

R o z h o d n u t i e

Národnej banky Slovenska

zo dňa 28. mája 2019

Banková rada Národnej banky Slovenska ako druhostupňový orgán príslušný podľa § 32 ods. 1 zákona č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (*d'alej tiež len „zákon o dohľade nad finančným trhom“* „zákon o dohľade“ alebo „zákon č. 747/2004 Z. z.) uskutočnila druhostupňové konanie podľa tretej časti (§ 12 až § 34a) zákona o dohľade nad finančným trhom o rozklade zo 6. 4. 2018, ktorý v zákonnej lehote podala spoločnosť Všeobecná úverová banka, a.s. [IČO: 31320155; sídlo: Mlynské nivy 1, 829 90 Bratislava 2; *d'alej tiež len „VÚB“*, „dohliadaný subjekt“ alebo „účastníčka konania“], proti prvostupňovému rozhodnutiu Národnej banky Slovenska, útvaru dohľadu nad finančným trhom sp. č. NBS1-000-009-116, č. z. 100-000-094-981 z 19. 3. 2018, ktorým spoločnosti Všeobecná úverová banka, a.s. bola – *podľa ustanovení § 35f ods. 1 písm. a) v spojení s § 35h ods. 1 a ods. 3 zákona o dohľade nad finančným trhom* – uložená pokuta 29 000 eur (slovom: dvadsaťdeväťtisíc eur), a to za porušenia povinností (nedostatky) v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov, ktoré sú uvedené a podrobne vymedzené v častiach I., II. a III. výroku prvostupňového rozhodnutia a ktorými boli porušené ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v rozhodnom znení a zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v rozhodnom znení účinnom v čase vzniku porušení (nedostatkov) v činnosti spoločnosti Všeobecná úverová banka, a.s. Pritom Banková rada Národnej banky Slovenska ako príslušný druhostupňový orgán v druhostupňovom konaní o podanom rozklade takto

r o z h o d l a :

Banková rada Národnej banky Slovenska podľa § 32 ods. 2 zákona o dohľade nad finančným trhom prvostupňové rozhodnutie Národnej banky Slovenska, útvaru dohľadu nad finančným trhom sp. č. NBS1-000-009-116, č. z. 100-000-094-981 zo dňa 19. 3. 2018 **m e n í** takto:

„Národná banka Slovenska – podľa ustanovení § 35f ods. 1 písm. a) v spojení s § 35h ods. 1 a 3 zákona o dohľade nad finančným trhom (*zákona č. 747/2004 Z. z. v znení neskorších predpisov*) – účastníčke konania, ktorou je spoločnosť Všeobecná úverová banka, a.s. [IČO: 31320155; sídlo: Mlynské nivy 1, 829 90 Bratislava 2; *d'alej tiež len „VÚB“*, „dohliadaný subjekt“ alebo „účastníčka konania“], ukladá **pokutu v sume 20 000 eur** (slovom: dvadsaťtisíc eur) za porušenia povinností (nedostatky) v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov, ktorých sa táto účastníčka konania dopustila v dňoch 18. 2. 2016, 8. 3. 2016, 9. 3. 2016 a 10. 3. 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou v pobočkách účastníčky konania na základe vydaného poverenia č. OFS-1708/2016 zo dňa 15. 2. 2016 v spojení s poverením č. OFS-2428/2016 zo dňa 7. 3. 2016, a to tým, že

- I. účastníčka konania **p o r u š i l a** ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s § 7 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb.

o priestupkoch v znení neskorších predpisov (*d'alej tiež len „zákon o ochrane spotrebiteľov“ alebo „zákon č. 250/2007 Z. z.“*) v rozhodnom znení [*teda v znení účinnom v čase vzniku porušení (nedostatkov)*] v dňoch 18. 2. 2016, 8. 3. 2016, 9. 3. 2016 a 10. 3. 2016,

1. viacerými použitiami nekalej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľov v rozhodnom znení, ktorého sa účastníčka konania dopustila uvedením nepravdivej informácie spotrebiteľovi vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako sú zloženie, dostupnosť a možnosti jeho využitia, a to
 - a) dňa 18. 2. 2016 v čase konania dohľadu na mieste vykonaného Národnou bankou Slovenska pod utajenou identitou vykonávaného členkou dohliadacieho tímu orgánu dohľadu (XXXXX XXXXX XXXXX), v pobočke účastníčky konania, ktorá sa nachádza na ulici Akademická 1, 949 01 Nitra, tým, že účastníčka konania spotrebiteľovi (členke dohliadacieho tímu) poskytla nesprávnu informáciu o základnom bankovom produkte podľa ustanovení § 27c zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (*d'alej tiež len „zákon o bankách“ alebo „zákon č. 483/2001 Z. z.“*) v rozhodnom znení, keď účastníčka konania uviedla, že základný bankový produkt neobsahuje službu internetbanking, teda že v rámci základného bankového produktu nemôže spotrebiteľ vykonávať platobné operácie prostredníctvom internetbankingu, a to aj napriek tomu, že ustanovenia § 27c ods. 9 písm. c) v spojení s § 5 písm. s) bodom 2 zákona o bankách v rozhodnom znení a v spojení s § 1 písm. b) bodom 3b vyhlášky Ministerstva financií SR č. 41/2016 Z. z. o základnom bankovom produkte (*d'alej tiež len „vyhláška č. 41/2016 Z. z.“*) explicitne ustanovujú, že spotrebiteľ môže vykonávať platobné operácie podľa § 5 písm. s) bodu 2 prostredníctvom technických zariadení umožňujúcich vzdialený prístup k platobnému účtu, kam patrí aj internetbanking, ktorý tvorí súčasť bankových služieb základného bankového produktu, čím táto nekalá obchodná praktika mohla zapríčiniť, že v dôsledku uvedenia takejto nepravdivej informácie by sa spotrebiteľ mohol rozhodnúť nepodať žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu, keďže by sa mylne domnieval, že základný bankový produkt neobsahuje túto službu;
 - b) účastníčka konania viackrát poskytla spotrebiteľom nesprávnu informáciu o možnostiach využitia základného bankového produktu podľa ustanovenia § 27c zákona o bankách v rozhodnom znení, keď účastníčka konania uviedla, že v rámci poskytovania základného bankového produktu súčet súm platobných operácií pripísaných na platobný účet spotrebiteľa nesmie presiahnuť 400 eur mesačne a že inak by došlo
 - ba) k spoplatneniu takéhoto platobného účtu, ako uviedla dňa 18. 2. 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou vykonávaného členkou dohliadacieho tímu orgánu dohľadu (XXXXX XXXXX XXXXX) v pobočke účastníčky konania, ktorá sa nachádza na ulici Akademická 1, 949 01 Nitra;
 - bb) k spoplatneniu takéhoto platobného účtu ako uviedla dňa 8. 3. 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou vykonávaného členkou dohliadacieho tímu orgánu dohľadu (XXXX XXXXX) v pobočke účastníčky konania, ktorá sa nachádza na Námestí slobody 3, 071 01 Michalovce;
 - bc) k uloženiu pokuty za porušenie zmluvných podmienok ako uviedla dňa 9. 3. 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou vykonávaného členkou dohliadacieho tímu orgánu dohľadu (XXXX XXXXX) v pobočke účastníčky konania, ktorá sa nachádza na Námestí slobody 26/10, 066 01 Humenné, a to aj napriek tomu, že § 27c ods. 6 zákona o bankách v rozhodnom znení ustanovil, že 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 spotrebiteľ a účastník konania nedohodnú inak, z čoho je zrejmé, že v súlade s § 27c ods. 6 zákona o bankách môže byť dôsledkom výlučne zrušenie poskytovania základného bankového produktu spotrebiteľovi, a to len vtedy, ak sa spotrebiteľ a účastník konania nedohodnú inak;

- c) dňa 10. 3. 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou vykonávaného členkou dohliadacieho tímu orgánu dohľadu (XXXXXX XXXXXX) v pobočke účastníčky konania, ktorá sa nachádza na Námestí SNP 12, 960 01 Zvolen, keď účastníčka konania spotrebiteľovi uviedla, že pri zriadení a využívaní základného bankového produktu podľa ustanovenia § 27c zákona o bankách v rozhodnom znení nie je možné zriadiť žiadne vkladové produkty (ako vkladná knižka, termínovaný účet), a to aj napriek tomu, že § 27c ods. 1 zákona o bankách v rozhodnom znení výslovne ustanovil, že banka a pobočka zahraničnej banky sú povinné poskytnúť klientovi, ktorý je spotrebiteľom bankové služby v rozsahu základného bankového produktu, ak – podľa § 27c ods. 1 písm. c) zákona o bankách – spotrebiteľ nemá 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; pritom ustanovenie § 27c ods. 4 zákona o bankách výslovne ustanovuje, že 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, sporením jednorazovým alebo pravidelným prevodom finančných prostriedkov;

pričom táto nekalá obchodná praktika mohla zapríčiniť, že v dôsledku poskytnutia nepravdivej informácie by sa spotrebiteľ mohol rozhodnúť nepodať účastníčke konania žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu;

2. použitím nekalej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 8 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľov, ktorej sa účastníčka konania dopustila uvedením nepravdivej informácie spotrebiteľovi vo vzťahu k cene základného bankového produktu podľa ustanovenia § 27c ods. 10 zákona o bankách, a to

dňa 10. 3. 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou vykonávaného členkou dohliadacieho tímu orgánu dohľadu (XXXXXX XXXXXX) v pobočke účastníčky konania, ktorá sa nachádza na Námestí SNP 12, 960 01 Zvolen, keď účastníčka konania poskytla spotrebiteľovi (členke dohliadacieho tímu) nepravdivú informáciu, 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 účastníčky konania, čo je v rozpore s ustanoveniami § 1 písm. b) a § 2 vyhlášky č. 41/2016 Z. z., ktoré výslovne ustanovujú, že v rámci základného bankového produktu sa poskytuje neobmedzený počet platobných operácií a že výška poplatku za základný bankový produkt je 0 eur mesačne,

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

- II.** účastníčka konania viackrát **p o r u š i l a** povinnosť poskytnúť spotrebiteľovi na základe jeho žiadosti informácie v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu uloženú podľa ustanovenia

§ 27c ods. 16 zákona o bankách v rozhodnom znení a v rozsahu údajov podľa ustanovenia § 27c ods. 17 zákona o bankách v rozhodnom znení, a to

- a) dňa 9. 3. 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou vykonávaného členkou dohliadacieho tímu orgánu dohľadu, XXXX XXXXX, v pobočke účastníčky konania, ktorá sa nachádza na Námestí slobody 26/10, 066 01 Humenné;
- b) dňa 8. 3. 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou vykonávaného členkou dohliadacieho tímu orgánu dohľadu, XXXX XXXXX, v pobočke účastníčky konania, ktorá sa nachádza na Námestí slobody 3, 071 01 Michalovce;

III. účastníčka konania **p o r u š i l a** povinnosť poskytnúť spotrebiteľovi na základe jeho žiadosti informácie v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu uloženú podľa ustanovenia § 27d ods. 23 zákona o bankách v rozhodnom znení a v rozsahu údajov podľa ustanovenia § 27d ods. 24 zákona o bankách v rozhodnom znení, a to dňa 8. 3. 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou vykonávaného členkou dohliadacieho tímu orgánu dohľadu (XXXX XXXXX) v pobočke účastníčky konania, ktorá sa nachádza na Námestí slobody 3, 071 01 Michalovce.

Účastníčka konania (Všeobecná úverová banka, a.s.) je povinná uloženú pokutu v sume 20 000 eur, ktorej výnos je príjmom štátneho rozpočtu SR, zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia na príslušný účet Úradu vládneho auditu vedený v Štátnej pokladnici.

Zároveň Banková rada Národnej banky Slovenska rozklad zo dňa 6. 4. 2018, ktorý ako účastníčka konania podala spoločnosť Všeobecná úverová banka, a.s. [IČO: 31320155; sídlo: Mlynské nivy 1, 829 90 Bratislava 2], proti prvostupňovému rozhodnutiu NBS, útvaru dohľadu nad finančným trhom sp. č. NBS1-000-009-116 z 19. 3. 2018 vo zvyšku **z a m i e t a**“.

O d ô v o d n e n i e :

I.

Národná banka Slovenska (*d'alej tiež len „NBS“*) útvar dohľadu nad finančným trhom (*d'alej tiež len „útvar dohľadu“ alebo „prvostupňový orgán“*) v súlade s § 6 zákona o dohľade vydala poverenie NBS, útvaru dohľadu č. OFS-1708/2016 zo dňa 15. 2. 2016 v spojení s poverením č. OFS-2428/2016 zo dňa 7. 3. 2016, na základe ktorého poverení zamestnanci NBS z útvaru dohľadu a prizvané osoby (*d'alej tiež len „poverené osoby“ alebo „členovia dohliadacieho tímu“*) vykonali v dňoch 18. 2. 2016 až 9. 3. 2016 podľa § 8 ods. 1 zákona o dohľade nad finančným trhom dohľad na mieste v spoločnosti Všeobecná úverová banka, a.s. [IČO: 31320155; sídlo: Mlynské nivy 1, 829 90 Bratislava 2; *d'alej tiež len „VÚB“, „dohliadaný subjekt“ alebo „účastníčka konania“*] patriacou medzi dohliadané subjekty v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov.

Predmetom vykonaného dohľadu na mieste bola činnosť banky v oblasti týkajúcej sa základného bankového produktu a platobného účtu so základnými funkciami v súvislosti s dodržiavaním ustanovení zákona o bankách (zákona č. 483/2001 Z. z.) a ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľov (zákona č. 250/2007 Z. z.). Pritom dňom začatia dohľadu na mieste (v zmysle ustanovenia § 8 ods. 1 druhej vety zákona o dohľade) bol deň, keď osoba poverená výkonom dohľadu urobí voči dohliadanému subjektu prvý úkon. Plánovaná doba trvania dohľadu nebola určená.

Útvar dohľadu listom č. OFS-1708/2016 zo dňa 12. 4. 2016 (*doručeným spoločnosti Všeobecná úverová banka dňa 13. 4. 2016*) oznámil spoločnosti Všeobecná úverová banka začatie dohľadu na mieste podľa § 8 ods. 1 zákona o dohľade a predložil jej poverenia NBS na výkon dohľadu na mieste. Útvar dohľadu NBS zároveň oznámil banke, že prvým úkonom voči

Všeobecnej úverovej banke v rámci dohľadu na mieste vykonaného pod utajenou identitou poverenými členmi dohliadacieho tímu útvaru dohľadu NBS bola osobná návšteva pobočky VÚB XXXXX XXXXXX, členkou dohliadacieho tímu, v pobočke banky na ulici Račianska 54, Bratislava, ktorá sa uskutočnila dňa 18. 2. 2016, počas ktorej menovaná členka dohliadacieho tímu požiadala banku ústnou formou o informácie k poskytnutiu základného bankového produktu podľa § 27c zákona o bankách. Útvar dohľadu NBS v tomto liste uviedol, že v rámci kontrolného zaobstarávania finančnej služby nedošlo k uzatvoreniu zmlúv o poskytnutí finančnej služby na pobočkách Všeobecnej úverovej banky, kde bol vykonávaný dohľad na mieste pod utajenou identitou. Súčasne požiadala útvar dohľadu spoločnosť Všeobecná úverová banka podľa § 8 ods. 2 písm. b) a d) zákona o dohľade o súčinnosť pri výkone dohľadu na mieste a o doručenie dokladov, písomností a informácií do Národnej banky Slovenska.

O dohľade na mieste vykonanom vo Všeobecnej úverovej banke bol útvarom dohľadu vyhotovený písomný „*Protokol o vykonanom dohľade na mieste v spoločnosti Všeobecná úverová banka, a.s., č. OFS-1708/2016*“ zo dňa 7. 6. 2016 (*d'alej tiež len „protokol o dohľade“*), a to v zmysle ustanovení § 8 ods. 3 písm. c) a § 10 zákona o dohľade. Tento protokol o dohľade je súčasťou dohľadovej administratívnej dokumentácie č. OFS-1708/2016. Tento protokol o dohľade bol Všeobecnej úverovej banke doručený dňa 8. 6. 2016. Útvar dohľadu určil Všeobecnej úverovej banke lehotu na predloženie písomných námietok proti údajom uvedeným v protokole o dohľade, a to lehotu 15 kalendárnych dní odo dňa doručenia tohto protokolu Všeobecnej úverovej banke. V protokole o dohľade sú uvedené porušenia (nedostatky) zistené v činnosti Všeobecnej úverovej banky (ako dohliadaného subjektu), ktoré boli v rámci dohľadu na mieste zistené na jednotlivých pracoviskách (pobočkách) spoločnosti Všeobecná úverová banka a ktoré spočívajú v porušeníach všeobecne záväzných právnych predpisov v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov.

Všeobecná úverová banka doručila útvaru dohľadu NBS dňa 23. 6. 2016 písomné námietky proti údajom uvedeným v protokole s označením „*Protokol o vykonanom dohľade na mieste v spoločnosti Všeobecná úverová banka, a.s. – NÁMIETKY*“ zo dňa 23. júna 2016 a ich prílohy, ktoré boli útvaru dohľadu doručené dňa 23. júna 2016 a sú založené v administratívnej dokumentácii č. OFS-1708/2016 (*d'alej tiež len „Námietky k protokolu“*).

Dohľad na mieste vykonaný v spoločnosti Všeobecná úverová banka sa zo zákona (*ex lege*) skončil podľa ustanovenia § 10 ods. 5 zákona o dohľade doručením „*Oznámenia o skončení dohľadu na mieste*“ zo dňa 13. 7. 2016 spoločnosti Všeobecná úverová banka, ktorého prílohou bolo aj „*Oznámenie o výsledku preverenia písomných námietok proti údajom uvedeným v Protokole o vykonanom dohľade na mieste v spoločnosti Všeobecná úverová banka, a.s., č. OFS-1708/2016*“ zo dňa 13. 7. 2016 účastníkovi konania, ktoré je súčasťou dohľadovej administratívnej dokumentácie č. OFS-1708/2016.

Banková rada NBS konštatuje, že z listinných dôkazov založených v administratívnom spise k danej veci ako aj zo samotného prvostupňového rozhodnutia vyplýva, že útvar dohľadu na základe vykonaného dohľadu na mieste poverenými členmi dohliadacieho tímu pod utajenou identitou nad účastníčkou konania v jednotlivých pobočkách spoločnosti Všeobecná úverová banka, ktorý je zaznamenaný (zachytený) na zvukových záznamoch a dokumentuje priebeh vykonaného dohľadu a zistených nedostatkov, dospel k záveru, že pri výkone dohľadu bolo spoľahlivo zistené, že účastníčka konania porušila povinnosti v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov, a preto vydal podľa ustanovenia § 35c zákona o dohľade voči účastníčke konania rozkazy o uložení sankcie (pokuty).

Išlo o tieto rozkazy o uložení sankcie:

- rozkaz o uložení sankcie z 22. 3. 2017, sp. č. NBS1-000-009-116, č. z. 100-000-030-500, ktorým bola uložená pokuta vo výške 2 500 eur;

- rozkaz o uložení sankcie z 22. 3. 2017, sp. č. NBS1-000-009-117, č. z. 100-000-030-501, ktorým bola uložená pokuta vo výške 2 000 eur;
- rozkaz o uložení sankcie z 22. 3. 2017, sp. č. NBS1-000-009-118, č. z. 100-000-030-502, ktorým bola uložená pokuta vo výške 2 500 eur;
- rozkaz o uložení sankcie z 22. 3. 2017, sp. č. NBS1-000-009-119, č. z. 100-000-030-503, ktorým bola uložená pokuta vo výške 2 500 eur;
- rozkaz o uložení sankcie z 22. 3. 2017, sp. č. NBS1-000-009-120, č. z. 100-000-030-504, ktorým bola uložená pokuta vo výške 2 500 eur;
- rozkaz o uložení sankcie z 22. 3. 2017, sp. č. NBS1-000-009-121, č. z. 100-000-030-505, ktorým bola uložená pokuta vo výške 2 500 eur (*d'alej spoločne tiež len „rozkazy“*).

Tieto rozkazy o uložení sankcie boli účastníčke konania doručené dňa 27. 3. 2017.

Účastníčka konania na základe plnomocenstva zo dňa 10. 4. 2017 splnomocnila advokátsku spoločnosť Allen & Overy Bratislava, s.r.o. [IČO: 35857897, sídlo: Eurovea Central 1, Pribinova 4, 811 09 Bratislava I; zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, v oddiele Sro, vo vložke č. 28828/B; *d'alej tiež len „zástupca účastníčky konania“*], na zastupovanie účastníčky konania, a to na akékoľvek právne úkony týkajúce sa predmetných rozkazov, prípadne na konania vo veciach dohľadu, ktoré sa začnú po zrušení rozkazov. Z tohto dôvodu útvar dohľadu následne doručoval písomnosti zástupcovi účastníčky konania.

Účastníčka konania proti predmetným rozkazom o uložení sankcie podala v zákonnej lehote odpory s odôvodnením, a to:

- odpor z 22. marca 2017 proti rozkazu o uložení sankcie sp. č. NBS1-000-009-116, č. z. 100-000-030-500 zo dňa 11. apríla 2017 (založené v spise č. NBS1-000-009-116 ako list číslo 39-80; *d'alej tiež len „odpor NR-A“*);
- odpor z 22. marca 2017 proti rozkazu o uložení sankcie sp. č. NBS1-000-009-117 č. z. 100-000-030-501 zo dňa 11. apríla 2017 (založené v spise č. NBS1-000-009-117 ako list číslo 33-58; *d'alej tiež len „odpor NR-Š“*);
- odpor z 22. marca 2017 proti rozkazu o uložení sankcie sp. č. NBS1-000-009-118 č. z. 100-000-030-502 zo dňa 11. apríla 2017 (založené v spise č. NBS1-000-009-118 ako list číslo 39-66; *d'alej tiež len „odpor ZV“*);
- odpor z 22. marca 2017 proti rozkazu o uložení sankcie sp. č. NBS1-000-009-119 č. z. 100-000-030-503 zo dňa 11. apríla 2017 (založené v spise č. NBS1-000-009-119 ako list číslo 37-64; *d'alej tiež len „odpor TV“*);
- odpor z 22. marca 2017 proti rozkazu o uložení sankcie sp. č. NBS1-000-009-120 č. z. 100-000-030-504 zo dňa 11. apríla 2017 (založené v spise č. NBS1-000-009-120 ako list číslo 39-66; *d'alej tiež len „odpor MI“*);
- odpor z 22. marca 2017 proti rozkazu o uložení sankcie sp. č. NBS1-000-009-121 č. z. 100-000-030-505 zo dňa 11. apríla 2017 (založené v spise č. NBS1-000-009-121 ako list číslo 39-68; *d'alej tiež len „odpor HE“*)
(*prítom odpor NR-A, odpor NR-Š, odpor ZV, odpor TV, odpor MI a odpor HE sú d'alej spoločne označované tiež len ako „odpory“*).

Zákon o dohľade v § 35c ods. 4 druhej a tretej vete ustanovuje, že včasným podaním odporu (*odporu s odôvodnením*) sa zo zákona zrušuje rozkaz o uložení sankcie a Národná banka Slovenska (útvar dohľadu) pokračuje v konaní v prvom stupni, pričom nie je viazaná rozsahom skutkových zistení, právnu kvalifikáciou ani druhom a výškou sankcie podľa zrušeného rozkazu o uložení sankcie ani ďalším obsahom zrušeného rozkazu o uložení sankcie. Zároveň, ak pred vydaním rozkazu o uložení sankcie nebol proti účastníkovi konania urobený iný úkon, po podaní odporu s odôvodnením sa doručenie rozkazu o uložení sankcie účastníkovi považuje za prvý úkon v konaní.

Z uvedeného dôvodu predmetné rozkazy o uložení sankcií (pokút) Všeobecnej úverovej banky boli priamo zo zákona zrušené a Národná banka Slovenska pokračovala v konaní v prvom stupni. Pritom v záujme účelnosti a hospodárnosti konania prvostupňový útvar dohľadu podľa § 20 ods. 1 zákona o dohľade rozhodnutím o spojení vecí zo dňa 16. 8. 2017 spojil 6 skutkovo obdobných konaní voči účastníčke konania vedených pod spisovými číslami NBS1-000-009-116, sp. č. NBS1-000-009-117, sp. č. NBS1-000-009-118, sp. č. NBS1-000-009-119, sp. č. NBS1-000-009-120 a sp. č. NBS1-000-009-121 do spoločného konania vedeného pod sp. č. NBS1-000-009-116, pretože tieto konania voči rovnakému účastníkovi konania spolu skutkovo súvisia.

Útvar dohľadu v súlade s ustanovením § 26 zákona o dohľade vyzval účastníčku konania na oboznámenie sa so spisovým podkladom ku konaniu č. NBS1-000-009-116 a na vyjadrenie sa k nemu, vyzvou zo dňa 12. 12. 2017, ktorá bola účastníčke konania doručená dňa 18. 12. 2017.

Účastníčka konania sa oboznámila so spisovým podkladom ku konaniu sp. č. NBS1-000-009-116 v súlade s ustanovením § 26 zákona o dohľade, tak ako je uvedené v zápisnici z oboznámenia sa účastníčky konania so spisovým podkladom ku konaniu sp. č. NBS1-000-009-116 zo dňa 16. januára 2018.

Účastníčka konania na základe oboznámenia sa so spisovým podkladom ku konaniu sp. č. NBS1-000-009-116 doručila útvaru dohľadu. Vyjadrenie účastníka konania po nahliadnutí do spisu v konaní č. NBS1-000-009-116 zo dňa 23. 1. 2018, ktoré bolo útvaru dohľadu doručené dňa 23. 1. 2018.

II.

Prvostupňovým rozhodnutím Národnej banky Slovenska, útvaru dohľadu nad finančným trhom sp. č. NBS1-000-009-116, č. z.100-000-094-981 zo dňa 19. 3. 2018 (*d'alej tiež len „prvostupňové rozhodnutie“*) bola Všeobecnej úverovej banke uložená – *podľa ustanovení § 35f ods. 1 písm. a) v spojení s § 35h ods. 1a ods. 3 zákona o dohľade* – pokuta vo výške 29 000 eur (slovom: dvadsaťdeväťtisíc eur) za porušenie povinností (nedostatky) v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov podľa zákona o dohľade alebo podľa osobitných predpisov. Tieto porušenia (nedostatky) sú uvedené v I. a II. časti výroku prvostupňového rozhodnutia, ktorých sa účastníčka konania dopustila dňa 18. 2. 2016, 8. 3. 2016, 9. 3. 2016 a 10. 3. 2016 počas konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou na základe poverenia č. OFS-1708/2016 zo dňa 15. 2. 2016 v spojení s poverením č. OFS-2428/2016 zo dňa 7. 3. 2016, ktorý sa uskutočnil vo viacerých pobočkách Všeobecnej úverovej banky, a to v jej pobočkách Nitra, ulica Akademická 1; Trebišov, ulica M. R. Štefánika 32; Michalovce, ulica Námestie slobody 3; Humenné, Námestie slobody 26/10; Zvolen, Námestie SNP 12; Štefánikova 61, Nitra.

Podľa prvostupňového rozhodnutia sa účastníčka konania dopustila porušenia povinností v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov a to tým, že porušila ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľov (zákona č. 250/2007 Z. z.) použitím nekalej obchodnej praxe podľa § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľov, ktorého porušenia sa účastníčka konania dopustila dňa 18. 2. 2016 uvedením nepravdivej informácie spotrebiteľovi – poverenej členke dohliadacieho tímu pod utajenou identitou vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako sú zloženie, dostupnosť a možnosti jeho využitia, keď uviedla spotrebiteľovi nesprávnu informáciu, že základný bankový produkt neobsahuje službu internetbanking, a že v rámci základného bankového produktu spotrebiteľ nemôže vykonávať platobné operácie prostredníctvom internetbankingu, a to aj napriek tomu, že podľa ustanovení § 27c ods. 9 písm. c) v spojení s § 5 písm. s) bodom 2 zákona o bankách v rozhodnom znení a v spojení s § 1 písm. b) bodom 3 vyhlášky č. 41/2016 Z. z. o základnom bankovom produkte je výslovne uvedené, že *spotrebiteľ môže vykonávať platobné operácie v rámci základného*

bankového produktu aj prostredníctvom technických zariadení (internetbanking) umožňujúcich vzdialený prístup k platobnému účtu.

Ďalej podľa prvostupňového rozhodnutia účastníčka konania poskytla dňa 18. 2. 2016 a 8. 3. 2016 spotrebiteľovi – poverenej členke dohliadacieho tímu pod utajenou identitou nesprávnu informáciu o možnostiach využitia základného bankového produktu poskytovaného podľa § 27c zákona o bankách, keď uviedla, že v rámci poskytovania základného bankového produktu, súčet súm platobných operácií pripísaných na platobný účet spotrebiteľa nesmie presiahnuť 400 eur mesačne, inak by došlo k jeho spoplatneniu, ďalej dňa 8. 3. 2016 účastníčka konania uviedla, že by došlo k výpovedi zo strany účastníčky konania a dňa 9. 3. 2016 účastníčka konania uviedla, že by došlo k uloženiu pokuty za porušenie zmluvných podmienok a to napriek tomu, že podľa § 27c ods. 6 zákona o bankách v znení účinnom v čase porušenia zákona, nesmie súčet súm platobných operácií pripísaných na platobný účet v kalendárnom roku v rámci poskytovania základného bankového produktu presiahnuť sumu 5 600 eur; dôsledkom nedodržania tejto podmienky v súlade s ustanovením § 27c ods. 6 zákona o bankách môže byť výlučne zrušenie poskytovania základného bankového produktu spotrebiteľovi, ak sa spotrebiteľ a účastník konania nedohodnú inak, čím táto nekalá obchodná praktika mohla zapríčiniť, že by sa spotrebiteľ rozhodol nepodať žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu.

Ďalej sa v prvostupňovom rozhodnutí uvádza, že účastníčka konania poskytla spotrebiteľovi (členke dohliadacieho tímu) pod utajenou identitou dňa 10. 3. 2016 nesprávne informácie o dostupnosti základného bankového produktu poskytovaného podľa § 27c zákona o bankách, keď uviedla, že pri zriadení a využívaní základného bankového produktu nie je možné zriadiť žiadne vkladové produkty ako vkladná knižka, termínovaný účet. Účastníčka konania to uviedla aj napriek ustanoveniu § 27c ods. 1 písm. c) zákona o bankách, ktoré výslovne ustanovuje, 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 zákona o bankách ustanovuje, že spotrebiteľ si nesmie v období počas ktorého mu banka alebo pobočka zahraničnej banky poskytuje základný bankový produkt, zriadiť žiadny 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, sporením jednorazovým alebo pravidelným prevodom finančných prostriedkov, čím táto nekalá obchodná praktika mohla zapríčiniť, že by sa spotrebiteľ, v dôsledku nepravdivej informácie rozhodol nepodať žiadosť o zriadenie platobného účtu so základnými funkciami alebo žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu.

Prvostupňovým rozhodnutím bolo Všeobecnej úverovej banke tiež vytknuté a sankcionované použitie nekalej obchodnej praktiky podľa § 8 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľov, ktorého sa účastníčka konania dopustila dňa 18. 2. 2016, keď uviedla nepravdivú informáciu spotrebiteľovi – poverenej členke dohliadacieho tímu pod utajenou identitou vo vzťahu k cene základného bankového produktu poskytovaného podľa § 27c zákona o bankách, a to že všetky transakcie súvisiace so základným bankovým produktom sú spoplatňované, a to napriek tomu, že podľa ustanovenia § 1 písm. b) a § 2 vyhlášky č. 41/2016 Z. z. v rámci základného bankového produktu sa poskytuje neobmedzený počet platobných operácií, pričom výška poplatku za tento produkt je 0 eur mesačne. Dňa 10. 3. 2016 účastníčka konania uviedla spotrebiteľovi – poverenej členke dohliadacieho tímu v čase konania dohľad na mieste pod utajenou identitou, 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 komerčné produkty účastnícky konania, a to napriek tomu, že ustanovenia § 1 písm. b) a § 2 vyhlášky č. 41/2016 Z. z. výslovne zakotvujú, že v rámci základného bankového produktu sa poskytuje neobmedzený počet platobných operácií, pričom výška poplatku za tento produkt je 0 eur mesačne, čím táto nekalá obchodná praktika mohla zapríčiniť, že by sa spotrebiteľ rozhodol nepodať žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu.

Ďalej Všeobecná úverová banka podľa prvostupňového rozhodnutia porušila povinnosť uloženú § 27c ods.16 zákona o bankách tým, že dňa 8. 3. 2016 neposkytla v pobočke účastnícky konania v Trebišove, dňa 9. 3. 2016 neposkytla v pobočke účastnícky konania v Humennom a dňa 8. 3. 2016 neposkytla v pobočke účastnícky konania v Michalovciach spotrebiteľom – členom dohliadacieho tímu na základe ich žiadosti informácie v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu v rozsahu údajov podľa § 27c ods. 17 zákona o bankách.

Porušila tiež povinnosť ustanovenú v § 27d ods. 23 zákona o bankách dňa 8. 3. 2016 a to tým, že na základe žiadosti spotrebiteľa neposkytla spotrebiteľovi (členke dohliadacieho tímu) pod utajenou identitou v pobočke účastnícky konania v Michalovciach informácie v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu v rozsahu údajov podľa § 27d ods. 24 zákona o bankách.

Dňa 22. 3. 2018 bolo Všeobecnej úverovej banke (účastnícke konania) prostredníctvom jej právneho zástupcu – *ktorým je spoločnosť Allen & Overy Bratislava, s.r.o. (IČO: 35857897, sídlo: Eurovea Central 1, Pribinova 4, 811 09 Bratislava)* – doručené prvostupňové rozhodnutie NBS, útvaru dohľadu sp. č. NBS1-000-009-116, č. z. 100-000-094-981 zo dňa 19. 3. 2018.,. Pritom zákonná lehota 15 kalendárnych dní na podanie rozkladu uplynula dňa 6. 4. 2018, a to podľa ustanovenia § 29 ods. 5 zákona o dohľade.

Účastníčka konania podala proti tomuto prvostupňovému rozhodnutiu v zákonom stanovenej lehote rozklad datovaný zo dňa 6. 4. 2018, ktorý bol doručený útvaru dohľadu dňa 6. 4. 2018, označený ako „*Rozklad proti Rozhodnutiu o uložení pokuty z 19. marca 2018 sp. č. NBS1-000-009-116 č. záznamu 100-000-094-981*“ (ďalej tiež len „*rozklad*“). Pätnásťdňová lehota na podanie rozkladu podľa ustanovenia § 29 ods. 5 zákona o dohľade bola dodržaná.

III.

Banková rada NBS v súlade s § 32 ods. 1 zákona o dohľade uskutočnila druhostupňové konanie o podanom rozklade, pričom Banková rada NBS po preskúmaní napadnutého prvostupňového rozhodnutia prvostupňovému orgánu Národnej banky Slovenska, útvaru dohľadu nad finančným trhom sp. č. NBS1-000-009-116, č. z. 100-000-094-981 z 19. 3. 2018, podaného včasného rozkladu zo 6. 4. 2018 (doručeného do NBS dňa 6. 4. 2018), celého spisového podkladu k danej veci, ako aj na základe skutočností všeobecne známych a skutočností známych NBS z jej činnosti, ktoré netreba dokazovať (*podľa § 24 ods. 4 zákona o dohľade*), zistila skutočnosti a dospela k záverom uvedeným v tomto rozhodnutí.

K rozkladu podanému účastníčkou konania

Účastníčka konania uvádza vo svojom rozklade niekoľko námietok a tvrdení, ktorými sa Banková rada NBS riadne zaoberala a k týmto námietkam účastnícky konania vznesenými v podanom rozklade Banková rada NBS uvádza nasledovné zistenia a závery, ku ktorým dospela.

Rozklad podaný účastníčkou konania možno rozdeliť do šiestich častí, a to A) Úvod, B) Nezákonné a nedostatočné preukázanie údajných porušení zákona, C) Nespôsobilosť konania banky podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k ZBP

(základnému bankovému produktu), D) vyjadrenie k neposkytnutiu informácií na trvanlivom médiu, E) Závažnosť údajného porušenia a primeranosť sankcie a F) Záver, ktorý obsahuje záver a rozkladom navrhnutý petit a v ktorom účastníčka konania namieta (rozporuje) jednotlivé aspekty prvostupňového rozhodnutia.

K úvodu podaného rozkladu

V úvodnej časti svojho rozkladu účastníčka konania stručne zhŕňa jednotlivé svoje námietky a tvrdenia ďalej rozpracované v ostatných častiach rozkladu, preto sa k nim Banková rada NBS vyjadruje v nasledujúcich častiach tohto odôvodnenia.

A. K námietkam o nezákonom a nedostatočnom preukázaní porušení zákona

A.1 K zásadám správneho trestania

Účastníčka konania v bodoch 9 až 12 svojho rozkladu poukazuje na potrebu aplikácie trestnoprávných procesných záruk účastníčky konania aj na administratívnoprávne sankčné konanie. Pritom poukazuje na súhlas útvaru dohľadu s takýmto názorom: Zároveň účastníčka konania tvrdí, že podľa nej v prvostupňovom konaní neboli dostatočne dodržané zásady sankčného konania (zásada in dubio pro reo, zákonnosti a primeranosti dôkazov a pod.).

Banková rada NBS na základe preskúmania spisového podkladu dospela k záveru, že procesné pravidlá a práva účastníčky konania boli v prvostupňovom konaní dodržané v súlade so zákonom o dohľade a ďalšími dotknutými právnymi predpismi, ako aj s relevantnými medzinárodnými zmluvami. Pritom útvar dohľadu náležite reflektoval taktiež aktuálnu judikatúru Európskeho súdu pre ľudské práva (ESLP), Súdneho dvora Európskej únie (ESD), Najvyššieho súdu Slovenskej republiky, prípadne ďalších súdov a z nej vyplývajúce interpretačné pravidlá relevantných právnych predpisov, nevyhnutnosť trestnoprávnej prizmy na správne delikty účastníčky konania, ktoré útvar dohľadu považuje, s akcentom na uplatnenie zásady in dubio pro reo, za preukázané nad všetku rozumnú pochybnosť, a to na základe vykonaného dokazovania zákonnými a primeranými dôkaznými prostriedkami. V tomto smere Banková rada NBS súhlasí s názorom útvaru dohľadu, ktorý je uvedený na str. 11 a nasl. prvostupňového rozhodnutia.

A.2 K námietkam o neprimeranosti metódy dohľadu pod utajenou identitou v danom prípade účastníčky konania

Účastníčka konania v bodoch 14 až 16 rozkladu (obdobne ako vo svojich predchádzajúcich vyjadreniach) naďalej zotrvávala na tvrdení, že dohľad na mieste pod utajenou identitou je novinkou v slovenskom právnom poriadku. Pritom účastníčka konania všeobecne namieta obmedzené skúsenosti jednotlivých členov dohľadacieho tímu pri kontrolných zaobstarávaníach finančných služieb, čo odvodzuje jednak z počtu uskutočnených dohľadov na mieste pod utajenou identitou uvedených v Správe o činnosti útvaru dohľadu nad finančným trhom Národnej banky Slovenska za rok 2015 (vo vzťahu ku ktorej tvrdí, že kontrolných nákupov bolo síce viac, ale že nešlo o simulované predajné rozhovory, ale o nákupy na diaľku cez internet) a jednak z počtu subjektov, u ktorých sa uskutočnil dohľad na mieste pod utajenou identitou vo vzťahu k tzv. legislatívnym účtom podľa § 24c a § 24d zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách.

K týmto tvrdeniam účastníčky konania Banková rada NBS odkazuje na odôvodnenie prvostupňového rozhodnutia na str. 45 a nasl. prvostupňového rozhodnutia a konštatuje, že v čase výkonu dohľadu na mieste pod utajenou identitou u účastníčky konania mal útvar dohľadu už viacnásobné predchádzajúce skúsenosti s takouto formou dohľadu. Ako vyplýva zo Správ

o činnosti útvaru dohľadu nad finančným trhom Národnej banky Slovenska za rok 2015 a za rok 2016, v roku 2015 bolo uskutočnených 42 kontrolných zaobstarávaní (nákupov) finančných produktov pod utajenou identitou (tzv. mystery shoppingov), z toho v 20 prípadoch došlo aj k uzatvoreniu zmluvy o finančnej službe a v roku 2016 bol inštitút tzv. mystery shoppingu využitý spolu 95 krát. Odhliadnuc ale od počtu uskutočnených kontrolných zaobstarávaní finančných služieb (tzv. mystery shoppingov) formou simulovaného predajného rozhovoru, ktorý je pre výkon dohľadu nerelevantný, predmetné námietky uvedené v rozklade považuje Banková rada NBS za nedôvodné, a to minimálne z dvoch dôvodov. Kontrolné zaobstarávania finančných služieb boli uskutočnené členmi dohliadacieho tímu, ktorí boli vyškolení útvarom dohľadu. Každý z členov dohliadacieho tímu mal náležité informácie o spôsobe vedenia a zaznamenávania simulovaného predajného rozhovoru, vrátane správneho spôsobu (nesugestívneho) kladenia otázok a zároveň s dôrazom na to, aby člen dohliadacieho tímu bol aktívny len v nevyhnutnej miere a vedenie rozhovoru prenechal prioritne na zamestnanca účastníčky konania. Členovia dohliadacieho tímu nemali predurčené otázky, ktoré mali položiť zamestnancovi pobočky, aby nedochádzalo práve k špekuláciám o spôsobe vedenia predajného rozhovoru. Ďalším dôležitým dôvodom, pre ktorý útvar dohľadu vyhodnotil námietku účastníčky konania len ako účelový spôsob procesnej obrany, je skutočnosť, že cieľom kontrolných zaobstarávaní finančných služieb bola simulácia štandardného „predajného“ rozhovoru zamestnanca účastníčky konania a priemerného spotrebiteľa so záujmom o poskytnutie čo najvýhodnejšieho produktu platobného účtu. Zo samotnej podstaty takto definovaného cieľa, ako aj z jednotlivých konkrétnych kontrolných zaobstarávaní finančných služieb, je nad všetku pochybnosť zrejmé, že členovia dohliadacieho tímu simulovali priemerného spotrebiteľa adekvátne. Vzhľadom na relatívnu jednoduchosť informácií, ale aj samotnú povahu a cieľovú skupinu tzv. legislatívnych účtov nie je možné vyžadovať špecifické skúsenosti. Banková rada NBS zároveň uvádza, že každý člen dohliadacieho tímu je taktiež spotrebiteľom, pričom tiež v tejto súvislosti má celkom jednoznačne skúsenosti so zaobstarávaním aj finančných služieb.

Účastníčka konania v bode 16 rozkladu taktiež namietala nízky počet zverejnených právoplatných rozhodnutí na webovom sídle NBS v sankčných konaniach o uložení sankcií, v ktorých kľúčovými dôkazmi boli zvukové záznamy a prepisy rozhovorov zo zvukových záznamov z dohľadu na mieste vykonaného pod utajenou identitou pri kontrolných zaobstarávaní (nákupoch) finančných produktov (pri tzv. mystery shoppingoch). Pritom účastníčka konania tvrdí, že útvar dohľadu nemal s takýmto druhom dohľadu na mieste predošlé skúsenosti a že takto získané dôkazy boli nezákonné podľa účastníčky konania. V súvislosti s týmito tvrdeniami Banková rada NBS konštatuje, že počet zverejnených právoplatných rozhodnutí nemá nijaký vplyv na počet skutočne vykonaných (vyššie spomenutých) dohľadov a mieste pod utajenou identitou a že zvukové záznamy a prepisy rozhovorov zo zvukových záznamov z dohľadu na mieste vykonaného pod utajenou identitou sú zákonnými dôkazmi, a to v zmysle ustanovení § 8 ods. 2 písm. e) a f) a § 24 ods. 2 zákona o dohľade (*zákona č. 747/2004 Z. z. v znení neskorších predpisov*).

Na základe dôkaznej dokumentácie (protokolu o vykonanom dohľade na mieste, vyjadrenia účastníčky konania, záznamov na zvukových nosičoch a ďalších listinných dôkazov), ktorú obsahuje spisový podklad ku konaniu sp. č. NBS1-000-009-116, ako aj na základe ustanovení zákonov uvedených v tomto rozhodnutí dospela Banková rada NBS k záveru a vyhodnotila za preukázané, že účastníčka konania nepostupovala v súlade so zákonom o bankách a zákonom o ochrane spotrebiteľov a ani v zmysle smernice EP a Rady 2005/29/ES z 11. 5. 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 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (Ú. v. EÚ L 149, 11. 6. 2005; *d'alej tiež len „smernica o nekalých obchodných praktikách“ alebo „smernica 2005/29/ES“*).

Zákon o ochrane spotrebiteľov (zákon č. 250/2007 Z. z.) vo svojom § 2 ustanovuje základné pojmy na účely ochrany spotrebiteľov, pričom

- § 2 písm. a) *tohto zákona* ustanovuje, že spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania,
- § 2 písm. r) *tohto zákona* ustanovuje, že podstatným narušením ekonomického správania spotrebiteľa je využitie obchodnej praktiky na značné obmedzenie schopnosti spotrebiteľa urobiť rozhodnutie, ktoré by pri dostatku informácií inak neurobil,
- § 2 písm. u) *tohto zákona* ustanovuje, že odbornou starostlivosťou je úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti.

Zákon o ochrane spotrebiteľov v § 3 ods. 1 ustanovuje, že každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

Podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľov predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

Podľa čl. 2 písm. a) smernice o nekalých obchodných praktikách, spotrebiteľom je akákoľvek fyzická osoba, ktorá v rámci obchodných praktík, na ktoré sa vzťahuje táto smernica, koná na účely spadajúce mimo rámca jej obchodnej, podnikateľskej, remeselnej alebo profesijnej činnosti.

V zmysle citovaných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľov a smernice o nekalých obchodných praktikách sa pod spotrebiteľom rozumie len fyzická osoba – nepodnikateľ, ktorý nemusí byť odborne znalý a ktorý očakáva zo strany predávajúceho, v danom prípade zo strany Všeobecnej úverovej banky, že bude vo vzťahu ku spotrebiteľovi pristupovať s odbornou starostlivosťou, ktorú možno rozumne očakávať od banky pri jej konaní voči spotrebiteľom, že bude konať čestne a že nebude používať nekalé obchodné praktiky.

Preto banka musí zobrať do úvahy, že ochranu pred nekalými obchodnými praktikami je nutné aplikovať vzhľadom na priemerného spotrebiteľa, teda nie vo vzťahu k spotrebiteľovi, ktorý by bol na úrovni poskytovateľa – banky v danom prípade Všeobecnej úverovej banky.

Cieľom a účelom aplikácie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľov (*ktorým bola do právneho poriadku SR prevzatá smernica o nekalých obchodných praktikách – smernica 2005/29/ES*) je, aby spotrebiteľia neboli klamaní, aby tvrdenia predávajúcich, poskytovateľov služieb boli jednoznačné, presné a zdôvodnené, aby na základe toho mali spotrebiteľia možnosť uvážene sa rozhodnúť na základe svojich potrieb.

Pri interpretácii pojmu priemerný spotrebiteľ je potrebné vychádzať z eurokomformného výkladu vyplývajúceho z bodov 18 a 19 preambuly smernice 2005/29/ES a judikatúry Súdneho dvora Európskej únie (ESD) o nekalých obchodných praktikách. Táto smernica vzala za kritérium priemerného spotrebiteľa, ktorý je v rozumnej miere dobre informovaný, vnímavý a obozretný pri zohľadnení sociálnych, kultúrnych a jazykových faktorov. Takéto kritérium priemerného spotrebiteľa prevzala smernica o nekalých obchodných praktikách z judikatúry Európskeho súdneho dvora (ESD) v jeho rozsudku zo 16. 7. 1998, C-210/96.

Okrem toho je potrebné zobrať do úvahy aj spotrebiteľov, u ktorých vlastnosti ako vek, dôverčivosť k banke ich robia náchylnými spoliehať sa na korektné konanie zo strany banky. Uvedené je podložené aj ustanovením bodu 19 preambuly smernice o nekalých obchodných praktikách z ktorého vyplýva, že je potrebné prihliadať aj na určité vlastnosti ako napríklad vek, fyzická alebo mentálna chyba alebo dôverčivosť, ktoré robia spotrebiteľov obzvlášť náchylnými voči určitej obchodnej praktike a ekonomické správanie týchto spotrebiteľov môže byť nekalou

obchodnou praktikou narušené spôsobom, ktorý môže obchodník, v danom prípade banka, rozumne predvídať.

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

V prípade základného bankového produktu ide o produkt, ktorý je nepochybne zameraný predovšetkým na nízkopríjmové skupiny spotrebiteľov, čo je zrejmé 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 uzákonený základný bankový produkt do právneho poriadku Slovenskej republiky. Podľa tejto dôvodovej správy k zákonu č. 234/2012 Z. z.: *„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.“* Pritom v rámci skupiny sociálne znevýhodnených spotrebiteľov je možné rozumne predpokladať (nie bezvýnimočne, ale vo všeobecnosti) nižší stupeň vzdelanostnej úrovne, nižšiu mieru obozretnosti a informovanosti.

V tejto súvislosti Banková rada NBS poukazuje aj na odôvodnenie uvedené na str. 48 a nasl. prvostupňového rozhodnutia.

K námietkam účastníčky konania v bodoch 14 až 18 jej rozkladu, ktoré sa týkajú novosti inštitútu dohľadu na mieste pod utajenou identitou v slovenskom právnom poriadku a účastníčkou tvrdených nedostatočných skúseností poverených osôb vykonávajúcich dohľad pod utajenou identitou, Banková rada NBS konštatuje, že zo samotných takýchto tvrdení nemožno objektívne ani hodnoverne vyvodzovať, že dohľad pod utajenou identitou by bol v danom prípade vykonávaný neodborne alebo dokonca nezákonným spôsobom.

V bode 17 rozkladu účastníčka konania k argumentu útvaru dohľadu uvedenému v odôvodnení prvostupňového rozhodnutia na str. 12 a 13 o dlhodobej existencii inštitútu kontrol pod utajenou identitou v právnom poriadku Slovenskej republiky namietla svoj argument ad absurdum: *„...je veľký a očividný rozdiel medzi komplexným predajným rozhovorom o bankovom účte so simulovanými životnými situáciami a s mnohými podmienkami a obmedzeniami na jednej strane a jednoduchým kontrolným nákupom jogurtu či zeleniny po dátume spotreby alebo jednoduchým overením, či pracovníci herne pri vstupe požadujú predloženie dokladu totožnosti, na strane druhej.“* Banková rada NBS vyhodnotila túto námietku účastníčky konania za irelevantnú, pričom Banková rada NBS poukazuje, že útvary dohľadu na str. 12 a 13 prvostupňového rozhodnutia príkladmo poukazoval na kompetencie Slovenskej obchodnej inšpekcie a kompetencie orgánov verejnej správy podľa zákona o hazardných hrách (zákona č. 171/2005 Z. z. a od 1. 3. 2019 zákona č. 30/2019 Z. z.) a nie na kompetencie Štátnej veterinárnej a potravinovej správy SR (do ktorej kompetencie patrí *„jednoduchý kontrolný nákup jogurtu či zeleniny po dátume spotreby“*), čo však účastníčka konania zamenila. Banková rada NBS považuje tvrdenie účastníčky konania za nepravdivé. Napríklad Slovenská obchodná inšpekcia má relatívne široké kompetencie v oblasti ochrany spotrebiteľa, a to i *„komplikovaných produktov“*, napríklad v oblasti cestovného ruchu, či v oblasti zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľov pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Banková rada NBS zároveň poukazuje aj na odôvodnenie uvedené na str. 54 prvostupňového rozhodnutia: *„Osobné účty, bez ohľadu na to či ide o tzv. legislatívne účty alebo nie, svojou povahou patria k tým najjednoduchším produktom na finančnom trhu“*.

V bodoch 19 až 23 rozkladu účastníčka konania namieta neprimeranosť zásahu z hľadiska intenzity zvolenej metódy dohľadu. Opakujúc svoje vyjadrenia prirovnáva účastníčka konania inštitút dohľadu na mieste pod utajenou identitou k inštitútu agenta podľa Trestného poriadku (zákona č. 301/2005 Z. z. v znení neskorších predpisov), a takisto spochybňuje tvrdenie útvaru dohľadu o tom, že inštitút agenta má širší rozsah právomocí, pretože zasahuje aj do súkromnej sféry subjektu, a to i poukázaním na zákon o trestnej zodpovednosti právnických osôb (zákon č. 91/2016 Z. z. v znení neskorších predpisov), v zmysle ktorého sa trestné činy týkajú podnikateľskej činnosti. V bode 32 rozkladu účastníčka konania zároveň opätovne poukazuje na možnosť navádzania na nesprávne alebo nepresné odpovede zamestnancov účastníčky konania zo strany členov dohliadacieho tímu. Účastníčka konania systematicky ignoruje rozdiel medzi trestným činom a správnym deliktom, ktorý spočíva predovšetkým v rozdielnosti chránených záujmov, ako aj v rozdielnej miere závažnosti protispoločenského konania. Banková rada NBS súhlasí s názorom útvaru dohľadu, ktorý plne akceptuje a dodržiava potrebu aplikácie trestnoprávných záruk na administratívnoprávne konanie, avšak považuje za popierajúce základné právne princípy a odporujúce ratio legis spochybňovanie rozdielov medzi trestným činom a správnym deliktom zo strany účastníčky konania. Vo vzťahu k námietke o podobnosti dohľadu na mieste pod utajenou identitou s inštitútom agenta sa útvary dohľadu obsiahlo vyjadril na str. 12 a nasl. odôvodnenia prvostupňového rozhodnutia a Banková rada NBS sa s týmto názorom útvaru dohľadu v celom rozsahu stotožňuje.

Banková rada NBS na základe vykonaného dokazovania, považuje za preukázané, že jednotliví členovia dohliadacieho tímu viedli so zamestnancami účastníčky konania štandardný predajný rozhovor a v žiadnom z týchto kontrolných zaobstarávaní finančných služieb členovia dohliadacieho tímu neovplyvňovali odpovede zamestnancov účastníčky konania, nepoužívali sugestívne, či kapiózne otázky a nenavádzali zamestnancov účastníčky konania na porušenie právnych predpisov ako namieta účastníčka konania, a preto je tvrdenie účastníčky konania len opakovane použitým a nedôvodným prostriedkom procesnej obrany. Banková rada NBS poukazuje aj na str. 48 odôvodnenia prvostupňového rozhodnutia.

V bode 24 rozkladu účastníčka konania tvrdí, že vzhľadom na rozsah právomocí útvaru dohľadu, a tiež výšku a dopad možných sankcií predstavuje inštitút dohľadu pod utajenou identitou podľa zákona o dohľade najintenzívnejší potenciálny zásah do práv účastníčky konania.

Banková rada NBS s uvedeným tvrdením účastníčky konania nesúhlasí. Útvary dohľadu disponuje širokou škálou možností výkonu dohľadu nad účastníčkou konania rovnako ako aj samotných prostriedkov v súlade so zákonom o dohľade. Dohľad na mieste pod utajenou identitou vyhodnotil útvary dohľadu ako jediný primeraný a zároveň nevyhnutný prostriedok na dosiahnutie stanoveného cieľa dohľadu (podrobne uvedené na str. 56 a nasl. prvostupňového rozhodnutia). Vzhľadom na možnosti výkonu dohľadu podľa zákona o dohľade však zvolený spôsob dohľadu nie je ani zďaleka „najintenzívnejším“ zásahom do práv účastníčky konania, ale práve naopak jedným z najmenej narušajúcich činností účastníčky konania (predovšetkým je absolútne nezaťažujúci pre účastníčku konania pokiaľ ide o časové, administratívne, technické a personálne kapacity v porovnaní so štandardným dohľadom na mieste).

V bodoch 25 až 28 rozkladu účastníčka konania poukazuje na prevenčný aspekt dohľadu pred jeho sankčným aspektom. Banková rada NBS uvádza, že účastníčka konania správne poukazuje na Správu o činnosti útvaru dohľadu nad finančným trhom NBS za rok 2016 (str. 37): „Vedenie sankčného konania za porušenie pravidiel v oblasti ochrany finančného spotrebiteľa sa považuje za najprísnejší nástroj na dosiahnutie nápravy. Tento nástroj však nie je možné považovať za každých okolností za nástroj najvhodnejší a smerujúci k želanej zmene v oblasti finančných služieb poskytovaných spotrebiteľovi.“

Účastníčka konania však úmyselne neuviedla pokračovanie predmetnej správy: „Preto je tento nástroj používaný spravidla až v prípade, ak iné metódy dohľadu nevedú k náprave správania, alebo je potrebné uplatniť represívnu funkciu sankcie.“ Banková rada NBS na základe posúdenia

celého spisového podkladu vyhodnotila, že prvostupňové konanie, vrátane prvostupňového rozhodnutia a v ňom uložená sankcia je práve takýmto prípadom, v ktorom bolo nevyhnutné uložiť sankciu v podobe pokuty, ktorá plní tak preventívnu ako aj represívnu funkciu.

Ďalej účastníčka konania opakovane poukazuje na nevyhnutnosť existencie odlišných štandardov na použitie dohľadu na mieste pod utajenou identitou pre prevenčné a sankčné ciele dohľadu (bod 27 rozkladu). Účastníčka konania zároveň spochybňuje vyjadrenie útvaru dohľadu uvedené na str. 13 a 14 odôvodnenia prvostupňového rozhodnutia o tom, že zistené porušenia nemohli byť identifikované bez vykonania dohľadu na mieste pod utajenou identitou poukázaním na širokú škálu kontrolných právomocí útvaru dohľadu, o. i. prijímaním podnetov finančných spotrebiteľov a výkonom dohľadu na diaľku (bod 28 rozkladu).

Banková rada NBS uvádza, že útvar dohľadu sa k cieľu dohľadu a z jeho pohľadu jedinému možnému spôsobu dosiahnutia tohoto cieľa rozsiaholo vyjadril na str. 13 a nasl. odôvodnenia prvostupňového rozhodnutia. Vzhľadom na „širokú škálu“ prostriedkov aplikovateľných pre výkon dohľadu (vrátane možnosti premiestniť aj mimo priestorov dohliadaného subjektu originály dokladov, podklady, informácie na technických nosičoch údajov a iné informácie, písomnosti a veci, a pod.), považuje Banková rada NBS výkon dohľadu na mieste pod utajenou identitou jednoznačne jednak za najmenej zasahujúci do práv účastníčky konania a zároveň za najefektívnejší pre dosiahnutie sledovaného cieľa dohľadu a dôvodnosť jeho použitia považuje za dostatočne dôkazne preukázanú.

V bodoch 29 a 30 rozkladu účastníčka konania namieta absenciu „predošlých dôkazov“ (podaní finančných spotrebiteľov, a pod.) o porušovaní zákonných povinností účastníčkou konania. K uvedenému Banková rada NBS, bez ohľadu na existenciu predchádzajúcich „dôkazov“ či podozrení, poukazuje stručne len na ustanovenie § 16 ods. 1 zákona o dohľade, na základe ktorého je útvar dohľadu oprávnený začať výkon dohľadu aj bez podnetu.

V bode 31 až 33 rozkladu účastníčka konania poukazuje na to, že útvar dohľadu síce má povinnosť vykonávať dohľad, ale nemá povinnosť začať konanie o uložení sankcie po uskutočnenom dohľade na mieste, pokiaľ útvar dohľadu zistí nie systémovo významné porušenie.

Banková rada NBS k uvedenému uvádza, že ako vyplýva zo spisového materiálu, jednotlivé porušenia účastníčky konania majú síce nesystémový charakter, avšak závažnosť jednotlivých porušení právnych predpisov účastníčky konania viedla útvar dohľadu k rozhodnutiu začať sankčné konanie. Vzhľadom na splnenie predpokladov pre vydanie rozkazu podľa ustanovenia § 35c ods. 1 zákona o dohľade sa útvar dohľadu v predmetnom prípade rozhodol pre využitie tejto skrátenej formy sankčného konania v záujme hospodárnosti, efektivity a rýchlosti konania, ako aj s ohľadom na nesystémový charakter jednotlivých porušení právnych predpisov. Včasným podaním odporov proti rozkazom o uložení sankcie (*odporov s odôvodnením*) boli tieto rozkazy zo zákona (*ex lege*) zrušené podľa § 35c ods. 4 druhej vety zákona o dohľade, pričom následne bol útvar dohľadu príslušný pokračovať v prvostupňovom konaní tak, akoby zrušené rozkazy neboli vydané. Preto útvar dohľadu po spojení vecí do jedného spoločného prvostupňového konania pokračoval v tomto prvostupňovom konaní. Z uvedeného dôvodu na str. 88 a nasl. odôvodnenia prvostupňového rozhodnutia opätovne útvar dohľadu vyhodnotil jednotlivé porušenia, vo vzťahu k závažnosti, rozsahu, dĺžke trvania, následkov a povahy, ako to vyžaduje § 35f ods. 1 zákona o dohľade, a zároveň v odôvodnení prvostupňového rozhodnutia (na str. 101) poukázal, že nešlo o systémový charakter jednotlivých porušení, čo v plnom rozsahu zohľadnil pri stanovovaní druhu a výšky uloženej novej sankcie. Útvar dohľadu podľa ním uplatneného § 35f ods. 1 písm. a) v rozhodnom znení bol kompetentný podľa svojej diskrečnej (správnej) úvahy uložiť pokutu až do výšky 700 000 eur [*pri zákonnom základnom rozpätí sadzby pokuty za porušenia (nedostatky) v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov*]. Prvostupňový útvar dohľadu vo veci účastníčky konania uložil pokutu 29 000 eur, čo je 4,14 % z rozhodného zákonného základného rozpätia

sadzby pokuty (až do 700 000 eur) za porušenia (nedostatky) v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov.

Zákon o dohľade v § 35f ods. 1 písm. a) a § 35f ods. 2 v rozhodnom znení (teda v znení účinnom v čase vzniku postihovaných porušení – nedostatkov) ustanovoval, že za porušenie pravidiel (práva, povinnosti) v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov podľa zákona o dohľade alebo osobitných predpisov (napríklad podľa zákona o ochrane spotrebiteľov alebo zákona o bankách), je možné podľa závažnosti, rozsahu, dĺžky trvania, následkov a povahy zisteného nedostatku uložiť pokutu do výšky 700 000 eur a že za opakované porušenie je možné uložiť pokutu až do 1 400 000 eur (prítom ešte pred vydaním prvostupňového rozhodnutia bola zákonodarcom od 15. 12. 2017 zvýšená horná hranica základného rozpätia sadzby zo 700 000 eur na 1 000 000 eur a zároveň súbežne došlo aj k zmene hornej hranice zákonného zvýšeného rozpätia sadzby pokuty z 1 400 000 eur na 2 000 000 eur). Zákon o dohľade nad finančným trhom neustanovil a neustanovuje osobitnú dolnú hranicu sadzby peňažnej pokuty za porušenie pravidiel v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov.

A.3 K námietkam o nezákonnosti dohľadu pod utajenou identitou pre porušenie zákona o dohľade

Účastníčka konania v bodoch 34 až 45 rozkladu namieta nezákonnosť dohľadu pod utajenou identitou nedodrzaním ustanovenia § 8 ods. 3 písm. a) zákona o dohľade, a to nepreukázaním sa členov dohľadacieho tímu bezprostredne po uskutočnení kontrolného zaobstarávania finančných služieb poverením na výkon dohľadu a preukazom zamestnanca orgánu dohľadu (čo účastníčka konania odvodzuje aj z náležitostí poverenia na výkon dohľadu na mieste pod utajenou identitou v ustanovení § 6 zákona o dohľade), čím došlo podľa názoru účastníčky konania k porušeniu práva účastníčky konania na vyjadrenie podľa ustanovenia § 9 ods. 1 zákona o dohľade. Z uvedeného následne účastníčka konania odvodzuje, že v prípade odkrytia identity pri prvom kontrolnom zaobstarávaní finančných služieb by účastníčka konania okamžite napravila zistené nedostatky, a teda k ďalším porušeniam by zo strany účastníčky konania nedošlo. Prítom účastníčka konania tvrdí, že argument útvaru dohľadu o zmarení účelu dohľadu odhalením identity člena dohľadacieho tímu pri prvom kontrolnom zaobstarávaní finančných služieb vraj neobstojí, ale zároveň účastníčka konania následne uvádza, že dohľad by už pravdepodobne nezistil ďalšie nedostatky, pretože by účastníčka konania vykonala nápravné kroky (čím si odporuje) a ďalej: „Primárny cieľ dohľadu však nie je zistiť čo najviac nedostatkov v činnosti dohliadaných subjektov, ale zabezpečiť, aby činnosť dohliadaných subjektov bola v súlade so všetkými právnymi predpismi...“ Z uvedených tvrdení účastníčka konania vyvodzuje záver o nezákonnosti, a teda neprípustnosti zvukových záznamov ako dôkazov v predmetnom konaní.

Banková rada NBS k tomuto tvrdeniu účastníčky konania poukazuje na § 24 ods. 1 a § 8 ods. 2 písm. e) a f) zákona o dohľade. Podľa § 24 ods. 1 a 2 zákona o dohľade na dokazovanie možno použiť všetky prostriedky, ktorými možno zistiť a objasniť skutkový a právny stav veci.

Prítom zákon o dohľade v § 8 ods. 2 písm. e) a f) zakotvuje, že orgánom dohľadu poverené osoby (členovia dohľadacích tímov) majú oprávnenie vykonávať dohľad na mieste pod utajenou identitou pri kontrolných zaobstarávaní (nákupoch) finančných produktov (teda majú oprávnenie vykonávať tzv. mystery shoppingy) a taktiež majú oprávnenie vyhotovovať zvukové záznamy na zdokumentovanie priebehu výkonu dohľadu a zistených nedostatkov (porušení), a to aj bez predchádzajúceho upovedomenia dohliadaného subjektu a ďalších dotknutých osôb, pričom vyhotovené záznamy možno využiť na účely súvisiace s výkonom dohľadu. Tieto skutočnosti znamenajú, že vyhotovené zvukové záznamy (aj prepisy rozhovorov zo zvukových záznamov) z dohľadu na mieste vykonaného pod utajenou identitou pri kontrolných zaobstarávaní

(nákupoch) finančných produktov (teda pri tzv. mystery shoppingoch) možno využiť ako zákonné dôkazné prostriedky aj v sankčnom konaní vo veciach dohľadu.

Zároveň Banková rada NBS poukazuje aj na § 8 ods. 3 písm. a) zákona o dohľade, ktorý ustanovuje: „...pri výkone dohľadu nepriamo alebo pod utajenou identitou, keď je osoba poverená výkonom dohľadu na mieste oprávnená preukázať sa dohliadanému subjektu až po vykonaní úkonov nepriamo alebo pod utajenou identitou,...“. Ani v dôvodovej správe k predmetnému ustanoveniu, ani v samotnom zákone o dohľade nie je explicitne zakotvená povinnosť člena dohliadacieho tímu odhaliť svoju identitu bezprostredne po uskutočnení každého kontrolného zaobstarávania finančných služieb, ktoré tvorí len čiastkový úkon pri výkone dohľadu pod utajenou identitou. Vzhľadom na cieľ dohľadu ako aj na záujem orgánu dohľadu čo najobjektívnejšie zistiť stav dodržiavania právnych predpisov účastníckou konania, ale aj v záujme odhalenia prípadných systémových porušení právnych predpisov u účastníčky konania, Banková rada NBS považuje postup útvaru dohľadu v súlade so zákonom. Útvar dohľadu považoval za nevyhnutné uskutočniť, a aj uskutočnil u účastníčky konania celkovo deväť kontrolných zaobstarávaní finančných služieb. Z uvedených dôvodov nebolo možné odhaliť identitu jednotlivých členov dohliadacieho tímu bezprostredne po uskutočnení jednotlivých kontrolných zaobstarávaní finančných služieb. Banková rada NBS upozorňuje na skutočnosť, že útvar dohľadu svoju zákonnú povinnosť splnil okamžite ako mu to okolnosti zamedzujúce zmareniu výkonu dohľadu na mieste pod utajenou identitou umožňovali. Urobil tak v Oznámení o začatí dohľadu na mieste zo dňa 12. 4. 2016 (založené v spise č. OFS-1708/2016), a to v súlade s ustanovením § 8 ods. 3 písm. a) zákona o dohľade, ktoré ukladá povinnosť preukázať identitu osoby poverenej výkonom dohľadu „až po vykonaní úkonov“, pričom za riadne vykonanie úkonov v tomto prípade (aj vzhľadom k vyššie uvedenému), možno považovať až vykonanie celej série kontrolných zaobstaraní finančnej služby na jednotlivých pobočkách účastníčky konania. Banková rada je k tvrdeniam účastníčky konania o upretí práva na vyjadrenie účastníčky konania v rozpore s ustanovením § 9 ods. 1 zákona o dohľade toho názoru, že účastníčka konania mala tak v rámci dohľadu na mieste, ako aj v rámci samotného prvostupňového konania množstvo príležitostí na písomné vyjadrenie, a to i nad rámec stanovený zákonom o dohľade, ktoré zároveň účastníčka konania i niekoľkokrát využila. Preto Banková rada NBS považuje zároveň námietku o porušení práva účastníčky konania podľa ustanovenia § 9 ods. 1 zákona o dohľade za irelevantnú aj z dôvodu, že člen dohliadacieho tímu by (aj v prípade preukázania svojej identity bezprostredne po ukončení kontrolného zaobstarávania finančných služieb) nevyhodnocoval „predajný rozhovor“ zaznamenaný (zachytený) na zvukovom zázname a nevykonával by právnu kvalifikáciu jednotlivých porušení účastníčky konania priamo na mieste, pričom ustanovenie § 9 ods. 1 prvej vety zákona o dohľade rieši výlučne takúto situáciu.

V súlade s ustanovením § 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.“ Orgán dohľadu je povinný vykonávať dohľad nad finančným trhom a dodržiavaním právnych predpisov účastníckou konania. Je povinnosťou účastníčky konania zabezpečiť svoje interné procesy a interné kontrolné mechanizmy tak, aby účastníčka konania dodržiavala všetky povinnosti stanovené právnymi predpismi, a to riadne a v stanovených lehotách. Účastníčka konania akoby naznačovala systémové porušenia povinností uložených jej právnymi predpismi čakajúc, či útvar dohľadu uskutoční dohľad a dôjde tak k ich odhaleniu, v dôsledku čoho by účastníčka konania odstránila porušenia. Námietka účastníčky konania o potenciálnom odstránení nedostatkov po prvej kontrole súladu výkonu podnikateľskej činnosti útvarom dohľadu, ktoré by sa teda už pri ďalších kontrolných zaobstarávaniach finančných služieb nezopakovali, právne neobstojí aj z dôvodu, že porušenia právnych predpisov zistené počas dohľadu na mieste pod utajenou identitou v jednotlivých pobočkách účastníčky konania neboli úplne skutkovo identické. Námietku účastníčky konania o potenciálnom okamžitom odstránení nedostatkov je možné považovať len za alibistický spôsob procesnej obrany. O nedostatočnej „rýchlosti“ nápravy zistených

nedostatkov účastníčkou konania svedčí zdlhavé odstránenie nedostatkov účastníčkou konania deklarované v „*Pláne prijatých opatrení na odstránenie a nápravu porušení všeobecne záväzných právnych predpisov a odporúčaní na zlepšenie činností zistených pri dohľade na mieste v spoločnosti Všeobecná úverová banka, a.s.*“ zo dňa 11. 8. 2016 (založené v spise č. OFS-1708/2016), v ktorom sa účastníčka konania zaväzuje vytykané nedostatky napraviť a tiež poukazuje na distribúciu interného usmernenia k tzv. legislatívnym účtom s účinnosťou od 6. 7. 2016 a preškolenie dotknutých zamestnancov školením spusteným 18. 7. 2016.

Protokol o vykonanom dohľade na mieste nad činnosťou spoločnosti Všeobecná úverová banka, a.s. č. OFS-1708/2016 zo dňa 7. 6. 2016 bol účastníčke konania doručený 8. 6. 2016. Účastníčke konania trvalo teda takmer jeden mesiac vykonať nápravu niektorých nedostatkov zistených pri výkone dohľadu na mieste pod utajenou identitou. O výkone dohľadu na mieste vo vzťahu k legislatívnym účtom mala účastníčka konania vedomosť od 13. 4. 2016, kedy jej bolo doručené Oznamenie o začatí dohľadu na mieste zo dňa 12. 4. 2016, od ktorého mohla vyvinúť väčšie interné kontrolné úsilie zákonnosti poskytovania tzv. legislatívnych účtov, ale k prvým nápravným krokom došlo až vo vyššie uvedených termínoch, teda takmer tri mesiace po vedomosti o uskutočnenom dohľade na mieste pod utajenou identitou. Považujeme preto za neobjektívne a účelové tvrdenie účastníčky konania, že v prípade vedomosti o prvom kontrolnom zaobstarávaní finančných služieb by okamžite odstránila nedostatky a k ďalším porušeniam by neprišlo. Práve naopak je dôvodné predpokladať, že v prípade disponovania takouto informáciou by účastníčka konania mohla mariť výkon dohľadu a zamedzila by tak objasneniu skutočnej situácie poskytovania tzv. legislatívnych účtov účastníčkou konania, vrátane prípadných systémových porušení. K zákonnosti zvukových záznamov sa Banková rada NBS vyjadruje v ďalšej časti odôvodnenia tohto rozhodnutia. Zákonnosť a autenticita vyhotovenia zvukových záznamov počas jednotlivých kontrolných zaobstarávaní finančných služieb nie je žiadnym spôsobom ovplyvnená prípadným preukázaním alebo nepreukázaním identity člena dohľadacieho tímu počas prvého (či ďalšieho) kontrolného zaobstarávania finančných služieb. Banková rada NBS dospela k záveru, že v záujme čo najobjektívnejšieho prístupu k účastníčke konania útvar dohľadu postupoval správne, keď vykonal dohľad na mieste vo viacerých pobočkách účastníčky konania.

A.4 K námietkam o nedostatkoch zvukových záznamov ako hlavného dôkazu

Účastníčka konania v **bode 46** rozkladu poukazuje na nedostatky zvukových záznamov (nezrozumiteľnosť, a pod.) vyhotovených počas jednotlivých kontrolných zaobstarávaní finančných služieb.

Banková rada NBS k uvedenému považuje za potrebné opätovne zdôrazniť, že útvar dohľadu vykonal dokazovanie nielen samotnými zvukovými záznamami, ale aj ďalšími dôkazmi. Pritom útvar dohľadu do prvostupňového rozhodnutia zakomponoval aj prepisy zvukových záznamov, a to v záujme zintenzívnenia právnej istoty účastníčky konania, ktorá nepožiadala o vyhotovenie kópie relevantných zvukových záznamov (hoci jej to umožňoval § 17 ods. 7 zákona o dohľade). Z jednotlivých prepisov zvukových záznamov síce je na niektorých čiastkových miestach možné usudzovať ťažšiu zrozumiteľnosť, Banková rada NBS to však považuje rovnako ako útvar dohľadu za nepodstatné (v trvaní rádovo pod 1 sekundu), pretože to neskresľuje a žiadnym spôsobom nenarúša pochopenie a samotný priebeh a obsah komunikácie medzi členom dohľadacieho tímu a zamestnancom účastníčky konania v rámci kontrolného zaobstarávania finančných služieb pod utajenou identitou v jednotlivých prípadoch a poukazuje na skutočnosť, že namietané úseky prepisu zvukového záznamu neovplyvnili nijako obsah a zmysel predajného rozhovoru. Podrobne sa k uvedenej námietke vyjadril útvar dohľadu najmä na str. 46 odôvodnenia prvostupňového rozhodnutia.

V bodoch 47 až 54 rozkladu opakovane poukazuje účastníčka konania na údajne zásadnú dôležitosť neverbálnej komunikácie pri kontrolnom zaobstarávaní finančných služieb počas dohľadu na mieste pod utajenou identitou, ku ktorému sa útvár dohľadu vyjadril na str. 46 a nasl. odôvodnenia prvostupňového rozhodnutia.

Banková rada NBS sa stotožňuje s argumentami útvaru dohľadu uvedenými v odôvodnení prvostupňového rozhodnutia, a naviac dodáva, že nespochybňuje význam neverbálnej komunikácie v medziľudských vzťahoch, avšak táto je zanedbateľná v obchodných rokovaniach, poskytovaní informácií predajcom, či pri právnych úkonoch ako takých. Banková rada NBS nesúhlasí s tvrdením účastníčky konania, že neverbálna komunikácia mohla mať vplyv na priebeh rozhovoru medzi členom dohľadacieho tímu a zamestnancom účastníčky konania, a to u ktorejkoľvek zo strán rozhovoru a považuje zvukové záznamy za hodnoverné dôkazy, obzvlášť v kontexte ďalších vykonaných dôkazov, na konštatovanie takých porušení právnych predpisov účastníčky konania, ktoré sú uvedené vo výrokovvej časti prvostupňového rozhodnutia. Banková rada NBS súhlasí s názorom útvaru dohľadu, ktorý v predmetnom prípade považoval za neprimerané uskutočňovať obrazovo-zvukový záznam z kontrolného zaobstarávania finančných služieb zachytávajúci aj prípadnú neverbálnu komunikáciu vzhľadom na stanovený cieľ dohľadu a proporcionálne minimalizujúci zásah do práv účastníčky konania s tým spojených, aj keď útvár dohľadu má túto možnosť v súlade s ustanovením § 8 ods. 2 písm. e) zákona o dohľade.

V bode 49 rozkladu účastníčka konania ďalej namieta, že i právne predpisy reflektujú neverbálnu komunikáciu, pričom tvrdí: *„Ak je totiž nekalá praktika definovaná aj svojou spôsobilosťou zaviesť priemerného spotrebiteľa, čo je vo veľkej miere otázka psychického nastavenia, potom je pre posúdenie tejto otázky nevyhnutne potrebné vziať do úvahy aj význam neverbálnej komunikácie.“*

Banková rada NBS považuje za nezrozumiteľnú a nejasnú námietku účastníčky konania, v ktorej podmieňuje, či dokonca zamieňa, psychické vedomie priemerného spotrebiteľa s neverbálnou komunikáciou a jej uplatnením aj v právnych predpisoch. Účastníčka konania zrejme chcela poukázaním na *„spôsobilosť zaviesť priemerného spotrebiteľa“* naznačiť, že právne predpisy počítajú aj s psychickými javmi, či psychologickými kategóriami.

Banková rada NBS považuje za dôležité uviesť, že sa s tvrdením účastníčky konania v tomto rozsahu stotožňuje. Je totiž nepochybné, vzhľadom na primárnu podstatu práva, ktorou je regulácia právnych vzťahov naplňajúcich ideové zámery subjektov práva, že právo ako také počíta aj s takýmito pojmami, ktorých najpodstatnejším reprezentantom je vôľa jednotlivca, ktorá musí byť prítomná pri každom právnom úkone. Avšak účastníčka konania opomenula, že zložkou každého právneho úkonu nie je len vôľa ako *„psychický snahový jav“*, ale i prejav vôle, ktorý predstavuje zhmotnenie vôle subjektu v materializovanom reálnom svete, a to aj pri tzv. konkludentných právnych úkonoch, ktoré limitované existujú, nemôžu vzniknúť bez prejavu vôle [pričom len jeden z prejavov (akceptácia oferty – ponuky) môže byť uskutočnený aj neverbálnym konaním subjektu]. Z uvedeného vyplýva, že v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov je na *„spôsobilosť zaviesť priemerného spotrebiteľa“* potrebné nazerať nie ako na psychickú kategóriu konkrétneho spotrebiteľa (súčasný stav vedy a techniky neumožňuje dostatočne preukázať konkrétne myšlienky fyzickej osoby), ale objektívne vyhodnotiť potenciálnu možnosť zaviesť priemerného spotrebiteľa, resp. podstatne narušiť jeho ekonomické správanie. Banková rada NBS už uviedla, že pre vyhodnotenie nekalej obchodnej praktiky postačuje, ak účastníčka konania poskytla objektívne nepravdivú informáciu, ktorá môže nepriaznivo ovplyvniť rozhodnutie spotrebiteľa, a preto nie je potrebné preukazovať i reálne ovplyvnenie rozhodnutia spotrebiteľa, či nebudaj poškodenie ekonomických záujmov spotrebiteľa alebo vznik, či hrozbu vzniku škody. Banková rada NBS poukazuje na podrobnejší opis skutočností uvedený na str. 50 a nasl. odôvodnenia prvostupňového rozhodnutia, ktoré sa týkajú definovania pojmu priemerného spotrebiteľa ako aj na horeuvedené vyjadrenie v tomto rozhodnutí.

V bode 53 rozkladu účastníčka konania opätovne zdôrazňuje údajne sugestívny charakter vedenia rozhovoru zo strany jednotlivých členov dohliadacieho tímu.

Túto námietku považuje Banková rada NBS za nedôvodnú a súhlasí s názorom útvaru dohľadu, ktorý sa k nej už adekvátne vyjadril na str. 48 a nasl. odôvodnenia prvostupňového rozhodnutia.

V bode 55 rozkladu účastníčka konania namieta, že absentujú dôkazy pre uloženie sankcie vzhľadom na nedostatky zvukových záznamov. Banková rada NBS v tomto prípade dospela k záveru, že k vykonanému dokazovaniu, nielen prostredníctvom zvukových záznamov, ale i ďalších dôkazov z kontrolných zaobstarávaní finančných služieb sa útvar dohľadu podrobne vyjadril na str. 46 odôvodnenia prvostupňového rozhodnutia a Banková rada NBS sa s ním stotožňuje.

B. K námietkam o nespôsobilosť konania banky podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k zákonu o bankách

Účastníčka konania v **bodoch 57. až 71 rozkladu** opäť uvádza tvrdenia, ktoré už použila vo svojich predchádzajúcich vyjadreniach. Účastníčka konania okrem spochybňovania právnych záverov útvaru dohľadu a definovania priemerného spotrebiteľa útvarom dohľadu nepoukazuje na nové skutočnosti a neuvádza nové tvrdenia. Banková rada NBS v tejto súvislosti poukazuje na všeobecnú časť právnej kvalifikácie jednotlivých porušení v časti 3 odôvodnenia prvostupňového rozhodnutia, v ktorej sa s jednotlivými námietkami a tvrdeniami účastníčky konania už dostatočne vysporiadal útvar dohľadu.

Banková rada NBS ďalej k spochybňovaniu aplikácie judikatúry Súdneho dvora Európskej únie (ESD) účastníčkou konania (napríklad v rozsudkoch vo veci C-342/97, Lloyd Schuhfabrik Meyer & Co GmbH a vo veci C-388/13 z 16. 4. 2015, Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság proti UPC Magyarország Kft) poukazuje na skutočnosť, že v predmetných prípadoch nie je podstatný samotný priamy predmet sporu (topánky, telekomunikačné služby) ale podstatné sú všeobecné závery vyplývajúce pre oblasť ochrany spotrebiteľa (na rozdiel od útvarom dohľadu spochybnenej aplikácie rozhodnutia Súdneho dvora EÚ vo veci C-361/04, Claude Ruiz-Picasso a ďalší proti ÚHVT (OHIM)) uvedenej na str. 51 odôvodnenia prvostupňového rozhodnutia (týkajúceho sa motorových vozidiel), ktorý so všeobecnými aspektmi ochrany spotrebiteľa, obzvlášť pri interpretácii podanej účastníčkou konania, súvisí len v minimálnom rozsahu.

C. K námietkam týkajúcim sa neposkytnutiu informácií na trvanlivom médiu

V bodoch 72 až 74 rozkladu účastníčka konania namieta existenciu údajne dôvodnej pochybnosti porušenia povinnosti účastníčky konania podľa ustanovenia § 27 ods. 16 a § 27d ods. 23 zákona o bankách, ktorú účastníčka konania odôvodňuje ňou tvrdenými nedostatkami prepisov zvukových záznamov ako dôkazov, z ktorých by podľa účastníčky konania bolo nad všetku rozumnú pochybnosť možné jednoznačne vyhodnotiť pochopenie požiadaviek členov dohliadacieho tímu („*letáčky*“, „*nejaké papiere*“, a pod.) zamestnancami účastníčky konania ako žiadosti o poskytnutie písomných informácií k tzv. legislatívnym účtom podľa zákona o bankách.

Banková rada NBS poukazuje k týmto zisteným porušeniam účastníčky konania podľa ustanovenia § 27c ods. 16 v spojení s § 27c ods. 17 zákona o bankách a ustanovenia § 27d ods. 23 v spojení s § 27d ods. 24 zákona o bankách na vyjadrenie útvaru dohľadu, s ktorým sa stotožňuje a ktoré je uvedené v časti 3.3 odôvodnenia prvostupňového rozhodnutia.

D. K námietkam o závažnosti porušenia a primeranosti sankcie

V bodoch 78 až 81 rozkladu účastníčka konania namieta údajnú nepatrnú závažnosť jednotlivých porušení a zároveň opätovne namieta možnosť priemerného spotrebiteľa overiť si nesprávne, či nepravdivo poskytnuté informácie z iných zdrojov a poukazuje na závery predajných rozhovorov končiacich formuláciou „porozmýšľa“ či „preštuduje“, a pod. a z toho podľa účastníčky konania vyplýva, že výsledné porušenie povinnosti by bolo nanajvyš nepatrné.

Banková rada NBS k tvrdeniu účastníčky konania, že spotrebiteľ si mohol overiť informácie „z iných zdrojov“ uvádza, že ide o opakované tvrdenie účastníčky konania a útvar dohľadu sa k nemu podrobne vyjadruje na str. 54 a nasl. odôvodnenia prvostupňového rozhodnutia. Zároveň Banková rada NBS dodáva, že zo spisového materiálu vyplýva, že k ukončeniu kontrolného zaobstarávania finančných služieb zo strany člena dohliadacieho tímu bez samotného zaobstarania finančnej služby došlo vo všetkých prípadoch z dôvodu pokynu útvaru dohľadu pre jednotlivých členov dohliadacieho tímu neuzatvárať zmluvu o poskytovaní finančnej služby, pokiaľ to nebude nevyhnutné pre zachovanie utajenej identity člena dohliadacieho tímu, na čo útvar dohľadu už poukázal na str. 55 odôvodnenia prvostupňového rozhodnutia. Banková rada NBS z týchto dôvodov považuje za prirodzené, že predmetné rozhovory končili odkazom na ďalšie porovnanie produktov, či rozhodovanie člena dohliadacieho tímu o ďalšom postupe. Útvar dohľadu vykonával u účastníčky konania dohľad na mieste pod utajenou identitou, úlohou člena dohliadacieho tímu bolo predovšetkým získať informácie o podmienkach poskytovania základného bankového produktu, prípadne platobného účtu so základnými funkciami účastníčkou konania, a to simulovaním konania priemerného spotrebiteľa. Banková rada NBS v tejto súvislosti zdôrazňuje, že cieľom kontrolného zaobstarávania finančných služieb pod utajenou identitou preto nebolo reálne podanie žiadosti o uzatvorenie niektorého z tzv. legislatívnych účtov a uskutočnenie finálneho „ekonomického rozhodnutia“ priemerného spotrebiteľa.

Účastníčka konania sa v bode 81 rozkladu nazvanom „Trvanie porušenia“ vyjadruje k dĺžke trvania porušenia, ktoré bolo len jednorazové, čo podľa účastníčky konania údajne by malo byť pre ňu poľahčujúcou okolnosťou. Uvedené však konštatuje i samotný útvar dohľadu a v odôvodnení prvostupňového rozhodnutia plne zohľadňuje (str. 88 a 103 odôvodnenia prvostupňového rozhodnutia).

V bodoch 82 a 83 rozkladu označených ako „Následky porušenia“ účastníčka konania namieta potrebu rozlišovať: „význam následku konania účastníka konania pre skutkovú podstatu nekalej obchodnej praxe (pre naplnenie ktorej postačuje hypotetické podstatné narušenie správania priemerného spotrebiteľa) a význam škodlivého následku pre rozhodovanie o uložení a výške sankcie) pre ktoré by mal nastať skutočný škodlivý následok aspoň vo forme ohrozenia“ a tiež poukazuje na individuálny charakter jednotlivých porušení ako aj na odstránenie nedostatkov účastníčkou konania podľa odporúčaní útvaru dohľadu. Zároveň účastníčka konania namieta, že prípadný ekonomický dopad na spotrebiteľa aj v prípade uprednostnenia komerčného produktu spotrebiteľa pred tzv. legislatívnym účtom by bol finančne nepatrný a spotrebiteľ by mal vždy možnosť svoje rozhodnutie jednoducho zmeniť.

Banková rada NBS sa síce stotožňuje s názorom, ktorý uvádza účastníčka konania, že pre vyhodnotenie obchodnej praxe ako nekalej obchodnej praxe postačuje aj hypotetické podstatné narušenie ekonomického správania priemerného spotrebiteľa, ale tvrdenie účastníčky konania o potrebe existencie škodlivého následku pre uloženie sankcie orgánom dohľadu je podľa Bankovej rady NBS právne neopodstatnené. Až po vyhodnotení obchodnej praxe ako nekalej môže útvar dohľadu pristúpiť k posúdeniu jej závažnosti, rozsahu, dĺžky trvania, následkov a povahy a rozhodnúť o prípadnom uložení sankcie, jej druhu a výške. Nevyhnutnosť existencie vzniknutého škodlivého následku pre možnosť uloženia sankcie útvarom dohľadu nie je nevyhnutná, pretože prvostupňové rozhodnutie útvaru dohľadu je súčasťou jeho diskrečnej

právomoci, ktorú musí útvár dohľadu uplatňovať v súlade s cieľmi dohľadu, ochranou finančného spotrebiteľa, ako aj s ohľadom na preventívne pôsobenie sankcie, ktorá tak môže v konečnom dôsledku odvrátiť vznik reálneho škodlivého následku na strane spotrebiteľov spôsobeného prípadným (ak by sankcia nemala dostatočný „odstrašujúci“ efekt) pokračovaním v porušovaní právnych predpisov zo strany účastníčky konania. Banková rada NBS zároveň poukazuje na skutočnosť, že spoluprácu a snahu o odstránenie zistených porušení a nedostatkov účastníčky konania v plnom rozsahu útvár dohľadu zohľadnil vo svojom odôvodnení prvostupňového rozhodnutia. Banková rada NBS vo vzťahu k prípadnému ekonomickému dopadu spôsobenému nesprávnym ekonomickým rozhodnutím spotrebiteľa v dôsledku použitia nekalej obchodnej praktiky účastníčkou konania poukazuje na skutočnosť, že pre rozhodnutie o nekalosti obchodnej praktiky tak, ako aj pre rozhodnutie o uložení sankcie, nie je relevantná hodnota samotného ekonomického dopadu, prípadne výška spôsobenej škody, ale samotná skutočnosť, že existuje čo aj len hrozba narušenia ekonomického správania/zájmu spotrebiteľa, a teda bezpečného a zdravého fungovania finančného trhu.

Účastníčka konania v bodoch 84 až 88 rozkladu s nadpisom „*Povaha porušenia*“ opakovane poukazuje na krátkosť času poskytnutú zákonodarcom na implementáciu zmien týkajúcich sa tzv. legislatívnych účtov a následné skoré uskutočnenie dohľadu na mieste, ako aj na rozsiahle regulačné zmeny týkajúce sa iných oblastí regulácie. Účastníčka konania zároveň poukazuje na dobrú regulačnú prax, vlastnú aj útváru dohľadu, ktorá sa pretavuje napr. v prípade tzv. „*EMIR margining rules*“ alebo „*MiFID2*“ miernejším dohľadom nad novými pravidlami v prvých mesiacoch, pokiaľ nejde o systémovo významné alebo hrubé porušenia. Hoci uvedené porovnanie považuje Banková rada NBS za irelevantnú námietku, tak pre úplnosť poukazuje na to, že vo vzťahu k tzv. legislatívnym účtom išlo od začiatku roka 2016 (podľa zákona č. 405/2015 Z. z.) o pomerne jednoduché legislatívne úpravy aj vzhľadom na skutočnosť, že základný bankový produkt existoval už aj v období od 1. 9. 2012 do 31. 12. 2015 a že platobný účet so základnými funkciami bol a je prevzatím smernice EP a Rady 2014/92/EÚ z 23. 7. 2014 o porovnateľnosti poplatkov za platobné účty, o presune platobných účtov a o prístupe k platobným účtom so základnými funkciami (Ú. v. EÚ L 257, 28. 8. 2014). V tomto prípade, by vo vzťahu k porušeniam vytykaným v prvostupňovom rozhodnutí postačovalo, ak by účastníčka konania vypracovala písomnú informáciu pre spotrebiteľa v súlade s ustanoveniami § 27c ods. 16 a § 27d ods. 23 zákona o bankách, túto na požiadanie poskytovala spotrebiteľom a informovala spotrebiteľov o možnosti zriadenia a jednotlivých parametroch tzv. legislatívnych účtov popri komerčných produktoch účastníčky konania pravdivo a nezavádzajúco.

Banková rada NBS k uvedenému zdôrazňuje, že „*krátkosť času*“ medzi účinnosťou právnej úpravy a vykonávaným dohľadom na mieste, prípadne personálne vyťaženie účastníčky konania ďalšími legislatívnymi zmenami, nezabavuje účastníčku konania zodpovednosti, čo útvár dohľadu aj podrobne odôvodnil na str. 87 a nasl. prvostupňového rozhodnutia. Takáto námietka účastníčky konania neobstojí. Platné zákony sú povinné dodržiavať všetky osoby fyzické aj právnické, a to odo dňa ich účinnosti.

Podľa § 15 zákona č. 400/2015 Z. z. o tvorbe právnych predpisov a o Zbierke zákonov Slovenskej republiky a o zmene a doplnení niektorých zákonov (*d'alej tiež len „zákon č. 400/2015 Z. z.“*), o všetkom, čo bolo v zbierke zákonov vyhlásené, sa má za to, že dňom vyhlásenia sa stalo známym každému, koho sa to týka.

Podľa § 19 ods. 1 zákona č. 400/2015 Z. z. právne predpisy nadobúdajú platnosť dňom ich vyhlásenia v zbierke zákonov.

Podľa § 19 ods. 2 prvej vety zákona č. 400/2015 Z. z. právne predpisy nadobúdajú účinnosť pätnástym dňom po ich vyhlásení v zbierke zákonov, ak nie je v nich ustanovený neskorší deň nadobudnutia účinnosti.

Povinnosť poskytovať základný bankový produkt podľa § 27c zákona o bankách a platobný účet so základnými funkciami podľa § 27d zákona o bankách bola prijatá novelou zákona

o bankách 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 (*d'alej tiež len „zákon č. 405/2015 Z. z.“*), ktorý nadobudol platnosť 10. 11. 2015 a účinnosť od 1. 1. 2016.

V rámci poskytnutia relevantného časového obdobia na implementáciu predpisu a nastavenie vnútorných procesov dotknutých subjektov finančného trhu zákonodarca poskytol dodatočnú legisvakačnú dobu v podobe prechodného § 122w ods. 3 zákona o bankách. Tento prechodný § 122w ods. 3 zákona o bankách ustanovil, že každá banka a pobočka zahraničnej banky má povinnosť najneskôr od 1. februára 2016 poskytovať základný bankový produkt [*teda produkt už podľa novelizovaného § 27c v spojení s § 5 písm. s) a § 122v ods. 3 zákona o bankách*] a taktiež platobný účet so základnými funkciami [*teda platobný účet podľa nového § 27d v spojení s § 5 písm. ae) a § 122v ods. 3 zákona o bankách*]. Preto aj účastníčka konania (Všeobecná úverová banka) bola najneskôr od 1. 2. 2016 povinná prijaté zmeny implementovať a plne uplatňovať.

Z uvedených skutočností je zrejmé, že v čase výkonu dohľadu na mieste pod utajenou identitou, ktorý sa začal dňa 18. 2. 2016, účastníčka konania bola povinná tieto zmeny už uplatňovať, a to ešte pred začatím tohto dohľadu na mieste, teda už od účinnosti zmien týkajúcich sa základného bankového produktu a platobného účtu so základnými funkciami. Vyhlásením zákona č. 405/2015 Z. z. v Zbierke zákonov dňa 10. 11. 2015 sa stalo účastníčke konania známe, že banky sú povinné poskytovať s účinnosťou od 1. 1. 2016 základný bankový produkt podľa § 27c zákona o bankách a najneskôr s účinnosťou od 1. 2. 2016 sú povinné poskytovať štandardný účet (platobný účet so základnými funkciami) podľa § 27d zákona o bankách. Z uvedených skutočností vyplýva, že účastníčka konania mala k dispozícii relevantný čas (*tzv. legisvakačnú dobu*) na to, aby sa riadne pripravila na poskytovanie týchto novelizovaných či nových bankových produktov a aby riadne vyškolila svojich zamestnancov tak, aby v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľov oboznamovali spotrebiteľov s týmito produktami. Účastníčka konania bola povinná plniť si riadne povinnosti, ktoré jej vyplývali z platných a účinných ustanovení zákona o bankách.

V bode 89 rozkladu účastníčka konania poukazuje na potrebu kooperácie medzi útvarom dohľadu a účastníčkou konania a na cieľ dohľadu, ktorým by v žiadnom prípade nemalo byť podľa účastníčky konania hlavne vytvorenie bázy pre rozhodnutie o uložení sankcie.

Banková rada NBS k uvedenej námietke účastníčky konania uvádza, že útvar dohľadu vydal prvostupňové rozhodnutie na základe vykonaného dokazovania, ktorému predchádzal dohľad na mieste pod utajenou identitou s jasne definovanými cieľmi dohľadu v plnom súlade so zákonom o dohľade, pričom boli dodržané procesné zásady ako aj práva účastníčky konania. Po vyhodnotení dôkazov a starostlivom zvážení sa vzhľadom na závažnosť jednotlivých porušení útvar dohľadu rozhodol pre uloženie sankcie. Cieľom dohľadu vo všeobecnosti je ochrana finančných spotrebiteľov, ktorá v niektorých prípadoch nemôže byť zabezpečená len samotným výkonom dohľadu, pokiaľ sú porušenia právnych povinností dohliadaného subjektu natoľko závažné, že odôvodňujú uloženie sankcie. Samotné prvostupňové rozhodnutie je zároveň súčasťou diskrečnej právomoci útvaru dohľadu (orgánu dohľadu).

Banková rada NBS dospela k záveru, že prvostupňový útvar dohľadu pri ukladaní sankcie zohľadnil relevantné (*vyššie uvedené*) skutočnosti a okolnosti v zmysle zákona o dohľade, obzvlášť útvar dohľadu zohľadnil aj zákonné kritériá pre ukládanie sankcií za ním postihované porušenia (nedostatky), čo je dostatočne podrobne uvedené v časti IV odôvodnenia prvostupňového rozhodnutia. Pritom Banková rada NBS považuje uloženie sankcie (pokuty) za primeranú k postihovaným porušeniam (nedostatkom) a naplňajúcu tak preventívnu, ako aj represívnu funkciu sankcie, a to po úprave uloženej sankcie (pokuty) týmto druhostupňovým rozhodnutím a z dôvodov uvedených v tomto rozhodnutí.

E. K záveru podaného rozkladu

V záverečnej časti rozkladu účastníčka konania sumarizuje svoje dovtedajšie tvrdenia odôvodňujúce nezákonnosť prvostupňového rozhodnutia, pričom vo svojom petite žiada, aby útvár dohľadu sám prvostupňové rozhodnutie v celom rozsahu zrušil a konanie zastavil, respektíve aby tak urobila Banková rada NBS v rozhodovaní o rozklade na druhom stupni.

Banková rada NBS považuje výrok prvostupňového rozhodnutia NBS za určitý a dostatočne odôvodnený, skutkový stav za dostatočne zistený a správne posúdený prvostupňovým útvarom dohľadu čo do kvalifikácie sankcionovaného konania s uvedením všetkých podkladov, z ktorých pri rozhodovaní vychádzal. Banková rada NBS dospela k rovnakému záveru ako prvostupňový útvár dohľadu, že pri výkone dohľadu na mieste pod utajenou identitou dňa 18. 2. 2016, 7. 3. 2016, 8. 3. 2016, 9. 3. 2016, 10. 3. 2016 sa preukázalo, že zo strany účastníčky konania došlo k použitiu nekalej obchodnej praktiky, pričom porušila § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s § 7 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. tým, že použila nekalé obchodné praktiky podľa § 8 ods. 1 písm. b), § 8 ods. 1 písm. d) zákona č. 250/2007 Z. z. voči spotrebiteľom, keď im účastníčka konania podala na viacerých svojich pracoviskách – pobočkách opakovane nesprávne a nepravdivé informácie vo vzťahu k dostupnosti, zloženiu, možnosti využitia a ceny základného bankového produktu podľa § 27c zákona o bankách a vo vzťahu k platobnému účtu so základnými funkciami podľa § 27d zákona o bankách a tiež nejasným spôsobom poskytla podstatnú informáciu o podmienke poskytnutia základného bankového produktu podľa § 27c ods. 1 písm. c) zákona o bankách. Účastníčka konania tiež porušila ustanovenia zákona o bankách, keď na žiadosť spotrebiteľa neposkytla informácie o základnom bankovom produkte podľa § 27c zákona o bankách v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu, čím porušila § 27c ods. 16 zákona o bankách v spojení s § 27c ods. 17 zákona o bankách a tiež neposkytla na žiadosť spotrebiteľa informácie o platobnom účte so základnými funkciami v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu čím porušila § 27d ods. 23 zákona o bankách v rozsahu údajov podľa § 27d ods. 24 zákona o bankách.

Toto protiprávne konanie (použitie nekalej obchodnej praktiky) účastníčkou konania spôsobilo alebo mohlo spôsobiť, že by sa spotrebiteľ rozhodol nepodať nielen u účastníčky konania ale aj v inej banke žiadosť o zriadenie základného bankového produktu podľa § 27c zákona o bankách alebo žiadosť o zriadenie platobného účtu so základnými funkciami podľa § 27d zákona o bankách. Ak podstatná informácia, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii je nesprávna, nepravdivá alebo je poskytnutá nejasným spôsobom, dôsledkom toho môže byť, že priemerný spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neprijal.

Banková rada NBS vzhľadom na všetky uvedené skutočnosti dospela k záveru, že útvár dohľadu v prvostupňovom konaní vyhodnotil jednotlivé porušenia zákonov, pričom vychádzal z dôkazov tvoriacich súčasť prvostupňového spisu, na základe ktorých zistil a objasnil skutkový a právny stav veci. Medzi tieto dôkazy patria aj zvukové záznamy (na CD nosičoch) z kontrolného zaobstarávania finančných služieb (tzv. mystery shoppingu), na ktorých sú zaznamenané rozhovory zamestnancov účastníčky konania poskytujúcich informácie spotrebiteľovi – členovi dohľadacieho tímu pod utajenou identitou a tieto popísal v prvostupňovom rozhodnutí, rovnako sú tieto zaznamenané aj v listinách (záznamoch) s označením „Zoznam vykonaných úkonov“, v interných dokumentoch Všeobecnej úverovej banky na CD nosičoch, v protokole o vykonanom dohľade na mieste nad činnosťou spoločnosti Všeobecná úverová banka č. OFS-1708/2016 zo 7. 6. 2016. Banková rada NBS na základe preskúmania a posúdenia spisového podkladu dospela k záveru, že útvár dohľadu (dohľadací tím) vykonal dohľad na mieste pod utajenou identitou správne, že správne vyhodnotil jednotlivé porušenia zákonov a že tieto dôkazy boli dostatočné pre zistenie a objasnenie skutkového a právneho stavu (*okrem dôkaznej preukaznosti porušení, ktoré Banková rada NBS týmto rozhodnutím vypustila z výroku prvostupňového rozhodnutia*).

Banková rada NBS nepovažuje za dostatočne dôkazne preukázané (dostatočne doložené), že k porušeniu zákona došlo aj v pobočke Všeobecnej úverovej banky v Nitre na ulici Štefánikova 61, ktorá je uvedená v pôvodnom prvostupňovom rozhodnutí. Z obsahu zvukového záznamu označeného ako „1708-2016_VÚB_Štefánikova_NR_XXXXX_20160218.wav“ totiž nie je zrejmé, či sa kontrolné zaobstaranie finančných služieb pod utajenou identitou (ktoré je zachytené na predmetnom zvukovom zázname) uskutočnilo v uvedenej pobočke účastníčky konania (VÚB), ktorá je označená na nosiči tohto zvukového záznamu. Podľa obsahu tohto zvukového záznamu (nahrávky) sa dohľad (mystery shopping) uskutočnil vo Všeobecnej úverovej banke dňa 18. 2., bez uvedenia roku uskutočnenia dohľadu, aj bez uvedenia ulice a názvu mesta, v ktorom sa predmetná pobočka Všeobecnej úverovej banky nachádza a bez uvedenia mena a priezviska členky dohľadacieho tímu, ktorá uskutočnila dohľad na mieste pod utajenou identitou (mystery shopping). Takto nepresný dôkazný podklad (záznam) sám nepostačuje na dostatočné dôkazné preukázanie (zdokumentovanie) takého porušenia (nedostatku), za ktoré (ktorý) sa dohliadanému subjektu ukladá sankcia podľa výroku sankčného rozhodnutia. Ani keď samotný zvukový záznam neobsahuje všetky dôležité konkretizačné dáta (dokumentačné dáta) o uskutočnenom dohľade na mieste pod utajenou identitou (mystery shoppingu), tak to nie je problematické, pokiaľ bezodkladne po uskutočnení tohto mystery shoppingu bol útvárom dohľadu (dohľadacím tímom) vyhotovený úradný záznam, ktorý je obsahovo bezrozporný (a tým aj hodnoverný) a ktorý zároveň obsahuje všetky také dôležité konkretizačné dáta (dokumentačné dáta) o uskutočnenom mystery shoppingu (*o mieste a datovaní uskutočneného mystery shoppingu, respektíve o konkrétnej osobe uskutočňujúcej mystery shopping a nadväzne odovzdávajúcej zvukový záznam z uskutočneného mystery shoppingu*), ktoré neobsahuje zvukový záznam z mystery shoppingu.

Aj z hľadiska uvedených aspektov Banková rada NBS preskúmala a posúdila celý spisový podklad (spis) vrátane zvukového záznamu a listín týkajúcich sa uskutočnenia dohľadu (mystery shoppingu) v pobočke Všeobecnej úverovej banky v Nitre na ulici Štefánikova 61, pri ktorom boli zistené porušenia (nedostatky) sankcionované výrokom pôvodného prvostupňového rozhodnutiam. Pritom Banková rada NBS konštatuje, že zvukový záznam z dohľadu na mieste pod utajenou identitou (mystery shoppingu) uskutočneného v predmetnej pobočke Všeobecnej úverovej banky patrí medzi zákonne získané dôkazy. Predmetný zvukový záznam však samotný nepostačuje na dostatočné dôkazné preukázanie (zdokumentovanie), že kontrolné zaobstaranie pod utajenou identitou (ktoré je zachytené na predmetnom zvukovom zázname) sa uskutočnilo v predmetnej pobočke Všeobecnej úverovej banky (v Nitre na ulici Štefánikova 61) uvedenej v pôvodnom prvostupňovom rozhodnutí. V prípade dohľadu (mystery shoppingu) uskutočneného v predmetnej pobočke Všeobecnej úverovej banky (v Nitre na ulici Štefánikova 61) však spisový podklad neobsahuje ani taký úradný záznam, ktorý by obsahoval všetky tie dôležité konkretizačné dáta (dokumentačné dáta) o mieste a datovaní uskutočneného mystery shoppingu, ktoré neobsahuje zvukový záznam z mystery shoppingu uskutočneného v predmetnej pobočke (v Nitre na ulici Štefánikova 61). Predmetné dôkazné podklady (zvukový záznam a nadväzné listiny) teda ani spoločne nepostačujú na dostatočné dôkazné preukázanie (zdokumentovanie), že k postihovanému porušeniu (nedostatku) v pobočke Všeobecnej úverovej banky v Nitre na ulici Štefánikova 61 (z hľadiska miesta a datovania a z hľadiska osoby vyhotovujúcej a odovzdávajúcej zvukový záznam) došlo tak, ako ho uvádza (vytýka) výrok pôvodného prvostupňového rozhodnutia.

Banková rada NBS taktiež nepovažuje za dostatočne preukázané (dostatočne doložené), že k porušeniu zákona došlo aj v pobočke Všeobecnej úverovej banky v Trebišove na ulici M. R. Štefánika 32, ktorá je uvedená v prvostupňovom rozhodnutí. Z obsahu zvukového záznamu označeného ako „1708-2016_VÚB_M. R. Štefánika_TV_XXXXX_20160308.wav“ totiž nie je zrejmé, či sa kontrolné zaobstaranie finančných služieb pod utajenou identitou (ktoré je zachytené na predmetnom zvukovom zázname) uskutočnilo v uvedenej pobočke Všeobecnej úverovej banky (VÚB), ktorá je označená na nosiči tohto zvukového záznamu. Podľa obsahu tohto záznamu

(nahrávky) sa dohľad uskutočnil vo Všeobecnej úverovej banke, dňa 8.3., bez uvedenia roku uskutočnenia dohľadu, aj bez uvedenia ulice a názvu mesta, v ktorom sa táto pobočka Všeobecnej úverovej banky nachádza. Pritom Banková rada NBS konštatuje, že predmetný zvukový záznam z uskutočneného dohľadu na mieste pod utajenou identitou (pri mystery shoppingu) v predmetnej pobočke Všeobecnej úverovej banky patrí medzi zákonne získané dôkazy. Predmetný zvukový záznam samotný však nepostačuje na dostatočné dôkazné preukázanie (zdokumentovanie), že kontrolné zaobstaranie pod utajenou identitou (ktoré je zachytené na predmetnom zvukovom zázname) sa uskutočnilo v pobočke Všeobecnej úverovej banky (v Trebišove na ulici M. R. Štefánika 32) uvedenej v prvostupňovom rozhodnutí. V prípade dohľadu (mystery shoppingu) uskutočneného v uvádzanej pobočke (v Trebišove na ulici M. R. Štefánika) sú súčasťou dohľadovej dokumentácie a prvostupňového spisového podkladu taktiež dve listiny, ktoré sú spolu zopnuté a z ktorých jedna má označenie „Zoznam odovzdaných dokumentov z kontrolného merania“ a zároveň ďalšia má označenie „Úradný záznam“, pričom obidve tieto zopnuté listiny (zoznam aj záznam) podpísala tá istá osoba (XXXX XXXX). Podľa listiny, ktorá má označenie „Úradný záznam“, mal byť 8. 3. 2016 uskutočnený kontrolný nákup (mystery shopping) v pobočke Všeobecnej úverovej banky v Trebišove na ulici M. R. Štefánika, z tohto kontrolného nákupu (mystery shoppingu) mal byť vyhotovený zvukový záznam (nahrávka) a zoznam vykonaných úkonov a táto dokumentácia mala byť po skončení dohľadu odovzdaná. Racionálne logicky len osoba, ktorá uskutočnila predmetný dohľad (mystery shopping), mohla počas tohto dohľadu vyhotoviť zvukový záznam (nahrávku) a následne aj tento zvukový záznam (nahrávku) odovzdať. Pritom v listine, ktorá má označenie „Úradný záznam“, je napísané a podpísané, že zvukový záznam (nahrávka) a zoznam vykonaných úkonov bol dňa 8. 3. 2016 odovzdaný Nikolou Želiskovou (členkou dohliadacieho tímu). Zároveň však v listine, ktorá má označenie „Zoznam odovzdaných dokumentov z kontrolného merania“, je napísané a podpísané, že zvukový záznam (nahrávku) a zoznam vykonaných úkonov boli dňa 8. 3. 2016 odovzdané XXXXX XXXXXX (členom dohliadacieho tímu), ktorý si túto dokumentáciu aj prevzal (sám od seba). V tomto smere je obsah záznamov (zápisov) na predmetných listinách vzájomne rozporný (protirečivý) až zmätočný a nehodnoverný, a preto naň Banková rada NBS nemohla prihliadať.

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

Aj z hľadiska uvedených aspektov Banková rada NBS preskúmala a posúdila celý spisový podklad (spis) vrátane zvukového záznamu a listín týkajúcich sa uskutočnenia dohľadu (mystery shoppingu) v pobočke Všeobecnej úverovej banky v Trebišove na ulici M. R. Štefánika 32, pri ktorom boli zistené porušenia (nedostatky) sankcionované výrokom pôvodného prvostupňového rozhodnutiam. Pritom Banková rada NBS konštatuje, že zvukový záznam z dohľadu na mieste pod utajenou identitou (mystery shoppingu) uskutočneného v predmetnej pobočke Všeobecnej úverovej banky patrí medzi zákonne získané dôkazy. Predmetný zvukový záznam však samotný nepostačuje a ani tento zvukový záznam aj s nadväznými listinami (úradnými záznamami)

v spisovom podklade spoločne nepostačujú na dostatočné dôkazné preukázanie (zdokumentovanie), že k postihovanému porušeniu (nedostatku) v pobočke Všeobecnej úverovej banky v Trebišove na ulici M. R. Štefánika 32 (z hľadiska miesta a datovania a z hľadiska osoby vyhotovujúcej a odovzdávajúcej zvukový záznam) došlo tak, ako ho uvádza (vytýka) výrok pôvodného prvostupňového rozhodnutia.

Celkovo Banková rada NBS z uvedených dôvodov zmenila výrok prvostupňového rozhodnutia NBS tak, ako je to uvedené vo výroku tohto rozhodnutia. Konkrétne vo výroku tohto rozhodnutia bolo upustené od uloženia sankcie za porušenia (nedostatky), ktoré uvádzala výroková časť I bod 2 písmeno aa), výroková časť I bod 1 písm. b) podpísmeno bb) a výroková časť II písm. a) podpísmeno aa) pôvodného prvostupňového rozhodnutia, pričom zároveň bola adekvátne znížená výška pokuty uloženej pôvodným prvostupňovým rozhodnutím. Dôkazné podklady, ani po ich vyhodnotení vo vzájomnej súvislosti, nad všetku dôvodnú pochybnosť nepreukazujú predmetné porušenia (nedostatky) tak, ako ich uvádza (vytýka) výrok pôvodného prvostupňového rozhodnutia. Preto aj vzhľadom na zásadu in dubio pro reo (v pochybnostiach v prospech podozrivej osoby) nemožno na dôkazných podkladoch, ktoré obsahuje prvostupňový spis, postaviť výrok o uložení sankcie za porušenia (nedostatky) zistené pri dohl'adoch (mystery shoppingoch) v pobočkách Všeobecnej úverovej banky v Nitre na ulici Štefánikova 61 a v Trebišove na ulici M. R. Štefánika 32, čo však bolo postihované výrokom pôvodného prvostupňového rozhodnutia.

Banková rada NBS uvádza, že útvar dohl'adu v rámci právnej kvalifikácie postupu účastníčky konania správne vychádzal z účinnej právnej úpravy interpretovanej v súlade s relevantnými aktmi Európskej únie a súvisiacou judikatúrou Súdneho dvora Európskej únie (ESD) a správne právne vyhodnotil zistené porušenia ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľov a zákona o bankách. V konaní Všeobecnej úverovej banky išlo o stredne závažný nedostatok a ako sa preukázalo, nešlo o ojedinelý prípad porušenia zákona o ochrane spotrebiteľov a zákona o bankách. Všeobecná úverová banka porušila tieto zákony a povinnosti v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov na viacerých pracoviskách – pobočkách na území SR a takéto porušenie zákona o ochrane spotrebiteľov a zákona o bankách na viacerých miestach v SR zvyšujú stupeň nebezpečnosti konania voči spotrebiteľom, ktorí požívajú právnu ochranu vyplývajúcu im zo zákona č. 250/2007 Z. z. a tiež smernice č. 2005/29/ES a osobitných právnych predpisov. Právna úprava ochrany spotrebiteľa pred nekalými obchodnými praktikami, ktorá je obsiahnutá v zákone o ochrane spotrebiteľov, predstavuje transpozíciu smernice o nekalých obchodných praktikách (*smernice 2005/29/ES; Ú. v. EÚ L 149, 11. 6. 2005*). Táto smernica 2005/29/ES vychádza z toho, že spotrebiteľ sa nachádza v nerovnom (znevýhodnenom) postavení voči predávajúcemu (dodávateľovi služieb), pokiaľ ide o vyjednávaciu silu, ako aj pokiaľ ide o úroveň informovanosti. Pritom smernica 2005/29/ES odkazuje na článok 169 ods. 1 konsolidovaného (úplného) znenia Zmluvy o fungovaní Európskej únie (pôvodne článok 153 Zmluvy o založení Európskeho spoločenstva), podľa ktorého „*Únia v snahe podporiť záujmy spotrebiteľov a zabezpečiť vysokú úroveň ochrany spotrebiteľov prispieva k ochrane ich zdravia, bezpečnosti a hospodárskych záujmov spotrebiteľov, ako aj k podpore ich práva na informácie, osvetu a vytváranie združení na ochranu ich záujmov.*“ Na základe citovaného ustanovenia je jednoznačné, že spotrebiteľ je považovaný za dôležitý článok hospodárstva, ktorému je z tohto dôvodu aj v legislatíve priznaná špecifická ochrana. Banková rada NBS je toho názoru, že útvar dohl'adu príslušnú legislatívu v sankčnom konaní vedenom pod sp. zn. NBS1-000-009-116 aplikoval v medziach svojej právomoci v súlade s jej zmyslom a účelom. Fakt, že účastníčka konania prijala opatrenia na nápravu ešte neznamená, že neporušila povinnosti v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov a táto skutočnosť neznižuje závažnosť zisteného nedostatku. Povinnosťou účastníčky konania, Všeobecnej úverovej banky bolo a je, aby vôbec nedochádzalo k porušeniu zákona o ochrane spotrebiteľov používaním nekalých obchodných praktík voči spotrebiteľom a tiež aby nedochádzalo k porušovaniu ďalších osobitných predpisov (zákon o bankách).

Všeobecná úverová banka svojím postavením je jednou z najväčších bánk na Slovensku s najväčším množstvom regionálnych pracovísk (pobočiek). Použitím nekalých obchodných praktík na viacerých jej pracoviskách (pobočkách) teda z hľadiska rozsahu sa mohol výrazne zvýšiť dopad na konanie a rozhodovanie veľkého množstva priemerných spotrebiteľov o poskytovaných produktoch – základného bankového produktu podľa § 27c zákona o bankách a platobného účtu so základnými funkciami podľa § 27d zákona o bankách. Následkom použitia týchto nekalých obchodných praktík účastníčkou konania spotrebiteľ mohol prísť o výhody týchto produktov, ktoré boli určené primárne pre nízkopríjmové skupiny spotrebiteľov. Účastníčka konania nedodrжала informačné povinnosti, ktoré sú jednou z ťažiskových povinností v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov.

K uloženiu sankcie a k námietkam účastníčky konania Banková rada NBS ďalej uvádza:

Podľa ustanovenia § 1 ods. 1 zákona č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom 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.

Zákon o dohľade v § 35f ods. 1 písm. a) a § 35f ods. 2 v rozhodnom znení ustanovil, že za porušenie povinnosti v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov podľa zákona o dohľade alebo osobitných predpisov (*napríklad podľa zákona o ochrane spotrebiteľov a zákona o bankách*), je možné podľa závažnosti, rozsahu, dĺžky trvania, následkov a povahy zisteného nedostatku uložiť pokutu do výšky 700 000 eur a že za opakované porušenie je možné uložiť pokutu až do 1 400 000 eur.

Útvar dohľadu porušenia (nedostatky) v činnosti účastníčky konania vyhodnocoval a rozhodoval o nich podľa znenia zákona č. 747/2004 Z. z. účinného k obdobiu 18. 2. 2016, 8. 3. 2016, 9. 3. 2016, 10. 3. 2016, kedy došlo k postihovaným porušeniam (nedostatkom). Prvostupňový útvar dohľadu na základe posúdenia zákonných kritérií pre ukládanie pokuty a v medziach zákonom povolenej voľnej úvahy (správneho uváženia) uložil Všeobecnej úverovej banke pokutu vo výške 29 000 eur podľa § 35f ods. 1 písm. a) zákona o dohľade v rozhodnom znení. Čistý zisk Všeobecnej úverovej banky (účastníčky konania) za rok 2016 bol 265 171 000 eur. Táto skutočnosť je zrejماً z verejne dostupných údajov o účtovnej závierke Všeobecnej úverovej banky za rok 2016, ktoré obsahuje oficiálny register účtovných závierok (verejne dostupný na webe www.registeruz.sk). Pritom prvostupňovým rozhodnutím útvaru dohľadu bola uložená pokuta vo výške 29 000 eur, čo je 4,14 % z rozhodného zákonného základného rozpätia sadzby pokuty (až do 700 000 eur) za porušenia (nedostatky) v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov v čase vzniku porušení (nedostatkov) v činnosti Všeobecnej úverovej banky (*pritom ešte pred vydaním prvostupňového rozhodnutia bola zákonodarcom od 15. 12. 2017 zvýšená horná hranica základného rozpätia sadzby zo 700 000 eur na 1 000 000 eur*).

Banková rada NBS dospela k záveru, že sa stotožňuje so samotným odôvodnením uloženej sankcie (pokuty) v prvostupňovom rozhodnutí za porušenia (nedostatky) zistené útvarom dohľadu, pričom však Banková rada NBS – *vzhľadom na skutočnosti uvedené v predchádzajúcich častiach tohto druhostupňového rozhodnutia* – nepovažuje za dostatočne preukázané (zdokumentované), že došlo k porušeniu zákona jednak v pobočke účastníčky konania v Nitre na ulici Štefánikova 61 a jednak v pobočke účastníčky konania v Trebišove na ulici M.R. Štefánika 32. Z tohto dôvodu Banková rada NBS druhostupňovým rozhodnutím z dôvodu zistených dôkazných nezrovnalostí (nedostatočnej dôkaznej preukaznosti) zmenila aj výrok prvostupňového rozhodnutia NBS tak, že bolo upustené od uloženia sankcie za porušenie ustanovení § 8 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľov v spojení s § 27c ods. 10 zákona o bankách, ktoré bolo uvedené vo výrokovej časti I

bode 2 písmene aa) pôvodného prvostupňového rozhodnutia, ďalej bolo upustené od uloženia sankcie za porušenie ustanovení § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľov v spojení s § 27c zákona o bankách, ktoré bolo uvedené vo výrokovej časti I písm. b) podpísmene bb) pôvodného prvostupňového rozhodnutia, a taktiež bolo upustené od uloženia sankcie za porušenie ustanovení § 27c ods. 16 v spojení s § 27c ods. 17 písm. a) až d) zákona o bankách, ktoré bolo uvedené vo výrokovej časti II písm. a) podpísmene aa) pôvodného prvostupňového rozhodnutia.

Zároveň Banková rada NBS taktiež primerane znížila výšku uloženej sankcie (pokuty) z prvostupňových 29 000 eur na 20 000 eur (čo je 2,857 % z rozhodného zákonného základného rozpätia sadzby pokuty), pričom takúto pokutu považuje za plne dôvodnú, adekvátnu a náležitú z hľadiska závažnosti, rozsahu, dĺžky trvania, následkov aj povahy zistených a postihovaných nedostatkov – viacerých porušení zákona o ochrane spotrebiteľov a zákona o bankách, ako aj z hľadiska rozhodného zákonného základného rozpätia sadzby pokuty do 700 000 eur. Posúdenie a vyhodnotenie zisteného skutkového stavu prvostupňovým útvaram dohľadu, ktoré bolo uvedené vo výrokovej časti I bode 2 písmene aa) pôvodného prvostupňového rozhodnutia bolo v rámci druhostupňového konania zmenené Bankovou radou NBS preto, lebo dôkazne (zvukovým záznamom ani listinou s označením „Zoznam vykonaných úkonov“) nebolo dostatočne preukázané (zdokumentované), že kontrolné zaobstarávanie pod utajenou identitou zachytené na zvukovom zázname (nahrávke) „1708-2016_VÚB_Štefánikova_NR_XXXXX_201602018.wav“ sa odohralo (uskutočnilo) v pobočke účastnícky konania v Nitre na ulici Štefánikova 61, ktorá je uvedená v prvostupňovom rozhodnutí. Taktiež bolo Bankovou radou NBS v rámci druhostupňového konania zmenené posúdenie a vyhodnotenie zisteného skutkového stavu prvostupňovým útvaram dohľadu, ktoré bolo uvedené vo výrokovej časti I bode 1 písm. b) podpísmene bb) a vo výrokovej časti II písm. a) podpísmene aa) pôvodného prvostupňového rozhodnutia preto, lebo dôkazne (zvukovým záznamom ani listinou s označením „Zoznam vykonaných úkonov“) nebolo dostatočne preukázané (zdokumentované), že kontrolné zaobstarávanie pod utajenou identitou zachytené na zvukovom zázname „1708-2016_VÚB_M. R. Štefánika_TV_XXXXX_20160308.wav“ sa odohralo (uskutočnilo) v pobočke účastnícky konania v Trebišove na ulici M. R. Štefánika 32, ktorá je uvedená v prvostupňovom rozhodnutí.

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

Zároveň v súvislosti s riešením prípadu spoločnosti Všeobecná úverová banka ako dohliadaného subjektu je potrebné pre úplnosť poukázať aj na ustanovenia § 19 ods. 4 a § 35h ods. 1, § 45c ods. 1 a § 45d ods. 1 zákona o dohľade nad finančným trhom (zákona č. 747/2004 Z. z. v znení neskorších predpisov), ktoré zakotvujú, že premlčacie lehoty na uloženie pokuty, opatrenia na nápravu alebo inej sankcie dohliadanému subjektu (teda aj dohliadanému subjektu v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov) za nedostatok zistený v rámci dohľadu sa prerušujú vždy, keď nastala skutočnosť zakladajúca prerušenie lehoty podľa § 19 ods. 4 s tým, že medzi tieto skutočnosti patrí napríklad aj protokol o vykonanom dohľade na mieste, ale

predovšetkým sem patria jednotlivé rozhodnutia a iné jednotlivé úkony vykonané v konaní vedenom pre zistený nedostatok v činnosti dohliadaného subjektu (vrátane oznámenia o začatí konania), pričom od každého prerušenia premlčania začínajú plynúť nové premlčacie lehoty. Tieto skutočnosti znamenajú, že v prípade spoločnosti Všeobecná úverová banka sa premlčacie lehoty už viackrát opätovne prerušili a vždy začali plynúť nové premlčacie lehoty tak, že napríklad výzvou prvostupňového útvaru dohľadu z 12. 12. 2017 na vyjadrenie sa k dôvodom začatého konania, oboznámením sa účastníčky konania (dohliadaného subjektu) dňa 16. 1. 2018 so spisovým podkladom k prvostupňovému konaniu, prvostupňovým rozhodnutím NBS, útvaru dohľadu sp. č. NBS1-000-009-116, č. z. 100-000-094-981 z 19. 3. 2018 a následne aj týmto druhostupňovým rozhodnutím sa opätovne prerušili (prerušujú) premlčacie lehoty a vždy začali (začínajú) plynúť nové premlčacie lehoty.

Banková rada NBS dospela k záveru, že Všeobecnej úverovej banke (účastníčke konania) bola prvostupňovým rozhodnutím uložená celkovo relatívne nízka pokuta, blízko dolnej časti rozhodného základného rozpätia sadzby pokuty (do 700 000 eur), a to vzhľadom na množstvo, mieru a rozsah závažnosti vrátane početnosti postihovaných nedostatkov (porušení) v činnosti Všeobecnej úverovej banky v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov. Keďže účastníčka konania na jej viacerých pracoviskách (viacnásobne) porušila zákonné pravidlá (práva, povinnosti) v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov, bolo v prípade účastníčky konania možné zvažovať aj inú časť rozpätia sadzby pokuty. Uložená sankcia (pokuta) v zásade napĺňa preventívnu aj represívnu funkciu sankcie. Banková rada NBS považuje uloženie sankcie (pokuty) za primeranú k postihovaným porušeniam (nedostatkom), a to po úprave uloženej pokuty týmto druhostupňovým rozhodnutím a z dôvodov uvedených v tomto rozhodnutí.

Ukladanie pokút za správne delikty sa uskutočňuje v rámci úvahy správneho orgánu (diskrečná právomoc), zákonom regulovaného procesného a rozhodovacieho postupu, v ktorom správny orgán v zákonom stanovených limitoch, hraniciach, uplatňuje svoju právomoc a určuje ukladanú sankciu, pričom použitie správnej úvahy musí zodpovedať zásadám logického uvažovania a rozhodnutie vo veci, ktoré je výsledkom tohto procesu (uváženia) musí byť aj náležite zdôvodnené. Banková rada NBS dospela k záveru, že útvary dohľadu v prvostupňovom rozhodnutí náležite odôvodnili sankciu (pokutu) uloženú účastníčke konania za porušenia (nedostatky) postihované výrokom prvostupňového rozhodnutia a taktiež náležite a dostatočne uviedol okolnosti a aspekty, ktoré ho viedli k vydaniu prvostupňového rozhodnutia o uložení sankcie za postihované nedostatky (porušenia) v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov.

Banková rada NBS na základe preskúmania a posúdenia celého spisového podkladu ku konaniu vo veci účastníčky konania – *vrátane písomných podaní účastníčky konania, protokolu o vykonanom dohľade, zvukových záznamov, listín s označením „Zoznam vykonaných úkonov“ a ďalších listín tvoriacich spisový podklad* – dospela k záveru a považuje za preukázané, že, že zo strany Všeobecnej úverovej banky (účastníčka konania) došlo k porušeniu zákonných pravidiel (práv, povinností) v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov tak, ako je uvedené vo výroku a odôvodnení tohto druhostupňového rozhodnutia.

Banková rada NBS v konaní hodnotila vykonané dôkazy podľa ich dôležitosti, z hľadiska ich zákonnosti a pravosti. Tieto dôkazy považuje za pravdivé, vierohodné a postačujúce pre skutkové zistenia, z ktorých rozhodnutie vychádza. Banková rada NBS preskúmala s náležitou starostlivosťou skutkový a právny stav veci spolu so všetkými dôkazmi. Vychádzala tiež zo skutočností známych z jej činnosti a po vyhodnotení dôkazov v rámci zákonom povolenej voľnej úvahy podľa ustanovenia § 24 ods. 11 zákona o dohľade, kedy hodnotila každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti; pričom starostlivo prihliadala na všetko, čo vyšlo v konaní najavo a po vyhodnotení celého spisového podkladu dospela k záveru, že vydanie prvostupňového rozhodnutia NBS o uložení pokuty podľa ustanovení § 35f ods. 1 písm. a) v spojení s § 35h ods. 1 a 3 zákona o dohľade za porušenie príslušných zákonných pravidiel

v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov bolo dôvodné. Pre rozhodnutie je vo všeobecnosti rozhodujúci skutkový a právny stav v čase jeho vydania.

Banková rada NBS celkovo považuje skutkový stav prvostupňovým útvaram dohľadu za dostatočne zistený, preukázaný a správne vecne aj právne posúdený s uvedením všetkých podkladov, z ktorých pri konaní a rozhodovaní prvostupňový útvar dohľadu vychádzal [*okrem dôkaznej preukaznosti porušení (nedostatkov) uvedených jednak vo výrokovvej časti I bode 2 písmene aa), jednak vo výrokovvej časti I bode 1 písm. b) podpísmene bb) a jednak vo výrokovvej časti II písm. a) podpísmene aa) pôvodného prvostupňového rozhodnutia, ktoré Banková rada NBS týmto druhostupňovým rozhodnutím NBS vypustila z výroku prvostupňového rozhodnutia*].

Banková rada NBS na základe uskutočneného druhostupňového konania vrátane preskúmania, posúdenia a zhodnotenia dôkazov tvoriacich spisový podklad celkovo považuje za preukázané, že účastníčka konania svojim konaním viackrát porušila príslušné ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľov a zákona o bankách, ako je uvedené v tomto rozhodnutí.

K zmene prvostupňového rozhodnutia:

Banková rada NBS na základe spisových podkladov konštatuje, že v prvostupňovom rozhodnutí NBS, útvaru dohľadu sp. č. NBS1-000-009-116, č. z. 100-000-094-981 z 19. 3. 2018 vo výroku prvostupňového rozhodnutia, v časti I. výroku o uložení pokuty vo výške 29 000 eur za porušenie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľov sa uvádza porušenie ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľov, ale toto porušenie nie je uvedené v spojení s ustanovením § 7 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľov, ktorý ustanovuje, že „Nekalé obchodné praktiky sú zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.“ Preto Banková rada NBS predmetné ustanovenie doplnila do tohto rozhodnutia.

Banková rada tiež skorigovala niektoré ďalšie časti prvostupňového rozhodnutia tak, ako je to uvedené vo výroku tohto druhostupňového rozhodnutia. Išlo však len o čiastkové formálno-právne spresnenia výroku prvostupňového rozhodnutia, ktoré reflektujú zistené skutočnosti.

Banková rada NBS celkovo dospela k záveru, že prvostupňové rozhodnutie bolo vydané po správnom zistení skutkového stavu a že vo svojej podstate je právne a vecne správne (*okrem dôkaznej preukaznosti porušenia, ktoré Banková rada NBS týmto rozhodnutím vypustila z výroku prvostupňového rozhodnutia*), a preto je daný dôvod na zmenu prvostupňového rozhodnutia a zároveň treba podaný rozklad vo zvyšku zamietnuť.

Účastníčka konania (Všeobecná úverová banka) je – vzhľadom na zákon o finančnej kontrole a audite (*zákon č. 357/2015 Z. z. v znení neskorších predpisov*) – povinná uloženú pokutu v sume 20 000 eur, ktorej výnos je príjmom štátneho rozpočtu SR, zaplatiť na príslušný účet Úradu vládneho auditu vedený v Štátnej pokladnici, ktorý vo formáte IBAN má číslo SK258180000007000550741, s uvedením variabilného symbolu (VS): 31320155, konštantného symbolu (KS): 0558 a špecifického symbolu (ŠS): 000009116, a to do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti tohto rozhodnutia.

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