznymi výrobkami dotknutej kategórie*“, ku ktorému prirovnáva výber medzi rôznymi druhmi platobných účtov ponúkaných účastníkom konania.

Orgán dohľadu k uvedenému, z kontextu vytrhnutému, citátu rozsudku uvádza nasledujúce znenie bodu 39. rozsudku C-361/04: „*...treba na posúdenie existencie prípadnej pravdepodobnosti zámeny medzi ochrannými známkami vzťahujúcimi sa na automobily zohľadniť skutočnosť, že so zreteľom na povahu dotknutých výrobkov a najmä na ich cenu, ako aj ich silnú technologickú povahu je stupeň pozornosti priemerného spotrebiteľa pri nákupe týchto výrobkov zvlášť vysoký.*“ Orgán dohľadu nepopiera zvýšenú mieru pozornosti priemerného spotrebiteľa vo finálnom štádiu rozhodovacej fázy výberu konkrétneho produktu. V konkrétnom prípade je však nevyhnutné, aby orgán dohľadu zohľadnil pri definovaní priemerného spotrebiteľa samotnú povahu produktu vo vzťahu ku ktorému dochádza k rozhodovaciemu procesu, nakoľko tento nie je významnej finančnej hodnoty, a preto obozretnosť a pozornosť priemerného spotrebiteľa, obzvlášť adresáta základného bankového produktu, nie je a nemôže byť zvýšená, tobož nie porovnateľná s pozornosťou priemerného spotrebiteľa pri kúpe motorového vozidla. Vo svetle predmetného rozsudku je potrebné zdôrazniť, že v danom prípade Súdny dvor EÚ posudzoval zameniteľnosť slovných ochranných znáмок automobilov, nie zameniteľnosť produktov ako takých. Na dôvažok je potrebné uviesť nielen, že v tomto rozhodnutí sankcionované konanie účastníka konania nevychádza z poslednej fázy rozhodovacieho procesu spotrebiteľa, nakoľko k tejto nedošlo (člen dohliadacieho tímu v žiadnom z jednotlivých kontrolných zaobstaraní finančných služieb neuzatvoril zmluvu o poskytovaní finančnej služby, resp. nepodal žiadosť zriadenie tzv. legislatívneho účtu), ale i na nemenej dôležitú skutočnosť, že ak by i došlo k uskutočneniu rozhodnutia, spotrebiteľ by toto uskutočnil vo svetle nepravdivých, resp. nedôsledných informácií, ktoré mu boli účastníkom konania poskytnuté.

V ďalšom účastník konania poukazuje na rozhodnutie Krajského súdu v Košiciach sp. zn.: 16Cb/1144/2001, ktoré podľa účastníka konania od spotrebiteľa vyžaduje „*kontrolné úsilie, aby zistil, aký tovar kupuje.*“

Účastník konania predmetné tvrdenie, nielen tendenčne vytrhol z kontextu rozhodnutia a prispôbil svojim potrebám („*Strojárske a hutnícke podniky nie je možné považovať za priemerných spotrebiteľov priemerne informovaných, priemerne pozorných a priemerne chápaných, naopak, ide o vysoko odborných spotrebiteľov, ktorí sú odborne informovaní a odborne pozorní. Títo spotrebiteľia majú presnú predstavu o tom, aký výrobok pre svoju podnikateľskú činnosť potrebujú, výrobky, ktoré odoberajú sú dodávané so sprievodnými dokladmi, z ktorých vyplývajú technické parametre, úžitkové hodnoty, cena, ale predovšetkým je z nich jasné aj to, že kto je ich výrobcom. Takýto odborný spotrebiteľ nemôže byť oklamaný a je vylúčené, aby vzniklo nebezpečenstvo zámeny.*“; citované z rozhodnutia Krajského súdu v Košiciach sp. zn.: 16Cb/1144/2001), no najmä nezohľadnil skutočnosť, že predmetný rozsudok bol vydaný na základe žaloby o zdržanie sa nekalosúťažného konania vyplývajúcej zo

vzťahu medzi dvoma právnickými osobami (B2B). Nie je právne obhájitelné stotožňovať požiadavky na priemerného spotrebiteľa – fyzickú osobu vo vzťahu spotrebiteľa a predávajúceho (B2C) s požiadavkami na zvýšenú informovanosť a kontrolné úsilie právnickej osoby, hoc by ju bolo možné v konkrétnom vzťahu považovať za spotrebiteľa. Orgán dohľadu týmto nevyklučuje, aby zodpovedný finančný spotrebiteľ preukazoval kontrolné úsilie, naopak je to preň žiaducim, avšak takéto neprimerané kontrolné úsilie nie je možné očakávať od priemerného finančného spotrebiteľa, obzvlášť v prípade komunikácie so subjektom akým je účastník konania (banka), ktorý vo všeobecnosti u spotrebiteľov požíva vysokú mieru kredibility, a teda pri ktorom i nadštandardne informovaný a obozretný finančný spotrebiteľ nemá dôvod spochybňovať zamestnancom účastníka konania poskytnuté tvrdenia, prípadne si ich dodatočne overovať, nakoľko prezumuje poskytnutie pravdivých informácií a profesionálneho poradenstva za účelom poskytnutia pre spotrebiteľa čo najvýhodnejšieho finančného produktu. Uvedený judikát a najmä jeho interpretáciu účastníkom konania preto orgán dohľadu nepovažuje pre toto rozhodnutie za právne relevantnú.

Účastník konania pri svojej argumentácii o priemernom finančnom spotrebiteľovi poukazuje taktiež na dokument vyhotovený orgánom dohľadu s názvom „*5P zodpovedného finančného spotrebiteľa*“, ktorý je dostupný na webovej stránke Národnej banky Slovenska (https://www.nbs.sk/img/Documents/Publikacie/OstatnePublik/5P_ZODPOVEDNY_SPO_TR.pdf), v zmysle ktorého účastník konania abstrahuje: „*priemerný zodpovedný finančný spotrebiteľ kombinuje rôzne zdroje informácií, číta a ubezpečuje sa, že rozumie všetkým podstatným podmienkam poskytnutej služby [a] ak niečomu nerozumie, pýta sa.*“

Národná banka Slovenska, orgán dohľadu, publikovala dokument „*5P zodpovedného finančného spotrebiteľa*“ v záujme preventívneho pôsobenia na zvýšenie vzdelanosti, informovanosti a obozretnosti finančných spotrebiteľov. Dokument poskytuje finančným spotrebiteľom informácie o tom, ako by mali pri využívaní finančných služieb postupovať, resp. na koho sa obrátiť v prípade vzniku problémov z nich vyplývajúcich. Ako vyplýva nielen zo samotného názvu dokumentu, ale i z jeho obsahu, tento ilustruje želané, nie reálne, správanie sa finančného spotrebiteľa. Dokument je konštruktom ideálneho stavu na trhu dohliadanom orgánom dohľadu, ktorým je zodpovedný (finančný) spotrebiteľ. **Zodpovedného spotrebiteľa nie je možné stotožňovať s priemerným spotrebiteľom**, a to obzvlášť s ohľadom na vymedzenie priemerného finančného spotrebiteľa v kontexte produktu, ktorým je základný bankový produkt, resp. platobný účet so základnými funkciami.

Ako už bolo naznačené vyššie (v argumente k rozsudku C-361/04), 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).

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

doterajší bežný účet, resp. iné účty a zriadia si základný bankový produkt po splnení ďalších zákonom stanovených podmienok.“ V rámci skupiny sociálne znevýhodnených spotrebiteľov je pritom možné rozumne predpokladať (nie bez výnimky, ale vo všeobecnosti) nižší stupeň vzdelanostnej úrovne, nižšiu mieru obozretnosti a informovanosti.

Účastník konania uvádza, že tvrdenie zohľadňujúce priemerného spotrebiteľa v kontexte základného bankového produktu neberie do úvahy konkrétnu situáciu predajného rozhovoru a individuálny prejav člena dohliadacieho tímu. Podľa účastníka konania: *„Možno predpokladať, že pracovníci dohľadu sú vzdelaní ľudia a rozhodne na prvý pohľad nepôsobia ako osoby s „nižším stupňom vzdelanostnej úrovne“. To okrem iného vyplýva aj z prepisu rozhovoru, počas ktorého člen dohliadacieho tímu kládol relatívne sofistikované otázky a pracovník účastníka konania preto nemal dôvod predpokladať, že vzdelanostná úroveň, obozretnosť a informovanosť takého spotrebiteľa bola znížená.“*

Cieľom členov dohliadacieho tímu bolo pri výkone dohľadu na mieste pod utajenou identitou v jednotlivých pobočkách so zamestnancami účastníka konania simulovať štandardný predajný rozhovor priemerného spotrebiteľa so záujmom o poskytnutie informácií týkajúcich sa tzv. legislatívnych účtov. Orgán dohľadu z vykonaného dokazovania má za preukázané, že rozhovor člena dohliadacieho tímu a zamestnanca účastníka konania vo všetkých jednotlivých prípadoch uvedených v časti 2. odôvodnenia tohto rozhodnutia prebiehal štandardným spôsobom. Účastník konania vo svojich Odporoch nepoukázal na konkrétnosti, v ktorých vidí relatívnu sofistikovanosť reči člena dohliadacieho tímu, resp. pasáže zvukových záznamov, z ktorých by bolo možné usudzovať neštandardnosť rozhovoru medzi zamestnancom účastníka konania a členom dohliadacieho tímu reprezentujúcim priemerného spotrebiteľa. Zo žiadneho zo zvukových záznamov nie je možné vyvodzovať, že by zamestnanec účastníka konania čo i len na chvíľu zapochyboval o inej než „spotrebiteľskej“ povahe člena dohliadacieho tímu, či nebodaj by odhalil utajovanú identitu člena dohliadacieho tímu. Z predmetných rozhovorov rovnako možno usúdiť, že členovia dohliadacieho tímu adekvátnym spôsobom simulovali nimi reprezentované životné situácie, čomu zodpovedne a náležite prispôbili i svoje vyjadrovanie sa a požiadavky na jednotlivých zamestnancov účastníka konania.

Orgán dohľadu ďalej aj vo svetle vyššie uvedeného 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.

Účastník konania sa s predmetným tvrdením stotožňuje *„len do tej miery, že na finančnom trhu skutočne existujú produkty, ktoré sú výrazne zložitejšie a teda základný bankový produkt v rámci finančných produktov patrí k tým relatívne jednoduchším. Na druhej strane ale platí, že ZBP nie je jednoduchá produkt pokiaľ ide o jeho konkrétne parametre a podmienky, čo jednoznačne potvrdzuje jeho komplexná úprava v §27c ZoB a fakt, že na úpravu podrobností jeho zloženia musel byť dokonca použitý osobitný vykonávací predpis, vyhláška Ministerstva financií. Aj množstvo rozdielov medzi štandardnými účtami účastníka konania a základným bankovým produktom nasvedčuje, že základný bankový produkt nie je triviálne jednoduchý produkt, pri ktorom by priemerný spotrebiteľ oprávnené mal vykazovať nižšiu mieru obozretnosti. Naopak, v zmysle rozsudku Súdneho dvora EÚ vo veci Picasso bolo možné predpokladať, že priemerný spotrebiteľ pri takom porovnaní vykazuje najvyššiu mieru pozornosti.“*

Základný bankový produkt a platobný účet so základnými funkciami, tzv. legislatívne účty, sú alternatívou ku komerčným produktom osobných účtov bánk a pobočiek zahraničných bánk. Vo všeobecnosti je možné konštatovať, že osobné účty sú základnými a najrozšírenejšími finančnými produktmi, ktoré finanční spotrebiteľia štandardne využívajú. Osobné účty, bez ohľadu na to či ide o tzv. legislatívne účty alebo nie, svojou povahou patria k tým najjednoduchším produktom na finančnom trhu (či už v porovnaní s úverovými produktmi alebo omnoho komplikovanejšími investičnými, či ďalšími produktmi finančného trhu), a preto je dôvodné očakávať nižšiu mieru obozretnosti priemerného finančného spotrebiteľa pri takomto druhu produktu, a to, ako bolo uvedené, i s ohľadom na jeho nie príliš zásadný finančný význam pre priemerného spotrebiteľa. Spôsob a rozsah právnej úpravy základného bankového produktu a platobného účtu so základnými funkciami, ktorý sa zákonodarca rozhodol rozdeliť medzi ZoB a Vyhlášku ZBP a Vyhlášku Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 42/2016 Z. z. o platobnom účte so základnými funkciami (ďalej len „**Vyhláška o PÚZF**“) nemá akýkoľvek vplyv na posúdenie prípadnej komplikovanosti produktu ako takého (orgán dohľadu len na margo uvádza argumentom ad absurdum príklad rôznych potravinových výrobkov, ktoré sú regulované množstvom právnych predpisov rôznej právnej sily, či nepotravinových výrobkov regulovaných právnymi predpismi, technickými normami, a pod., o ktorých existencii priemerný spotrebiteľ pri rozhodovaní o ich kúpe nemá absolútne žiadnu vedomosť). Vzhľadom na celkovú penetráciu finančného trhu týmto druhom produktov (osobných účtov), s prihliadnutím na nesprávnu interpretáciu rozhodnutia C-361/04 účastníkom konania, na ktorú poukazujeme vyššie v odôvodnení tohto rozhodnutia, orgán dohľadu konštatuje, že argument účastníka konania o komplikovanosti základného bankového produktu neobstojí a orgán dohľadu považuje vyhodnotenie miery informovanosti a obozretnosti priemerného spotrebiteľa pri takomto druhu poskytovaných služieb za adekvátne.

Účastník konania na viacerých miestach vo svojich Odporoch poukazuje na povinnosť priemerného obozretného spotrebiteľa získavať informácie z viacerých zdrojov.

Ako orgán dohľadu uviedol už vyššie, 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.

Účastník konania s uvedeným tvrdením nesúhlasí a vo svojich jednotlivých Odporoch poukazuje na priebeh rozhovoru, z ktorého vyplýva, že zamestnanec účastníka konania pri viacerých odpovediach vykazoval neistotu a napokon samotný člen dohliadacieho tímu rozhovor uzavrel s tým, že sa pre žiadny konkrétny produkt ešte nerozhodol. V tomto konkrétnom prípade vyjadrenia člena dohliadacieho tímu viedli zamestnanca účastníka konania k oprávnenému záveru, že predpokladaný spotrebiteľ je len vo fáze rozhodovania, získavania informácií a porovnávaní, a že teda vykazuje vysokú mieru pozornosti a informácie si bude ďalej overovať. Účastník konania ďalej uvádza, že z uvedeného vyplýva nesprávnosť záveru orgánu dohľadu, že za daných okolností by priemerný spotrebiteľ informácie poskytnuté zamestnancom účastníka konania neoveroval z iných zdrojov. Naopak, vzhľadom na všetky okolnosti sa javí rozumnejší predpoklad, že priemerný spotrebiteľ by po rozhovore s priebehom, ako vyplýva z prepisov v jednotlivých Rozkazoch, získaval ďalšie informácie o základnom bankovom produkte. Až na základe týchto ďalších informácií by urobil rozhodnutie, či si zriadi základný bankový produkt alebo niektorý iný produkt účastníka konania. Z toho potom plynie, že nepresnosti v informáciách poskytnutých zamestnancom účastníka konania by podstatne nenarušili správanie priemerného spotrebiteľa a neodradili ho od výberu základného bankového

produktu, pokiaľ by základný bankový produkt skutočne vyhodnotil ako produkt, ktorý je pre neho výhodnejší.

Členovia dohliadacieho tímu orgánu dohľadu boli pre výkon dohľadu na mieste pod utajenou identitou v jednotlivých pobočkách účastníka konania inštruovaný tak, aby, pokiaľ to nebude nevyhnutné pre neodhalenie ich pravej identity, neprijímali definitívne rozhodnutie o výbere konkrétneho osobného účtu ponúknutého zamestnancami účastníka konania a neuzatvárali zmluvu o osobnom účte, resp. nepodávali žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu alebo žiadosť o zriadenie platobného účtu so základnými funkciami, nakoľko cieľ dohľadu bol splniteľný i bez ukončenia predajného rozhovoru právnym úkonom (viac k cieľu dohľadu vid' str. 56 a nasl. odôvodnenia tohto rozhodnutia). Z uvedeného dôvodu nie je možné ukončenie rozhovoru členom dohliadacieho tímu s poukazom na jeho prípadné ďalšie získavanie informácií k tzv. legislatívnym účtom považovať za exkulpačný dôvod účastníka konania informovať spotrebiteľa riadne, pravdivo a bez použitia nekalých obchodných praktík. Zároveň zo žiadneho zo zvukových záznamov orgán dohľadu nemá za to, že by pri odpovediach zamestnanec účastníka konania „vykazoval neistotu“. Ak by si aj zamestnanec účastníka konania nebol istý pravdivosťou ním poskytovaných informácií spotrebiteľovi, mal si tieto pred ich poskytnutím relevantným spôsobom overiť a až následne ich spotrebiteľovi poskytnúť. Akékoľvek presvedčenie zamestnanca účastníka konania neodôvodňuje poskytnúť spotrebiteľovi nesprávne informácie. Orgán dohľadu má jednoznačne za preukázané, že konanie účastníka konania, ktoré je predmetom tohto rozhodnutia bolo spôsobilé podstatne narušiť správanie priemerného spotrebiteľa a ovplyvniť jeho rozhodnutie, a to bez ohľadu na to, či člen dohliadacieho tímu ukončil kontrolné zaobstaranie finančných služieb právnym úkonom alebo nie.

Z toho potom plynie, že nepresnosti v informáciách poskytnutých zamestnancom účastníka konania by podstatne nenarušili správanie priemerného spotrebiteľa a neodradili ho od výberu základného bankového produktu, pokiaľ by základný bankový produkt skutočne vyhodnotil ako produkt, ktorý je pre neho výhodnejší.

Ako bolo uvedené vyššie, orgán dohľadu nevyklučuje, aby zodpovedný finančný spotrebiteľ preukazoval kontrolné úsilie, avšak takéto neprimerané kontrolné úsilie nie je možné očakávať od priemerného finančného spotrebiteľa, obzvlášť v prípade komunikácie s dôveryhodným subjektom akým je účastník konania (banka), nakoľko spotrebiteľ automaticky prezumuje poskytnutie pravdivých informácií a profesionálneho poradenstva. Nie je teda dôvodné predpokladať, že by priemerný spotrebiteľ nedôveroval zamestnancovi účastníka konania, a že by si korektnosť poskytnutých informácií overoval u iného zamestnanca účastníka konania alebo ich vyhľadávaním v informačných materiáloch nachádzajúcich sa na pobočke účastníka konania.

Záverom k predmetnému argumentu účastníka konania orgán dohľadu uvádza, že podľa konštantnej judikatúry Súdneho dvora EÚ cieľ sledovaný Smernicou 2005/29 spočíva v plnej ochrane spotrebiteľov pred nekalými obchodnými praktikami vychádzajúc 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 (vid' rozsudok Súdneho dvora z 19. januára 1993 vo veci C-89/91, Shearson Lehmann Hutton Inc. proti TVB, EU:C:1993:15, bod 18 a rozsudok Súdneho dvora EÚ zo dňa 03. októbra 2013 vo veci C-59/12, BKK Mobil Oil proti Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs, EU:C:2013:634, bod 35), z čoho Súdny dvor EÚ následne dovodil, že tvrdenie o tom, že spotrebiteľ si správnu informáciu môže zadovážiť sám je potrebné považovať za irelevantné (vid' rozsudok Súdneho dvora EÚ zo 16. apríla 2015 vo

veci C-388/13, Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság proti UPC Magyarország Kft, EU:C:2015:225, bod 54). Orgán dohľadu v prípadoch porušení účastníka konania, ktoré sú predmetom tohto rozhodnutia tak ako sú vymedzené v jeho výroku, vzhľadom na vyššie uvedené, považuje argument účastníka o možnosti priemerného spotrebiteľa zadovážiť si správne a pravdivé informácie z iných zdrojov než od zamestnanca účastníka konania za irelevantné.

Orgán dohľadu je v súlade so Zákom o dohľade príslušným vnútroštátnym orgánom na individuálne posúdenie typickej reakcie priemerného spotrebiteľa v konkrétnom prípade, a to na základe vlastnej úvahy. Orgán dohľadu pri definovaní priemerného spotrebiteľa s potenciálnym záujmom o základný bankový produkt, resp. platobný účet so základnými funkciami a posudzovaní jeho typickej reakcie vo vzťahu k obchodným praktikám účastníka konania vytýkaným v tomto rozhodnutí zohľadnil všetky vyššie uvedené skutočnosti a požiadavky na priemerného spotrebiteľa vyplývajúce z judikatúry Súdneho dvora EÚ. Orgán dohľadu pri definovaní normatívneho priemerného spotrebiteľa zohľadnil nielen špecifiká priemerného spotrebiteľa vyplývajúce z kategórie produktov, ktoré boli predmetom vykonaného dohľadu na mieste pod utajenou identitou, ale i skutočnosť, že priemerný spotrebiteľ musí byť v rozumnej miere dobre informovaný, vnímavý a obozretný rovnako zohľadnil sociálne, kultúrne a jazykové faktory, ktoré by mohli mať potenciálny vplyv na definovanie relevantného priemerného spotrebiteľa. Orgán dohľadu rovnako zohľadnil všetky námietky a argumenty účastníka konania, na ktoré poukazuje vo svojich Odporoch, tak ako je uvedené vyššie v odôvodnení tohto rozhodnutia.

Orgán dohľadu pri posudzovaní nekalosti obchodných praktík 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 2005/29, ako ani Smernica 2005/29 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 2005/29 má v zásade preventívny charakter, čím na účely uplatňovania tohto článku postačuje, ak obchodník poskytne objektívne nepravdivú informáciu, ktorá môže nepriaznivo ovplyvniť rozhodnutie spotrebiteľa.

Účastník konania v časti „(C) Nespôsobilosť banky podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k ZBP“ vo svojich Odporoch argumentuje nesprávaním sa člena dohľadacieho tímu ako skutočného spotrebiteľa tvrdením, že skutočným cieľom rozhovoru člena dohľadacieho tímu a zamestnanca účastníka konania nebolo porovnať výhodnosť jednotlivých bankových produktov a tzv. legislatívnych účtov, ale zisťiť prípadné nedostatky v rámci výkonu dohľadu na mieste pod utajenou identitou. Podľa účastníka konania nemožno správanie a otázky člena dohľadacieho tímu bez ďalšieho stotožniť so správaním priemerného spotrebiteľa.

S uvedeným tvrdením účastníka konania nemožno súhlasiť. Orgán dohľadu pri nastavovaní parametrov vykonávaného dohľadu na mieste pod utajenou identitou nad účastníkom konania, pred jeho samotným vykonaním, venoval náležitú pozornosť správne definovaniu cieľov dohľadu a určeniu spôsobu na ich dosiahnutie. Cieľom predmetného dohľadu bolo najmä overiť nielen samotné poskytovanie tzv. legislatívnych účtov účastníkom konania, ale, čo orgán dohľadu nepopiera, no zároveň zdôrazňuje, že je plne v jeho právomoci, i nastavení jednotlivých parametrov tzv. legislatívnych účtov v súlade so ZoB, Vyhláškou ZBP a Vyhláškou PÚZF. Prioritným cieľom dohľadu však bolo v súlade s cieľmi ochrany finančného spotrebiteľa overiť poskytovanie pravdivých informácií nielen o podmienkach poskytovania základného bankového produktu, prípadne platobného účtu so základnými funkciami, účastníkom konania, či kontrola plnenia informačnej povinnosti v súlade so ZoB, ale najmä kontrola dodržiavania zákazu používania nekalých obchodných praktík účastníkom konania vo vzťahu k tzv. legislatívnym účtom, tzn. aj to, či vôbec a akým spôsobom informuje účastník konania spotrebiteľov o možnosti zriadiť si takéto legislatívne účty. Pre dosiahnutie definovaných cieľov si orgán dohľadu ako najvhodnejšiu formu zvolil uskutočnenie dohľadu na mieste pod utajenou identitou, v rámci ktorého simuloval správanie sa priemerného spotrebiteľa, ktorému je základný bankový produkt, resp. platobný účet so základnými funkciami prioritne určený. Orgán dohľadu pri jednotlivých kontrolných zaobstaraniach finančných služieb pod utajenou identitou zámerne simuloval širšiu skupinu priemerných spotrebiteľov, ktorá by mohla mať potenciálny záujem o poskytnutie čo najvýhodnejšieho produktu platobného účtu, a to či už komerčného produktu účastníka konania alebo niektorého z tzv. legislatívnych účtov, a to vytvorením a využitím rôznych životných situácií jednotlivých členov dohliadacieho tímu s reflektovaním na definovanie priemerného spotrebiteľa základného bankového produktu a platobného účtu so základnými funkciami. Členovia dohliadacieho tímu pri jednotlivých kontrolných zaobstaraniach finančných služieb tak simulovali spektrum životných situácií finančných spotrebiteľov, a to nielen opisom relevantných skutočností vzťahujúcich sa na predmetné životné situácie zamestnancovi účastníka konania, ale i formulovaním otázok 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 alebo by vytvoril u zamestnanca účastníka konania dojem, že nejde o priemerného spotrebiteľa.

V súlade s nastavenými cieľmi dohľadu, orgán dohľadu vyhodnotil použitú formu dohľadu ako najvhodnejšiu a zároveň jedinú nemariacu samotný účel dohľadu.

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

Podľa ustanovenia § 27d ods. 23 ZoB: „*Banka a pobočka zahraničnej banky sú povinné bezodplatne 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)}“

Na základe vyššie uvedených skutočností, v súlade s definovaním priemerného spotrebiteľa, orgán dohľadu, počas kontrolných zaobstarávaní finančných služieb v rôznych pobočkách účastníka konania v rámci výkonu dohľadu na mieste pod utajenou identitou, zistil nedostatky v činnosti účastníka konania, ktorými sa účastník konania 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 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 šiestimi jednotlivými skutkami, pričom ku kvalifikácii orgán dohľadu uvádza nasledovné.

3.1.1. K časti I.1. písm. a) výroku tohto rozhodnutia

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

Ustanovenie § 27c ods. 10 ZoB ustanovuje povinnosť banky a pobočky zahraničnej banky poskytovať bankové služby v rámci základného bankového produktu v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanovil nielen ZoB, ale aj Vyhláška ZBP.

V súlade s ustanovením § 27c ods. 9 ZoB: „*Spotrebiteľ môže vykonávať platobné operácie podľa § 5 písm. s) druhého bodu prostredníctvom*

- a) platobnej karty,*
- b) miesta, kde banka alebo pobočka zahraničnej banky vykonáva svoju činnosť,*
- c) technických zariadení umožňujúcich vzdialený prístup k platobnému účtu.*“

Ustanovenie § 5 písm. s) ZoB stanovuje: „*...základným bankovým produktom bankový produkt obsahujúci tieto bankové služby súvisiace s platobným účtom: ... 2. vykonávanie týchto platobných operácií:*

- 2a. vklad finančných prostriedkov v hotovosti v mene euro na platobný účet,*
- 2b. výber finančných prostriedkov v hotovosti v mene euro z platobného účtu,*

- 2c. *bezhotovostné prevody finančných prostriedkov z platobného účtu alebo na platobný účet v mene euro*
2ca. *úhradou vrátane trvalého príkazu na úhradu,*
2cb. *inkasom vrátane trvalého príkazu na inkaso,*
2cc. *prostredníctvom platobnej karty,...“*

Podľa ustanovenia § 1 písm. b) Vyhlášky ZBP: „V rámci základného bankového produktu sa poskytujú tieto bankové služby: ...

b) **neobmedzený počet platobných operácií** v mene euro na území Slovenskej republiky vykonávaných

1. *vkladom finančných prostriedkov v hotovosti na platobný účet v mieste, kde banka alebo pobočka zahraničnej banky vykonáva svoju činnosť,*
2. *výberom finančných prostriedkov v hotovosti z platobného účtu*
 - 2a. *bez použitia medzinárodnej debetnej platobnej karty v mieste, kde banka alebo pobočka zahraničnej banky vykonáva svoju činnosť,*
 - 2b. *medzinárodnou debetnou platobnou kartou prostredníctvom bankomatov príslušnej banky alebo pobočky zahraničnej banky,*
3. **bezhotovostným prevodom finančných prostriedkov z platobného účtu alebo na platobný účet, úhradou vrátane trvalého príkazu na úhradu alebo inkasom vrátane trvalého príkazu na inkaso**
 - 3a. *v mieste, kde banka alebo pobočka zahraničnej banky vykonáva svoju činnosť,*
 - 3b. **prostredníctvom technických zariadení umožňujúcich vzdialený prístup k platobnému účtu,**
4. *bezhotovostným prevodom finančných prostriedkov prostredníctvom medzinárodnej debetnej platobnej karty u osoby, ktorá prijíma platobné karty,...“*

Z predmetných ustanovení ZoB a ustanovenia § 1 písm. b) Vyhlášky ZBP vyplýva jednoznačná povinnosť banky a pobočky zahraničnej banky, účastníka konania, zabezpečiť možnosť spotrebiteľa využívať funkciu bezhotovostného prevodu finančných prostriedkov z platobného účtu alebo na platobný účet úhradou, vrátane trvalého príkazu na úhradu alebo inkasom vrátane trvalého príkazu na inkaso, a to prostredníctvom technických zariadení umožňujúcich vzdialený prístup k platobnému účtu. Vzdialeným prístupom k účtu možno rozumieť nielen prístup k platobnému účtu prostredníctvom platobnej karty, ale aj prostredníctvom internetu, tzv. internetbanking.

Prepis relevantnej časti Zvukového záznamu NR-A vyhotoveného členom dohliadacieho tímu a skutkového stavu pri výkone dohľadu na mieste pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania nachádzajúcej sa na ulici Akademická 1, 949 01 Nitra:

(Zvukový záznam NR-A; čas: 05:59)

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh a taký nejaký čo sa vkuse v telke hovorí, že zadarmo účet či čo vy, čo by malo byť....“

Zamestnanec účastníka konania: „Nooo v podstate ten by sa dal, len tam nie je internetbanking, nie je tam, je tam jedna platobná karta k tomu účtu...“

Člen dohliadacieho tímu: „No too by nevadilo“

Zamestnanec účastníka konania: „...A v podstateee vám tam, počkajte (zamestnankyňa pobočky zjavne vyhľadáva informácie), eee vy aj máte niekde inde nejaký účet vedený?“

Člen dohliadacieho tímu: „*Nemám iba manžel má a chcem mať svoj.*“

(čas: 07:25)

Zamestnanec účastníka konania: „*No je tam platobná karta, obraty sú tam, eee neobmedzený počet u obchodníka, a v podstate tam je všetko, nič viacej tam nie je.*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Čiže bez internetbankingu...*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Áno.*“

Zo Zvukového záznamu NR-A, ako aj z vyššie uvedeného prepisu rozhovoru medzi členom dohliadacieho tímu a zamestnancom účastníka konania je zrejmé, že zamestnanec účastníka konania poskytol spotrebiteľovi, členovi dohliadacieho tímu, nesprávnu, a teda nepravdivú informáciu o nemožnosti využívať službu internetbanking v rámci základného bankového produktu, nakoľko jeho súčasťou je len platobná karta a služba neobmedzený počet platobných operácií. Orgán dohľadu však poukazuje na skutočnosť, že rozsah služieb poskytovaných základným bankovým produktom nie je obmedzený len na výkon platobných operácií prostredníctvom platobnej karty, ale spotrebiteľ môže vykonávať platobné operácie aj na miestach, kde banka alebo pobočka zahraničnej banky vykonáva svoju činnosť a takisto prostredníctvom technických zariadení umožňujúcich vzdialený prístup k platobnému účtu. Vyjadrenie zamestnanca účastníka konania o tom, že rozsah služieb v rámci základného bankového produktu je obmedzený výlučne na platobné operácie vykonávané prostredníctvom platobnej karty, je nepravdivé.

Vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti má orgán dohľadu za preukázané, že zamestnanec účastníka konania poskytol spotrebiteľovi nepravdivú informáciu o hlavných znakoch produktu, jeho zložení a možnostiach jeho ďalšieho využitia, a to o absencii možnosti využívania služby „internetbanking“ pri poskytovaní základného bankového produktu, teda uskutočňovania platobných operácií prostredníctvom technických zariadení umožňujúcich vzdialený prístup k platobnému účtu, čo je v rozpore s ustanovením § 27c ods. 9 písm. c) ZoB v spojení s ustanovením § 5 písm. s) druhého bodu ZoB a ustanovením § 1 písm. b) bod 3b Vyhlášky ZBP.

Predmetné porušenie je zaznamenané ako nedostatok č. 7 v Protokole a následne bolo sankcionované orgánom dohľadu Rozkazom o uložení sankcie zo dňa 22. marca 2017, č. záz. : 100-000-030-500, časť I. písm. a) výroku rozkazu, proti ktorému účastník konania podal Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie z 22. marca 2017 č. spisu NBS1-000-009-116 č. záznamu 100-000-030-500 zo dňa 11. apríla 2017.

Účastník konania vo svojom Odpore NR-A neuvádza nové skutočnosti týkajúce sa konkrétneho porušenia. K jednotlivým všeobecným argumentom účastníka konania v Odpore NR-A smerujúcich k nesprávnemu posúdeniu porušenia ZOS sa orgán dohľadu vyjadruje v ostatných častiach odôvodnenia tohto rozhodnutia.

Vzhľadom na skutočnosť, že nepravdivá informácia, o obmedzení služieb poskytovaných v rámci základného bankového produktu, a síce o absencii možnosti využitia „internetbankingu“, teda uskutočňovania platobných operácií prostredníctvom technických zariadení umožňujúcich vzdialený prístup k platobnému účtu, poskytnutá spotrebiteľovi, mohla zapríčiniť, že by spotrebiteľ nepodal žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu a následne by neuzatvoril zmluvu o poskytovaní základného bankového produktu, čím takéto konanie účastníka konania bolo spôsobilé podstatným spôsobom ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, a teda obchodná

praktika účastníka konania naplnila skutkovú podstatu nekalej obchodnej praktiky v zmysle ustanovenia § 8 ods. 1 písm. b) ZOS. Účastník konania sa v danom jednotlivom prípade dopustil porušenia spôsobom uvedeným v bode I.1. písm. a) výroku tohto rozhodnutia.

3.1.2. K časti I.1. písm. b) výroku tohto rozhodnutia

Podľa ustanovenia § 27c ods. 1 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*

- 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.“*

V zmysle 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. 1 písm. d) ZoB stanovuje povinnosť banky a pobočky zahraničnej banky poskytnúť spotrebiteľovi základný bankový produkt za predpokladu, že ku dňu podania žiadosti o poskytnutie základného bankového produktu nie je čistý mesačný príjem spotrebiteľa vyšší ako 400,- Eur. Ustanovenie § 27c ods. 6 ZoB určuje maximálnu výšku súčtu súm platobných operácií pripísaných na platobný účet spotrebiteľa v kalendárnom roku pri poskytovaní základného bankového produktu na sumu 5.600,- Eur. V prípade, ak by súčet súm platobných operácií v kalendárnom roku presiahol sumu 5.600,- Eur, banka a pobočka zahraničnej banky sú oprávnené poskytovanie základného bankového produktu zrušiť, ak sa so spotrebiteľom nedohodnú inak.

Z uvedeného znenia ustanovenia § 27c ods. 6 ZoB je zrejmé, že preto, aby nedošlo k zrušeniu poskytovania základného bankového produktu, suma platobných operácií pripísaných na platobný účet spotrebiteľa za kalendárny rok nesmie presiahnuť výšku 5.600,- Eur. To znamená, že suma platobných operácií, ktoré sa pripíšu spotrebiteľovi na platobný účet, nie je obmedzená mesačne na sumu rovnajúcu sa maximálne 400,- Eur. ZoB teda povoľuje spotrebiteľovi za účelom zachovania si tohto typu účtu mať mesačné kreditné transakcie v prospech tohto účtu

aj v sume vyššej ako 400,- Eur, pričom sa zohľadňuje len výška ročnej (nie mesačnej) sumy pripísaných platobných operácií, a to suma 5.600,- Eur.

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.“

Podľa ustanovenia § 2 Vyhlášky ZBP: „Výška poplatku za základný bankový produkt je 0 eur mesačne.“

Ustanovenia § 27c ods. 1 a 10 ZoB stanovujú povinnosť banky a pobočky zahraničnej banky poskytnúť spotrebiteľovi bankové služby v rozsahu základného bankového produktu spôsobom bližšie špecifikovaným vo Vyhláške ZBP, a to, v zmysle ustanovenia § 2 Vyhlášky ZBP, s poplatkom vo výške 0,- Eur mesačne.

Z uvedeného znenia ustanovení ZoB a Vyhlášky ZBP je zrejmé, že v prípade prekročenia maximálnej výšky súčtu súm platobných operácií pripísaných na platobný účet spotrebiteľa v priebehu kalendárneho roka je banka alebo pobočka zahraničnej banky oprávnená v súlade s ustanovením § 27c ods. 6 ZoB poskytovanie základného bankového produktu len zrušiť, ak sa nedohodne so spotrebiteľom inak, a nie bez ďalšieho spoplatniť, vypovedať alebo uložiť pokutu, či zmeniť na štandardný komerčný produkt.

3.1.2.1. K časti I.1. písm. b) bod ba) výroku tohto rozhodnutia

Prepis relevantnej časti Zvukového záznamu NR-A vyhotoveného členom dohliadacieho tímu a skutkového stavu pri výkone dohľadu na mieste pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania nachádzajúcej sa na ulici Akademická 1, 949 01 Nitra:

(Zvukový záznam NR-A; čas: 07:48)

Zamestnanec účastníka konania: „...aa nemôže tam presiahnuť eee príjem mesačne čiže...“

Člen dohliadacieho tímu: „To je koľ, koľko?“

Zamestnanec účastníka konania: „...Štyristo eur ale nemôže to teda ani tak byť, že vám to príde a niekto by vám tam poslal nejaké peniažky...“

Člen dohliadacieho tímu: „Čiže mesačne maximálne štyristo? Či, či ako?“

Zamestnanec účastníka konania: „...Áno a ono sa potom v globále ráta aj na ročný poplatok a toto keď vám presiahne tak sa vám spoplatní ten účet...“

Následne:

(Zvukový záznam NR-A; čas: 09:03)

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh. No dobre a eee čiže ročne by to koľko muse, nemohlo presiahnuť? Keď mesačne štyristo a to sa asi každý mesiac potom sleduje tých štyristo či...“

Zamestnanec účastníka konania: „Áno.“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno. Tak to materská by mi ne“

Zamestnanec účastníka konania: (začiatok vety nie je rozumieť) „to je keď vy by ste potrebovali od niekoho poslať peniaze...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...alebo že niekto by vám poslal peniaze to nemôže už potom presiahnuť, tam je to už potom problém.“

Zo Zvukového záznamu NR-A, ako aj z vyššie uvedeného prepisu rozhovoru medzi členom dohliadacieho tímu a zamestnancom účastníka konania je zrejmé, že zamestnanec účastníka konania poskytol spotrebiteľovi, členovi dohliadacieho tímu, nesprávnu, a teda nepravdivú informáciu o maximálnej výške súčtu súm platobných operácií pripísaných na platobný účet spotrebiteľa pri využívaní základného bankového produktu, a to vo výške 400,- Eur mesačne a informáciu o automatickom spoplatnení tohto platobného účtu v prípade jej prekročenia. Pri opätovnom dotazovaní sa člena dohliadacieho tímu, bolo zamestnancom účastníka konania uvedené, že mesačne sa bude sledovať limit 400,- Eur poukazovaný na platobný účet spotrebiteľa. Táto nepravdivá informácia je tak spôsobilá negatívnym spôsobom zásadne ovplyvniť rozhodovanie spotrebiteľa o obchodnej transakcii.

Predmetné porušenie je zaznamenané ako nedostatok č. 5 v Protokole a následne bolo sankcionované orgánom dohľadu Rozkazom o uložení sankcie zo dňa 22. marca 2017, č. záz.: 100-000-030-500, časť I. písm. a) výroku rozkazu, proti ktorému účastník konania podal Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie z 22. marca 2017 č. spisu NBS1-000-009-116 č. záznamu 100-000-030-500 zo dňa 11. apríla 2017.

Účastník konania vo svojom Odpore NR-A neuvádza nové skutočnosti týkajúce sa konkrétneho porušenia. K jednotlivým všeobecným argumentom účastníka konania v Odpore NR-A smerujúcich k nesprávnemu posúdeniu porušenia ZOS sa orgán dohľadu vyjadruje v ostatných častiach odôvodnenia tohto rozhodnutia.

Vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti má orgán dohľadu za preukázané, že zamestnanec účastníka konania poskytol spotrebiteľovi nepravdivú informáciu o hlavných znakoch produktu a možnostiach jeho ďalšieho využitia, a to o maximálnej výške súčtu súm platobných operácií pripísaných na platobný účet spotrebiteľa v kalendárnom roku (resp. mesačne) a zároveň o následkoch prekročenia limitu súčtu súm platobných operácií pripísaných na platobný účet spotrebiteľa v kalendárnom roku pri využívaní základného bankového produktu v rozpore s ustanovením § 27c ods. 6 ZoB, pričom orgán dohľadu poukazuje na to, že v prípade spotrebiteľov, na ktorých je zameraný tento produkt (viď vyššie v odôvodnení tohto rozhodnutia), môže zohrávať významnú úlohu korektná informácia o výške kreditných operácií na účte a následkoch prekročenia limitov. Predmetná obchodná praktika účastníka konania mohla zapríčiniť, že by sa spotrebiteľ rozhodol nepodať účastníkovi konania žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu a následne by neuzatvoril zmluvu o poskytovaní základného bankového produktu, nakoľko by sa mylne domnieval, že nesplní podmienku „mesačného limitu“ pre poskytovanie základného bankového produktu, čím bola spôsobilá podstatným spôsobom ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, a preto naplnila skutkovú podstatu nekalej obchodnej praktiky v zmysle ustanovenia § 8 ods. 1 písm. b) ZOS. Účastník konania sa v danom jednotlivom prípade dopustil porušenia spôsobom uvedeným v bode I.1. písm. b) bod ba) výroku tohto rozhodnutia.

3.1.2.2. K časti I.1. písm. b) bod bb) výroku tohto rozhodnutia

Prepis relevantnej časti Zvukového záznamu TV vyhotoveného členom dohliadacieho tímu a skutkového stavu pri výkone dohľadu na mieste pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania nachádzajúcej sa na ulici M. R. Štefánika 32, 075 01 Trebišov:

(Zvukový záznam TV; čas: 05:07)

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh. A neviem kamarátka spomínala že má účet ale neplatí zaňho nič a tak isto je nezamestnaná a neštuduje takže neviem je aj také niečo možné?“

Zamestnanec účastníka konania: „Eeeeh kedy si to zriadovala?“

Člen dohliadacieho tímu: „Eeeeh to neviem kedy len minule sme sa tak to bolo dávnejšie a hovorila že ona neplatí nič tak ja neviem.“

Zamestnanec účastníka konania: „U nás vo VÚB banke?“

Člen dohliadacieho tímu: „Myslím že áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „Eeee dalo by sa ešte teraz v podstate zákon zriadil taký účet volá sa to základný bankový produkt.“

Člen dohliadacieho tímu: „Aha.“

Zamestnanec účastníka konania: „S tým že tam poplatok nie je, je tam tiež platobná karta ono je troška obmedzený ten účet hej? Čiže nie je vo všetkých funkciách ako riadny účet.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Eeeeh neplatí sa zaňho žiadny poplatok akurát tam je podmienka eeh nesmiete mať nikde inde zriadený účet...“

Člen dohliadacieho tímu: „Aha.“

Zamestnanec účastníka konania: „...eeeh ďalej eeh keby ste sa zamestnali tak na ten účet nesmie chodiť viac ako štyristo euro potom...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...ako môže dať výpoveď...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...eeeh čiže je to také troška obmedzené.“

Zo Zvukového záznamu TV, ako aj z vyššie uvedeného prepisu rozhovoru medzi členom dohliadacieho tímu a zamestnancom účastníka konania je zrejmé, že zamestnanec účastníka konania poskytol spotrebiteľovi, členovi dohliadacieho tímu, nesprávnu, a teda nepravdivú informáciu o maximálnej výške súčtu súm platobných operácií pripísaných na platobný účet spotrebiteľa pri využívaní základného bankového produktu, a to vo výške 400,- Eur mesačne a informáciu o možnosti výpovede z tohto platobného účtu účastníkom konania v prípade jej prekročenia. Táto nepravdivá informácia je tak spôsobilá negatívnym spôsobom zásadne ovplyvniť rozhodovanie spotrebiteľa o obchodnej transakcii.

Predmetné porušenie je zaznamenané ako nedostatok č. 21 v Protokole a následne bolo sankcionované orgánom dohľadu Rozkazom o uložení sankcie zo dňa 22. marca 2017 č. záz. 100-000-030-503, časť I. písm. a) výroku rozkazu, proti ktorému účastník konania podal Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie z 22. marca 2017 č. spisu NBS1-000-009-119 č. záznamu 100-000-030-503 zo dňa 11. apríla 2017.

Účastník konania vo svojom Odpore TV neuvádza nové skutočnosti týkajúce sa konkrétneho porušenia. K jednotlivým všeobecným argumentom účastníka konania v Odpore TV smerujúcich k nesprávnemu posúdeniu porušenia ZOS sa orgán dohľadu vyjadruje v ostatných častiach odôvodnenia tohto rozhodnutia.

Vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti má orgán dohľadu za preukázané, že zamestnanec účastníka konania poskytol spotrebiteľovi nepravdivú informáciu o hlavných znakoch produktu a možnostiach jeho ďalšieho využitia, a to o maximálnej výške súčtu súm platobných operácií pripísaných na platobný účet spotrebiteľa v kalendárnom roku (resp. mesačne) a zároveň o následkoch prekročenia limitu súčtu súm platobných operácií pripísaných na platobný účet spotrebiteľa v kalendárnom roku pri využívaní základného bankového produktu v rozpore s ustanovením § 27c ods. 6 ZoB, pričom orgán dohľadu poukazuje na to, že v prípade spotrebiteľov, na ktorých je zameraný tento produkt (viď vyššie v odôvodnení tohto rozhodnutia), môže zohrávať významnú úlohu korektná informácia o výške kreditných operácií na účte a následkoch prekročenia limitov. Predmetná obchodná praktika účastníka konania mohla zapríčiniť, že by sa spotrebiteľ rozhodol nepodať účastníkovi konania žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu a následne by neuzatvoril zmluvu o poskytovaní základného bankového produktu, nakoľko by sa mylne domnieval, že nesplní podmienku „mesačného limitu“ pre poskytovanie základného bankového produktu, čím bola spôsobilá podstatným spôsobom ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, a preto naplnila skutkovú podstatu nekalej obchodnej praktiky v zmysle ustanovenia § 8 ods. 1 písm. b) ZOS. Účastník konania sa v danom jednotlivom prípade dopustil porušenia spôsobom uvedeným v bode I.1. písm. b) bod bb) výroku tohto rozhodnutia.

3.1.2.3. K časti I.1. písm. b) bod bc) výroku tohto rozhodnutia

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 Námestí Slobody 3, 071 01 Michalovce:

(Zvukový záznam MI; čas: 09:45)

Člen dohliadacieho tímu: „Alebo prípadne, že by ste mi dačo poradili, že buď nový účet dajaký vytvoríť, som počula, že tu jee účet zdarma nejaký teraz.“

Zamestnanec účastníka konania: „Eeeh tak hej za istých okolností sú tu legislatívne účty zdarma, ale Vy by ste relatívne ani nemusela mať nový účet, ak by splňal tento pôvodný, ale až po devätnástom eeeh septembri, či septembri, čo teraz máme, marec. Po devätnástom marci. Sú také legislatívne, ale to sú účty kk účet môžete mať vedený zdarma, na ktorý by neprichádzal vlastne mesačne príjem vyšší než štyristo eur.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Čiže tam by ste splňala? Bolo by to do tej výšky štyristo?“

Člen dohliadacieho tímu: „Eeeh, viete čo, budem splňať áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „No, ale potom ani v priebehu vlastne roka by tam nemal prísť vyšší príjem, lebo keď si dáte aj niečo poslať...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...a bude tam suma vyššia ako štyristo tak okamžite vlastne nabehne účet na spolplatňovanie hej?“

A následne:

(Zvukový záznam MI; čas: 11:20)

Člen dohliadacieho tímu: „A bolo by to zdarma úplne ako to vedenie.“

Zamestnanec účastníka konania: „Bolo by to zdarma ak by ste neporušila vlastne nejakú túúú...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...požiadavku aby tam vlastne neprišiel kredit vyšší ako štyristo eur.“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „Keby prišiel vyšší kredit tak okamžite vlastne účet ide už na to spoplatňovanie znovu.“

Člen dohliadacieho tímu: „To je super teším sa áno aj.“

Zamestnanec účastníka konania: „No a pozrieme koľko platíte teraz. Či už potom keby Vám chcel niekto posielat' nejaké peniažky tak už poviete, že do tých štyristo eur iba hej?“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno áno áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „No, ale tu ste už teraz mala kredit 7.3. štyristodeväťdesiatosem.“

Člen dohliadacieho tímu: „Ale to sa poníži lebo teraz sa mi poníži plat.“

Zamestnanec účastníka konania: „Aha.“

Zo Zvukového záznamu MI, ako aj z vyššie uvedeného prepisu rozhovoru medzi členom dohliadacieho tímu a zamestnancom účastníka konania je zrejmé, že zamestnanec účastníka konania poskytol spotrebiteľovi, členovi dohliadacieho tímu, nesprávnu, a teda nepravdivú informáciu o maximálnej výške súčtu súm platobných operácií pripísaných na platobný účet spotrebiteľa pri využívaní základného bankového produktu, a to vo výške 400,- Eur mesačne a informáciu o automatickom spoplatnení tohto platobného účtu v prípade jej prekročenia. Táto nepravdivá informácia je tak spôsobilá negatívnym spôsobom zásadne ovplyvniť rozhodovanie spotrebiteľa o obchodnej transakcii.

Predmetné porušenie je zaznamenané ako nedostatok č. 25 v Protokole a následne bolo sankcionované orgánom dohľadu Rozkazom o uložení sankcie zo dňa 22. marca 2017 č. záz. 100-000-030-504 časť I. písm. a) výroku rozkazu, proti ktorému účastník konania podal Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie z 22. marca 2017 č. spisu NBS1-000-009-120 č. záznamu 100-000-030-504 zo dňa 11. apríla 2017.

Účastník konania vo svojom Odpore MI neuvádza nové skutočnosti týkajúce sa konkrétneho porušenia. K jednotlivým všeobecným argumentom účastníka konania v Odpore MI smerujúcich k nesprávnemu posúdeniu porušenia ZOS sa orgán dohľadu vyjadruje v ostatných častiach odôvodnenia tohto rozhodnutia.

Vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti má orgán dohľadu za preukázané, že zamestnanec účastníka konania poskytol spotrebiteľovi nepravdivú informáciu o hlavných znakoch produktu a možnostiach jeho ďalšieho využitia, a to o maximálnej výške súčtu súm platobných operácií pripísaných na platobný účet spotrebiteľa v kalendárnom roku (resp. mesačne) a zároveň o následkoch prekročenia limitu súčtu súm platobných operácií pripísaných na platobný účet spotrebiteľa v kalendárnom roku pri využívaní základného bankového produktu v rozpore s ustanovením § 27c ods. 6 ZoB, pričom orgán dohľadu poukazuje na to, že v prípade spotrebiteľov, na ktorých je zameraný tento produkt (viď vyššie v odôvodnení tohto rozhodnutia), môže zohrávať významnú úlohu korektná informácia o výške kreditných operácií na účte a následkoch prekročenia limitov. Predmetná obchodná praktika účastníka konania mohla zapríčiniť, že by sa spotrebiteľ rozhodol nepodať účastníkovi konania žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu a následne by neuzatvoril zmluvu o poskytovaní základného bankového produktu, nakoľko by sa mylne domnieval, že nesplní podmienku

„mesačného limitu“ pre poskytovanie základného bankového produktu, čím bola spôsobilá podstatným spôsobom ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, a preto naplnila skutkovú podstatu nekalej obchodnej praktiky v zmysle ustanovenia § 8 ods. 1 písm. b) ZOS. Účastník konania sa v danom jednotlivom prípade dopustil porušenia spôsobom uvedeným v bode I.1. písm. b) bod bc) výroku tohto rozhodnutia.

3.1.2.4. K časti I.1. písm. b) bod bd) výroku tohto rozhodnutia

Prepis relevantnej časti Zvukového záznamu HE vyhotoveného členom dohliadacieho tímu a skutkového stavu pri výkone dohľadu na mieste pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania nachádzajúcej sa na Námestí Slobody 26/10, 066 01 Humenné:

(Zvukový záznam HE; čas: 04:33)

Člen dohliadacieho tímu: „*Ja momentálne pracujem na dohodu čiže to je len tak príjem mám okolo tristopäťdesiat tristo sedemdesiat eur...*“

Zamestnanec účastníka konania: „*Mhhh.*“

Člen dohliadacieho tímu: „*...no čiže počula som v médiách že tým pádom keď tak menej že by ten bol poplatok nula lebo ten účet zo zákona či ako to rozprávajú...*“

zamestnanec účastníka konania : „*Tak eeh vyšiel zákon v ktorom vlastne klienti eehmmm hm v ktorom vlastne píšú klienti ktorí majú príjem do štyristo eur mesačne...*“

Člen dohliadacieho tímu: „*...mhhh.*“

Zamestnanec účastníka konania: „*...tak môžu mať účet vedený bez poplatku lenže sú tam nejaké také rôzne medzery s tým že keby vám jeden mesiac vyšla veľmi neobvyklá tak Vy asi neviete či Vám niekedy príde nad štyristo, keby štyristo jedna...*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Mhhh.*“

Zamestnanec účastníka konania: „*...tak je to porušenie zmluvných podmienok zrušia Vám účet a ešte za nejakú pokutu.*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Mhhh.*“

Zo Zvukového záznamu HE, ako aj z vyššie uvedeného prepisu rozhovoru medzi členom dohliadacieho tímu a zamestnancom účastníka konania je zrejmé, že zamestnanec účastníka konania poskytol spotrebiteľovi, členovi dohliadacieho tímu, nesprávnu, a teda nepravdivú informáciu o maximálnej výške súčtu súm platobných operácií pripísaných na platobný účet spotrebiteľa pri využívaní základného bankového produktu, a to vo výške 400,- Eur mesačne a informáciu o automatickom porušení zmluvných podmienok a zrušení platobného účtu, spolu s uložením pokuty. Zamestnanec účastníka konania nepravdivosť tejto informácie zvýraznil tiež tým, že následok, teda zrušenie základného bankového produktu a uloženie pokuty, naviazal na podmienky, ktoré sú rozporné s ustanovením § 27c ods. 6 ZoB, keď uviedol, že uvedené následky nastanú v prípade, ak bude jeden mesiac na účet pripísaná už suma 401,- Eur. Prekročenie kreditných limitov pri základnom bankovom produkte ZoB nespája s povinnosťou spotrebiteľa uhrádzať akúkoľvek sankciu. Táto nepravdivá informácia je tak spôsobilá negatívnym spôsobom zásadne ovplyvniť rozhodovanie spotrebiteľa o obchodnej transakcii.

Predmetné porušenie je zaznamenané ako nedostatok č. 17 v Protokole a následne bolo sankcionované orgánom dohľadu Rozkazom o uložení sankcie zo dňa 22. marca 2017 č. záz.: 100-000-030-505 časť I. písm. a) výroku rozkazu, proti ktorému účastník konania podal Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie z 22. marca 2017 č. spisu NBS1-

000-009-121 č. záznamu 100-000-030-505 zo dňa 11. apríla 2017.

Účastník konania vo svojom Odpore HE neuvádza nové skutočnosti týkajúce sa konkrétneho porušenia. K jednotlivým všeobecným argumentom účastníka konania v Odpore HE smerujúcich k nesprávnemu posúdeniu porušenia ZOS sa orgán dohľadu vyjadruje v ostatných častiach odôvodnenia tohto rozhodnutia.

Vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti má orgán dohľadu za preukázané, že zamestnanec účastníka konania poskytol spotrebiteľovi nepravdivú informáciu o hlavných znakoch produktu a možnostiach jeho ďalšieho využitia, a to o maximálnej výške súčtu súm platobných operácií pripísaných na platobný účet spotrebiteľa v kalendárnom roku (resp. mesačne) a zároveň o následkoch prekročenia limitu súčtu súm platobných operácií pripísaných na platobný účet spotrebiteľa v kalendárnom roku pri využívaní základného bankového produktu v rozpore s ustanovením § 27c ods. 6 ZoB, pričom orgán dohľadu poukazuje na to, že v prípade spotrebiteľov, na ktorých je zameraný tento produkt (viď vyššie v odôvodnení tohto rozhodnutia), môže zohrávať významnú úlohu korektná informácia o výške kreditných operácií na účte a následkoch prekročenia limitov. Predmetná obchodná praktika účastníka konania mohla zapríčiniť, že by sa spotrebiteľ rozhodol nepodať účastníkovi konania žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu a následne by neuzatvoril zmluvu o poskytovaní základného bankového produktu, nakoľko by sa mylne domnieval, že nesplní podmienku „*mesačného limitu*“ pre poskytovanie základného bankového produktu, čím bola spôsobilá podstatným spôsobom ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, a preto naplnila skutkovú podstatu nekalej obchodnej praktiky v zmysle ustanovenia § 8 ods. 1 písm. b) ZOS. Účastník konania sa v danom jednotlivom prípade dopustil porušenia spôsobom uvedeným v bode I.1. písm. b) bod bd) výroku tohto rozhodnutia.

3.1.3. K časti I.1. písm. c) výroku tohto rozhodnutia

Podľa ustanovenia § 27c ods. 1 písm. c) 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 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,...*“

Podľa § 27c ods. 4 ZoB: „*Spotrebiteľ si v období, počas ktorého mu banka alebo pobočka zahraničnej banky poskytuje základný bankový produkt, nesmie zriadiť žiaden ďalší platobný účet okrem vkladového účtu, peňažného vkladu potvrdeného vkladnou knižkou v banke a pobočke zahraničnej banky alebo okrem prijímania vkladov formou sporiaceho programu, a to sporením platobnou kartou alebo sporením jednorazovým alebo pravidelným prevodom finančných prostriedkov.*“

Len pre úplnosť orgán dohľadu uvádza, že novelou ZoB uskutočnenou zákonom č. 264/2017 Z. z. ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony s účinnosťou od 01. januára 2018 došlo k doplneniu taxatívneho výpočtu produktov, ktoré môže spotrebiteľ mať zriadené popri základnom bankovom

produkte v ustanovení § 27c ods. 1 písm. c) ZoB o osobitný účet dlžníka podľa § 27f ZoB, čo ale nemá vplyv na toto rozhodnutie.

V zmysle ustanovenia § 27c ods. 1 písm. c) a ods. 4 ZoB vyplýva, že v čase podania žiadosti o zriadenie základného bankového produktu alebo počas jeho poskytovania je možné zriadiť:

- vkladový účet,
- peňažný vklad potvrdený vkladnou knižkou v banke a pobočke zahraničnej banky alebo
- prijímanie vkladov formou sporiaceho programu, a to sporením platobnou kartou alebo sporením jednorazovým alebo pravidelným prevodom finančných prostriedkov a
- osobitný účet dlžníka.

Prepis relevantnej časti Zvukového záznamu ZV vyhotoveného členom dohliadacieho tímu a skutkového stavu pri výkone dohľadu na mieste pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania nachádzajúcej sa na Námestí SNP 12, 960 01 Zvolen:

(Zvukový záznam ZV; čas: 08:20)

Zamestnanec účastníka konania: „...tento základný bankový produkt je vlastne eeh účet zo zákona...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh“

Zamestnanec účastníka konania: „...ktorý teda musia poskytovať banky a eeh dobre. A čo sa týka tohto základného produktu...“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno?“

Zamestnanec účastníka konania: „...tam sú nejaké eeh podmienky.“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „Nesmiete mať vedený účet nikde inde...“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „...nesmiete mať eeh žiadne vkladové produkty nikde inde, čiže vkladná knižka, termínovaný účet...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...eeh nič...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhh.“

Zo Zvukového záznamu ZV, ako aj z vyššie uvedeného prepisu rozhovoru medzi členom dohliadacieho tímu a zamestnancom účastníka konania je zrejmé, že zamestnanec účastníka konania poskytol spotrebiteľovi, členovi dohliadacieho tímu, nesprávnu, a teda nepravdivú informáciu o nemožnosti zriadiť si k základnému bankovému produktu žiadne vkladové produkty v rozpore s ustanovením § 27c ods. 1 ZoB a § 27c ods. 4 ZoB. Nesprávnosť podanej informácie bola zároveň zdôraznená aj tým, že zamestnanec účastníka konania poskytol uvedenú nesprávnu informáciu spotrebiteľovi aj písomne, keď dal členovi dohliadacieho tímu k dispozícii vytlačený materiál obsahujúci neaktuálne údaje o základnom bankovom produkte poskytovanom podľa predchádzajúcej právnej úpravy. Táto nepravdivá informácia je tak spôsobilá negatívnym spôsobom zásadne ovplyvniť rozhodovanie spotrebiteľa o obchodnej transakcii.

Predmetné porušenie je zaznamenané ako nedostatok č. 11 v Protokole a následne bolo sankcionované orgánom dohľadu Rozkazom o uložení sankcie zo dňa 22. marca 2017 č. záz. 100-000-030-502, časť I. písm. b) výroku rozkazu, proti ktorému účastník

konania podal Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie z 22. marca 2017 č. spisu NBS1-000-009-118 č. záznamu 100-000-030-502 zo dňa 11. apríla 2017.

Účastník konania vo svojom Odpore ZV neuvádza nové skutočnosti týkajúce sa konkrétneho porušenia. K jednotlivým všeobecným argumentom účastníka konania v Odpore ZV smerujúcich k nesprávnemu posúdeniu porušenia ZOS sa orgán dohľadu vyjadruje v ostatných častiach odôvodnenia tohto rozhodnutia.

Vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti má orgán dohľadu za preukázané, že zamestnanec účastníka konania poskytol spotrebiteľovi nepravdivú informáciu o hlavných znakoch produktu, jeho dostupnosti a možnostiach jeho ďalšieho využitia, a to o nemožnosti zriadenia si vkladových produktov (vkladnej knižky) popri poskytovaní základného bankového produktu v rozpore s ustanovením § 27c ods. 1 písm. c) a § 27c ods. 4 ZoB. Predmetná obchodná praktika účastníka konania mohla zapríčiniť, že by sa spotrebiteľ rozhodol nepodať účastníkovi konania žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu a následne by neuzatvoril zmluvu o poskytovaní základného bankového produktu, nakoľko by sa mylne domnieval, že nesplní podmienku neexistencie zriadeného vkladového produktu pre poskytovanie základného bankového produktu, čím bola spôsobilá podstatným spôsobom ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, a preto naplnila skutkovú podstatu nekalej obchodnej praktiky v zmysle ustanovenia § 8 ods. 1 písm. b) ZOS. Účastník konania sa v danom jednotlivom prípade dopustil porušenia spôsobom uvedeným v bode I.1. písm. c) výroku tohto rozhodnutia.

3.2. Použitie nekalej obchodnej praktiky 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 dvomi jednotlivými skutkami, pričom ku kvalifikácii orgán dohľadu uvádza nasledovné.

3.2.1. K časti I.2. písm. a) výroku tohto rozhodnutia

V zmysle 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.*“

Podľa ustanovenia § 1 Vyhlášky ZBP: „*V rámci základného bankového produktu sa poskytujú tieto bankové služby:*

a) zriadenie platobného účtu, vedenie platobného účtu a zrušenie platobného účtu,

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

V súlade s ustanovením § 2 Vyhlášky ZBP: „Výška poplatku za základný bankový produkt je 0 eur mesačne.“

Ustanovenia § 27c ods. 1 ZoB a ustanovenia § 27c ods. 10 ZoB stanovujú povinnosť banky a pobočky zahraničnej banky poskytnúť spotrebiteľovi bankové služby v rozsahu základného bankového produktu spôsobom bližšie špecifikovaným v ustanovení § 1 Vyhlášky ZBP, a to, v zmysle ustanovenia § 2 Vyhlášky ZBP, s poplatkom vo výške 0,- Eur mesačne.

3.2.1.1. K časti I.2. písm. a) bod aa) výroku tohto rozhodnutia

Prepis relevantnej časti Zvukového záznamu NR-Š vyhotoveného členom dohliadacieho tímu a skutkového stavu pri výkone dohľadu na mieste pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania nachádzajúcej sa na ulici Štefánikova 61, 949 01 Nitra:

(Zvukový záznam NR-Š; čas: 06:18)

Člen dohliadacieho tímu: „A také čo sú teraz sa všade hovorí o nejakom zákonnom či niečo také, ten lacný účet či čo to je.“

Zamestnanec účastníka konania „Ten bezplatný účet? Tam máte aj tak potom spoplatňované všetky transakcie. Kdežto tu to máte neobmedzené hej?“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

A následne:

(Zvukový záznam NR-Š; čas: 08:30)

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh a ešte čo ste vraveli tam sú potom no v tom zákonnom či jak sa to jak to volajú...“

Zamestnanec účastníka konania „Mhhh.“

Člen dohliadacieho tímu: „....spoplatnené, tak to je ako spoplatnené?“

Zamestnanec účastníka konania „To máte dvadsiatimi dvoma centami všetko.“

Člen dohliadacieho tímu: „Všetko čo sa robí kde? V...“

Zamestnanec účastníka konania „Hej.“

Člen dohliadacieho tímu: „...v internetbankingu?“

Zamestnanec účastníka konania „Internetbanking tam máte osem centov, výbery cez kartu, platby cez kartu, trvalý príkaz, inkasá.“

Člen dohliadacieho tímu: „A keby platím napríklad v obchode tak...“

Zamestnanec účastníka konania „Dvadsať dva centov.“

Člen dohliadacieho tímu: „...tiež?“

Zamestnanec účastníka konania „Mhhh.“

Člen dohliadacieho tímu: „Aha. To by som neušetrila tak či tak. (smiech člena dohliadacieho tímu)“

Zamestnanec účastníka konania „No presne...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zo Zvukového záznamu NR-Š, ako aj z vyššie uvedeného prepisu rozhovoru medzi členom dohliadacieho tímu a zamestnancom účastníka konania je zrejmé, že zamestnanec účastníka konania poskytol spotrebiteľovi, členovi dohliadacieho tímu, nesprávnu, a teda nepravdivú informáciu, že všetky platobné transakcie sú spoplatňované či už sumou 0,08 Eur (internetbanking) alebo sumou 0,22 Eur (výbery cez kartu, platba kartou, trvalé príkazy, inkasá). Orgán dohľadu poukazuje na skutočnosť, že vykonávanie jednotlivých platobných operácií v rámci základného bankového produktu nie je viazané na žiaden poplatok, naopak jednotlivé služby, ktoré sú súčasťou balíka základného bankového produktu je účastník konania povinný ex lege poskytnúť bezplatne. Nepravdivosť tvrdenia účastníka konania tak spočíva v tom, že spotrebiteľ pri realizovaní jednotlivých bankových operácií, či už prostredníctvom platobnej karty alebo cez internetbanking by bol povinný za každú takto vykonanú transakciu hradiť účastníkovi konania poplatok vo výške od 0,08 Eur do 0,22 Eur. Táto nepravdivá informácia je tak spôsobilá negatívnym spôsobom zásadne ovplyvniť rozhodovanie spotrebiteľa o obchodnej transakcii. Podstatnosť predmetných informácií vo vzťahu k základnému bankovému produktu, možno podporiť aj tým, že tieto informácie sú zahrnuté aj v ustanovení § 27c ods. 17 písm. c) ZoB, ktorým zákonodarca uviedol obligatórny rozsah informácií, ktoré majú byť spotrebiteľovi poskytované v súvislosti so základným bankovým produktom.

Predmetné porušenie je zaznamenané ako nedostatok č. 10 v Protokole a následne bolo sankcionované orgánom dohľadu Rozkazom o uložení sankcie zo dňa 22. marca 2017 č. záz. 100-000-030-501, časť I. výroku rozkazu, proti ktorému účastník konania podal Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie z 22. marca 2017 č. spisu NBS1-000-009-117 č. záznamu 100-000-030-501 zo dňa 11. apríla 2017.

Účastník konania vo svojom Odpore NR-Š neuvádza nové skutočnosti týkajúce sa konkrétneho porušenia. K jednotlivým všeobecným argumentom účastníka konania v Odpore NR-Š smerujúcich k nesprávnemu posúdeniu porušenia ZOS sa orgán dohľadu vyjadruje v ostatných častiach odôvodnenia tohto rozhodnutia.

Vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti má orgán dohľadu za preukázané, že zamestnanec účastníka konania poskytol spotrebiteľovi nepravdivú informáciu o cene, resp. spôsobe výpočtu ceny základného bankového produktu, a to uvedením informácie o spoplatnení jednotlivých platobných operácií vykonávaných pri poskytovaní základného bankového produktu v sume 0,08 Eur až 0,22 Eur, čo je v príkrom rozpore

nielen s ustanovením § 27c ods. 10 ZoB v spojení s ustanoveniami §1 a §2 Vyhlášky ZBP, ale i so samotným účelom právnej úpravy základného bankového produktu. Obzvlášť v prípade relevantného priemerného spotrebiteľa z nízkopríjmovej skupiny, ktorému je základný bankový produkt prioritne určený, môže nepravdivá informácia o spoplatnení jednotlivých platobných operácií zásadným spôsobom ovplyvniť rozhodovanie spotrebiteľa. Predmetná obchodná praktika účastníka konania tak mohla zapríčiniť, že by sa spotrebiteľ rozhodol nepodať účastníkovi konania žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu a následne by neuzatvoril zmluvu o poskytovaní základného bankového produktu, nakoľko by sa mylne domnieval, že základný bankový produkt by preň v konečnom dôsledku nebol ekonomicky výhodný, čím bola spôsobilá podstatným spôsobom ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, a preto naplnila skutkovú podstatu nekalej obchodnej praktiky v zmysle ustanovenia § 8 ods. 1 písm. d) ZOS. Účastník konania sa v danom jednotlivom prípade dopustil porušenia spôsobom uvedeným v bode I.2. písm. a) bod aa) výroku tohto rozhodnutia.

3.2.1.2. K časti I.2. písm. a) bod ab) výroku tohto rozhodnutia

Prepis relevantnej časti Zvukového záznamu ZV vyhotoveného členom dohliadacieho tímu a skutkového stavu pri výkone dohľadu na mieste pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania nachádzajúcej sa na Námestí SNP 12, 960 01 Zvolen:

(Zvukový záznam ZV; čas: 06:47)

Člen dohliadacieho tímu: „Aha. Aha. A tie bezplatné účty do tristo do štyristo evro príjmu?“

Zamestnanec účastníka konania: „Do štyristo euro áno len to je eee tiež v podstate iba účet tam sa za všetko ostané už platí.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Čížeee...“

Člen dohliadacieho tímu: „Eeeh také tiež ako dáva poskytujete aj tieto hej?“

Zamestnanec účastníka konania: „...áno vieme aj také ale...“

Člen dohliadacieho tímu: „Čo k tomu treba?“

Zamestnanec účastníka konania: „ v konečnom dôsledku, je to,... eeeh vyjde to klientov viac ako keď si dáte nejaký balíkový účet hej?“

Člen dohliadacieho tímu: „Aha.“

Zamestnanec účastníka konania: „Čížeee...“

Člen dohliadacieho tímu: „Ja v podstate potrebujem len sem tam eeeh prevod...“

Zamestnanec účastníka konania: „Mhhh.“

Člen dohliadacieho tímu: „...teda poslať peniaze, eeeh výber kartou a eeeh nákup kartou.“

Zamestnanec účastníka konania: „Mhhh.“

Člen dohliadacieho tímu: „Ja iné nepoužívam, tak možnože by mi to aj vyhovovalo a tam je v tomto balíku bezplatnom sú výbery kartou spoplatnené či?“

Zamestnanec účastníka konania: „Počkajte hneď Vám vytláčim o tom dobre?“

Člen dohliadacieho tímu: „Lebo tam...“

A následne:

(Zvukový záznam ZV; čas: 09:40)

Člen dohliadacieho tímu: „Vytláčíte mi nejaké podmienky?“

Zamestnanec účastníka konania: „Mhh pravdaže.“

Člen dohliadacieho tímu: „Aby som vedela. A tam je ten výber z bankomatu ste?“

Zamestnanec účastníka konania: „Eeeh tam súúú tr tri bez poplatku, ostatné sú spoplatnené.“

Člen dohliadacieho tímu: „Tri sú bez poplatku. Mhhh“

Zamestnanec účastníka konania: „Ale takisto čo sa týka aj tých platieb kartou tiež eeeh je tam nejaký počet bez poplatku ostatné sú spoplatnené.“

Člen dohliadacieho tímu: „Koľko je bez poplatku?“

Zamestnanec účastníka konania: „Jeden ... výber... výbery z bankomatov, tri poplatky za platby, jeden poplatok za výber v hotovosti, čiže tri. Tri a tri hej?“

Člen dohliadacieho tímu: „Triii, trikrát platiť kartou...“

Zamestnanec účastníka konania: „Mhhh.“

Člen dohliadacieho tímu: „...a potom ostatné už sú s poplatkom, aha.“

Zamestnanec účastníka konania: „Mhhh. Takže ono preto vravím, že je to takto (zvýšok nie je rozumieť)“

Člen dohliadacieho tímu: „A internetbenking je k tomuto účtu? Nie? A vklady a výbery na pobočke, keď by som niekto“

Zamestnanec účastníka konania: „Vklady na pobočke eeeh sú všeobecne bez poplatku pre každého...“

Člen dohliadacieho tímu: „Pre každého?“

Zamestnanec účastníka konania: „...eee výbery na pobočke sú spoplatnené ale to tak isto aj z tohto účtu.“

Člen dohliadacieho tímu: „Aj z tohto eeeh všade zo všetkých.“

Zamestnanec účastníka konania: „Mhhh.“

Člen dohliadacieho tímu: „Hej to tak väčšinou býva. Dobre takže tri a tie prevodné teda príkazy na úhradu cez bankomat normálne hej sa dá?“

Zamestnanec účastníka konania: „No myslím, že aj pri tomto sa to dá pri tomto základnom bankovom produkte, ale nepoviem Vám určite lebooo nemáme s tým ešte skúsenosti.“

Člen dohliadacieho tímu: „Aha.“

Zamestnanec účastníka konania: „Viem, že pri normálnom účte sa to dá a pri tomto neviem či je taká možnosť.“

Člen dohliadacieho tímu: „Akože či karta nebude taká alebo?“

Zamestnanec účastníka konania: „Či nám to bankomat...“

Člen dohliadacieho tímu: „Či to?“

Zamestnanec účastníka konania: „...umožní nastavenie tohto účtu či to umožní, neviem Vám povedať.“

Člen dohliadacieho tímu: „Prevod peňazí cez bankomat...“

Zamestnanec účastníka konania: „Mhhh.“

Člen dohliadacieho tímu: „...že možno neumožní nemáte ešte skúsenosti?“

Zamestnanec účastníka konania: „No nie leboo nikde to tu nie je napísané...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...takžeee neviem Vám povedať lebo tieto účty zas až tak eeeh nezakladajú skôr si zakladajú tie balíkové účty...“

Člen dohliadacieho tímu: „Hej.“

Zamestnanec účastníka konania: „...kde už Vy máte v rámci toho poplatku niečo...“

Člen dohliadacieho tímu: „Ale to len začalo tak ešte asi ani nestihli si založiť.“

Zamestnanec účastníka konania: „No, aby ste nemuseli si za všetky tie služby doplácať. Dobre, čiže tuto máte nejaké základné informácie...“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „...o tom. Dobre?“

Člen dohliadacieho tímu: „Dobre.“

Zamestnanec účastníka konania: „*Tak si to popozerajte aaa...*“

Člen dohliadacieho tímu: „*Dobre takže toto všetko akurát ten mmm ten bezhotovostný prevod by som potom musela na pobočke pobočku ísť len aaa a, či je to spoplatnené neviete pri tomto účte teda. To by sme uvideli až potom...*“

Zamestnanec účastníka konania: „*No no to Vám neviem povedať.*“

Zo Zvukového záznamu ZV, ako aj z vyššie uvedeného prepisu rozhovoru medzi členom dohliadacieho tímu a zamestnancom účastníka konania je zrejmé, že zamestnanec účastníka konania poskytol spotrebiteľovi, členovi dohliadacieho tímu, nesprávnu, a teda nepravdivú informáciu, že prvé tri výbery z bankomatu, ako aj platby kartou sú bez poplatku, každé ďalšie takéto platobné operácie ako aj výbery z platobného účtu na pobočke účastníka konania sú spoplatnené.

Orgán dohľadu poukazuje na skutočnosť, že vykonávanie jednotlivých platobných operácií v rámci základného bankového produktu nie je viazané na žiaden poplatok, naopak jednotlivé služby, ktoré sú súčasťou balíka základného bankového produktu je účastník konania povinný ex lege poskytnúť bezplatne. Nepravdivosť tvrdenia účastníka konania tak spočíva v tom, že spotrebiteľ pri realizovaní jednotlivých bankových operácií, by za v poradí štvrté a nasledujúce realizovania výberov z bankomatu a platieb kartou, či za výbery z platobného účtu na pobočke účastníka konania, musel účastníkovi konania uhradiť poplatky vo výške uvedenej v cenníku. Podstatnosť predmetných informácií vo vzťahu k základnému bankovému produktu, možno podporiť aj tým, že tieto informácie sú zahrnuté aj v ustanovení § 27c ods. 17 písm. c) ZoB, ktorým zákonodarca uviedol obligatórny rozsah informácií, ktoré majú byť spotrebiteľovi poskytované v súvislosti so základným bankovým produktom. Nesprávnosť podanej informácie bola zároveň zdôraznená aj tým, že zamestnanec účastníka konania poskytol uvedenú nesprávnu informáciu aj písomne, keď dal členovi dohliadacieho tímu k dispozícii vytlačený materiál obsahujúci neaktuálne údaje o základnom bankovom produkte poskytovanom podľa predchádzajúcej právnej úpravy. Táto nepravdivá informácia je tak spôsobilá negatívnym spôsobom zásadne ovplyvniť rozhodovanie spotrebiteľa o obchodnej transakcii.

Predmetné porušenie je zaznamenané ako nedostatok č. 12 v Protokole a následne bolo sankcionované orgánom dohľadu Rozkazom o uložení sankcie zo dňa 22. marca 2017 č. záz. : 100-000-030-502 časť I. písm. a) výroku rozkazu, proti ktorému účastník konania podal Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie z 22. marca 2017 č. spisu NBS1-000-009-118 č. záznamu 100-000-030-502 zo dňa 11. apríla 2017.

Účastník konania vo svojom Odpore ZV neuvádza nové skutočnosti týkajúce sa konkrétneho porušenia. K jednotlivým všeobecným argumentom účastníka konania v Odpore ZV smerujúcich k nesprávnemu posúdeniu porušenia ZOS sa orgán dohľadu vyjadruje v ostatných častiach odôvodnenia tohto rozhodnutia.

Vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti má orgán dohľadu za preukázané, že zamestnanec účastníka konania poskytol spotrebiteľovi nepravdivú informáciu o cene, resp. spôsobe výpočtu ceny základného bankového produktu, a to uvedením informácie o spoplatnení platobných operácií vykonávaných pri poskytovaní základného bankového produktu nad rámec troch výberov z bankomatu a troch platieb platobnou kartou a spoplatnení výberov z platobného účtu na pobočke účastníka konania, čo je v príkrom rozpore nielen s ustanovením § 27c ods. 10 ZoB v spojení s ustanoveniami §1 a §2 Vyhlášky ZBP, ale i so samotným účelom právnej úpravy základného bankového

produktu. Obzvlášť v prípade relevantného priemerného spotrebiteľa z nízko príjmovej skupiny, ktorému je základný bankový produkt prioritne určený, môže nepravdivá informácia o spoplatnení jednotlivých platobných operácií zásadným spôsobom ovplyvniť rozhodovanie spotrebiteľa. Predmetná obchodná praktika účastníka konania tak mohla zapríčiniť, že by sa spotrebiteľ rozhodol nepodať účastníkovi konania žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu a následne by neuzatvoril zmluvu o poskytovaní základného bankového produktu, nakoľko by sa mylne domnieval, že základný bankový produkt by preň v konečnom dôsledku nebol ekonomicky výhodný, čím bola spôsobilá podstatným spôsobom ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, a preto naplnila skutkovú podstatu nekalej obchodnej praktiky v zmysle ustanovenia § 8 ods. 1 písm. d) ZOS. Účastník konania sa v danom jednotlivom prípade dopustil porušenia spôsobom uvedeným v bode I.2. písm. a) bod ab) výroku tohto rozhodnutia.

3.3. Porušenie povinnosti uloženej ZoB poskytnúť spotrebiteľovi informácie v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu k tzv. legislatívnym účtom (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.^{72d)}“

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

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

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

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

Podľa ustanovenia § 27d ods. 23 ZoB: „Banka a pobočka zahraničnej banky sú povinné bezodplatne 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)}“

Za bodkočiarkou v ustanovení § 27d ods. 23 ZoB je explicitne zakotvená povinnosť banky, účastníka konania, na žiadosť spotrebiteľa poskytnúť v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu informácie podľa ustanovenia § 27d ods. 24 ZoB.

Pre naplnenie zákonnej požiadavky uvedenej za bodkočiarkou v ustanovení § 27d ods. 23 ZoB je účastník konania (banka) povinný splniť kumulatívne nasledujúce podmienky:

- a) informácie musí banka alebo pobočka zahraničnej banky poskytnúť bezodplatne, a
- b) banka alebo pobočka zahraničnej banky musí poskytnúť informácie v listinnej podobe alebo formou trvanlivého média a
- c) banka alebo pobočka zahraničnej banky musí zabezpečiť minimálne rozsah informácií o:
 - bankových službách štandardného účtu,
 - výške poplatku,
 - dôvodoch zamietnutia žiadosti o zriadenie štandardného účtu,
 - zákaze podľa ustanovenia § 27d ods. 14 ZoB a
 - mimosúdnom riešení sporov.

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 v troch jednotlivých prípadoch a neposkytli spotrebiteľovi informácie o platobnom účte so základnými funkciami v listinnej podobe ani na trvanlivom médiu v súlade s ustanovením § 27d ods. 23 ZoB v spojení s ustanovením § 27 ods. 24 ZoB v jednom jednotlivom prípade. Účastník konania tak porušil ustanovenie § 27c ods. 16 ZoB a ustanovenie § 27 ods. 23 ZoB, tak ako je uvedené v časti II. výroku tohto rozhodnutia tromi jednotlivými porušeniami, ku ktorých kvalifikácii orgán dohľadu uvádza nasledovné.

K časti II.1. bod aa) výroku tohto rozhodnutia

Prepis relevantnej časti Zvukového záznamu TV vyhotoveného členom dohliadacieho tímu a skutkového stavu pri výkone dohľadu na mieste pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania nachádzajúcej sa na ulici M. R. Štefánika 32, 075 01 Trebišov:

(Zvukový záznam TV; čas: 06:40)

Člen dohliadacieho tímu: „Neviem a nejaké papiere k tomu aby som si to doma prešla rozmyslela čo presne chcem aaaa...“

Zamestnanec účastníka konania: „Mhhh.“

Člen dohliadacieho tímu: „...môžem niečo také?“

Zamestnanec účastníka konania: „Poprípade Vám dám k tomu start kontu **k tomu základnému bankovému produktu nemáme nijaký materiál...**“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...zatiaľ akože v podstate je to štátna záležitosť oni schválili prečo je takýto produkt...“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „...aleee k tomu start kontu by som Vám niečo pohľadala nejaký leták...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Následne

(Zvukový záznam TV; čas: 13:13)

Člen dohliadacieho tímu: „Dobre dobre tak si to doma premyslím mmm ten papier, alebo nejak čo ste vraveli.“

Zamestnanec účastníka konania: „Dám Vám aj vizitku na seba. A pôjdem Vám pozrieť toto...“

Člen dohliadacieho tímu: „Ďakujem.“

Zamestnanec účastníka konania: „...ten leták. Chvil'ôčku počkajte pohľadám niečo aktuálne.“

Zamestnanec účastníka konania: (zvukový záznam čas 15:35):pre šum nie je rozumieť

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Ale to čo by som Vám mohla nechať to sú také naše bežné účty eeh teda tých účtov je viac...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...ale u Vás by sme kludne cez to start ko konto mohli ísť a toto tu je zase taký iný typ.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „Neviem či Vám ten letáčik pomôže. Toto je to že keby napríklad ste chceli taký klasický účet...“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „...eeh ten je v podstate za šesť euro mesačne ale s tým že vieme tam dať aj zľavu päťdesiat alebo sto percent.“

Zo Zvukového záznamu TV, ako aj z jeho prepisu jednoznačne vyplýva, že člen dohliadacieho tímu sa informoval o otvorení osobného účtu u účastníka konania, ktorý bol prezentovaný ako základný bankový produkt s poplatkom vo výške 0,- Eur. Následne člen dohliadacieho tímu požiadal zamestnanca účastníka konania o poskytnutie informácií k základnému bankovému produktu v listinnej podobe za účelom ich neskoršieho preštudovania. Zamestnanec účastníka konania poskytol členovi dohliadacieho tímu informačný materiál ku komerčnému platobnému účtu účastníka konania s názvom „VÚB účet“ a „VÚB účet MAGNIFICA“, ktorý je založený v spise č. OFS-1708/2016 na čísle listu 43-44. Zamestnanec účastníka konania explicitne informoval člena dohliadacieho tímu, že nedisponuje informáciami k základnému bankovému produktu v listinnej podobe.

Predmetné porušenie je zaznamenané ako nedostatok č. 23 v Protokole a následne bolo sankcionované orgánom dohľadu Rozkazom o uložení sankcie zo dňa 22. marca 2017 č. záz. 100-000-030-503, časť I. písm. b) výroku rozhodnutia, proti ktorému účastník konania podal Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie z 22. marca 2017 č. spisu NBS1-000-009-119 č. záznamu 100-000-030-503 zo dňa 11. apríla 2017.

Účastník konania vo svojom Odpore TV neuvádza zásadne nové skutočnosti týkajúce sa konkrétneho porušenia. K jednotlivým argumentom účastníka konania v Odpore TV smerujúcich k nesprávnemu posúdeniu porušenia ZoB sa orgán dohľadu vyjadruje nižšie v odôvodnení tohto rozhodnutia.

Z vykonaného dohľadu na mieste pod utajenou identitou je zrejmé, že účastník konania neposkytol spotrebiteľovi na jeho výslovnú žiadosť informácie k základnému bankovému produktu v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu, čím porušil svoju zákonnú povinnosť uloženú ustanovením § 27c ods. 16 ZoB

poskytnúť spotrebiteľovi informácie v listinnej podobe alebo formou trvanlivého média aj napriek výslovnej žiadosti spotrebiteľa o poskytnutie týchto informácií v listinnej forme. Účastník konania sa v danom jednotlivom prípade dopustil porušenia spôsobom uvedeným v bode II.1. bod aa) výroku tohto rozhodnutia.

K časti II.1. bod ab) výroku tohto rozhodnutia

Prepis relevantnej časti Zvukového záznamu HE vyhotoveného členom dohliadacieho tímu a skutkového stavu pri výkone dohľadu na mieste pod utajenou identitou v pobočke účastníka konania nachádzajúcej sa na Námestí Slobody 26/10, 066 01 Humenné:

(Zvukový záznam HE; čas: 05:52)

Člen dohliadacieho tímu: „...keby ste mi mohli poskytnúť také nejaké základné informácie ohľadom toho že by som si preštudovala že...“

Zamestnanec účastníka konania: „Tu je akurát toto že podmienka, je tam tá podmienka že nesmie Vám prísť viac ako štyristo eur mesačne...“

Člen dohliadacieho tímu: „...mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...na účet.“

Člen dohliadacieho tímu: „Čiže na papier dačo mi neviete ku tomuto?“

Zamestnanec účastníka konania: „My nič také nemáme. To vlastne nie je náš produkt, to je zo zákona daný.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh. Mhhh. Hej.“

Zamestnanec účastníka konania: „Každá banka ho musí poskytnúť.“

Člen dohliadacieho tímu: „Hej.“

Zamestnanec účastníka konania: „Každá banka eeeh.“

Člen dohliadacieho tímu: „Len také základné informácie viete že by som si.“

Zamestnanec účastníka konania: „Tých štyristo eur to je základná informácia...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...nemôžte presiahnuť pokiaľ nepresiahnete tak ten účet môže byť pre Vás zaujímavý máte bez poplatku, je tam bez poplatku v podstate...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...v podstateeee eeeh výbery eeeh z našich bankomatov, platobná karta, platenie kartou, eeeh zadanie nejakých trvalých príkazov hej? Také štandardné nejaké veci ale keby ste sa rozhodli využívať účet na nejaké eeeh iné účely že by ste chceli niečo viac tak to už nie je možné hej?“

Člen dohliadacieho tímu: „Rozumiem. A nejaké letáky k tomu?“

Zamestnanec účastníka konania: „Nemáme nič také lebo nie je to účet našej banky...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...čiže banka k tomu žiadne letáky neposkytuje.“

Člen dohliadacieho tímu: „Dobre.“

Zamestnanec účastníka konania: „Tam nám len prišlo usmernenie vlastne z vlády, že sme povinní ten účet poskytnúť...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „...ako každá jedna banka...“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh mhhh.“

Následne

(Zvukový záznam HE; čas: 11:34)

Zamestnanec účastníka konania: „Dám Vám aj vizitku hej...“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „...keby náhodou ste sa rozhodli...“

Člen dohliadacieho tímu: „Áno.“

Zamestnanec účastníka konania: „...kludne sa zastavte o tom základnom bankovom produkte je to všetko na internete.“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh..“

Zamestnanec účastníka konania: „U nás nepustia otvoriť všetky stránky...“

Člen dohliadacieho tímu: „Dobre.“

Zamestnanec účastníka konania: „...že by som Vám to dala, normálne v Googli keď si dáte tam máte tie informácie...“

Člen dohliadacieho tímu: „Dobre ďakujem pekne.“

Zo Zvukového záznamu HE, ako aj z jeho prepisu jednoznačne vyplýva, že člen dohliadacieho tímu sa informoval o otvorení osobného účtu u účastníka konania, ktorý bol prezentovaný ako základný bankový produkt s poplatkom vo výške 0,- Eur. Následne člen dohliadacieho tímu viacnásobne požiadal zamestnanca účastníka konania o poskytnutie informácií k základnému bankovému produktu v listinnej podobe za účelom ich neskoršieho preštudovania. Zamestnanec účastníka konania poskytol členovi dohliadacieho tímu informačný materiál ku komerčnému platobnému účtu účastníka konania s názvom „VÚB účet“ a „VÚB účet MAGNIFICA“, ktorý je založený v spise č. OFS-1708/2016 na čísle listu 57-60. Zamestnanec účastníka konania explicitne informoval člena dohliadacieho tímu, že nedisponuje informáciami k základnému bankovému produktu v listinnej podobe.

Predmetné porušenie je zaznamenané ako nedostatok č. 18 v Protokole a následne bolo sankcionované orgánom dohľadu Rozkazom o uložení sankcie zo dňa 22. marca 2017 č. záz. 100-000-030-505, časť I. písm. b) výroku rozhodnutia, proti ktorému účastník konania podal Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie z 22. marca 2017 č. spisu NBS1-000-009-121 č. záznamu 100-000-030-505 zo dňa 11. apríla 2017.

Účastník konania vo svojom Odpore HE neuvádza zásadne nové skutočnosti týkajúce sa konkrétneho porušenia. K jednotlivým argumentom účastníka konania v Odpore HE smerujúcich k nesprávnemu posúdeniu porušenia ZoB sa orgán dohľadu vyjadruje nižšie v odôvodnení tohto rozhodnutia.

Z vykonaného dohľadu na mieste pod utajenou identitou je zrejmé, že účastník konania neposkytol spotrebiteľovi na jeho výslovnú viacnásobnú žiadosť informácie k základnému bankovému produktu v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu, čím porušil svoju zákonnú povinnosť uloženú ustanovením § 27c ods. 16 ZoB poskytnúť spotrebiteľovi informácie v listinnej podobe alebo formou trvanlivého média aj napriek výslovnej žiadosti spotrebiteľa o poskytnutie týchto informácií v listinnej forme. Účastník konania sa v danom jednotlivom prípade dopustil porušenia spôsobom uvedeným v bode II.1. bod aa) výroku tohto rozhodnutia.

K časti II.2 výroku tohto rozhodnutia

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 Námestí Slobody 3, 071 01 Michalovce:

(Zvukový záznam MI; čas: 13:57)

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh. Viete čo, veľa informácie ste mi dali **dajaké letáčky nemáte ohľadom tohto?**“

Zamestnanec účastníka konania: „*Nemáme ohľadom tohto, lebo to sú legislatívne zmeny to vo všetkých bankách prebiehajú...*“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „*...teraz tieto zmeny.*“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh čiže nie sú letáčky?“

Zamestnanec účastníka konania: „*letáky nemáme možnože na našej internetovej stránke www bodka vub bodka sk, tam budete mať určite ďalšie také informácie ohľadom tohto, ale tam vravím v pohode...*“

Člen dohliadacieho tímu v ďalšej fáze rozhovoru zamestnancovi účastníka konania vyjadril svoje poľutovanie nad absenciou písomných informácií k základnému bankovému produktu, resp. platobnému účtu so základnými funkciami.

(Zvukový záznam MI; čas: 16:41)

Člen dohliadacieho tímu: „**Škoda že nemáte letáčky.**“

Zamestnanec účastníka konania: „*Mmmm nemáme máme len momentálne k hypotekárnym úverom.*“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh.“

Zamestnanec účastníka konania: „*Hypotéku nepotrebujete alebo nemáte niekoho v rodine lebo máme úrok jedna štyridsaťdeväť.*“

Člen dohliadacieho tímu: „Viete čo, zatiaľ nie, ďakujem.“

Zamestnanec účastníka konania: „*Možno veľa informácií naraz ale zase ten hypotekárny úúúú úver nemusí byť nový môže to byť aj úver, keď klienti splácajú v iných bankách. Čiže dá sa, keď máte známych, alebo, ja neviem, z rodiny niekoho o kom viete, že spláca úver hypotéku, dá sa aj celý úver úplne čistý refinanc preniesť s úrokom jedna štyridsaťdeväť tu k nám do VÚB banky, toto má platiť do konca mesiaca.*“

Člen dohliadacieho tímu: „Dobre.“

Zamestnanec účastníka konania: „*Od začiatku mesiaca do konca mesiaca.*“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh dobre.“

Zamestnanec účastníka konania: „*Na toto letáček máme ale na tie legislatívne už nie.*“

Člen dohliadacieho tímu: „Mhhh. Ďakujem Vám veľmi pekne.“

Zo Zvukového záznamu MI, ako aj z jeho prepisu jednoznačne vyplýva, že člen dohliadacieho tímu sa informoval o otvorení osobného účtu u účastníka konania, ktorý bol prezentovaný ako základný bankový produkt s poplatkom vo výške 0,- Eur a ako platobný účet so základnými funkciami. Následne člen dohliadacieho tímu viacnásobne požiadal zamestnanca účastníka konania o poskytnutie informácií k tzv. legislatívnym účtom v listinnej podobe za účelom ich neskoršieho preštudovania vzhľadom na veľké množstvo poskytnutých informácií. Zamestnanec účastníka konania explicitne informoval člena dohliadacieho tímu, že nedisponuje informáciami k základnému bankovému produktu ani k platobnému účtu so základnými funkciami v listinnej podobe a odkázal člena dohliadacieho tímu na webové sídlo účastníka konania.

Predmetné porušenie je zaznamenané ako nedostatok č. 27 v Protokole a následne bolo sankcionované orgánom dohľadu Rozkazom o uložení sankcie zo dňa 22. marca 2017 č. záz.n.: 100-000-030-504, časť I. písm. b) výroku rozhodnutia, proti ktorému účastník konania podal Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie z 22. marca 2017 č. spisu NBS1-000-009-120 č. záznamu 100-000-030-504 zo dňa 11. apríla 2017.

Účastník konania vo svojom Odpore MI neuvádza zásadne nové skutočnosti týkajúce sa konkrétneho porušenia. K jednotlivým argumentom účastníka konania v Odpore MI smerujúcich k nesprávnemu posúdeniu porušenia ZoB sa orgán dohľadu vyjadruje nižšie v odôvodnení tohto rozhodnutia.

Z vykonaného dohľadu na mieste pod utajenou identitou je zrejmé, že účastník konania neposkytol spotrebiteľovi na jeho výslovnú viacnásobnú žiadosť informácie k základnému bankovému produktu a k platobnému účtu so základnými funkciami v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu, čím porušil svoju zákonnú povinnosť uloženú ustanovením § 27c ods. 16 ZoB a ustanovením § 27d. ods. 23 ZoB poskytnúť spotrebiteľovi informácie v listinnej podobe alebo formou trvanlivého média aj napriek výslovnej žiadosti spotrebiteľa o poskytnutie týchto informácií v listinnej forme. Účastník konania sa v danom jednotlivom prípade dopustil porušenia spôsobom uvedeným v bode II.2 výroku tohto rozhodnutia.

Účastník konania v Námietskach k protokolu, Odpore TV, Odpore HE a Odpore MI k porušeniu ustanovenia § 27c ods. 16 ZoB a § 27d ods. 23 ZoB uvádza približne identické argumenty, ktoré je možné rozdeliť do nasledujúcich 3 skupín:

1. Účastník konania poukazuje na skutočnosť, že z jednotlivých prepisov zvukových záznamov nevyplýva jednoznačná žiadosť o poskytnutie písomných informácií k tzv. legislatívnym účtom, a to:
 - a) v prípade Odporu TV tvrdením: *„člen dohliadacieho tímu podľa prepisu „žiada o nejaké papiere k tomu“ a potom ešte „mmm ten papier, alebo nejak čo ste vraveli,“ nie je však nad všetku rozumnú pochybnosť zrejmé k akému produktu sa táto požiadavka vzťahuje.“*,
 - b) v prípade Odporu MI tvrdením: *„člen dohliadacieho tímu podľa prepisu žiada o „letáčky“, to však v bežnej reči znamená skôr marketingové informácie a nie regulovanú informáciu v zákonom predpísanej forme a obsahu“*,
 - c) v prípade Odporu HE tvrdením: *„člen dohliadacieho tímu podľa prepisu žiada o „na papier dačo“ a „letáky“, to však v bežnej reči znamená skôr marketingové informácie a nie regulovanú informáciu v zákonom predpísanej forme a obsahu, ... tiež požaduje „základné informácie“, ale nie je zrejmé v akej forme a z priebehu rozhovoru vyplýva, že ich akceptuje aj v ústnej forme.“*

Orgán dohľadu má z vykonaného dokazovania, samostatne, ale i v kontexte celého rozhovoru zamestnanca účastníka konania s členom dohliadacieho tímu počas kontrolného zaobstarávania finančných služieb pod utajenou identitou, za jednoznačne preukázané, že vo všetkých prípadoch porušenia ZoB, ktoré sú predmetom tohto rozhodnutia tak, ako je uvedené v časti II. výroku tohto rozhodnutia, členovia dohliadacieho tímu formulovali svoju požiadavku na poskytnutie písomných informácií k základnému bankovému produktu, resp. platobnému účtu so základnými funkciami jednoznačne a zrozumiteľne, o čom svedčí i skutočnosť, že na predmetnú požiadavku odpoveďou reagovali všetci dotknutí zamestnanci účastníka konania, pričom nielen z ich

odpovedí ale i kontextu, či ďalšieho priebehu rozhovoru v rámci kontrolného zaobstarávania finančných služieb je zrejmé, že nedošlo zo strany zamestnancov účastníka konania k nepochopeniu požiadavky spotrebiteľa (člena dohliadacieho tímu), ale jednoducho títo nemali požadované informácie v listinnej podobe (alebo na inom trvanlivom médiu) k dispozícii. V danom kontexte je úplne irelevantné, aký konkrétny verbálny prejav člen dohliadacieho tímu pri vyžiadaní si informácií v listinnej podobe použil. Z vykonaného dokazovania je zrejmé, že jednotliví zamestnanci účastníka konania pochopili použitie slov „*nejaké papiere k tomu*“, „*letáčky*“, „*leták*“, či „*základné informácie*“ v súlade s intenciou konkrétnych členov dohliadacieho tímu, a teda ako žiadosť o poskytnutie informácií k tzv. legislatívnym účtom v listinnej podobe. Na dôvažok orgán dohľadu spresňuje, že v súlade s ustanovením § 27c ods. 16 ZoB banka a pobočka zahraničnej banky, teda účastník konania, je povinný na žiadosť spotrebiteľa poskytnúť informácie k základnému bankovému produktu podľa § 27c ods. 17 ZoB a v súlade s ustanovením § 27d ods. 23 ZoB banka a pobočka zahraničnej banky, teda účastník konania, je povinný na žiadosť spotrebiteľa poskytnúť informácie k platobnému účtu so základnými funkciami podľa § 27d ods. 24 ZoB. ZoB ďalej bližšie nešpecifikuje formuláciu, náležitosti, ani formu žiadosti spotrebiteľa adresovanej účastníkovi konania. Orgán dohľadu má za to, že žiadosť spotrebiteľa, hoc nie výslovná, musí byť uskutočnená tak, aby z jej formulácie, prípadne kontextu, bolo objektívne možné dedukovať záujem spotrebiteľa o poskytnutie informácií na trvalom médiu. Otázka člena dohliadacieho tímu bola vo všetkých prípadoch formulovaná primeraným spôsobom za účelom simulovania štandardného nákupného rozhovoru priemerného spotrebiteľa so záujmom o poskytnutie písomných informácií k základnému bankovému produktu.

Tvrdenie účastníka konania o tom, že člen dohliadacieho tímu žiadal „*leták*“, v bežnej reči znamená skôr marketingové informácie a nie regulovanú informáciu v zákonom predpísanej forme a obsahu k základnému bankovému produktu je tendenčné. Z jednotlivých zvukových záznamov je jednoznačne nespochybniteľné, že člen dohliadacieho tímu mal záujem o poskytnutie akýchkoľvek písomných informácií k základnému bankovému produktu, resp. platobnému účtu so základnými funkciami. Orgán dohľadu na dôvažok k predmetnej argumentácii účastníka konania uvádza, že ZoB nestanovuje konkrétnu formu písomne poskytovaných informácií k základnému bankovému produktu alebo platobnému účtu so základnými funkciami, 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 („*nejaké papiere*“) a nie citovaním zákonného znenia ustanovenia § 27c ods. 16 ZoB, resp. § 27d ods. 23 ZoB alebo použitím spojenia „*regulovaná informácia v zákonom predpísanej forme a obsahu*“. Účastník konania nemôže v komunikácii s priemerným spotrebiteľom posudzovať žiadosť o „*leták*“ alebo „*nejaké papiere*“ stricto sensu a automaticky neposkytnúť písomné informácie, ktorými disponuje v inej než „*letákovej*“ podobe. Jednalo by sa o prísny formalizmus na strane účastníka konania, ktorý by maril a obchádzal účel právnej úpravy.

Argument účastníka konania o nepochopení žiadosti člena dohliadacieho tímu zamestnancom účastníka konania (parciálne i v ďalšom bode), či nejasnom formulovaní

žiadosti, je preto možné považovať len za účelový prostriedok procesnej obrany, ktorý orgán dohľadu týmto považuje za vyvrátený.

2. Účastník konania sa ďalej domnieva, že ak by člen dohliadacieho tímu vyjadril svoju požiadavku jasne, zamestnanec účastníka konania by mu ju splnil, pretože na každej pobočke účastníka konania sa nachádzajú údaje o tzv. legislatívnych účtoch, ako aj na internetovej stránke účastníka konania, na ktorú zamestnanec účastníka konania člena dohliadacieho tímu i odkázal.

Ako bolo uvedené vyššie, orgán dohľadu má za jednoznačne preukázané, že vo všetkých jednotlivých prípadoch dohľadu na mieste pod utajenou identitou v pobočkách účastníka konania, ktoré sú predmetom tohto rozhodnutia, dotknutí zamestnanci bez akýchkoľvek pochybností pochopili požiadavku jednotlivých členov dohliadacieho tímu o poskytnutie informácií k základnému bankovému produktu, resp. platobnému účtu so základnými funkciami v listinnej podobe, a preto tieto informácie mal účastník konania spotrebiteľovi (členovi dohliadacieho tímu) poskytnúť.

Zo zvukových záznamov vyhotovených z predmetných dohľadov na mieste pod utajenou identitou ani v jednom prípade nevyplýva žiadna ponuka zamestnanca účastníka konania vyhotovenia fotokópie písomných informácií, ktoré sú k dispozícii na pobočke účastníka konania alebo vytlačenia dotknutých písomných informácií zo strany zamestnanca účastníka konania z webového sídla účastníka konania, takže člen dohliadacieho tímu nemohol vzhľadom na absenciu ponuky prejavíť akceptáciu poskytnutia písomných informácií ich vytlačením alebo vyhotovením fotokópie.

Účastníkom konania uvedený argument o prístupnosti dotknutých informácií v každej pobočke účastníka konania ako aj na webovom sídle účastníka konania neobstojí ani právne.

Nie je možné stotožňovať, či zamieňať dve rozdielne povinnosti dané účastníkovi konania ustanovením § 27c ods. 16 ZoB, resp. ustanovením § 27d ods. 17 ZoB v časti pred a za bodkočiarkou. Splnením kumulatívne vyjadrenej povinnosti o bezodplatnom sprístupnení relevantných informácií k legislatívnym účtom na webovom sídle účastníka konania a v prevádzkových priestoroch účastníka konania nie je zároveň splnená povinnosť účastníka konania poskytnúť dotknuté informácie bezplatne v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu spotrebiteľovi na jeho žiadosť.

V uvedenej súvislosti orgán dohľadu ďalej zdôrazňuje skutočnosť, že z výkladu ustanovenia § 27c ods. 16 ZoB, resp. § 27d ods. 23 ZoB jednoznačne vyplýva, že banka alebo pobočka zahraničnej banky, a teda účastník konania, je povinný informácie o základnom bankovom produkte a platobnom účte so základnými funkciami 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, resp. ustanovením § 27d ods. 24 ZoB v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu.

Poznámka číslo 72d) uvedená v poslednej vete ustanovenia § 27c ods. 16 ZoB a ustanovenia § 27d ods. 23 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 pojmovovo 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 médiom rozumie každý prostriedok, ktorý umožňuje uloženie informácií spôsobom prístupným na používanie v budúcnosti na časové obdobie zodpovedajúce účelom informácií, a ktorý umožňuje verne reprodukovať uložené informácie. Vzhľadom ku skutočnosti, že uvedené ustanovenie je dôsledkom transpozície Smernice Európskeho parlamentu a Rady 2008/48/ES z 23. apríla 2008 o zmluvách o spotrebiteľskom úvere a o zrušení smernice Rady 87/102/EHS, možno poukázať na výklad pojmu trvanlivého média, ktorý prijal Súdny dvor Európskej únie v rozsudku zo dňa 05. júla 2012 vo veci Content Services Ltd proti Bundesarbeitskammer (ďalej len „**rozsudok C-49/11**“). Súdny dvor Európskej únie v rozsudku C-49/11 zadefinoval požiadavky, ktoré musí spĺňať prostriedok, aby mohol byť považovaný za trvanlivé médium. Jedna z požiadaviek zadefinovaných v bode 43 rozsudku C-49/11 znie nasledovne: „*Ak určité médium umožňuje spotrebiteľovi uchovávať tieto informácie, ktoré sú mu osobne určené, zaručuje to, že nedôjde k zmene ich obsahu, ako aj to, že budú dostupné na použitie počas primeraného času a umožňuje spotrebiteľom ich ako také reprodukovať, treba také médium považovať za „trvalé“ v zmysle uvedeného ustanovenia.*“ S ohľadom na vyššie uvedený rozsudok C-49/11 Súdneho dvora Európskej únie, sa účastník konania nemôže odvolávať na splnenie informačnej povinnosti formou trvanlivého média ani prípadným uvedením, že informácie sa nachádzali na webovom sídle účastníka konania z dôvodu, že nie je v súlade s bodom 43 rozsudku C-49/11 zabezpečené uchovávanie informácií bez zmeny obsahu informácií určených osobne spotrebiteľovi a súčasne nie je splnená ďalšia z podmienok trvanlivého média a to, zaručenosť, že informácie budú dostupné spotrebiteľovi primeraný čas.

3. Záverom k porušeniam ZoB účastník konania uvádza, že vzhľadom na existenciu dôvodnej pochybnosti o skutočnom porušení ustanovenia § 27c ods. 16 ZoB a ustanovenia § 27d ods. 23 ZoB a zásadu preukázania porušenia povinnosti nad všetku rozumnú pochybnosť, účastníkovi konania nie je možné uložiť sankciu.

K uvedenému argumentu účastníka konania orgán dohľadu len stručne opakuje, že na základe vykonaného dokazovania považuje porušenia povinností daných ustanovením § 27c ods. 16 ZoB a ustanovením § 27d ods. 23 ZoB za preukázané nad všetku rozumnú pochybnosť, a preto rozhodol tak, ako je uvedené v časti II. výroku tohto rozhodnutia z dôvodov bližšie špecifikovaných v tejto časti odôvodnenia tohto rozhodnutia.

Vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti orgán dohľadu považuje za nepochybné, že zistený skutkový stav a jeho následné právne posúdenie sú správne. Zo zisteného skutkového stavu preukázateľne vyplýva, že člen dohliadacieho tímu orgánu dohľadu počas výkonu dohľadu na mieste pod utajenou identitou v jednotlivých pobočkách účastníka konania žiadal od zamestnanca účastníka konania písomné informácie týkajúce sa základného bankového produktu, resp. platobného účtu so základnými funkciami a zároveň, že účastník konania členovi dohliadacieho tímu tieto informácie neposkytol.

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 ustanovenia § 27d ods. 23 ZoB,

a to neposkytnutím informácií spotrebiteľovi v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu, a to aj napriek jednoznačným žiadosťam členov dohliadacieho tímu o poskytnutie informácií o základnom bankovom produkte, resp. platobnom účte so základnými funkciami v listinnej podobe uskutočnených v jednotlivých prípadoch počas kontrolných zaobstarávaní finančných služieb pod utajenou identitou.

3.4. Spoločne k bodom 3.1. až 3.3.

Ďalším argumentom účastníka konania uvedeným v časti „*Závažnosť údajného porušenia a primeranosť sankcie*“ Odporov je význam škodlivého následku pre rozhodovanie o uložení sankcie a výške sankcie, pre ktorý by mal podľa účastníka konania nastať skutočný škodlivý následok, pričom účastník konania poukazuje na skutočnosť, že v prípade dohľadu na mieste pod utajenou identitou sa jednalo len o simulované kontrolné zaobstarania finančných služieb, pri ktorých nebola žiadnemu reálnemu spotrebiteľovi spôsobená ujma.

Nekalé obchodné praktiky vytýkané v časti I. výroku tohto rozhodnutia spočívajúce v poskytnutí objektívne nepravdivých informácií, ktoré boli spôsobilé negatívne ovplyvniť rozhodovanie spotrebiteľa, nepochybne naplňajú znaky nekalej obchodnej praktiky, a to bez ohľadu na existenciu škody na strane spotrebiteľa, ako aj bez ohľadu na to, či si spotrebiteľ mohol zadovážiť správne informácie sám (viď C-388/13; Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság proti UPC Magyarország Kft). Porušenie povinnosti účastníka konania podľa ustanovenia § 27c ods. 16 ZoB a ustanovenia § 27d ods. 23 ZoB, vymedzené v časti II. výroku tohto rozhodnutia, má negatívny dopad na práva spotrebiteľa a na jeho rozhodovanie, nakoľko sa v listinnej podobe nemohol oboznámiť s relevantnými informáciami a podmienkami viažucimi sa na základný bankový produkt, resp. platobný účet so základnými funkciami.

S ohľadom na vyššie uvedené skutočnosti má orgán dohľadu za nad akúkoľvek pochybnosť preukázané, že účastník konania sa dopustil nekalých obchodných praktík a porušení ustanovení § 27c ods. 16 ZoB a § 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 na vyššie uvedené skutočnosti, po vyhodnotení zisteného skutkového stavu, všetkých dôkazov, ako aj relevantného právneho stavu má orgán dohľadu za to, že nedostatky v činnosti účastníka konania v oblasti ochrany finančného spotrebiteľa podľa predpisov uvedených vo výroku tohto rozhodnutia, zistené pri výkone dohľadu na mieste pod utajenou identitou, v jednotlivých prípadoch oznámených v súlade s ustanovením § 35 c ods. 4 posledná veta Zákona o dohľade účastníkovi konania Rozkazom o uložení sankcie zo dňa 22. marca 2017 č. záz. 100-000-030-500, Rozkazom o uložení sankcie zo dňa 22. marca 2017 č. záz. 100-000-030-501, Rozkazom o uložení sankcie zo dňa 22. marca 2017 č. záz. 100-000-030-502, Rozkazom o uložení sankcie zo dňa 22. marca 2017 č. záz. 100-000-030-503, Rozkazom o

uložení sankcie zo dňa 22. marca 2017 č. záz.n.: 100-000-030-504 a Rozkazom o uložení sankcie zo dňa 22. marca 2017 č. záz.n.: 100-000-030-505, 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 z 22. marca 2017 č. spisu NBS1-000-009-116 č. záznamu 100-000-030-500 zo dňa 11. apríla 2017, Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie z 22. marca 2017 č. spisu NBS1-000-009-117 č. záznamu 100-000-030-501 zo dňa 11. apríla 2017, Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie z 22. marca 2017 č. spisu NBS1-000-009-118 č. záznamu 100-000-030-502 zo dňa 11. apríla 2017, Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie z 22. marca 2017 č. spisu NBS1-000-009-119 č. záznamu 100-000-030-503 zo dňa 11. apríla 2017, Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie z 22. marca 2017 č. spisu NBS1-000-009-120 č. záznamu 100-000-030-504 zo dňa 11. apríla 2017 a Odpor proti Rozkazu o uložení sankcie z 22. marca 2017 č. spisu NBS1-000-009-121 č. záznamu 100-000-030-505 zo dňa 11. apríla 2017, Vyjadrenie účastníka konania po nahliadnutí do spisu v konaní č. NBS1-000-009-116 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 vytykánych nedostatkov a zamedzenie ich opakovania v budúcnosti (Oznámenie o pláne prijatých opatrení a Plán prijatých opatrení).

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

Orgán dohľadu vzal pri rozhodovaní o sankcii do úvahy aj argumenty účastníka konania uvedené v časti „Závažnosť údajného porušenia a primeranosť sankcie“ jednotlivých Odporov účastníka konania, ktorými poukazuje na „*pol'ahčujúce okolnosti*“ v podobe krátkeho času medzi prijatím novely ZoB, ktorou boli do právneho poriadku zavedené tzv. legislatívne účty a jej účinnosťou, ako aj relatívne včasného vykonania dohľadu na mieste pod utajenou identitou po účinnosti predmetnej novely, či v danom čase ďalšie prebiehajúce regulačné zmeny v oblasti podnikania účastníka konania, čo všetko mohlo mať vplyv na zníženie mieru účastníka konania riadne a včas pripraviť poskytovanie tzv. legislatívnych účtov a preškoliť zamestnancov účastníka konania v súlade s platnými právnymi predpismi. „Krátkosť času“ medzi účinnosťou právnej úpravy a vykonávaným dohľadom na mieste, prípadne personálne vyťaženie účastníka konania ďalšími legislatívnymi zmenami, nezabavuje účastníka konania zodpovednosti, čo napokon vo svojich Odporoch priznáva i samotný účastník konania. Povinnosť poskytovať tzv. legislatívne účty v rozsahu relevantnom pre toto rozhodnutie bola prijatá novelou ZoB uskutočnenou zákonom č. 405/2015 Z. z. ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ktorý nadobudol platnosť 10. novembra 2015 a účinnosť 01. januára 2016. V rámci poskytnutia dlhšieho časového obdobia na implementáciu predpisu a nastavenie vnútorných procesov dotknutých subjektov finančného trhu zákonodarca poskytol dodatočnú legisvakačnú dobu v podobe prechodného ustanovenia § 122w ods. 3 ZoB: „*Banka a pobočka zahraničnej banky sú povinné poskytovať základný bankový produkt podľa § 27c v znení účinnom od 1. januára 2016 a štandardný účet podľa § 27d najneskôr od 1. februára 2016.*“, ku ktorému bol účastník konania povinný prijaté zmeny implementovať a plne uplatňovať. V čase výkonu dohľadu na mieste pod utajenou identitou bol účastník konania

povinný plniť riadne povinnosti vyplývajúce mu z platných a účinných ustanovení ZoB. „Krátkosť času“ orgán dohľadu nezohľadňoval pri jednotlivých rozkazoch a nezohľadňuje ju ani v tomto rozhodnutí. Orgán dohľadu však vzal do úvahy tú skutočnosť, že zistené nedostatky boli len jednotlivými, nie systémovými porušeniami.

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

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

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

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

Z hľadiska závažnosti skutku, ktorý spočíva v uvedení nesprávnej podstatnej informácie o hlavných znakoch produktu, a to o možnostiach využitia základného bankového produktu vo vzťahu k obmedzeniu rozsahu poskytovaných služieb považuje orgán dohľadu takéto konanie účastníka konania samo o sebe za porušenie stredne závažného charakteru. Účastník konania uviedol spotrebiteľovi nepravdivú informáciu, že základný bankový produkt neobsahuje službu „internetbanking“, čo je v rozpore s ustanovením § 27c ods. 9 písm. c) v spojení s ustanovením § 5 písm. s) druhého bodu ZoB a ustanovením § 1 písm. b) bod 3b Vyhlášky ZBP tak, ako je uvedené vo výroku I.1. písm. a) a v odôvodnení výroku I.1 písm. a) tohto rozhodnutia, čím účastník konania porušil zákonom chránený záujem spotrebiteľa na riadne a presné informácie. Porušenie orgán dohľadu považuje za stredne závažné vzhľadom k tomu, že sa jedná o základnú informáciu o rozsahu služieb poskytovaných v rámci základného bankového produktu, čo môže zohrávať významnú úlohu pri rozhodovaní spotrebiteľa o tom, či podá žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu a následne uzatvorí zmluvu o poskytovaní základného bankového produktu alebo nie, ak bude vychádzať z nepravdivej informácie poskytnutej mu účastníkom konania. Závažnosť porušenia odvodzuje orgán dohľadu aj zo skutočnosti, že sa jedná o obligatórnu informáciu o základnom bankovom produkte podľa ustanovenia § 27c ods. 17 písm. b) ZoB, ktorú je banka alebo pobočka zahraničnej banky povinná spotrebiteľovi poskytnúť.

Vo vzťahu k rozsahu a dĺžke trvania porušenia orgán dohľadu vzal do úvahy skutočnosť, že konanie účastníka konania bolo pri vykonanom dohľade na mieste pod utajenou identitou preukázané ako jednorazové. Orgán dohľadu zároveň prihliadol aj na obsah Oznámenia o pláne prijatých opatrení a samotný Plán prijatých opatrení, v rámci ktorých účastník konania uviedol, že vytykané nedostatky napravid aktualizáciou

interného usmernenia týkajúceho sa základného bankového produktu a platobného účtu so základnými funkciami a upravil eLearning-ové školenie pre zamestnancov účastníka konania.

Z hľadiska povahy a následku uplatnenia nekalej obchodnej praktiky účastníkom konania má orgán dohľadu za to, že zistené porušenie je v zjavnom rozpore so záujmami spotrebiteľa uskutočniť kvalifikované rozhodnutie na základe poskytnutej nesprávnej a nepravdivej informácie o rozsahu poskytovaných bankových služieb pri základnom bankovom produkte, ktorej dôsledkom môže byť, že spotrebiteľ by nepodal žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu a následne by neuzatvoril zmluvu o poskytovaní základného bankového produktu, tzn. v následku by sa jednalo tiež o zmarenie účelu právnej úpravy tzv. 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.

Podľa názoru účastníka konania v Odpore NR-A je predmetné porušenie *„potrebné hodnotiť ešte miernejšie a s prihliadnutím na dĺžku trvania, následky a povahu zistených nedostatkov by bolo správnejšie neuložiť žiadnu sankciu.“* Orgán dohľadu vyhodnotil predmetné porušenie z hľadiska závažnosti skutku, rozsahu, dĺžky trvania, následkov a povahy skutku v súlade s vykonaným dokazovaním, so skutočnosťami uvedenými v odôvodnení tohto rozhodnutia, v súlade s požiadavkami na správnu úvahu a v medziach dotknutých právnych predpisov a na ich základe rozhodol o uložení sankcie tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia a ďalej v odôvodnení tohto rozhodnutia.

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

Z hľadiska závažnosti skutku, ktorý spočíva v poskytnutí nesprávnej podstatnej informácie o hlavných znakoch produktu, a to o možnostiach využitia základného bankového produktu vo vzťahu k obmedzeniu v podobe súčtu súm platobných operácií pripísaných na platobný účet spotrebiteľa v kalendárnom roku, považuje orgán dohľadu takéto konanie účastníka konania samo o sebe za porušenie stredne závažného charakteru. Účastník konania uviedol spotrebiteľovi nepravdivú informáciu o súčte súm platobných operácií pripísaných na platobný účet spotrebiteľa v kalendárnom roku v rámci poskytovania základného bankového produktu v rozpore s ustanovením § 27c ods. 6 ZoB tak, ako je uvedené vo výroku I.1. písm. b) bod ba) a v odôvodnení výroku I.1. písm. b) bod ba) tohto rozhodnutia, čím účastník konania porušil zákonom chránený záujem spotrebiteľa na riadne a presné informácie. Porušenie orgán dohľadu považuje za stredne závažné vzhľadom k tomu, že sa jedná o základnú informáciu o využívaní základného bankového produktu, čo môže zohrávať významnú úlohu pri rozhodovaní spotrebiteľa o tom, či podá žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu a následne uzatvorí zmluvu o poskytovaní základného bankového produktu alebo nie, ak bude vychádzať z nepravdivej informácie poskytnutej mu účastníkom konania.

Vo vzťahu k rozsahu a dĺžke trvania porušenia orgán dohľadu vzal do úvahy skutočnosť, že konanie účastníka konania bolo pri vykonanom dohľade na mieste pod utajenou identitou preukázané ako jednorazové. Orgán dohľadu zároveň prihliadol aj na obsah Oznámenia o pláne prijatých opatrení a samotný Plán prijatých opatrení, v rámci ktorých účastník konania uviedol, že vytýkané nedostatky napravil aktualizáciou interného usmernenia týkajúceho sa základného bankového produktu a platobného účtu

so základnými funkciami a upravil eLearning-ové školenie pre zamestnancov účastníka konania.

Z hľadiska povahy a následku uplatnenia nekalej obchodnej praktiky účastníkom konania má orgán dohľadu za to, že zistené porušenie je v zjavnom rozpore so záujmami spotrebiteľa uskutočniť kvalifikované rozhodnutie na základe poskytnutej nesprávnej a nepravdivej informácie o možnostiach využitia 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 tzv. 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.

Podľa názoru účastníka konania v Odpore NR-A je predmetné porušenie *„potrebné hodnotiť ešte miernejšie a s prihliadnutím na dĺžku trvania, následky a povahu zistených nedostatkov by bolo správnejšie neuložiť žiadnu sankciu.“* Orgán dohľadu vyhodnotil predmetné porušenie z hľadiska závažnosti skutku, rozsahu, dĺžky trvania, následkov a povahy skutku v súlade s vykonaným dokazovaním, so skutočnosťami uvedenými v odôvodnení tohto rozhodnutia, v súlade s požiadavkami na správnu úvahu a v medziach dotknutých právnych predpisov a na ich základe rozhodol o uložení sankcie tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia a ďalej v odôvodnení tohto rozhodnutia.

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

Z hľadiska závažnosti skutku, ktorý spočíva v poskytnutí nesprávnej podstatnej informácie o hlavných znakoch produktu, a to o možnostiach využitia základného bankového produktu vo vzťahu k obmedzeniu v podobe súčtu súm platobných operácií pripísaných na platobný účet spotrebiteľa v kalendárnom roku, považuje orgán dohľadu takéto konanie účastníka konania samo o sebe za porušenie stredne závažného charakteru. Účastník konania uviedol spotrebiteľovi nepravdivú informáciu o súčte súm platobných operácií pripísaných na platobný účet spotrebiteľa v kalendárnom roku v rámci poskytovania základného bankového produktu v rozpore s ustanovením § 27c ods. 6 ZoB tak, ako je uvedené vo výroku I.1. písm. b) bod bb) a v odôvodnení výroku I.1. písm. b) bod bb) tohto rozhodnutia, čím účastník konania porušil zákonom chránený záujem spotrebiteľa na riadne a presné informácie. Porušenie orgán dohľadu považuje za stredne závažné vzhľadom k tomu, že sa jedná o základnú informáciu o využívaní základného bankového produktu, čo môže zohrávať významnú úlohu pri rozhodovaní spotrebiteľa o tom, či podá žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu a následne uzatvorí zmluvu o poskytovaní základného bankového produktu alebo nie, ak bude vychádzať z nepravdivej informácie poskytnutej mu účastníkom konania.

Vo vzťahu k rozsahu a dĺžke trvania porušenia orgán dohľadu vzal do úvahy skutočnosť, že konanie účastníka konania bolo pri vykonanom dohľade na mieste pod utajenou identitou preukázané ako jednorazové. Orgán dohľadu zároveň prihliadol aj na obsah Oznámenia o pláne prijatých opatrení a samotný Plán prijatých opatrení, v rámci ktorých účastník konania uviedol, že vytykané nedostatky napravil aktualizáciou interného usmernenia týkajúceho sa základného bankového produktu a platobného účtu so základnými funkciami a upravil eLearning-ové školenie pre zamestnancov účastníka konania.

Z hľadiska povahy a následku uplatnenia nekalej obchodnej praktiky účastníkom konania má orgán dohľadu za to, že zistené porušenie je v zjavnom rozpore so záujmami spotrebiteľa uskutočniť kvalifikované rozhodnutie na základe poskytnutej nesprávnej a nepravdivej informácie o možnostiach využitia 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 tzv. 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.

Podľa názoru účastníka konania v Odpore TV je predmetné porušenie „*potrebné hodnotiť ešte miernejšie a s prihliadnutím na dĺžku trvania, následky a povahu zistených nedostatkov by bolo správnejšie neuložiť žiadnu sankciu.*“ Orgán dohľadu vyhodnotil predmetné porušenie z hľadiska závažnosti skutku, rozsahu, dĺžky trvania, následkov a povahy skutku v súlade s vykonaným dokazovaním, so skutočnosťami uvedenými v odôvodnení tohto rozhodnutia, v súlade s požiadavkami na správnu úvahu a v medziach dotknutých právnych predpisov a na ich základe rozhodol o uložení sankcie tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia a ďalej v odôvodnení tohto rozhodnutia.

D. Použitie klamlivej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 8 ods. 1 písm. b) ZOS konaním uvedeným v časti I.1. písm. b) bod bc) výroku tohto rozhodnutia

Z hľadiska závažnosti skutku, ktorý spočíva v poskytnutí nesprávnej podstatnej informácie o hlavných znakoch produktu, a to o možnostiach využitia základného bankového produktu vo vzťahu k obmedzeniu v podobe súčtu súm platobných operácií pripísaných na platobný účet spotrebiteľa v kalendárnom roku, považuje orgán dohľadu takéto konanie účastníka konania samo o sebe za porušenie stredne závažného charakteru. Účastník konania uviedol spotrebiteľovi nepravdivú informáciu o súčte súm platobných operácií pripísaných na platobný účet spotrebiteľa v kalendárnom roku v rámci poskytovania základného bankového produktu v rozpore s ustanovením § 27c ods. 6 ZoB tak, ako je uvedené vo výroku I.1. písm. b) bod bc) a v odôvodnení výroku I.1. písm. b) bod bc) tohto rozhodnutia, čím účastník konania porušil zákonom chránený záujem spotrebiteľa na riadne a presné informácie. Porušenie orgán dohľadu považuje za stredne závažné vzhľadom k tomu, že sa jedná o základnú informáciu o využívaní základného bankového produktu, čo môže zohrávať významnú úlohu pri rozhodovaní spotrebiteľa o tom, či podá žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu a následne uzatvorí zmluvu o poskytovaní základného bankového produktu alebo nie, ak bude vychádzať z nepravdivej informácie poskytnutej mu účastníkom konania.

Vo vzťahu k rozsahu a dĺžke trvania porušenia orgán dohľadu vzal do úvahy skutočnosť, že konanie účastníka konania bolo pri vykonanom dohľade na mieste pod utajenou identitou preukázané ako jednorazové. Orgán dohľadu zároveň prihliadol aj na obsah Oznámenia o pláne prijatých opatrení a samotný Plán prijatých opatrení, v rámci ktorých účastník konania uviedol, že vytýkané nedostatky napravil aktualizáciou interného usmernenia týkajúceho sa základného bankového produktu a platobného účtu so základnými funkciami a upravil eLearning-ové školenie pre zamestnancov účastníka konania.

Z hľadiska povahy a následku uplatnenia nekalej obchodnej praktiky účastníkom konania má orgán dohľadu za to, že zistené porušenie je v zjavnom rozpore so záujmami spotrebiteľa uskutočniť kvalifikované rozhodnutie na základe poskytnutej nesprávnej a nepravdivej informácie o možnostiach využitia 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 tzv. 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.

Podľa názoru účastníka konania v Odpore MI je predmetné porušenie „*potrebné hodnotiť ešte miernejšie a s prihliadnutím na dĺžku trvania, následky a povahu zistených nedostatkov by bolo správnejšie neuložiť žiadnu sankciu.*“ Orgán dohľadu vyhodnotil predmetné porušenie z hľadiska závažnosti skutku, rozsahu, dĺžky trvania, následkov a povahy skutku v súlade s vykonaným dokazovaním, so skutočnosťami uvedenými v odôvodnení tohto rozhodnutia, v súlade s požiadavkami na správnu úvahu a v medziach dotknutých právnych predpisov a na ich základe rozhodol o uložení sankcie tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia a ďalej v odôvodnení tohto rozhodnutia.

E. Použitie klamlivej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 8 ods. 1 písm. b) ZOS konaním uvedeným v časti I.1. písm. b) bod bd) výroku tohto rozhodnutia

Z hľadiska závažnosti skutku, ktorý spočíva v poskytnutí nesprávnej podstatnej informácie o hlavných znakoch produktu, a to o možnostiach využitia základného bankového produktu vo vzťahu k obmedzeniu v podobe súčtu súm platobných operácií pripísaných na platobný účet spotrebiteľa v kalendárnom roku, považuje orgán dohľadu takéto konanie účastníka konania samo o sebe za porušenie stredne závažného charakteru. Účastník konania uviedol spotrebiteľovi nepravdivú informáciu o súčte súm platobných operácií pripísaných na platobný účet spotrebiteľa v kalendárnom roku v rámci poskytovania základného bankového produktu v rozpore s ustanovením § 27c ods. 6 ZoB tak, ako je uvedené vo výroku I.1. písm. b) bod bd) a v odôvodnení výroku I.1. písm. b) bod bd) tohto rozhodnutia, čím účastník konania porušil zákonom chránený záujem spotrebiteľa na riadne a presné informácie. Porušenie orgán dohľadu považuje za stredne závažné vzhľadom k tomu, že sa jedná o základnú informáciu o využívaní základného bankového produktu, čo môže zohrávať významnú úlohu pri rozhodovaní spotrebiteľa o tom, či podá žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu a následne uzatvorí zmluvu o poskytovaní základného bankového produktu alebo nie, ak bude vychádzať z nepravdivej informácie poskytnutej mu účastníkom konania.

Vo vzťahu k rozsahu a dĺžke trvania porušenia orgán dohľadu vzal do úvahy skutočnosť, že konanie účastníka konania bolo pri vykonanom dohľade na mieste pod utajenou identitou preukázané ako jednorazové. Orgán dohľadu zároveň prihliadol aj na obsah Oznámenia o pláne prijatých opatrení a samotný Plán prijatých opatrení, v rámci ktorých účastník konania uviedol, že vytýkané nedostatky napravil aktualizáciou interného usmernenia týkajúceho sa základného bankového produktu a platobného účtu so základnými funkciami a upravil eLearning-ové školenie pre zamestnancov účastníka konania.

Z hľadiska povahy a následku uplatnenia nekalej obchodnej praktiky účastníkom konania má orgán dohľadu za to, že zistené porušenie je v zjavnom rozpore so záujmami

spotrebiteľa uskutočniť kvalifikované rozhodnutie na základe poskytnutej nesprávnej a nepravdivej informácie o možnostiach využitia 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 tzv. 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.

Podľa názoru účastníka konania v Odpore HE je predmetné porušenie „*potrebné hodnotiť ešte miernejšie a s prihliadnutím na dĺžku trvania, následky a povahu zistených nedostatkov by bolo správnejšie neuložiť žiadnu sankciu.*“ Orgán dohľadu vyhodnotil predmetné porušenie z hľadiska závažnosti skutku, rozsahu, dĺžky trvania, následkov a povahy skutku v súlade s vykonaným dokazovaním, so skutočnosťami uvedenými v odôvodnení tohto rozhodnutia, v súlade s požiadavkami na správnu úvahu a v medziach dotknutých právnych predpisov a na ich základe rozhodol o uložení sankcie tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia a ďalej v odôvodnení tohto rozhodnutia.

F. 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 poskytnutí nesprávnej podstatnej informácie o hlavných znakoch produktu, a to o možnostiach využitia základného bankového produktu vo vzťahu k obmedzeniu v podobe nemožnosti zriadiť si vkladový produkt popri základnom bankovom produkte, považuje orgán dohľadu takéto konanie účastníka konania samo o sebe za porušenie stredne závažného charakteru. Účastník konania uviedol spotrebiteľovi nepravdivú informáciu o nemožnosti zriadiť si vkladový produkt popri základnom bankovom produkte v rozpore s ustanoveniami § 27c ods. 1 písm. c) a § 27c ods. 4 ZoB tak, ako je uvedené vo výroku I.1. písm. c) a v odôvodnení výroku I.1. písm. c) tohto rozhodnutia, čím účastník konania porušil zákonom chránený záujem spotrebiteľa na riadne a presné informácie. Porušenie orgán dohľadu považuje za stredne závažné vzhľadom k tomu, že sa jedná o základnú informáciu o využívaní základného bankového produktu, čo môže zohrávať významnú úlohu pri rozhodovaní spotrebiteľa o tom, či podá žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu a následne uzatvorí zmluvu o poskytovaní základného bankového produktu alebo nie, ak bude vychádzať z nepravdivej informácie poskytnutej mu účastníkom konania.

Vo vzťahu k rozsahu a dĺžke trvania porušenia orgán dohľadu vzal do úvahy skutočnosť, že konanie účastníka konania bolo pri vykonanom dohľade na mieste pod utajenou identitou preukázané ako jednorazové. Orgán dohľadu zároveň prihliadol aj na obsah Oznámenia o pláne prijatých opatrení a samotný Plán prijatých opatrení, v rámci ktorých účastník konania uviedol, že vytýkané nedostatky napravil aktualizáciou interného usmernenia týkajúceho sa základného bankového produktu a platobného účtu so základnými funkciami a upravil eLearning-ové školenie pre zamestnancov účastníka konania.

Z hľadiska povahy a následku uplatnenia nekalej obchodnej praktiky účastníkom konania má orgán dohľadu za to, že zistené porušenie je v zjavnom rozpore so záujmami spotrebiteľa uskutočniť kvalifikované rozhodnutie na základe poskytnutej nesprávnej a nepravdivej informácie o možnostiach využitia 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 tzv. legislatívnych účtov. Orgán dohľadu dopĺňa, že nesprávnosť poskytnutých informácií bola zdôraznená tým, že účastník konania poskytol rovnako nepravdivé informácie členovi dohliadacieho tímu tiež v písomnej podobe. Uvedené konanie zvyšuje pravdepodobnosť potenciálneho negatívneho dopadu nekalej obchodnej praktiky na ekonomické rozhodovanie spotrebiteľa, nakoľko poskytnutý materiál obsahujúci nesprávne informácie spotrebiteľa utvrdzuje v tom, že nepravdivé informácie poskytnuté mu ústne, sú správne. Vyššie popísané konanie účastníka konania teda je spôsobilé podstatným spôsobom ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľov, čím je tento následok porušenia zjavne škodlivý pre spotrebiteľov.

Podľa názoru účastníka konania v Odpore ZV je predmetné porušenie „*potrebné hodnotiť ešte miernejšie a s prihliadnutím na dĺžku trvania, následky a povahu zistených nedostatkov by bolo správnejšie neuložiť žiadnu sankciu.*“ Orgán dohľadu vyhodnotil predmetné porušenie z hľadiska závažnosti skutku, rozsahu, dĺžky trvania, následkov a povahy skutku v súlade s vykonaným dokazovaním, so skutočnosťami uvedenými v odôvodnení tohto rozhodnutia, v súlade s požiadavkami na správnu úvahu a v medziach dotknutých právnych predpisov a na ich základe rozhodol o uložení sankcie tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia a ďalej v odôvodnení tohto rozhodnutia.

G. Použitie klamlivej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 8 ods. 1 písm. d) ZOS konaním uvedeným v časti I.2 písm. a) bod aa) výroku tohto rozhodnutia

Z hľadiska závažnosti skutku, ktorý spočíva v poskytnutí nesprávnej podstatnej informácie o cene a spôsobe výpočtu ceny produktu, v podobe spoplatnenie všetkých platobných operácií, ktoré poskytuje základný bankový produkt, sú spoplatňované sumou od 0,08 eurocentov do 0,22 eurocentov, považuje orgán dohľadu takéto konanie účastníka konania samo o sebe za porušenie závažného charakteru. Účastník konania uviedol spotrebiteľovi nepravdivú informáciu o cene a spôsobe výpočtu ceny základného bankového produktu v rozpore s ustanoveniami § 1 písm. b) a § 2 Vyhlášky ZBP tak, ako je uvedené vo výroku I.2. písm. a) bod aa) a v odôvodnení výroku I.2. písm. a) bod aa) tohto rozhodnutia, čím účastník konania porušil zákonom chránený záujem spotrebiteľa na riadne a presné informácie o výške poplatku za základný bankový produkt vrátane platobných operácií, ktoré je účastník konania povinný poskytovať bezplatne v rámci základného bankového produktu. Porušenie orgán dohľadu považuje za závažné vzhľadom k tomu, že sa jedná o podstatnú informáciu o základnom bankovom produkte, čo môže zohrávať významnú úlohu pri rozhodovaní spotrebiteľa o tom, či podá žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu a následne uzatvorí zmluvu o poskytovaní základného bankového produktu alebo nie, ak bude vychádzať z nepravdivej informácie poskytnutej mu účastníkom konania. Predmetná nepravdivá informácia je v úplnom rozpore so samotným účelom právnej úpravy základného bankového produktu, ktorým je umožniť spotrebiteľom s nízkymi príjmami otvoriť si osobný účet bez povinnosti hradiť akékoľvek poplatky. Pokiaľ účastník konania uvedie spotrebiteľovi, že všetky platobné operácie realizované v rámci základného bankového produktu sú osobitne spoplatnené, spotrebiteľ sa nesprávne domnieva, že základný bankový produkt nie je v skutočnosti bezpoplatkový. Dôležitosť tejto informácie vyplýva aj z toho, že je v ustanovení § 27c ods. 17 písm. c) ZoB zahrnutá medzi základné informácie, o ktorých má byť spotrebiteľ informovaný. Táto informácia je jednoznačne spôsobilá odradiť spotrebiteľa od podania žiadosti o poskytnutie základného bankového produktu, pričom orgán dohľadu berie do

úvahy aj skutočnosť, že základný bankový produkt je zameraný na špecifickú skupinu obyvateľov, ako je uvedené vyššie v odôvodnení tohto rozhodnutia.

Vo vzťahu k rozsahu a dĺžke trvania porušenia orgán dohľadu vzal do úvahy skutočnosť, že konanie účastníka konania bolo pri vykonanom dohľade na mieste pod utajenou identitou preukázané ako jednorazové. Orgán dohľadu zároveň prihliadol aj na obsah Oznámenia o pláne prijatých opatrení a samotný Plán prijatých opatrení, v rámci ktorých účastník konania uviedol, že vytýkané nedostatky napravil aktualizáciou interného usmernenia týkajúceho sa základného bankového produktu a platobného účtu so základnými funkciami a upravil eLearning-ové školenie pre zamestnancov účastníka konania.

Z hľadiska povahy a následku uplatnenia nekalej obchodnej praktiky účastníkom konania má orgán dohľadu za to, že zistené porušenie je v zjavnom rozpore so záujmami spotrebiteľa uskutočniť kvalifikované rozhodnutie na základe poskytnutej nepravdivej informácie o cene a spôsobe výpočtu ceny 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 tzv. 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.

Podľa názoru účastníka konania v Odpore NR-Š je predmetné porušenie *„potrebné hodnotiť miernejšie a s prihliadnutím na dĺžku trvania, následky a povahu zistených nedostatkov by bolo správnejšie neuložiť žiadnu sankciu.“* Orgán dohľadu vyhodnotil predmetné porušenie z hľadiska závažnosti skutku, rozsahu, dĺžky trvania, následkov a povahy skutku v súlade s vykonaným dokazovaním, so skutočnosťami uvedenými v odôvodnení tohto rozhodnutia, v súlade s požiadavkami na správnu úvahu a v medziach dotknutých právnych predpisov a na ich základe rozhodol o uložení sankcie tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia a ďalej v odôvodnení tohto rozhodnutia.

H. Použitie klamlivej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 8 ods. 1 písm. d) ZOS konaním uvedeným v časti I.2 písm. a) bod ab) výroku tohto rozhodnutia

Z hľadiska závažnosti skutku, ktorý spočíva v poskytnutí nesprávnej podstatnej informácie o cene a spôsobe výpočtu ceny produktu v podobe, že prvé tri výbery z účtu ako aj platby kartou sú bez poplatku, pričom každé ďalšie operácie sú v rámci základného bankového produktu spoplatňované, považuje orgán dohľadu takéto konanie účastníka konania samo o sebe za porušenie stredne závažného charakteru. Účastník konania uviedol spotrebiteľovi nepravdivú informáciu o cene a spôsobe výpočtu ceny základného bankového produktu v rozpore s ustanoveniami § 1 písm. b) a § 2 Vyhlášky ZBP tak, ako je uvedené vo výroku I.2. písm. a) bod ab) a v odôvodnení výroku I.2. písm. a) bod ab) tohto rozhodnutia, čím účastník konania porušil zákonom chránený záujem spotrebiteľa na riadne a presné informácie o výške poplatku za základný bankový produkt vrátane platobných operácií, ktoré je účastník konania povinný poskytovať bezplatne v rámci základného bankového produktu. Porušenie orgán dohľadu považuje za stredne závažné vzhľadom k tomu, že sa jedná o podstatnú informáciu o základnom bankovom produkte, čo môže zohrávať významnú úlohu pri rozhodovaní spotrebiteľa o tom, či podá žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu a následne uzatvorí zmluvu o poskytovaní základného bankového produktu alebo nie, ak bude vychádzať z nepravdivej informácie

poskytnutej mu účastníkom konania. Predmetná nepravdivá informácia je v rozpore so samotným účelom právnej úpravy základného bankového produktu, ktorým je umožniť spotrebiteľom s nízkymi príjmami otvoriť si osobný účet bez povinnosti hradiť akékoľvek poplatky. Pokiaľ účastník konania uvedie spotrebiteľovi, že platobné operácie realizované v rámci základného bankového produktu sú čiastočne spoplatnené, spotrebiteľ sa nesprávne domnieva, že základný bankový produkt nie je v skutočnosti bezpoplatkový. Dôležitosť tejto informácie vyplýva aj z toho, že je v ustanovení § 27c ods. 17 písm. c) ZoB zahrnutá medzi základné informácie, o ktorých má byť spotrebiteľ informovaný. Táto informácia je jednoznačne spôsobilá odradiť spotrebiteľa od podania žiadosti o poskytnutie základného bankového produktu, pričom orgán dohľadu berie do úvahy aj skutočnosť, že základný bankový produkt je zameraný na špecifickú skupinu obyvateľov, ako je uvedené vyššie v odôvodnení tohto rozhodnutia.

Vo vzťahu k rozsahu a dĺžke trvania porušenia orgán dohľadu vzal do úvahy skutočnosť, že konanie účastníka konania bolo pri vykonanom dohľade na mieste pod utajenou identitou preukázané ako jednorazové. Orgán dohľadu zároveň prihliadol aj na obsah Oznámenia o pláne prijatých opatrení a samotný Plán prijatých opatrení, v rámci ktorých účastník konania uviedol, že vytýkané nedostatky napravil aktualizáciou interného usmernenia týkajúceho sa základného bankového produktu a platobného účtu so základnými funkciami a upravil eLearning-ové školenie pre zamestnancov účastníka konania.

Z hľadiska povahy a následku uplatnenia nekalej obchodnej praktiky účastníkom konania má orgán dohľadu za to, že zistené porušenie je v zjavnom rozpore so záujmami spotrebiteľa uskutočniť kvalifikované rozhodnutie na základe poskytnutej nepravdivej informácie o cene a spôsobe výpočtu ceny 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 tzv. legislatívnych účtov. Orgán dohľadu dopĺňa, že nesprávnosť poskytnutých informácií bola zdôraznená tým, že účastník konania poskytol rovnako nepravdivé informácie členovi dohľadacieho tímu tiež v písomnej podobe. Uvedené konanie zvyšuje pravdepodobnosť potenciálneho negatívneho dopadu nekalej obchodnej praktiky na ekonomické rozhodovanie spotrebiteľa, nakoľko poskytnutý materiál obsahujúci nesprávne informácie spotrebiteľa utvrdzuje v tom, že nepravdivé informácie poskytnuté mu ústne, sú správne. Vyššie popísané konanie účastníka konania teda je spôsobilé podstatným spôsobom ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľov, čím je tento následok porušenia zjavne škodlivý pre spotrebiteľov.

Podľa názoru účastníka konania v Odpore ZV je predmetné porušenie „*potrebné hodnotiť ešte miernejšie a s prihliadnutím na dĺžku trvania, následky a povahu zistených nedostatkov by bolo správnejšie neuložiť žiadnu sankciu.*“ Orgán dohľadu vyhodnotil predmetné porušenie z hľadiska závažnosti skutku, rozsahu, dĺžky trvania, následkov a povahy skutku v súlade s vykonaným dokazovaním, so skutočnosťami uvedenými v odôvodnení tohto rozhodnutia, v súlade s požiadavkami na správnu úvahu a v medziach dotknutých právnych predpisov a na ich základe rozhodol o uložení sankcie tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia a ďalej v odôvodnení tohto rozhodnutia.

I. Porušenie povinností uloženej ustanovením § 27c ods. 16 ZoB konaním uvedeným v časti II. písm. a) bod aa) až ac) výroku tohto rozhodnutia

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

Vo vzťahu k rozsahu a dĺžke trvania porušenia orgán dohľadu vzal do úvahy skutočnosť, že konanie účastníka konania bolo pri vykonanom dohľade na mieste pod utajenou identitou preukázané ako jednorazové. Orgán dohľadu zároveň prihliadol aj na obsah Oznámenia o pláne prijatých opatrení a samotný Plán prijatých opatrení, v rámci ktorých účastník konania uviedol, že vytýkané nedostatky napravil aktualizáciou interného usmernenia týkajúceho sa základného bankového produktu a platobného účtu so základnými funkciami a upravil eLearning-ové školenie pre zamestnancov účastníka konania.

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

Podľa názoru účastníka konania v Odpore TV je predmetné porušenie „*potrebné hodnotiť ešte miernejšie a s prihliadnutím na dĺžku trvania, následky a povahu zistených nedostatkov by bolo správnejšie neuložiť žiadnu sankciu*“ a zároveň „*žiadosť člena dohľadacieho tímu nebola vyjadrená jasne a s ohľadom na túto neistotu, ak aj porušenie povinností nie je úplne vylúčené, malo by byť hodnotené ako nepatrné.*“ Orgán dohľadu vyhodnotil predmetné porušenie z hľadiska závažnosti skutku, rozsahu, dĺžky trvania, následkov a povahy skutku v súlade s vykonaným dokazovaním, so skutočnosťami uvedenými v odôvodnení tohto rozhodnutia, v súlade s požiadavkami na správnu úvahu a v medziach dotknutých právnych predpisov a na ich základe rozhodol o uložení sankcie tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia a ďalej v odôvodnení tohto rozhodnutia.

J. Porušenie povinností uloženej ustanovením § 27d ods. 23 ZoB konaním uvedeným v časti II. písm. b) výroku tohto rozhodnutia

Z hľadiska závažnosti skutku, ktorý spočíva v neposkytnutí komplexných informácií o platobnom účte so základnými funkciami v rozsahu informačných povinností uvedených v ustanovení § 27d ods. 24 ZoB, orgán dohľadu vyhodnotil (aj v kontexte porušenia povinností uvedenej v časti II. písm. a) bod ac) výroku tohto rozhodnutia) porušenie ako stredne závažné, keďže účastník konania konal v rozpore s účelom a znením ustanovenia § 27d ods. 23 ZoB tak, ako je uvedené vo výroku II.

písm. b) a v odôvodnení výroku II. písm. b) tohto rozhodnutia. Porušenie nepovažuje orgán dohľadu za závažné vzhľadom k tomu, že účastník konania poskytol čiastočné informácie o platobnom účte so základnými funkciami ústnym spôsobom. Orgán dohľadu považuje porušenie za stredne závažné, vzhľadom k tomu, že účastník konania preukázateľne porušil ustanovenie § 27d ods. 23 ZoB a spotrebiteľ sa v dôsledku porušenia predmetných ustanovení nemal možnosť listinne oboznámiť s komplexnými 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 ZoB. Účelom zákonom chráneného záujmu spotrebiteľa 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, ich porovnanie s inými produktmi banky, za účelom kvalifikovaného rozhodnutia spotrebiteľa o podaní žiadosti o zriadenie platobného účtu so základnými funkciami a následnom uzatvorení zmluvy o platobnom účte so základnými funkciami.

Vo vzťahu k rozsahu a dĺžke trvania porušenia orgán dohľadu vzal do úvahy skutočnosť, že konanie účastníka konania bolo pri vykonanom dohľade na mieste pod utajenou identitou preukázané ako jednorazové. Orgán dohľadu zároveň prihliadol aj na obsah Oznámenia o pláne prijatých opatrení a samotný Plán prijatých opatrení, v rámci ktorých účastník konania uviedol, že vytýkané nedostatky napravil aktualizáciou interného usmernenia týkajúceho sa základného bankového produktu a platobného účtu so základnými funkciami a upravil eLearning-ové školenie pre zamestnancov účastníka konania.

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

Podľa názoru účastníka konania v Odpore MI je predmetné porušenie „*potrebné hodnotiť ešte miernejšie a s prihliadnutím na dĺžku trvania, následky a povahu zistených nedostatkov by bolo správnejšie neuložiť žiadnu sankciu*“ a zároveň „*žiadosť člena dohľadacieho tímu nebola vyjadrená jasne a s ohľadom na túto neistotu, ak aj porušenie povinností nie je úplne vylúčené, malo by byť hodnotené ako nepatrné.*“ Orgán dohľadu vyhodnotil predmetné porušenie z hľadiska závažnosti skutku, rozsahu, dĺžky trvania, následkov a povahy skutku v súlade s vykonaným dokazovaním, so skutočnosťami uvedenými v odôvodnení tohto rozhodnutia, v súlade s požiadavkami na správnu úvahu a v medziach dotknutých právnych predpisov a na ich základe rozhodol o uložení sankcie tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia a ďalej v odôvodnení tohto rozhodnutia.

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 ustanovenia § 27d 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 zákon^{89a)} 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 vytýkaných vo výroku tohto rozhodnutia, a sice

- porušenia ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) ZOS naplnením skutkovej podstaty dvoch nekalých obchodných praktík, a to:
 - a) použitím nekalej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 8 ods. 1 písm. b) ZOS šiestimi jednotlivými skutkami a
 - b) použitím nekalej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 8 ods. 1 písm. d) ZOS dvomi jednotlivými skutkami ako aj
- porušenia ustanovenia § 27c ods. 16 ZoB v spojení s ustanovením § 27c ods. 17 ZoB tromi jednotlivými skutkami a
- porušenia 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 vytýkaných vo výroku I. a II. tohto rozhodnutia sa jedná o nedostatky v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov, ktoré boli zistené za obdobie menej ako dvanásť po sebe nasledujúcich mesiacov, preto orgán dohľadu uplatňuje pravidlá zakotvené v ustanovení § 35h ods. 3 Zákona o dohľade.

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

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

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

- a) *uložiť pokutu do výšky 700 000 eur, ak v odseku 2 nie je ustanovené inak,*
- b) *uložiť opatrenie na odstránenie a nápravu zistených nedostatkov,*
- c) *zakázať používať nekalú obchodnú praktiku alebo zakázať podľa § 35e ods. 1 písm. b) používať neprijateľnú podmienku,*
- d) *zakázať poskytovať finančnú službu alebo zakázať sprostredkovať finančnú službu, na ktorú sa vzťahuje zistený nedostatok, až do odstránenia tohto nedostatku,*
- e) *uložiť povinnosť uverejniť opravu neúplnej, nesprávnej alebo nepravdivej informácie,*
- f) *odobrať za podmienok ustanovených v § 35g ods. 1 povolenie alebo iné udelené oprávnenie na vykonávanie činnosti v oblasti finančného trhu alebo rozhodnúť za podmienok ustanovených v § 35g ods. 1 o zrušení registrácie na vykonávanie činnosti v oblasti finančného trhu a o výmaze z príslušného registra osôb oprávnených vykonávať činnosť v oblasti finančného trhu,*
- g) *uložiť inú sankciu ustanovenú osobitným predpisom1) 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 zákonov46) 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 nedostatkovd) 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 § 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 § 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.2. písm. a) bod aa) tohto rozhodnutia, tzn. porušenie ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s ustanovením § 8 ods. 1 písm. d) 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 nepravdivéj 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) Zákom č. 279/2017 Z. z., s účinnosťou od 15. decembra 2017. Orgán dohľadu pri rozhodovaní o výške uloženej sankcie, napriek zneniu prechodných ustanovení, predovšetkým ustanovenia § 45e ods. 2 Zákona o dohľade, vychádza zo znenia ustanovenia § 35f ods. 1 písm. a) Zákona o dohľade účinného do 14. decembra 2017, kedy sa nedostatky vytýkané 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 ukladanie 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 uložených sankcie prispieť k rýchlej náprave zistených nedostatkov a zároveň naplniť i preventívny a represívny účel sankcie. V prípade neakceptovania výsledkov takéhoto skráteného konania účastníkom konania, prejavenej podaním odporu voči rozkazu o uložení sankcie, účastník konania žiada orgán dohľadu o opätovné posúdenie zistených nedostatkov a uloženie, resp. neuloženie novej sankcie orgánom dohľadu po vykonaní dokazovania v štandardnom režime sankčného konania. Pri rozhodovaní o výške sankcie už následne nie je orgán dohľadu v tomto konaní obmedzený limitom stanoveným v ustanovení § 35c ods. 2 Zákona o dohľade, ktorý je aplikovateľný výlučne na rozkazné konanie. Pri rozhodovaní o výške sankcie sa orgán dohľadu v štandardnom sankčnom konaní riadi ustanovením §35f ods. 1 Zákona o dohľade. V súlade s ustanovením § 35f ods. 1 písm. a) Zákona o dohľade účinného do 14. decembra 2017 môže orgán dohľadu uložiť pokutu až do výšky 700.000,- Eur, prípadne ďalšie druhy sankcií uvedené v ustanovení § 35f Zákona o dohľade. Orgán dohľadu sa pri rozhodovaní o výške sankcie riadi voľnou úvahou v rámci svojej diskrečnej právomoci v medziach stanovených Zákomom o dohľade, čo môže viesť tak k uloženiu sankcie vo vyššej výške než v rozkaze o uložení sankcie, prípadne k uloženiu (aj) inej sankcie, ale i k upusteniu od potrestania v podobe zastavenia konania, nakoľko v predmetnom konaní prvého stupňa nie je možné analogicky použiť zásadu zákazu reformatio in peius trestného práva procesného (ktorá sa rovnako neaplikuje v prípade podania odporu proti tzv. trestnému rozkazu podľa zákona č. 301/2005 Z. z. Trestný poriadok v znení neskorších predpisov). V tomto prípade rozhoduje orgán dohľadu ako orgán prvého stupňa. Taktiež sa napadnutým rozhodnutím predošlé rozhodnutie nemení, keďže bolo ex lege zrušené podaním odporu (§ 35c ods. 4 Zákona o dohľade). Preto sa v takomto prípade zásada reformatio in peius neuplatňuje. Vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti orgán dohľadu neukladá pokutu vo výške jednoduchého súčtu pokút uložených účastníkovi konania v jednotlivých rozkazoch, ale po vykonaní dokazovania rozhoduje v prvom stupni v súlade s už vymedzenými požiadavkami Zákona o dohľade.

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

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

Pri rozhodovaní o sankcii a jej výške vzal orgán dohľadu do úvahy, že účastník konania počas dohľadu na mieste ako aj počas konania o uložení sankcie spolupracoval a komunikoval s orgánom dohľadu. Rovnako bolo prihliadnuté na to, že účastník konania predložil orgánu dohľadu Oznámenie o pláne prijatých opatrení a samotný Plán prijatých opatrení na odstránenie a nápravu porušení všeobecne záväzných právnych predpisov a odporúčaní na zlepšenie činností zistených pri dohľade na mieste nad spoločnosťou Všeobecná úverová banka, a.s. 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 29.000,- Eur.

V súvislosti s výškou uloženej pokuty orgán dohľadu uvádza, že v prípade účastníka konania ide o banku, ktorá ponúka a poskytuje široké spektrum produktov adresovaných finančným spotrebiteľom. Pri rozhodovaní o výške pokuty orgán dohľadu zohľadnil aj to, či s ohľadom na hospodárenie účastníka konania nebude uložená pokuta neprimeraná resp. likvidačná. V súvislosti s tým, že vytykané porušenie malo vplyv aj na výnosy účastníka konania a s ohľadom na predmet podnikania účastníka konania, orgán dohľadu pri ukladaní sankcie zohľadnil výšku čistého zisku účastníka konania, uvedomujúc si, že údaj o zisku nie je jednoznačne determinujúcim ukazovateľom, nakoľko nemusí odzrkadľovať reálnu hospodársku situáciu účastníka konania. Ak by aj účastník konania v konkrétnom období vykazoval nízky zisk, či stratu, nemusí to bez ďalšieho znamenať likvidačný charakter orgánom dohľadu uloženej pokuty. Čistý zisk účastníka konania bol za rok 2016 vo výške 265.171.000,- Eur. Uvedené vyplýva z informácií z verejne dostupných zdrojov zo stránky www.registeruz.sk (založené v spise č. NBS1-000-009-116 na liste číslo 89-112). Z vyššie uvedených údajov je zrejmé, že pokiaľ orgán dohľadu vychádzal pri stanovení výšky sankcie len z čistého zisku účastníka konania, uložená pokuta nie je neprimeraná vo vzťahu k ekonomickým a hospodárskym pomerom účastníka konania a vôbec nemá likvidačný charakter.

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

Orgán dohľadu má za to, že svoju diskrečnú právomoc použil v rámci zákonného rámca (pokuta bola uložená vo výške 29.000,- 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 4,1 % 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 ustanovení § 27c ods. 16 ZoB a § 27d ods. 23 ZoB, tak ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia a orgán dohľadu chce uložením sankcie do budúca zamedziť tomu, aby sa účastník konania dopustil obdobných porušení, ktoré sú vytykané vo výroku tohto rozhodnutia s cieľom zabezpečiť efektívnu ochranu záujmov finančných spotrebiteľov.

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