

R o z h o d n u t i e
Národnej banky Slovenska
z 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“*, „zákon o dohľade nad finančným trhom“ alebo „zákon č. 747/2004 Z. z.“) uskutočnila druhostupňové konanie podľa tretej časti (§ 12 až § 34a) zákona o dohľade nad finančným trhom o rozklade z 29. 3. 2018, ktorý v zákonnej lehote podala spoločnosť Slovenská sporiteľňa, a.s. [IČO: 00151653; sídlo: Tomášikova 48, 832 37 Bratislava 3], proti prvostupňovému rozhodnutiu Národnej banky Slovenska, útvaru dohľadu nad finančným trhom sp. č. NBS1-000-006-542, č. z. 100-000-093-825 z 13. 3. 2018, ktorým spoločnosti Slovenská sporiteľňa, a.s. bola – *podľa ustanovení § 35f ods. 1 písm. a) v spojení s § 35h ods. 1 a ods. 3 zákona o dohľade* – uložená pokuta 31 000 eur (slovom: tridsaťjedentisíc 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 Slovenská sporiteľňa, 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. NBS1-000-006-542, č. z. 100-000-093-825 zo dňa 13. 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 Slovenská sporiteľňa, a.s. [IČO: 00151653; sídlo: Tomášikova 48, 832 37 Bratislava 3; *d'alej tiež len „Slovenská sporiteľňa“*, „dohliadaný subjekt“ alebo „účastníčka konania“], ukladá **pokutu v sume 28 000 eur** (slovom: dvadsaťosemtisíc eur) za porušenia povinností (nedostatky) v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov, ktorých sa táto

účastníčka konania dopustila v dňoch 16. 2. 2016, 18. 2. 2016, 7. 3. 2016 a 8. 3. 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou v pobočkách účastníčky konania na základe vydaného poverenia č. OFS-1710/2016 zo dňa 15. 2. 2016 v spojení s poverením č. OFS-2426/2016 zo dňa 7. 3. 2016, a to tým, že

I. účastníčka konania **porušila** ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s § 7 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (*d'alej tiež len „zákon o ochrane spotrebiteľov“ alebo „zákon č. 250/2007 Z. z.“*) v rozhodnom znení [*teda v znení účinnom v čase vzniku porušenia (nedostatkov)*] v dňoch 16. 2. 2016, 18. 2. 2016, 7. 3. 2016 a 8. 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 16. 2. 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou vykonávaného členkou dohliadacieho tímu orgánu dohľadu (XXXX XXXX) v pobočke účastníčky konania, ktorá sa nachádza na ulici Kollárova 20, 917 01 Trnava, tým, že účastníčka konania spotrebiteľovi (členke dohliadacieho tímu) poskytla nesprávnu informáciu o zložení a o možnostiach využitia platobného účtu so základnými funkciami podľa § 27d zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (*d'alej tiež len „zákon o bankách“ alebo „zákon č. 483/2001 Z. z.“*) v rozhodnom znení, keď účastníčka konania uviedla, že internetbanking nie je súčasťou bankových služieb platobného účtu so základnými funkciami, a to aj napriek tomu, že z ustanovení § 27d ods. 19 písm. c) zákona o bankách v spojení s § 1 písm. b) bodom 3b vyhlášky Ministerstva financií SR č. 42/2016 Z. z. o platobnom účte so základnými funkciami (*d'alej tiež len „vyhláška č. 42/2016 Z. z.“*) je jednoznačne zrejmé, že internetbanking tvorí súčasť bankových služieb platobného účtu so základnými funkciami, čím táto nekalá obchodná praktika mohla zapríčiniť, že v dôsledku uvedenia nepravdivej informácie by sa spotrebiteľ rozhodol nepodať žiadosť o zriadenie platobného účtu so základnými funkciami u účastníčky konania, prípadne ani v inej banke alebo v pobočke zahraničnej banky;

b) dňa 18. 2. 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou vykonávaného členkou dohliadacieho tímu orgánu dohľadu (XXXX XXXXXX) v pobočke účastníčky konania, ktorá sa nachádza na ulici Nevädzová 6, 821 01 Bratislava, tým, že účastníčka konania spotrebiteľovi (členke dohliadacieho tímu) poskytla 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, v prípade pripísania sumy vyššej ako 400 eur mesačne na základný bankový produkt, dôjde k jeho automatickej zmene na spoplatnený účet, a to aj napriek tomu, že – v zmysle § 27c ods. 6 zákona o bankách v rozhodnom znení – súčet súm platobných

operácií pripísaných na platobný účet spotrebiteľa v kalendárnom roku v rámci poskytovania základného bankového produktu nesmie byť vyšší ako 5 600 eur, čím táto nekalá obchodná praktika mohla zapríčiniť, že v dôsledku poskytnutia nepravdivej informácie by sa spotrebiteľ rozhodol nepodať žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu u účastníčky konania, prípadne ani v inej banke alebo v pobočke zahraničnej banky;

c) dňa 18. 2. 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou vykonávaného členkou dohliadacieho tímu orgánu dohľadu (XXXX XXXXXX) v pobočke účastníčky konania, ktorá sa nachádza na ulici Kazanská 25, 821 06 Bratislava tým, že účastníčka konania spotrebiteľovi (členke dohliadacieho tímu) poskytla nesprávne informácie o dostupnosti základného bankového produktu podľa ustanovenia § 27c zákona o bankách v rozhodnom znení a platobného účtu so základnými funkciami podľa ustanovenia § 27d zákona o bankách v rozhodnom znení, keď účastníčka konania nesprávne uviedla, že základný bankový produkt a platobný účet so základnými funkciami sú účty, na ktoré môžu byť poukazované len dôchodky, čím táto nekalá obchodná praktika mohla zapríčiniť, že v dôsledku nepravdivej informácie spotrebiteľ, ktorý nie je poberateľom dôchodku, by sa rozhodol nepodať žiadosť o zriadenie platobného účtu so základnými funkciami alebo žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu u účastníčky konania, prípadne ani v inej banke alebo v pobočke zahraničnej banky;

2. použitím nekalej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 8 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľov v rozhodnom znení, ktorého sa účastníčka konania dopustila dňa 7. 3. 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou vykonávaného členkou dohliadacieho tímu orgánu dohľadu (XXXX XXXXXX) v pobočke účastníčky konania, ktorá sa nachádza na ulici 29. augusta 34, 974 01 Banská Bystrica, a to tým, že účastníčka konania spotrebiteľovi (členke dohliadacieho tímu) poskytla nejasným spôsobom podstatnú informáciu o podmienke poskytnutia základného bankového produktu podľa § 27c ods. 1 písm. d) zákona o bankách v rozhodnom znení, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, keď účastníčka konania uviedla, že príjem spotrebiteľa musí byť menší ako 400 eur, pričom neuviedla, že pre splnenie podmienky na poskytnutie bankových služieb v rozsahu základného bankového produktu spotrebiteľovi je – podľa § 27c ods. 1 písm. d) zákona o bankách v rozhodnom znení – podmienkou, že spotrebiteľ nemá ku dňu podania žiadosti o poskytnutie základného bankového produktu čistý mesačný príjem vyšší ako 400 eur, čím táto nekalá obchodná praktika mohla zapríčiniť, že v dôsledku nejasného podania tejto informácie by sa spotrebiteľ rozhodol nepodať žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu u účastníčky konania, prípadne ani v inej banke alebo pobočke zahraničnej banky;

II. účastníčka konania viackrát **p o r u š i l a** povinnosť uloženú ustanovením § 27c ods. 16 zákona o bankách v rozhodnom znení, ktorého sa účastníčka konania dopustila tým, že na základe žiadosti spotrebiteľa neposkytla spotrebiteľovi

(jednotlivým členkám dohliadacieho tímu) informácie v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu v rozsahu údajov podľa ustanovenia § 27c ods. 17 zákona o bankách v rozhodnom znení, a to

- a) dňa 16. 2. 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou vykonávaného členkou dohliadacieho tímu orgánu dohľadu (XXXX XXXX) v pobočke účastníčky konania, ktorá sa nachádza na ulici Vajanského 24, 917 01 Trnava;
- b) dňa 18. 2. 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou vykonávaného členkou dohliadacieho tímu orgánu dohľadu (XXXX XXXXX) v pobočke účastníčky konania, ktorá sa nachádza na ulici Nevädzová 6, 821 01 Bratislava;
- c) dňa 7. 3. 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou vykonávaného členkou dohliadacieho tímu orgánu dohľadu (XXXXXX XXXXX) v pobočke účastníčky konania, ktorá sa nachádza na ulici 29. augusta 34, 974 01 Banská Bystrica;
- d) dňa 8. 3. 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou vykonávaného členkou dohliadacieho tímu orgánu dohľadu (XXXX XXXX) v pobočke účastníčky konania, ktorá sa nachádza na ulici Mierová 271, 072 22 Strážske;

III. účastníčka konania **p o r u š i l a** povinnosť uloženú ustanovením § 27d ods. 23 zákona o bankách v rozhodnom znení, ktorého sa účastníčka konania dopustila tým, že na základe žiadosti spotrebiteľa (členky dohliadacieho tímu) neposkytla spotrebiteľovi informácie v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu v rozsahu údajov podľa ustanovenia § 27d ods. 24 zákona o bankách v rozhodnom znení, a to dňa 16. 2. 2016 v čase konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou vykonávaného členkou dohliadacieho tímu orgánu dohľadu (XXXX XXXXX) v pobočke účastníčky konania, ktorá sa nachádza na ulici Kollárova 20, 917 01 Trnava.

Účastníčka konania (Slovenská sporiteľňa, a.s.) je povinná uloženú pokutu v sume 28 000 eur, ktorej výnos je príjmom štátneho rozpočtu SR, zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti tohto rozhodnutia na príslušný účet Úradu vládneho auditu vedený v Štátnej pokladnici.

Zároveň Banková rada Národnej banky Slovenska rozklad zo dňa 29. 3. 2018, ktorý ako účastníčka konania podala spoločnosť Slovenská sporiteľňa, a.s. [IČO: 00151653; sídlo: Tomášikova 48, 832 37 Bratislava 3] proti prvostupňovému rozhodnutiu NBS, útvaru dohľadu nad finančným trhom sp. č. NBS1-000-006-542, č. z. 100-000-093-825 z 13. 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-1710/2016 zo dňa 15. 2. 2016 v spojení s poverením č. OFS-2426/2016 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 16. 2. 2016, 18. 2. 2016, 7. 3. 2016 a 8. 3. 2016 podľa § 8 ods. 1 zákona o dohľade dohľad na mieste v spoločnosti Slovenská sporiteľňa, a.s. [IČO: 00151653; sídlo: Tomášikova 48, 832 37 Bratislava 3], ktorá patrí medzi dohliadané subjekty v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov. Predmetom vykonaného dohľadu na mieste bola činnosť Slovenskej sporiteľne v oblasti týkajúcej sa základného bankového produktu a platobného účtu so základnými funkciami v súvislosti s dodržiavaním ustanovení zákona o bankách (zákona č. 483/2001 Z. z. v znení neskorších predpisov) a zákona o ochrane spotrebiteľov (zákona č. 250/2007 Z. z. v znení neskorších predpisov). Pritom dňom začatia tohto dohľadu na mieste bol – v zmysle ustanovenia § 8 ods. 1 druhej vety zákona o dohľade – deň, keď osoba poverená výkonom dohľadu urobí (urobila) voči dohliadanému subjektu prvý úkon. Plánovaná doba trvania dohľadu nebola v poverení určená.

Útvar dohľadu listom č. OFS-1710/2016 zo dňa 12. 4. 2016 (*doručeným Slovenskej sporiteľni dňa 13. 4. 2016*) oznámil Slovenskej sporiteľni uskutočnenie dohľadu na mieste podľa § 8 ods. 1 zákona o dohľade a predložil jej poverenie NBS na výkon dohľadu na mieste. Súčasne oznámil, že prvým úkonom pri dohľade na mieste voči Slovenskej sporiteľni bola osobná návšteva pobočky Slovenskej sporiteľne na ulici Kollárova 20, Trnava, XXXXXX XXXXXXXXX, členkou dohliadacieho tímu, ktorá sa uskutočnila dňa 16. 2. 2016.

Súčasne útvar dohľadu NBS v tomto liste uviedol, že v rámci kontrolného zaobstarávania finančnej služby nedošlo k uzavretiu zmlúv na pobočkách Slovenskej sporiteľne, kde bol vykonávaný dohľad na mieste pod utajenou identitou.

O dohľade na mieste vykonanom v Slovenskej sporiteľni bol útvárom dohľadu vyhotovený písomný *„Protokol o vykonanom dohľade na mieste v spoločnosti Slovenská sporiteľňa, a.s., č. OFS-1710/2016“* zo dňa 6. 7. 2016 (*d'alej tiež len „protokol o dohľade“*), a to v zmysle ustanovení § 8 ods. 3 písm. c) a § 10 zákona o dohľade. Tento protokol o dohľade je súčasťou dohľadovej administratívnej dokumentácie č. OFS-1710/2016. Tento protokol o dohľade bol Slovenskej sporiteľni doručený dňa 8. 7. 2016. Útvar dohľadu určil Slovenskej sporiteľni lehotu na predloženie písomných námietok proti údajom uvedeným v protokole o dohľade, a to lehotu 15 kalendárnych dní odo dňa doručenia tohto protokolu Slovenskej sporiteľni. V protokole o dohľade sú uvedené zistené nedostatky v činnosti Slovenskej sporiteľne (ako dohliadaného subjektu) subjektu), ktoré boli v rámci dohľadu na mieste zistené na jednotlivých pracoviskách (pobočkách) spoločnosti Slovenská sporiteľňa a ktoré spočívajú v porušeníach všeobecne záväzných právnych predpisov v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov.

Slovenská sporiteľňa doručila Národnej banke Slovenska dňa 22. 7. 2016 list č. 223183/2016 zo dňa 19. 7. 2016 – oznámenie o prijatých opatreniach na odstránenie a nápravu zistených nedostatkov zistených NBS pri výkone dohľadu na mieste.

Účastníčka konania nepodalala námietky proti protokolu a lehota na podanie námietok jej márne uplynula dňa 25. 7. 2016, čím bol v súlade s ustanovením § 10 ods. 5 zákona o dohľade dohľad na mieste skončený.

Banková rada NBS konštatuje, že z listinných dôkazov ako aj zo samotného prvostupňového rozhodnutia vyplýva, že útvar dohľadu na základe vykonaného dohľadu na mieste pod utajenou identitou nad účastníčkou konania dospel k zisteniam a vyhodnotil konanie účastníčky konania v jednotlivých pobočkách ako porušenie povinnosti účastníčky konania v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov. Útvar dohľadu vydal v súlade s ustanovením §35c ods.1 a 2 zákona o dohľade rozkazy o uložení sankcie, ktorými boli spoločnosti Slovenská sporiteľňa uložené pokuty za porušenia povinností (nedostatky) v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov.

Išlo o tieto rozkazy o uložení sankcie:

- rozkaz o uložení sankcie zo dňa 31. 1. 2017, sp. č. NBS1-000-006-542, č. z. 100-000-020-956, ktorým bola uložená pokuta vo výške 3 000 eur, doručený účastníčke konania 6. 2. 2017;
- rozkaz o uložení sankcie zo dňa 31. 1. 2017, sp. č. NBS1-000-006-543, č. z. 100-000-020-957, ktorým bola uložená pokuta vo výške 1 500 eur; doručený účastníčke konania 6. 2. 2017;
- rozkaz o uložení sankcie zo dňa 31. 1. 2017, sp. č. NBS1-000-006-545, č. z. 100-000-020-959, ktorým bola uložená pokuta vo výške 2 500 eur; doručený účastníčke konania 6. 2. 2017;
- rozkaz o uložení sankcie zo dňa 31. 1. 2017, sp. č. NBS1-000-006-546, č. z. 100-000-020-960, ktorým bola uložená pokuta vo výške 3 000 eur; doručený účastníčke konania 6. 2. 2017;
- rozkaz o uložení sankcie zo dňa 31. 1. 2017, sp. č. NBS1-000-006-549, č. z. 100-000-020-964, ktorým bola uložená pokuta vo výške 2 500 eur; doručený účastníčke konania 13. 2. 2017;
- rozkaz o uložení sankcie zo dňa 31. 1. 2017, sp. č. NBS1-000-006-550, č. z. 00-000-020-966, ktorým bola uložená pokuta vo výške 1 500 eur; doručený účastníčke konania 13. 2. 2017;
- rozkaz o uložení sankcie zo dňa 31. 1. 2017, sp. č. NBS1-000-006-552, č. z. 100-000-020-969, ktorým bola uložená pokuta vo výške 1 500 eur; doručený účastníčke konania 13. 2. 2017 (*d'alej spoločne tiež len „rozказы“*).

Účastníčka konania proti predmetným rozkazom v zákonnej lehote podala (doručila) dňa 21. 2. 2017 odpory zo dňa 20. 2. 2017 č. 0093/489/2017, č. 0093/490/2017, č. 0093/491/2017, č. 0093/492/2017, č. 0093/493/2017, č. 0093/494/2017, č. 0093/495/2017, a to odpory s odôvodnením.

Vzhľadom na to, že účastníčka konania proti rozkazom o uložení sankcie podala odpory s odôvodnením v zákonnej lehote, tak tieto rozkazy v dôsledku podaných odporov boli priamo zo zákona (ex lege) zrušené a následne útvar dohľadu pokračoval v konaní podľa § 35c ods. 4 druhej vety zákona o dohľade.

Prvostupňový útvar dohľadu – podľa § 20 ods. 1 zákona o dohľade – vydal rozhodnutie sp. č. NBS1-000-006-542, č. z. 100-000-055-604 zo dňa 16. 8. 2017 (doručené účastníčke konania 21. 8. 2017), ktorým do spoločného konania spojil pôvodné konania vedené proti Slovenskej sporiteľni tak, že ďalej viedol už len jedno spoločné konanie pod sp. č. NBS1-000-006-542, pretože tieto spojené konania voči rovnakej účastníčke konania spolu skutkovo súvisia.

II.

Prvostupňovým rozhodnutím Národnej banky Slovenska, útvaru dohľadu nad finančným trhom sp. č. NBS1-000-006-542, č. z.100-000-093-825 zo dňa 13. 3. 2018 (*d'alej tiež len „prvostupňové rozhodnutie“*) bola spoločnosť Slovenská sporiteľňa (účastnícke konania) uložená – *podľa ustanovení § 35f ods. 1 písm. a) v spojení s § 35h ods. 1 a 3 zákona o dohľade* – pokuta vo výške 31 000 eur (slovom: tridsaťjedentisíc eur) za porušenie povinností v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov podľa zákona o dohľade alebo podľa osobitných predpisov, ktorých porušenia sú uvedené v I., II. a III. časti výroku prvostupňového rozhodnutia, ktorých sa účastníčka konania dopustila dňa 16. 2. 2016, 18. 2. 2016, 7. 3. 2016 a 8. 3. 2016 počas konania dohľadu na mieste pod utajenou identitou na základe poverenia č: OFS-1710/2016 zo dňa 15. 2. 2016 v spojení s poverením č. OFS-2426/2016 zo dňa 7. 3. 2016, ktorý sa uskutočnil podľa prvostupňového rozhodnutia vo viacerých pobočkách spoločnosti Slovenská sporiteľňa, a to v pobočke Trnava, Kollárova 20, v pobočke Bratislava, Nevädzová 6, v pobočke Bratislava, Kazanská 25, v pobočke Michalovce, Námestie osloboditeľov 949, v pobočke Banská Bystrica, ulica 29. augusta 34, v pobočke Trnava, Vajanského 24, v pobočke Strážske, Mierová 271.

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 č. 250/2007 Z. z. použitím nekalej obchodnej praktiky podľa § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľov, ktorého porušenia sa účastníčka konania dopustila 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, konkrétne nesprávnu informáciu o zložení a o možnosti využitia platobného účtu so základnými funkciami zriadeného podľa § 27d zákona o bankách v znení účinnom v čase výkonu dohľadu na mieste 16. 2. 2016, keď uviedla, že internetbanking nie je súčasťou bankových služieb platobného účtu so základnými funkciami. Pritom však z ustanovení § 27d ods. 19 písm. c) zákona č. 483/2001 Z. z. v spojení s § 1 písm. b) bodom 3b vyhlášky č. 42/2016 Z. z. je nepochybne zrejmé, že súčasť bankových služieb platobného účtu so základnými funkciami tvorí aj využívanie technických zariadení umožňujúcich vzdialený prístup k platobnému účtu, medzi ktoré patrí aj internetbanking.

Ďalej podľa prvostupňového rozhodnutia účastníčka konania poskytla dňa 18. 2. 2016 spotrebiteľovi – poverenému členovi dohliadaciemu 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, v prípade pripísania sumy vyššej ako 400 eur mesačne na základný bankový produkt, dôjde k jeho automatickej zmene na spoplatnený účet, a to napriek tomu, že podľa § 27c ods. 6 zákona o bankách v znení účinnom v čase porušenia zákona, nesmie počet súm platobných operácií pripísaných na platobný účet v kalendárnom roku v rámci poskytovania základného bankového produktu presiahnuť sumu 5 600 eur, 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 – poverenému členovi dohľadacieho tímu pod utajenou identitou nesprávne informácie o dostupnosti základného bankového produktu [*teda produktu podľa novelizovaného § 27c v spojení s § 5 písm. s) a § 122w ods. 3 zákona o bankách*] a nesprávne informácie o dostupnosti platobného účtu so základnými funkciami [*teda účtu podľa novelizovaného § 27d v spojení s § 5 písm. ae) a § 122w ods. 3 zákona o bankách*], keď účastníčka konania uviedla, že základný bankový produkt a platobný účet so základnými funkciami sú účty, na ktoré môžu byť poukazované len dôchodky, čím táto nekalá obchodná praktika mohla zapríčiniť, že by sa spotrebiteľ, ktorý by nebol poberateľom dôchodku v dôsledku nepravdivej informácie rozhodol nepodať žiadosť o zriadenie platobného účtu so základnými funkciami alebo žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu.

Prvostupňovým rozhodnutím bolo Slovenskej sporiteľni tiež vytkuté a sankcionované použitie nekalej obchodnej praktiky podľa § 8 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľov, ktorého sa účastníčka konania dopustila uvedením nepravdivej informácie spotrebiteľovi – poverenému členovi dohľadacieho tímu pod utajenou identitou vo vzťahu k cene základného bankového produktu poskytovaného podľa § 27c zákona o bankách, keď účastníčka konania uviedla, že internetbanking je spoplatnený podľa sadzovníka poplatkov. Pritom však z § 27c ods. 9 v spojení s § 5 písm. s) bodom 2 zákona o bankách v rozhodnom znení v spojení s § 1 písm. b) bodom 3b vyhlášky č. 41/2016 Z. z. je nepochybne zrejmé, že spotrebiteľ môže platobné operácie v rámci základného bankového produktu vykonávať aj cez technické zariadenia umožňujúce vzdialený prístup k platobnému účtu, teda aj cez internetbankingu. Zároveň z § 27c ods. 10 zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách v rozhodnom znení v spojení s § 2 vyhlášky č. 41/2016 Z. z. je nepochybne zrejmé, že výška poplatku za základný bankový produkt je 0 eur mesačne, pričom v základnom bankovom produkte je zahrnuté aj vykonávanie platobných operácií v mene euro.

Ďalším porušením povinnosti Slovenskou sporiteľňou v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov bolo podľa prvostupňového rozhodnutia použitie nekalej obchodnej praktiky podľa § 8 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľov, a to tým, že účastníčka konania poskytla spotrebiteľovi – poverenému členovi dohľadacieho tímu pod utajenou identitou viacvýznamovým spôsobom podstatnú informáciu o podmienke poskytnutia základného bankového produktu podľa § 27c ods. 1 písm. d) zákona o bankách v znení účinnom v čase porušenia zákona tým, že neuviedla, že banka je povinná poskytnúť klientovi, ktorý je spotrebiteľom bankové služby v rozsahu základného bankového produktu tiež, ak spotrebiteľ nemá ku dňu podania žiadosti o poskytnutie základného bankového produktu čistý mesačný príjem vyšší ako 400 eur, ale uviedla len, že príjem spotrebiteľa musí byť menší ako 400 eur.

Podľa prvostupňového rozhodnutia účastníčka konania ďalej porušila povinnosť uloženú § 27c ods. 16 zákona o bankách tým, že na základe žiadosti spotrebiteľa neposkytla spotrebiteľovi – členovi dohľadacieho tímu pod utajenou identitou informácie v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu v rozsahu údajov podľa § 27c ods. 17 zákona o bankách a tiež porušila povinnosť ustanovenú v § 27d ods. 23 zákona o bankách a to tým, že na základe žiadosti spotrebiteľa neposkytla spotrebiteľovi informácie v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu v rozsahu údajov podľa § 27d ods. 24 zákona o bankách.

Za tieto porušenia pravidiel v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov uvedené v častiach I., II. a III. výroku prvostupňového rozhodnutia bola – podľa § 35f ods. 1 písm. a) v spojení s § 35h ods. 1 a 3 zákona o dohľade – uložená pokuta 31 000 eur.

Prvostupňové rozhodnutie z 13. 3. 2018 bolo účastníčke konania doručené dňa 16. 3. 2018, pričom zákonná lehota (15 kalendárnych dní) na podanie rozkladu uplynula dňa 3. 4. 2018.

Účastníčka konania (Slovenská sporiteľňa) podala proti vydanému prvostupňovému rozhodnutiu v zákonnej lehote rozklad datovaný zo dňa 29. 3. 2018, ktorý bol dňa 29. 3. 2018 doručený Národnej banke Slovenska (ďalej tiež len „rozklad“). Zákonná lehota 15 kalendárnych dní na podanie rozkladu účastníčkou konania bola podľa ustanovenia § 29 ods. 5 zákona o dohľade zachovaná.

III.

Banková rada NBS v súlade s ustanoveniami § 32 ods. 1 zákona o dohľade uskutočnila druhostupňové konanie o podanom rozklade, pričom Banková rada NBS po preskúmaní napadnutého prvostupňového rozhodnutia Národnej banky Slovenska, útvaru dohľadu nad finančným trhom sp. č. NBS1-000-006-542, č. z. 100-000-093-825 z 13. 3. 2018, včas podaného rozkladu z 29. 3. 2018 (doručeného do NBS dňa 29. 3. 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.

Účastníčka konania vo svojom rozklade proti prvostupňovému rozhodnutiu uvádza nasledovné námietky a tvrdenia:

V bode 1 - „Úvod“ podaného rozkladu účastníčka konania napáda prvostupňové rozhodnutie v rozsahu jeho výroku o uložení pokuty, pričom s tým súvisiace námietky a tvrdenia účastníčky konania sú uvedené v ďalších častiach podaného rozkladu.

V bode 2 – „Zhrnutie priebehu konania“ účastníčka konania zhrnula priebeh konania a uvádza jednotlivé postupy od samotnej realizácie výkonu dohľadu na mieste tak, ako to predpokladá a umožňuje zákon o dohľade. Ďalej uvádza aký bol ďalší postup útvaru dohľadu NBS v konaní, až po vydanie rozkazov o uložení sankcie, podania odporov s odôvodnením, spojenie konaní do jedného prvostupňového konania sp. č. NBS1-000-006-542 a vydanie prvostupňového rozhodnutia.

Podľa účastníčky konania dohľad na mieste bol realizovaný na podklade dvoch poverení útvaru dohľadu NBS, a to poverenia č. OFS-1710/2016 zo dňa 15. 2. 2016 a poverenia č. OFS-1710/2016 (správne má byť uvedené OFS-2426/2016) zo dňa 7. 3. 2016. Podľa účastníčky konania je nespochybniteľné, že išlo o výkon jedného dohľadu, realizovaného vo viacerých organizačných útvaroch – pobočkách Slovenskej sporiteľne bez právnej subjektivity, a teda išlo o dohľad voči jednému dohliadanému subjektu – banke, zameranému na jednu oblasť, a to na poskytovanie základného bankového produktu a platobného účtu so základnými funkciami. Účastníčka konania uviedla, že pri výkone dohľadu na mieste boli zistené niektoré nedostatky, ktoré útvar dohľadu zdokumentoval v protokole zo dňa 6. 7. 2016 a dohľad bol ukončený 25. 7. 2016.

Ďalej účastníčka konania uviedla, že dňa 19. 7. 2016 odoslala Národnej banke Slovenska list, obsahujúci informáciu o prijatých opatreniach, smerujúcich k odstráneniu a eliminácii zistených nedostatkov.

Účastníčka konania tiež uvádza, že na základe zisteného skutkového stavu, zdokumentovaného v protokole o dohľade, prišlo dňa 31. 1. 2017 zo strany NBS v rámci skráteného rozkazného konania k vydaniu 7 rozkazov o uložení sankcie, ktorými boli uložené pokuty 3x pokuta vo výške 1 500 eur, 2x pokuta vo výške 2 500 eur, 2x pokuta vo výške 3 000 eur. Účastníčka konania ďalej poukazuje, že podala voči jednotlivým rozkazom odôvodnené odpory, a tým prišlo k zrušeniu rozkazov a k následnému začatiu 7 jednotlivých konaní pred prvostupňovým orgánom, ktoré podľa vyjadrenia účastníčky konania vydaným rozhodnutím dňa 16. 8. 2017 útvar dohľadu spojil všetkých 7 konaní do spoločného konania vedeného pod spisovou značkou NBS1-000-006-542 a vec bola rozhodnutá napadnutým rozhodnutím č. NBS1-000-006-542 zo dňa 13. 3. 2018.

Účastníčka konania namietala, že prvostupňovým rozhodnutím uložená pokuta je vyššia ako súčet pokút podľa pôvodných rozkazov (*ktoré boli zo zákona zrušené včasným podaním odporov*) a že pôvodné rozkazy obsahovali aj odôvodnenie výberu sankcie a jej výšky, pričom v nich bolo uvedené, že ide o najvhodnejší a dostačujúci spôsob rozhodnutia (rozkaz) vzhľadom na sankcionované jednotlivé porušenia zákona. Účastníčka konania tiež namietala, že NBS nevydala toľko poverení na dohľad na mieste, v koľkých pobočkách Slovenskej sporiteľne sa tento dohľad uskutočnil.

Banková rada NBS k tvrdeniu účastníčky konania konštatuje, že na základe poverenia Národnej banky Slovenska č. OFS-1710/2016 zo dňa 15. 2. 2016 v spojení s poverením č. OFS-2426/2016 zo dňa 7. 3. 2016 podľa § 6 zákona o dohľade boli poverené osoby na vykonanie dohľadu na mieste v spoločnosti Slovenská sporiteľňa, a.s. (IČO: 00151653; sídlo: Tomášikova 48, Bratislava), teda v spoločnosti, ktorá je ako právnická osoba (plnou právnou subjektivitou) zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava 1 (*v oddiele: Sa, vo vložke číslo: 601/B*). Dohľad na mieste v jednotlivých pobočkách Slovenskej sporiteľne prebiehal v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona o dohľade.

Poverenie Národnej banky Slovenska na vykonanie dohľadu na mieste bolo vydané v súlade s ustanovením § 6 zákona o dohľade a má všetky zákonom vyžadované náležitosti. Pritom § 6 ani žiadne iné ustanovenie zákona o dohľade neustanovuje, že v rámci jedného dohľadu na mieste, ktorý sa vykonáva v jednom dohliadanom subjekte – právnickej osobe (napríklad v jednej banke) a ktorého vecný predmet je rovnaký (dohľad v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov), by útvar dohľadu mal vydávať špeciálne poverenia na výkon dohľadu na mieste pre jednotlivé konkrétne pobočky jedného dohliadaného subjektu (napríklad pre jednotlivé pobočky banky), ktoré nemajú právnou subjektivitu.

Banková rada NBS konštatuje, že útvar dohľadu konal v súlade so zákonom o dohľade, a pri vydaní rozkazov o uložení sankcie postupoval tak, ako bol oprávnený v súlade s ustanovením § 35c zákona o dohľade.

Podľa § 35c ods. 1 prvej vety zákona o dohľade, ak bolo pri výkone dohľadu spoľahlivo zistené, že dohliadaný subjekt v jednotlivom prípade porušil povinnosť v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov podľa tohto zákona alebo osobitného predpisu a ak vec nebola vybavená v blokovom konaní, Národná banka Slovenska je

príslušná bez ďalšieho konania vydať rozkaz o uložení sankcie dohliadanému subjektu za zistený nedostatok.

Vzhľadom na to, že účastníčka konania podala odpory s odôvodnením, útvár dohľadu postupoval tak, ako to ďalej vyplýva z ustanovenia § 35c ods. 4 zákona o dohľade a pokračoval v konaní v prvom stupni.

Útvár dohľadu NBS veci spojil do spoločného konania v súlade s ustanovením § 20 ods. 1 zákona o dohľade, pretože tieto konania spolu skutkovo súviseli, boli vedené voči rovnakej účastníčke konania. Útvár dohľadu v rámci prvostupňového konania nebol viazaný rozsahom skutkových zistení, právnou kvalifikáciou ani druhom a výškou sankcie podľa zrušených rozkazov o uložení sankcie ani ďalším obsahom zrušeného rozkazu o uložení sankcie (§ 35c ods. 4 zákona o dohľade).

V bode **3 rozkladu – Odôvodnenie rozkladu**, účastníčka konania uvádza, že napadnuté rozhodnutie a procesný postup považuje za nesprávny, nezákonný a rozporný s viacerými zásadami správneho trestania čo zdôvodňuje tvrdeniami, že NBS si zvolila z hľadiska svojho postupu nesprávne procesné možnosti a úradný postup poukazujúc na to, že najskôr NBS právne kvalifikovala nedostatky ako drobné, a teda vhodné na sankcionovanie v rozkaznom konaní, teda uložiť pokutu maximálne vo výške 5 000 eur, pričom podľa účastníčky konania v riadnom konaní neboli zistené žiadne nové faktické skutočnosti ani právna kvalifikácia, ktoré by odôvodňovali inú kategorizáciu týchto nedostatkov, ktoré námietky podrobnejšie uvádza v **časti 3.1** svojho rozkladu.

Účastníčka konania namieta, že rozkazné konanie znamená zjednodušenú formu sankčného konania a že podľa dôvodovej správy k zákonu č. 373/2014 Z. z., ktorým bol novelizovaný zákon o dohľade (k § 35c) bolo rozkazné konanie zavedené ako skrátená forma a zjednodušená forma sankčného konania, v ktorom sa majú prejednávať drobné a zrejmé nedostatky poskytovateľa finančnej služby dohliadaného subjektu finančného trhu pri dodržiavaní pravidiel v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov. Prítom účastníčka konania tvrdí, že útvár dohľadu sám zvolil ako procesný postup rozkazné konanie, čo podľa účastníčky konania svedčí o tom, že útvár dohľadu považoval zistené nedostatky za drobné.

K tomuto tvrdeniu účastníčky konania Banková rada NBS uvádza, že prvostupňový orgán vo svojom prvostupňovom rozhodnutí na stranách 66 až 71 vyhodnotil nedostatky s rôznou mierou závažnosti, päť jednotlivých porušení ako stredne závažných a dokonca dve jednotlivé porušenia samo osebe ako závažné a zároveň žiadne z jednotlivých porušení útvár dohľadu nevyhodnotil ako menej závažné. Útvár dohľadu pri rozhodovaní o spôsobe uloženia sankcie zohľadnil len nesystémový charakter jednotlivých porušení, ktoré však samo o sebe nie je možné považovať za „*drobné nedostatky*“.

Účastníčka konania tiež tvrdí, že útvár dohľadu vydal 7 rozkazov za nedostatky zistené v 7 rôznych pobočkách, pričom došlo k pochybeniam identického charakteru, ktoré sa udiali v tom istom čase u jedného dohliadaného subjektu v rámci výkonu jedného dohľadu, a takýto postup považuje za nesúladný so zákonom, voči čomu sa Slovenská sporiteľňa bránila už v rozkaznom konaní ale NBS sa s týmto nevysporiadala, a ktorú námietku účastníčka konania vzniesla aj v **časti 3.2 svojho rozkladu**.

Podľa § 35a zákona o dohľade Národná banka Slovenska pri ochrane finančných spotrebiteľov vykonáva činnosti a oprávnenia podľa tohto zákona a osobitných predpisov v oblasti finančného trhu.

Podľa § 35c ods.1 zákona o dohľade, ak bolo pri výkone dohľadu zistené, že dohliadaný subjekt v jednotlivom prípade porušil povinnosť v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov podľa tohto zákona alebo osobitného predpisu a ak vec nebola vybavená v blokovom konaní, Národná banka Slovenska je príslušná bez ďalšieho konania vydať rozkaz o uložení sankcie za zistený nedostatok. Ustanovenia § 16 ods. 2 a 6 a § 26 sa pred vydaním rozkazu o uložení sankcie nepoužijú. Na posúdenie porušenia povinnosti ako jednotlivého prípadu nie je prekážkou, ak Národná banka Slovenska pri výkone dohľadu spoľahlivo zistí opakované rovnaké porušenie alebo viaceré obdobné porušenia povinností v oblasti ochrany finančného spotrebiteľa, ktorých sa dopustil ten istý dohliadaný subjekt voči rôznym finančným spotrebiteľom alebo v iných rôznych prípadoch.

To, že išlo o pochybenia zákonov obdobného (identického) charakteru a na viacerých pobočkách – pracoviskách Slovenskej sporiteľne, nie však v tom istom čase ako tvrdí účastníčka konania, ale v dňoch 16. 2. 2016, 18. 2. 2016, 7. 3. 2016, 8. 3. 2016 nebránilo tomu, aby útvar dohľadu NBS za jednotlivé porušenia zákona o ochrane spotrebiteľov a zákona o bankách vydal rozkazy o uložení sankcie. Takýto postup útvaru dohľadu NBS bol v súlade s ustanovením § 35c zákona o dohľade.

Účastníčka konania ďalej považuje uloženie sankcie v rozkaznom konaní za dôkaz toho, že útvar dohľadu považoval zistené nedostatky za drobné nedostatky.

Pokiaľ mal podľa účastníčky konania, útvar dohľadu NBS za to, že ide o pochybenie takého rozsahu, že finančný limit sankcie v rámci rozkazného konania nezodpovedá charakteru porušenia, mohol útvar dohľadu NBS iniciovať štandardné sankčné konanie.

Podľa účastníčky konania útvar dohľadu po zistení nedostatkov disponoval viacerými možnosťami na sankcionovanie dohliadaného subjektu, a to možnosť sankcionovať banku v blokovom alebo rozkaznom konaní ako osobitných skrátených formách konania alebo iniciovať priamo prvostupňové sankčné konanie.

K námietke účastníčky konania k údajným nesprávnym procesným možnostiam a postupu útvaru dohľadu NBS, Banková rada NBS dospela k záveru a vyhodnotila za preukázané, že útvar dohľadu NBS z hľadiska procesných pravidiel postupoval v zmysle zákona o dohľade nad finančným trhom. To, že sankcie uložil v rámci rozkazných konaní nedokazuje, že zistené nedostatky považoval za drobné nedostatky. Ustanovenie § 35c zákona o dohľade výraz „drobné nedostatky“ neobsahuje. Rozhodujúce zákonné predpoklady pre vydanie rozkazov o uložení sankcie útvarom dohľadu boli riadne preukázané a splnené (podľa § 35c ods. 1 a 2 zákona o dohľade).

Podľa § 35c ods. 2 zákona o dohľade rozkazom o uložení sankcie možno podľa závažnosti, rozsahu, dĺžky trvania, následkov a povahy zisteného nedostatku uložiť pokutu až do výšky 5 000 eur, opatrenie na odstránenie a nápravu zisteného nedostatku a zákaz použitia nekalej obchodnej praxe. Sankcie podľa prvej vety možno ukladať samostatne alebo súbežne a za trvajúci nedostatok aj opakovane; sankcie podľa prvej vety možno ukladať opakovane aj za opakované rovnaké porušenie alebo viaceré obdobné porušenia povinností v oblasti ochrany finančného spotrebiteľa, ktorých

sa dopustil ten istý dohliadaný subjekt voči rôznym finančným spotrebiteľom alebo v iných rôznych prípadoch.

Aj keď rozkazné konanie možno považovať za skrátenú formu sankčného konania, nie je možné týmto zľahčovať samotné porušenie zákona zo strany dohliadaných subjektov na finančnom trhu, v danom prípade porušenie zákonov zo strany Slovenskej sporiteľne, ktorá je povinná pri výkone svojej činnosti postupovať a dodržiavať ustanovenia zákona o dohľade, ako aj ustanovenia osobitných zákonov a iných všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré sa vzťahujú na dohliadané subjekty alebo na ich činnosti, medzi ktoré patrí aj zákon o ochrane spotrebiteľov a zákon o bankách.

Účastníčku konania neopravňuje žiadne ustanovenie zákona o dohľade ani iného osobitného zákona k tomu, aby určovala orgánu dohľadu postup a formu sankčného konania. Piata časť zákona o dohľade (§ 35a až § 35k) „Ochrana finančných spotrebiteľov“ opravňuje Národnú banku Slovenska pri ochrane finančných spotrebiteľov vykonávať činnosti a oprávnenia podľa tohto zákona a osobitných predpisov v oblasti finančného trhu (§ 35a zákona o dohľade).

Podľa § 35c ods. 4 zákona o dohľade dohliadaný subjekt, proti ktorému bol vydaný rozkaz o uložení sankcie, môže Národnej banke Slovenska proti vydanému rozkazu o uložení sankcie podať do 15 dní od jeho doručenia písomne odpor, ktorý musí byť odôvodnený. Včasným podaním odporu s odôvodnením sa rozkaz o uložení sankcie zrušuje a Národná banka Slovenska 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. Ak pred vydaním rozkazu o uložení sankcie nebol proti účastníkovi konania urobený iný úkon, po včasnom podaní odporu s odôvodnením sa doručenie rozkazu o uložení sankcie účastníkovi považuje za prvý úkon v konaní.

Banková rada NBS má zo spisového podkladu preukázané, že účastníčka konania podala v zákonnej lehote voči jednotlivým rozkazom odpory s odôvodnením, ktoré boli dňa 21. 2. 2017 doručené Národnej banke Slovenska. Vzhľadom na skutočnosti, že účastníčka konania podala odpory, ktoré odôvodnila, tak rozkazy o uložení sankcie v dôsledku podaných odporov s odôvodnením boli zo zákona zrušené a útvary dohľadu podľa § 35c ods. 4 pokračoval v prvostupňovom konaní.

Podľa § 20 ods. 1 zákona o dohľade ak je to účelné pre hospodárnosť, plynulosť alebo efektívnosť konania, Národná banka Slovenska môže spojiť do spoločného konania ňou vedené konania o veciach, ktoré spolu skutkovo súvisia alebo sa týkajú tých istých účastníkov konania; konania sa spoja, ak to ustanovuje osobitný zákon.

V zmysle citovaného ustanovenia útvary dohľadu NBS vydal rozhodnutie sp. č. NBS1-000-006-542, č. z. 100-000-055-604 zo dňa 16. 8. 2017, ktorým do jedného konania spojil všetkých súvisiacich 7 konaní voči Slovenskej sporiteľni, a to konania sp. č. NBS1-000-006-542, sp. č. NBS1-000-006-543, sp. č. NBS1-000-006-545, sp. č. NBS1-000-006-546, sp. č. NBS1-000-006-549, sp. č. NBS1-000-006-550, sp. č. NBS1-000-006-552. Tieto konania boli spojené do spoločného konania vedeného pod spisovou značkou sp. č. NBS1-000-006-542. Pritom rozhodnutie útvaru dohľadu sp. č. NBS1-000-006-542, č. z. 100-000-055-604 zo dňa 16. 8. 2017 (o uvedenom spojení konaní) bolo účastníčke konania doručené dňa 21. 8. 2017. Súbežne útvary dohľadu listom zo 16. 8. 2017, sp. č. NBS1-000-006-542, č. z. 100-000-055-605

s označením „Výzva na vyjadrenie sa k dôvodom začatého konania“, ktorý bol doručený 21. 8. 2017, vyzval účastníčku konania, aby sa v lehote 40 kalendárnych dní od doručenia výzvy, vyjadrila k dôvodom začatého konania.

Prvostupňový útvár dohľadu informoval účastníčku konania, že ňou podané odpory zo dňa 21. 2. 2017 voči rozkazom o uložení sankcie boli založené do spisu č. NBS1-000-006-542 a s ich obsahom bol útvár dohľadu oboznámený. Útvár dohľadu v tejto výzve uviedol, že v konaní č. NBS1-000-006-542 je útvár dohľadu oprávnený uložiť sankcie podľa §35f zákona o dohľade, a že ide o konanie o uložení pokuty. Zároveň útvár dohľadu vyzval účastníčku konania podľa § 16 ods.6 zákona o dohľade v prípade, ak chce uviesť ďalšie skutočnosti alebo dôkazy relevantné pre rozhodnutie vo veci, aby sa vyjadrila k dôvodom začatého konania v lehote 40 kalendárnych dní odo dňa doručenia tejto výzvy. Táto výzva bola účastníčke konania doručená 21. 8. 2017. Účastníčka konania sa k predmetnej výzve nevyjadrila.

Listom č. NBS1-000-006-542, č. z. 100-000-076-137 zo dňa 11. 12. 2017 vyzval prvostupňový útvár dohľadu podľa § 26 zákona o dohľade účastníčku konania, aby sa dňa 25. 1. 2018 o 14:00 h oboznámila v Národnej banke Slovenska na útvare dohľadu nad finančným trhom (Vazovova 2, Bratislava) so spisovým podkladom ku konaniu sp. č. NBS1-000-006-542, a aby sa k nemu písomne vyjadrila v lehote 5 pracovných dní od termínu určeného na oboznámenie sa so spisovým podkladom. Táto výzva na oboznámenie so spisovým podkladom ku konaniu (výzva z 11. 12. 2017) bola účastníčke konania doručená dňa 14. 12. 2017.

Na základe telefonického rozhovoru medzi účastníčkou konania a NBS bolo dohodnuté presunutie termínu zo dňa 25. 1. 2018 o 14:00 h na deň 22. 1. 2018 o 10:00 h, ktorá skutočnosť je zaznamenaná v zápisnici z oboznámenia sa účastníčky konania so spisovým podkladom ku konaniu č. NBS1-000-006-542 dňa 22. 1. 2018.

Dňa 22. 1. 2018 od 9:55 h do 10:45 h sa v Národnej banke Slovenska, na útvare dohľadu nad finančným trhom (ul. Vazovova 2 v Bratislave) uskutočnilo oboznámenie sa účastníčky konania (Slovenskej sporiteľne) so spisovým podkladom ku konaniu vedenému Národnou bankou Slovenska, útvárom dohľadu pod č. NBS1-000-006-542 vo veci uloženia sankcie za zistené porušenia (nedostatky) v činnosti účastníčky konania (Slovenskej sporiteľne) v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov podľa zákona o ochrane spotrebiteľov, zákona č. 483/2001 Z. z. (zákona o bankách). Za účastníčku konania bola prítomná poverená zamestnankyňa na základe poverenia č. 0208/2016/CEP zo dňa 9. 5. 2016 XXXXXXXX XXXXXXXX. Účastníčka konania sa oboznámila so spisovým podkladom ku konaniu č. NBS1-000-006-542 a neuviedla k nemu žiadne skutočnosti ani nedoplnila iné dôkazy do spisového podkladu sp. č. NBS1-000-006-542.

Účastníčka konania si zo spisového podkladu vyžiadala vyhotovenie kópie záznamu č. 12 – prílohy CD zo spisu č. NBS1-1710-2016 – spis – Slovenská sporiteľňa, a.s. – dohľad na mieste – podklady, a to zvukového záznamu (nahrávky) z kontrolného zaobstarávania finančnej služby. Účastníčke konania bola vyhotovená a doručená kópia požadovaného záznamu. Súčasne jej bolo oznámené, že v zmysle výzvy na oboznámenie sa so spisovým podkladom ku konaniu č. NBS1-000-006-542 zo dňa 11. 12. 2017, aby sa táto vyjadrila ak to považuje za potrebné k spisovému podkladu ku konaniu v lehote 5 pracovných dní odo dňa termínu oboznámenia sa s týmto spisovým podkladom.

O týchto skutočnostiach bola spísaná zápisnica zo dňa 22. 1. 2018, podpísaná prítomnými zástupcami zúčastnených strán (založená v spisovom podklade ku konaniu ako listy č. 83, 84, 85).

Slovenská sporiteľňa listom č. 0093/196/2018 zo dňa 23. 1. 2018 (do NBS doručeným 24. 1. 2018) označeným „Vyjadrenie k spisovému podkladu ku konaniu sp. č. NBS1-000-006-542“ uviedla, že po oboznámení sa so spisovým podkladom uplatnila námietku, že opatrenia prijaté na základe uskutočneného dohľadu a protokolu o dohľade boli ňou splnené, aby k týmto opatreniam nemala NBS ďalšie výhrady. Účastníčka konania ďalej namietla, že sa pridrižiava svojich tvrdení vznesených vo svojich predchádzajúcich podaniach a svojich odporoch proti jednotlivým rozkazom o uložení sankcie. Slovenská sporiteľňa súčasne založila do spisu dokument „Oznámenie o plnení opatrení“ zo dňa 29. 9. 2016, ktorý ona doručila Národnej banke Slovenska dňa 30. 9. 2016 a ktorý podľa jej vyjadrenia nie je založený v spise/zložke NBS k protokolu o dohľade.

Prvostupňový útvar dohľadu po vyhodnotení zisteného skutkového stavu a zvážení všetkých skutkových okolností vrátane všetkých dôkazov, vydal prvostupňové rozhodnutie sp. č. NBS1-000-006-542, č. z. 100-000-093-825 z 13. 3. 2018, ktorým účastníčke konania (*Slovenskej sporiteľni – dohliadanému subjektu*) bola podľa § 35f ods. 1 písm. a) v spojení s § 35h ods. 1 a 3 zákona o dohľade uložená **pokuta 31 000 eur** (slovom: tridsaťjedentisíc eur).

Banková rada NBS má preukázané, že prvostupňový útvar dohľadu dodržal procesný postup v súlade so zákonom o dohľade a v súlade s § 35c ods. 4 zákona o dohľade pokračoval v konaní, pričom nebol viazaný rozsahom skutkových zistení, právnou kvalifikáciou ani druhom a výškou sankcie podľa zrušených rozkazov o uložení sankcie ani ďalším obsahom zrušených rozkazov.

Účastníčka konania vo svojom rozklade viackrát uvádza **v bode 3 rozkladu (v častiach 3.1, 3.2 a 3.3 rozkladu)**, že napadnuté rozhodnutie sa neopiera o žiadne nové dôkazy, nové podstatné skutkové či právne zistenia oproti rozkazom, ktoré by odôvodňovali uloženie násobne vyššej pokuty, než akú je možné uložiť v rozkaznom konaní, čím môže byť narušená právna istota dohliadaných subjektov a ich legitímne očakávanie v oblasti správneho trestania spočívajúce v pravidle, že za ten istý čin by mala byť uložená tá istá sankcia. Uvádza, že v priebehu konania pred útvaram dohľadu ako prvostupňovým orgánom neprišlo k zisteniu nových skutočností a že nie je možné ukladať násobne vyššie finančné pokuty bez toho, aby boli preukázané skutkové či právne skutočnosti, odôvodňujúce takýto rozdielny prístup k uloženiu pokuty.

Účastníčka konania ďalej vo svojom rozklade nespochybňuje možnosť uložiť v prvostupňovom konaní výrazne vyššiu sankciu, keďže zákon o dohľade predpokladá neviazanosť rozhodovacieho orgánu dohľadu s rozhodnutiami vydanými v rozkaznom konaní, ale poukazuje na to, že za tie isté previnenia pri tých istých skutkových zisteniach, ktoré boli rovnako právne kvalifikované už v protokole o vykonanom dohľade na mieste pred vydaním jednotlivých rozkazov, bez nových dôkazov a nových skutočností by nemal byť uložený násobne vyšší trest na podklade toho istého skutkového a právneho stavu.

Účastníčka konania ďalej poukazuje, že pripustením možnosti ukladania vyšších pokút bez odlišujúcich nových skutkových a právnych skutočností bola narušená právna istota dohliadaných subjektov a legitímne očakávania v oblasti správneho trestania

interpretáciou pravidla, „že za ten istý čin by mala byť uložená tá istá sankcia“ a diskrečná právomoc podľa účastníčky konania slúži orgánu dohľadu len na zohľadnenie osobitostí konkrétneho prípadu. Účastníčka konania vo svojom rozklade poukazuje na nevyhnutnosť aplikácie ustanovenia § 24 ods. 11 zákona o dohľade nielen vo vzťahu k rôznym dohliadaným subjektom, ale aj vo vzťahu k tomu istému dohliadanému subjektu v rôznych fázach konania.

Podľa účastníčky konania sankcionovanie Slovenskej sporiteľne v rozkaznom konaní ako procesný postup, ktorý si zvolil útvar dohľadu NBS svedčí o tom, že považoval zistené nedostatky za drobné a z odôvodnenia jednotlivých rozkazov vyplýva, že táto forma rozhodnutia bola postačujúca vzhľadom na charakter nedostatkov.

Ak by mal útvar dohľadu za to, že sa jedná o pochybenie takého rozsahu, že finančný limit sankcie v rámci rozkazného konania je nezodpovedajúci charakteru porušenia, existovala podľa účastníčky konania možnosť iniciovať priamo štandardné sankčné konanie. Podľa účastníčky konania za tie isté previnenia, ktoré boli rovnako právne kvalifikované už v protokole, pred vydaním jednotlivých rozkazov, by nemal byť uložený násobne vyšší trest na podklade toho istého skutkového a právneho stavu.

S otázkou možnosti uloženia sankcie v rámci prvostupňového konania, odlišnej od striktných mantinelov rozkazného konania sa prvostupňový útvar NBS vysporiadal tiež na strane 75 prvostupňového rozhodnutia, s ktorou argumentáciou sa Banková rada NBS stotožnila.

V tejto súvislosti je potrebné poukázať na ustanovenie § 35c ods. 4 druhej vety zákona o dohľade, ktorý ustanovuje, že podaním odporu sa rozkaz o uložení sankcie zrušuje a pokračuje sa v konaní, pričom NBS nie je viazaná rozsahom skutkových zistení, právnu kvalifikáciu ani druhom a výškou sankcie podľa zrušeného rozkazu o uložení sankcie ani ďalším obsahom zrušeného rozkazu o uložení sankcie. Pritom v prípade účastníčky konania je – podľa § 35c ods. 4 zákona o dohľade – realitou, že v dôsledku včasného podania odporov s odôvodnením boli priamo zo zákona (ex lege) zrušené pôvodné rozkazy o uložení sankcie. Preto útvar dohľadu po spojení vecí do jedného spoločného prvostupňového konania pokračoval v tomto prvostupňovom konaní. Útvar dohľadu podľa ním uplatneného § 35f ods. 1 písm. a) v rozhodnom znení bol kompetentný podľa svojej diskrečnej (správnej) úvahy uložiť pokutu až do 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 31 000 eur, čo je 4,428 % 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 (pritom ešte pred vydaním prvostupňového rozhodnutia bola zákonodarcom od 15. 12. 2017 zvýšená horná hranica základného rozpätia sadzby zo 700 000 eur na 1 000 000 eur a zároveň

súbežne došlo aj k zmene hornej hranice 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.

V rámci výkonu dohľadu na mieste pod utajenou identitou dohľadací tím útvaru dohľadu zistil, že účastníčka konania porušila ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľov a tiež príslušné ustanovenia zákona o bankách.

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

Podľa § 35h ods. 3 zákona o dohľade, ak Národná banka Slovenska v jednom konaní koná a rozhoduje o uložení sankcie jednej osobe za dva alebo viaceré nedostatky v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov podľa tohto zákona alebo osobitných predpisov, ktoré boli zistené za obdobie najviac dvanásť po sebe nasledujúcich mesiacov, Národná banka Slovenska za všetky postihované nedostatky uloží úhrnnú pokutu podľa ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na nedostatok s najvyššou hornou hranicou sadzby pokuty vrátane zvýšenia sadzby podľa § 35f ods. 2 zákona o dohľade alebo podľa osobitných predpisov.

Útvar dohľadu pri prvostupňovom rozhodovaní relevantne postupoval na základe ustanovení § 35h ods. 3 zákona o dohľade, keď za postihované nedostatky v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov uložil úhrnnú pokutu podľa ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na nedostatok s najvyššou hornou hranicou sadzby pokuty, a to za porušenie § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s ustanovením § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľov, ktoré prvostupňový útvar dohľadu vyhodnotil ako závažné porušenie, a ktoré postihoval podľa § 35f ods. 1 písm. a) zákona o dohľade účinného v čase spáchania správneho deliktu účastníčkou konania, kedy bola rozhodná horná hranica základnej sadzby pokuty až do 700 000 eur. Útvar dohľadu tento svoj postup dodatočne zdôvodnil na stranách 71 až 74 svojho prvostupňového rozhodnutia.

Banková rada NBS sa zaoberala aj námietkou účastníčky konania, že útvar dohľadu uložil v prvostupňovom konaní násobne vyšší trest oproti trestom uloženým v rozkaznom konaní. V tejto súvislosti Banková rada NBS uvádza, že po včasnom podaní odporov pokračoval a rozhodoval útvar dohľadu NBS v prvostupňovom konaní v zmysle ustanovenia § 35c ods. 4 druhej vety zákona o dohľade, podľa ktorého

nemožno použiť zásadu zákazu *reformatio in peius* (zmenu k horšiemu pre postihovaného). Táto zásada sa uplatní pri rozhodovaní druhostupňového orgánu o opravnom prostriedku podanom účastníkom konania, avšak aj táto zásada v správnom trestaní neplatí neobmedzene. Napadnutým prvostupňovým rozhodnutím ani neboli menené predošlé rozhodnutia (rozkazy o uložení sankcie), pretože predošlé rozhodnutia (rozkazy o uložení sankcie) boli priamo zo zákona (ex lege) zrušené včasným podaním odporu (podľa § 35c ods. 4 zákona o dohľade). Aj preto sa v takomto prípade zásada zákazu *reformatio in peius* neuplatňuje a prvostupňový orgán neukladá pokutu vo výške mechanického súčtu pokút uložených účastníkovi konania v jednotlivých pôvodných (zo zákona zrušených) rozkazoch, ale prvostupňový orgán po vykonaní dokazovania rozhoduje v prvostupňovom konaní v súlade s pravidlami (kritériami) vymedzenými zákonom o dohľade [v § 35f ods. 1 písm. a)] a pokutu ukladá tomu, kto porušil práva finančného spotrebiteľa alebo porušil povinnosti v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov.

Uvedený záver podporuje aj nález Ústavného súdu SR sp. zn. I. ÚS 505/2015 z 13. 1. 2016, v ktorom Ústavný súd Slovenskej republiky výslovne judikoval možnosť zmeny prvostupňových rozhodnutí k horšiemu pre postihovaného.

Banková rada na podporu takéhoto názoru (záveru) poukazuje aj na rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 5Sžo/14/2011 z 30. 11. 2010, v ktorom Najvyšší súd SR judikoval: „*Správne konanie je budované na zásade dvojínštančnosti. Konanie o odvolaní správny poriadok podrobne samostatne neupravuje. Preto platí zásada, že ustanovenia tretej časti o priebehu konania (§ 18 až § 52 správneho poriadku) sa vzťahujú aj na odvolacie konanie, pokiaľ nie sú v niektorých ustanoveniach upravené odchýlky. Táto skutočnosť je odôvodnená najmä tým, že konanie na prvom a druhom stupni tvorí jeden celok. Napríklad ustanovenie o podaní a jeho náležitostiach (§ 19) sa vzťahuje aj na podanie odvolania. (...) Odvolanie podľa správneho poriadku je vybudované na apelačnom princípe a druhostupňový orgán je zásadne oprávnený rozhodnúť vo veci. Odvolací orgán nie je v žiadnom smere viazaný závermi prvostupňového orgánu. Samostatne hodnotí vec zo skutkovej a právnej stránky. Dôsledkom tohto postupu je skutočnosť, že situácia účastníka konania môže byť rozhodnutím odvolacieho orgánu aj zhoršená, t. j. odvolací orgán môže rozhodnúť aj v neprospech odvolateľa. V správnom konaní neplatí zásada *reformatio in peius* (na rozdiel od § 82 ZOP).“*

Podobne taktiež § 355 ods. 4 Trestného poriadku (zákona č. 301/2005 Z. z. v znení neskorších predpisov) ustanovuje, že v trestnom konaní na hlavnom pojednávaní nie je samosudca viazaný právnou kvalifikáciou ani druhom a výmerou trestu obsiahnutými v trestnom rozkaze. Zásada zákazu *reformatio in peius* sa teda neuplatňuje ani pri rozhodovaní po podaní odporu voči trestnému rozkazu.

Banková rada NBS považuje za rozhodujúce pre úvahu orgánu dohľadu o výške pokuty (sankcie) v zmysle § 35f ods. 1 písm. a) zákona o dohľade kritériá, medzi ktoré patrí závažnosť, dĺžka trvania, rozsah, následky a povaha postihovaných nedostatkov (porušení), čo zahŕňa aj zohľadnenie početnosti viacerých postihovaných porušení (nedostatkov).

Banková rada NBS po preskúmaní prvostupňového rozhodnutia dospela k záveru, že prvostupňový útvar dohľadu (orgán dohľadu) v prvostupňovom rozhodnutí o uložení sankcie dostatočne vyčerpávajúcym spôsobom odôvodnil sankciu uloženú účastníčke

konania vo vzťahu k porušeniam postihovaným vo výroku prvostupňového rozhodnutia. Pri ukladaní sankcií sa má prihliadať na kritériá pre ukládanie sankcií podľa § 35f ods. 1 zákona o dohľade, medzi ktoré patrí závažnosť, rozsah, dĺžka trvania, následky a povaha postihovaných porušení (nedostatkov), čo zahŕňa aj zohľadnenie početnosti viacerých postihovaných porušení (nedostatkov). Banková rada NBS konštatuje, že prvostupňový útvar dohľadu jednoznačne, náležite a vyčerpávajúco odôvodnil všetky okolnosti a aspekty, ktoré ho viedli k prvostupňovému rozhodnutiu o uložení sankcie (pokuty).

Banková rada NBS na základe spisu ku konaniu sp. č. NBS1-000-006-546, ktorý obsahuje aj administratívnu dokumentáciu z dohľadu na mieste č. OFS-1710/2016 (*d'alej tiež len „spisový podklad“*), dospela k záveru, že boli riadne vykonané všetky dôkazy, z ktorých prvostupňový orgán vychádzal v prvostupňovom konaní a pri vydaní prvostupňového rozhodnutia, na základe ktorých zistil a objasnil skutkový a právny stav veci (*okrem dôkaznej preukaznosti v prípade porušenia, ktoré Banková rada NBS týmto rozhodnutím vypustila z výroku prvostupňového rozhodnutia*).

Zákon o dohľade v § 24 ods. 1 a 2 ustanovuje, že na dokazovanie možno použiť všetky prostriedky, ktorými možno zistiť a objasniť skutkový a právny stav veci a že dôkazom je najmä vyjadrenie účastníka konania, výsluch účastníka konania, výsluch svedka, odborné vyjadrenie, úradný záznam, znalecký posudok, listina a miestna obhliadka.

Zároveň *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 zaobstarávaníach (nákupoch) finančných produktov (teda majú oprávnenie vykonávať tzv. mystery shoppingy) a taktiež majú oprávnenie vyhotovovať zvukové záznamy (aj obrazové a obrazovo-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 zaobstarávaníach (nákupoch) finančných produktov (teda pri tzv. mystery shoppingoch) možno využiť ako zákonné dôkazné prostriedky aj v sankčnom konaní vo veciach dohľadu.

Banková rada NBS dospela k záveru, že všetky dôkazy, ktoré prvostupňový orgán vykonal a mal k dispozícii v prvostupňovom konaní boli získané zákonne a správne vyhodnotené v súlade so zákonom o dohľade a osobitnými predpismi (*okrem dôkaznej preukaznosti v prípade porušenia, ktoré Banková rada NBS týmto rozhodnutím vypustila z výroku prvostupňového rozhodnutia*).

Prvostupňový útvar dohľadu NBS vychádzal z dôkazov tvoriacich súčasť prvostupňového spisu, na základe ktorých zistil a objasnil skutkový a právny stav veci. Medzi tieto dôkazy patrí aj poverenie NBS, útvaru dohľadu č. OFS-1710/2016 zo dňa 15. 2. 2016 na vykonanie dohľadu na mieste v spoločnosti Slovenská sporiteľňa, poverenie NBS, útvaru dohľadu č. OFS-2426/2016 zo dňa 7. 3. 2016, ktorým sa dopĺňa poverenie č. OFS-1710/2016 zo dňa 15. 2. 2016, a tiež protokol o vykonanom dohľade na mieste v spoločnosti Slovenská sporiteľňa č. OFS-1710/2016 zo 6. 7. 2016, v ktorom je zaznamenaný priebeh dohľadu na mieste pod utajenou identitou a ktorého predmetom bol dohľad nad činnosťou Slovenskej sporiteľne (banky) týkajúcou sa základného

bankového produktu a platobného účtu so základnými funkciami v súvislosti s dodržiavaním ustanovení § 27c až § 27e zákona č. 483/2001 Z. z. (zákona o bankách), zákona č. 250/2007 Z. z. (zákona o ochrane spotrebiteľov), čo je založené v administratívnej dokumentácii z dohľadu na mieste č. OFS-1710/2016, ktorá je súčasťou spisového podkladu ku konaniu sp. č. NBS1-000-006-542).

V spisovom podklade sú tiež založené jednotlivé rozkazy o uložení sankcie účastníčke konania, a podané odpory účastníčkou konania.

Súčasťou spisového podkladu sú aj zvukové záznamy na CD nosičoch označených ako „SLSP CD nahrávky“, dokumentujúce priebeh dohľadu na mieste vykonaného u účastníčky konania pod utajenou identitou v dňoch 16. 2. 2016, 18. 2. 2016, 7. 3. 2016, 8. 3. 2016, ktoré sú presne označené na stranách 7 a 8 prvostupňového rozhodnutia.

Taktiež sú v spisovom podklade založené listiny (dôkazy) – označené ako zoznam odovzdaných dokumentov z kontrolného merania, ktorých súčasťou sú letáky „3 kroky k účtu zadarmo“ poskytnuté na pracoviskách – pobočkách Slovenskej sporiteľne pri vykonávaní dohľadu na mieste pod utajenou identitou, ktoré sa týkajú podmienok zriadenia osobného účtu zadarmo, účtu za polovicu. Informácie o základnom bankovom produkte podľa § 27c ods. 16 v listinnej podobe a informácie o zriadení platobného účtu so základnými funkciami podľa § 27d ods. 23 v listinnej podobe, tieto však Slovenská sporiteľňa pri dohľade na mieste pod utajenou identitou na žiadosť spotrebiteľa neposkytla.

Ďalej prvostupňový orgán vychádzal z nasledujúcich listín (písomností) založených v spisovom podklade:

- list s označením „Výzva na vyjadrenie sa k dôvodom začatého konania“ zo dňa 16. 8. 2017, sp. č. NBS1-000-006-542, č. z. 100-000-055-605 doručený Slovenskej sporiteľni dňa 21.8.2017;
- list NBS sp. č. NBS1-000-006-542, č. z. 100-000-076-137 zo dňa 11. 12. 2017 s označením „Výzva na oboznámenie sa účastníka konania so spisovým podkladom ku konaniu č. NBS1-000-006-542 a na vyjadrenie sa k nemu“, s doručenkou preukazujúcou doručenie 14. 12. 2017;
- zápisnica zo dňa 22. 1. 2018 z oboznámenia sa účastníčky konania so spisovým podkladom ku konaniu č. NBS1-000-006-542. Súčasťou tejto zápisnice je tiež poverenie zo dňa 9. 5. 2016, ktorým účastníčka konania poverila svoju zamestnankyňu XXXXXX XXXXXXXXX na zastupovanie spoločnosti aj v konaniach pred Národnou bankou Slovenska;
- list Slovenskej sporiteľne z 23. 1. 2018, č. 0093/196/2018 s označením „Vyjadrenie k spisovému podkladu ku konaniu č. NBS1-000-006-542“, pričom toto vyjadrenie bolo NBS doručené 24. 1. 2018;
- list Slovenskej sporiteľne z 29. 9. 2016, č. 238651/2016 s označením „Oznámenie o plnení opatrení“ spolu s listinou „Plán prijatých opatrení na odstránenie a nápravu porušení všeobecne záväzných právnych predpisov a odporúčaní na zlepšenie činnosti zistených pri dohľade na mieste v spoločnosti Slovenská sporiteľňa, a.s.“, pričom toto oznámenie bolo NBS doručené 30. 9. 2016.

Ďalším listinným dôkazom je úradný záznam útvaru dohľadu z 19. 1. 2018, ktorým do spisového podkladu ku konaniu boli (sú) založené dva dôkazní dokumenty

(*klúčové časti dvoch dokumentov*) o účtovnej závierke Slovenskej sporiteľne (účastnícky konania) za rok 2016 získané z oficiálneho registra účtovných závierok vedeného Ministerstvom financií SR (a verejne dostupného na webovej stránke www.registeruz.sk), a to klúčové časti (klúčové strany) týchto dokumentov:

1. Slovenská sporiteľňa, a.s. Individuálna účtovná závierka pripravená v súlade s medzinárodnými účtovnými štandardmi pre finančné výkazníctvo v znení prijatom Európskou úniou za rok končiaci sa 31. decembra 2016;

2. Výkaz vybraných údajov z individuálnej účtovnej závierky spoločnosti Slovenská sporiteľňa, a.s. podľa § 17a zákona zostavenej k 31. 12. 2016.

Z týchto listinných dôkazov je preukázané, že čistý zisk Slovenskej sporiteľne (účastnícky konania) za rok 2016 bol 212 221 000 eur.

Banková rada NBS preskúmala a posúdila spisový podklad ku konaniu vo veci účastnícky konania vrátane písomných podaní účastnícky konania, protokolu o vykonanom dohľade, zvukových záznamov (na CD nosičoch), listín s označením „Zoznam vykonaných úkonov“, interných dokumentov Slovenskej sporiteľne (účastnícky konania) na CD nosičoch, ktoré prvostupňový útvar dohľadu vymenoval na stranách 7 až 10 prvostupňového rozhodnutia, zvukových záznamov (na CD nosičoch) z kontrolných zaobstarávaní finančných služieb, ktoré prvostupňový útvar dohľadu prepísal na stranách 10 až 22 prvostupňového rozhodnutia, výťažkov e-mailovej komunikácie s účastníčkou konania, ako aj ďalších listín tvoriacich spisový podklad. Banková rada NBS na základe preskúmania a posúdenia spisového podkladu dospela k záveru, že útvar 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 v prípade porušenia, ktoré Banková rada NBS týmto rozhodnutím vypustila z výroku prvostupňového rozhodnutia*).

Banková rada NBS nepovažuje za dostatočne dôkazne preukázané (dostatočne doložené), že došlo k porušeniu zákona aj v pobočke (pracovisku) Slovenskej sporiteľne v Michalovciach na Námestí osloboditeľov 949, ktorá je uvedená v pôvodnom prvostupňovom rozhodnutí. Z obsahu zvukového záznamu označeného „1710-2016_SLSP Nám. osloboditeľov Michalovce MI_AT 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 účastnícky konania, ktorá je označená na nosiči tohto zvukového záznamu (nahrávky). Podľa obsahu tohto záznamu sa dohľad (mystery shopping) uskutočnil v Slovenskej sporiteľni v Michalovciach bez uvedenia názvu ulice či námestia, pričom Slovenská sporiteľňa má v Michalovciach až tri pobočky. Pritom tieto dôležité konkretizačné dáta nie sú uvedené ani v listine s označením „Zoznam vykonaných úkonov“, ktorá síce nemá obvyklé označenie „úradný záznam“, ale svojím obsahom (*ktorý je klúčový pre posudzovanie listiny*) má charakter úradného záznamu v zmysle ustanovení § 43 ods. 3 v spojení s § 17 ods. 6 zákona o dohľade (*zákona č. 747/2004 Z. z. v znení neskorších predpisov*). V prípade dohľadu (mystery shoppingu) uskutočneného v predmetnej pobočke (v Michalovciach na Námestí osloboditeľov 949) je súčasťou dohľadovej dokumentácie a spisového podkladu taktiež listina, ktorá na svojej prednej (lícnej) strane má označenie „Zoznam odovzdaných dokumentov z kontrolného merania“ a zároveň na svojej rubovej (zadnej) strane má označenie „Úradný záznam“, pričom obidve časti tejto

listiny (lícny zoznam aj rubový záznam či zápis) podpísala tá istá osoba (XXX XXXX). Podľa záznamu (zápisu) na rubovej strane mal byť 8. 3. 2016 uskutočnený kontrolný nákup (mystery shopping) v pobočke Slovenskej sporiteľne v Michalovciach na Námestí osloboditeľov 949, z tohto kontrolného nákupu (mystery shoppingu) mal byť vyhotovený zvukový záznam (nahrávka) a zoznam vykonaných úkonov a táto dokumentácia mala byť po skončení dohľadu odovzdaná. Racionálne logicky len osoba, ktorá uskutočnila predmetný dohľad (mystery shopping), mohla počas tohto dohľadu vyhotoviť zvukový záznam (nahrávku) a následne aj tento zvukový záznam (nahrávku) odovzdať. Pritom v zázname (zápise) na rubovej strane listiny je napísané a podpísané, že zvukový záznam (nahrávka) a zoznam vykonaných úkonov bol dňa 8. 3. 2016 odovzdaný XXXXX XXXXX (členkou dohliadacieho tímu). Zároveň v zozname (zápise) na lícnej strane listiny je napísané a podpísané, že zvukový záznam (nahrávku) a zoznam vykonaných úkonov bol dňa 8. 3. 2016 odovzdaný XXXXX XXXXXX (členom dohliadacieho tímu), ktorý si túto dokumentáciu aj prevzal (sám od seba). V tomto smere je obsah záznamov (zápisov) na predmetnej listine vnútorne rozporný (protirečivý) až zmätočný a nehodnoverný, a preto naň Banková rada NBS nemohla prihliadať.

Takto nepresné dôkazné podklady (zvukový záznam a bezprostredne nadväznú listinnú úradnú 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 takého 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 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 (dohliadacím 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 jednej pobočke Slovenskej sporiteľne v Michalovciach, pri ktorom boli zistené porušenia (nedostatky) sankcionované výrokom pôvodného prvostupňového rozhodnutia. Pritom Banková rada NBS konštatuje, že zvukový záznam z dohľadu na mieste pod utajenou identitou (mystery shoppingu) uskutočneného v jednej z troch pobočiek Slovenskej sporiteľne v Michalovciach 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 Slovenskej sporiteľne

v Michalovciach na Námestí osloboditeľov 949 (z hľadiska miesta a datovania) došlo tak, ako ho uvádza (vytýka) výrok pôvodného prvostupňového rozhodnutia.

Celkovo Banková rada NBS z uvedených dôvodov zmenila výrok prvostupňového rozhodnutia NBS tak, ako je to uvedené vo výroku tohto rozhodnutia. Konkrétne vo výroku tohto rozhodnutia bolo upustené od uloženia sankcie za porušenie (nedostatok), ktoré (ktorý) uvádzala výroková časť I bod 2 pôvodného prvostupňového rozhodnutia, pričom zároveň bola adekvátne znížená výška pokuty uloženej prvostupňovým rozhodnutím. Dôkazné podklady, ani po ich vyhodnotení vo vzájomnej súvislosti, nad všetku dôvodnú pochybnosť nepreukazujú predmetné porušenie (nedostatok) tak, ako ho uvádza (vytýka) výrok pôvodného prvostupňového rozhodnutia. Preto aj vzhľadom na zásadu in dubio pro reo (v pochybnostiach v prospech podozrivej osoby) nemožno na dôkazných podkladoch, ktoré obsahuje prvostupňový spis, postaviť výrok o uložení sankcie za porušenia (nedostatky) zistené pri mystery shoppingu v pobočke Slovenskej sporiteľne v Michalovciach na Námestí osloboditeľov 949, čo však bolo postihované pôvodným prvostupňovým rozhodnutím.

Banková rada NBS vyhodnotila za preukázané, že prvostupňový útvar dohľadu vykonal všetky dôkazy v prvostupňovom konaní tak, ako to ukladajú príslušné ustanovenia zákona o dohľade (§ 24 zákona o dohľade), na základe ktorých zistil a objasnil skutkový a právny stav. Tieto dôkazy správne vyhodnotil a posúdil ako relevantné, preukazujúce závažné porušenia (nedostatky) v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov [*okrem dôkaznej preukaznosti porušenia (nedostatku) uvedeného vo výrokovej časti I bode 2 pôvodného prvostupňového rozhodnutia*].

V prvostupňovom konaní vyšli najavo skutočnosti a preukázalo sa, že zo strany účastníčky konania (Slovenskej sporiteľne) došlo viackrát (viacnásobne) na jej pracoviskách (pobočkách) v mestách Bratislava, Trnava, Banská Bystrica, Strážske, teda na území SR k porušeniam zákonných povinností v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov, keď účastníčka konania porušila § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s § 7 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľov tým, že použila nekalé obchodné praktiky podľa § 8 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. tým, že poskytovala spotrebiteľom (členke dohľadacieho tímu pod utajenou identitou) nesprávne informácie vo vzťahu k hlavným znakom produktu ako sú zloženie a možnosti využitia platobného účtu so základnými funkciami podľa § 27d zákona o bankách keď uviedla, že internetbanking nie je súčasťou bankových služieb platobného účtu so základnými funkciami, pričom podľa ustanovenia § 27d ods. 19 písm. c) zákona o bankách v spojení s ustanovením § 1 písm. b) bodu 3b vyhlášky č. 42/2016 Z. z. je zrejmé, že internetbanking tvorí súčasť bankových služieb platobného účtu so základnými funkciami.

Podľa § 27d ods. 19 zákona o bankách oprávnená osoba môže vykonávať platobné operácie podľa § 5 písm. ae) zákona o bankách, podľa ktorého ustanovenia sú vymenované bankové služby, medzi ktoré patria aj platobné operácie [podľa § 5 písm. ae) bodu 2 zákona o bankách], ktoré obsahuje platobný účet so základnými funkciami, a ktoré vykonáva podľa § 27d ods. 19 písm. c) zákona o bankách prostredníctvom technických zariadení umožňujúcich vzdialený prístup k platobnému účtu. Za technické zariadenie treba považovať aj internetbanking.

Účastníčka konania poskytovala aj nesprávne informácie o možnostiach využitia a dostupnosti základného bankového produktu podľa § 27c zákona o bankách a taktiež nesprávne informácie o dostupnosti platobného účtu so základnými funkciami podľa

§ 27d zákona o bankách keď uviedla, že tieto bankové produkty sú účtami, na ktoré môžu byť poukazované len dôchodky, čím takáto nesprávna informácia mohla mať dopad na široký okruh spotrebiteľov, ktorí nie sú dôchodcami a dôsledkom tejto nekalej obchodnej praktiky mohlo byť to, že spotrebiteľia, ktorí nie sú dôchodcami by nemuseli ďalej žiadať o poskytnutie týchto bankových produktov ani v iných bankách, teda by prijali rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak pri správne alebo pravdivo poskytnutej informácii neurobili.

Účastníčka konania tiež podľa § 8 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. nejasným spôsobom poskytla spotrebiteľovi podstatnú informáciu, a to keď uviedla, že príjem spotrebiteľa musí byť menší ako 400 eur pričom neuviedla, že pre splnenie podmienky na poskytnutie bankových služieb v rozsahu základného bankového produktu spotrebiteľovi je tiež podľa § 27c ods.1 písm. d) zákona o bankách (účinnom v čase porušenia zákona o bankách) podmienka, že spotrebiteľ nemá ku dňu podania žiadosti o poskytnutie základného bankového produktu čistý mesačný príjem vyšší ako 400 eur. Takáto informácia je spôsobilá ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, a mohla táto nekalá obchodná praktika zapríčiniť, že spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, teda v danom prípade by sa rozhodol nepodať u účastníčky konania alebo aj v inej banke alebo pobočke zahraničnej banky žiadosť o poskytnutie základného bankového produktu.

Banková rada NBS má tiež preukázané, že účastníčka konania (Slovenská sporiteľňa) na jej pracoviskách (pobočkách), a to v pobočke Vajanského 24, Trnava, v pobočke Nevädzová 6, Bratislava, v pobočke ulica 29. augusta 34, Banská Bystrica, v pobočke Mierová 271, Strážske, viackrát (viacnásobne) porušila ustanovenia zákona o bankách, keď neposkytla spotrebiteľovi na jeho žiadosť informácie v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu podľa § 27c ods. 16 zákona o bankách v rozsahu údajov podľa § 27c ods. 17 zákona o bankách a taktiež neposkytla spotrebiteľovi na jeho žiadosť informácie v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu podľa § 27d ods. 23 zákona o bankách v rozsahu údajov podľa § 27d ods. 24 zákona o bankách keď uviedla, že informácie k týmto produktom v listinnej podobe nemá.

Práve skutočnosť, že v prípade účastníčky konania (Slovenskej sporiteľne) k zisteným porušeniam zákona o ochrane spotrebiteľov a zákona o bankách došlo viackrát (viacnásobne) na pracoviskách (pobočkách) účastníčky konania na území celého Slovenska, teda nielen na jednom pracovisku účastníčky konania, mohla mať za následok, že použitie nekalej obchodnej praktiky voči spotrebiteľom sa mohlo dotknúť značne viacnásobne väčšieho množstva spotrebiteľov, u ktorých takéto nekalé obchodné praktiky mohli ovplyvniť ich ekonomické správanie a privodiť urobenie rozhodnutia o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobili v prípade dostatku riadne poskytnutých relevantných informácií a pri absencii neadekvátnych informácií.

Použitie nekalé obchodné praktiky účastníčkou konania sú zdokumentované zvukovými záznamami (nahrávkami) z vykonaného dohľadu na mieste, nachádzajú sa na CD nosičoch označených ako „*SLSP CD nahrávky*“ a sú prepísané v protokole o vykonanom dohľade na mieste (založené v spisovom podklade ku konaniu) a rovnako prepísané v prvostupňovom rozhodnutí útvaru dohľadu, ktorý skutkový stav kontrolného zaobstarávania finančných služieb pod utajenou identitou v pobočkách účastníčky konania v tomto prvostupňovom rozhodnutí rovnako prvostupňový útvar prepísal na stranách 11 až 22 a následne zistené jednotlivé porušenia zákona o ochrane

spotrebiteľov a zákona o bankách kvalifikovane a správne vyhodnotil (*okrem dôkaznej preukaznosti v prípade porušenia, ktoré Banková rada NBS týmto rozhodnutím vypustila z výroku prvostupňového rozhodnutia*).

Zo strany účastníčky konania došlo nielen k porušeniu zákona o ochrane spotrebiteľov, ale taktiež k porušeniu zákona o bankách. Pritom za takéto zistené porušenia (nedostatky) je možné dohliadaným subjektom ukladať sankcie (vrátane pokút) podľa ustanovení § 35f v spojení s § 35h ods. 1 a 3 zákona o dohľade.

Takéto viaceré (viacnásobné) porušenia povinnosti v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov, ku ktorému došlo (a bolo zistené) v pomerne krátkom období (menej ako 12 mesiacov) na viacerých pracoviskách (pobočkách) účastníčky konania v rámci celého Slovenska, je potrebné v ich úhrne považovať za závažné porušenia povinnosti v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov s možným dopadom a s následkami na podstatne väčšie množstvo spotrebiteľov, ako to bolo pri jednotlivých zisteniach porušení zákonov na jednotlivom pracovisku (jednotlivej pobočke) účastníčky konania (Slovenskej sporiteľne), ktoré porušenie zákonov sa mohlo dotknúť spotrebiteľov v danom mieste bydliska, teda menšieho okruhu spotrebiteľov.

Sama účastníčka konania vo svojom rozklade v bode 32 namieta, že má na Slovensku vyše 270 pobočiek (pracovísk) a že je zrejme, že postup zamestnancov banky obzvlášť pri novozavedenom bankovom produkte a informovaní o ňom a poskytovaní informácií zákazníkom predstavujú činnosti, ktorých realizácia v jednotlivých pobočkách je podobná a ak sa pochybenie pri ich činnosti vyskytuje, tak je podľa účastníčky konania pravdepodobné, že sa nebude vyskytovať len v jednej pobočke. Túto svoju námietku opiera tiež o tvrdenie, že ide o isté typovo rovnaké pochybenie. Účastníčka konania teda pripúšťa, že viackrát (viacnásobne) porušila zákon o ochrane spotrebiteľov a že k takému porušeniu môže prísť vo vyššom počte jej pobočiek.

Táto skutočnosť len potvrdzuje, že účastníčka konania (Slovenská sporiteľňa) na jej pracoviskách (pobočkách) viackrát porušovala zákon o ochrane spotrebiteľov a zákon o bankách, pričom to, že ide podľa účastníčky konania o typovo rovnaké pochybenie, neznižuje závažnosť zistených nedostatkov.

Naopak, čím by bol vyšší počet pobočiek účastníčky konania, na ktorých mohol byť porušený zákon o ochrane spotrebiteľov tým, že boli poskytnuté nesprávne alebo nejasné informácie o novozavedených produktoch podľa § 27c, § 27d zákona o bankách, o to viac sa takéto porušenie zákona mohlo dotknúť väčšieho množstva spotrebiteľov, ktoré protiprávne konanie mohlo ovplyvniť ich rozhodnutie o poskytovaných produktoch, ktoré by pri dostatku informácií inak neurobili, čo znásobuje závažnosť a rozsah takéhoto porušenia zákona.

Skutočnosti nezodpovedá ani názor účastníčky konania – prezentovaný už aj v jej odporoch – že išlo o typovo rovnaké pochybenie. To nijako neznižuje závažnosť porušení (nedostatkov) zistených v prípade účastníčky konania, pretože podstatné je, že zo strany účastníčky konania síce došlo k viacerým obdobným porušeniam zákona, ale s možným negatívnym dopadom na veľké množstvo finančných spotrebiteľov.

Útvar dohľadu sa vo svojom prvostupňovom rozhodnutí riadne vysporiadal aj s uvedenými námietkami a aj ďalšími námietkami podanými účastníčkou konania v jej odporoch, na stranách 26 až 32 prvostupňového rozhodnutia.

Účastníčka konania sa nemôže brániť tým a zľahčovať svoje protiprávne konanie, že išlo o typovo rovnaké pochybenie a že prijala opatrenie na nápravu. Účastníčka konania ako osoba s odbornou starostlivosťou mala zabrániť a konať tak, aby vôbec nedošlo k porušeniu zákona o ochrane spotrebiteľov a ani k porušeniu zákona o bankách.

Námietku účastníčky konania, že vydanie 7 rozkazov o uložení sankcie za nedostatky zistené v 7 rôznych pobočkách Slovenskej sporiteľne je nesúladne so zákonom, lebo išlo o jeden dohľad na mieste a nešlo o výkon 7 oddelených dohľadov, prvostupňový útvar dohľadu správne nepovažoval za relevantnú ani dôvodnú pre prvostupňové rozhodnutie. keďže Slovenská sporiteľňa je jedna právnická osoba a jej pobočky sú iba organizačnými zložkami Slovenskej sporiteľne. Vo vzťahu k preskúmvaniu rozkazov o uložení sankcie je táto námietka bezpredmetná, pretože včasným podaním odôvodnených odporov proti rozkazom o uložení sankcie boli tieto rozkazy priamo zo zákona (ex lege) zrušené, a to podľa § 35c ods. 4 zákona o dohľade.

Zákon o ochrane spotrebiteľov v § 4 ods. 2 písm. c) ustanovuje, že predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

Podľa § 7 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľov nekalé obchodné praktiky sú zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.

Podľa § 7 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľov obchodná praktika sa považuje za nekalú, ak podstatne narušuje alebo môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov.

Podľa § 7 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľov za nekalú obchodnú praktiku sa považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8.

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

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

Zákon o ochrane spotrebiteľov v § 8 ods. 1 písm. b) ustanovuje, že obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj vtedy, ak táto obsiahnutá informácia je vecne správna vo vzťahu

- k hlavným znakom produktu, ako sú jeho dostupnosť, výhody, riziká, vyhotovenie, zloženie, príslušenstvo, servis zákazníčkovi po predaji produktu a vybavovanie reklamácie, výrobný postup a dátum výroby alebo dodávky, spôsob dodania, účel použitia, možnosti využitia, množstvo, špecifikácia, jeho zemepisný alebo obchodný pôvod alebo očakávané výsledky použitia, alebo výsledky a podstatné ukazovatele skúšok alebo kontrol vykonaných na produkte [§ 8 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z.],

Podľa § 27c ods. 16 zákona o bankách banka a pobočka zahraničnej banky sú povinné bezplatne sprístupniť informácie podľa odseku 17 na webovom sídle banky a pobočky zahraničnej banky a v prevádzkových priestoroch banky a pobočky zahraničnej banky; na žiadosť spotrebiteľa sú povinné poskytnúť informácie podľa odseku 17 bezplatne v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu.

Podľa § 27d ods. 23 zákona o bankách banka a pobočka zahraničnej banky sú povinné bezodplatne sprístupniť informácie podľa odseku 24 na webovom sídle banky a pobočky zahraničnej banky a v prevádzkových priestoroch banky a zahraničnej banky; na žiadosť spotrebiteľa sú banka a pobočka zahraničnej banky povinné poskytnúť informácie bezodplatne v listinnej podobe alebo na trvanlivom médiu.

Zákon o dohľade v § 35f ods. 1 písm. a) a § 35f ods. 2 v rozhodnom znení ustanovoval, 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 porušenia (nedostatky) je možné uložiť pokutu až do 1 400 000 eur.

Podľa § 35h ods. 3 zákona o dohľade, ak Národná banka Slovenska v jednom konaní koná a rozhoduje o uložení sankcie jednej osobe za dva alebo viaceré nedostatky v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov podľa tohto zákona alebo osobitných predpisov, ktoré boli zistené za obdobie najviac dvanásť po sebe nasledujúcich mesiacov, Národná banka Slovenska za všetky postihované nedostatky uloží úhrnnú pokutu podľa ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na nedostatok s najvyššou hornou hranicou sadzby pokuty vrátane zvýšenia sadzby podľa § 35f ods. 2 alebo osobitných predpisov; ak za viaceré nedostatky sú rovnaké najvyššie horné hranice sadzieb pokút vrátane ich zvýšenia podľa § 35f ods. 2 alebo osobitných predpisov, úhrnná pokuta sa uloží podľa ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na jeden z nich. Ak za postihované nedostatky sú dolné hranice sadzieb pokuty rôzne, dolnou hranicou sadzby úhrnnej pokuty je najvyššia z týchto sadzieb vrátane jej zvýšenia podľa § 35f ods. 2 zákona o dohľade alebo podľa osobitných predpisov. Národná banka Slovenska pri určení výšky úhrnnej pokuty zohľadňuje skutočnosti – v zmysle § 35f ods. 1 zákona o dohľade – vo vzťahu ku všetkým nedostatkom, ktoré sú postihované rozhodnutím o uložení sankcie, ako aj početnosť týchto nedostatkov.

Ustanovenie § 35f ods. 2 zákona o dohľade zakotvuje, že tomu, kto opakovane porušil pravidlá (práva alebo povinnosti) v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov v období 12 mesiacov nasledujúcich po sebe, je Národná banka Slovenska príslušná podľa závažnosti, rozsahu, dĺžky trvania, následkov a povahy zisteného nedostatku uložiť pokutu až do výšky dvojnásobku pokuty podľa § 35f ods. 1 písm. a) zákona o dohľade; týmto nie je dotknuté ustanovenie § 35g ods. 1 zákona o dohľade.

Banková rada NBS považuje za rozhodujúce pre úvahu orgánu dohľadu o výške pokuty (sankcie) v zmysle § 35f ods. 1 písm. a) zákona o dohľade kritériá, medzi ktoré patrí závažnosť, dĺžka trvania, rozsah, následky a povaha postihovaných nedostatkov (porušení), čo zahŕňa aj zohľadnenie početnosti viacerých postihovaných porušení (nedostatkov). Banková rada NBS po preskúmaní prvostupňového rozhodnutia dospela k záveru, že útvar dohľadu (prvostupňový orgán) v prvostupňovom rozhodnutí o uložení sankcie dostatočne odôvodnil sankciu uloženú účastníkovi konania vo vzťahu k porušeniam uvedeným vo výroku prvostupňovom rozhodnutia, pričom zohľadnil aj kritéria pre ukládanie sankcií a náležite odôvodnil všetky okolnosti a aspekty, ktoré ho viedli k rozhodnutiu o uložení sankcie, ktorej výška v prvostupňovom rozhodnutí nemusí byť rovnaká ako súhrnná výška sankcií uložená v rozkazných konaniach.

Banková rada NBS na základe preskúmania a posúdenia celého spisového podkladu ku konaniu (dôkaznej dokumentácie) 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* – a zároveň aj na základe ustanovení zákonov uvedených v tomto rozhodnutí dospela k záveru a považuje 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, ktorá je nepodnikateľom. Pritom spotrebiteľ nemusí byť odborne znalý a očakáva zo strany predávajúceho, v danom prípade zo strany Slovenskej sporiteľne, že bude vo vzťahu ku spotrebiteľovi pristupovať s odbornou starostlivosťou, že bude konať čestne a že nebude používať nekalé obchodné praktiky, čo od nej možno rozumne očakávať pri jej konaní voči spotrebiteľom.

Preto účastníčka konania musí zobrať do úvahy, že ochranu pred nekalými obchodnými praktikami je nutné aplikovať vzhľadom na priemerného spotrebiteľa, u ktorého nemožno predpokladať, žeby bol na úrovni poskytovateľa – banky, teda v danom prípade na úrovni Slovenskej sporiteľne.

Cieľom a účelom aplikácie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľov (*ktorým bola do slovenského právneho poriadku 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 eurokonformného 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 C-210/96 zo 16. 7. 1998.

Okrem toho treba zobrať do úvahy spotrebiteľov, u ktorých vlastnosti ako vek, dôverčivosť k banke ich robia náchylnými spoliehať sa na korektné konanie zo strany banky.

Toto je podložené aj ustanovením bodu 19 preambuly smernice o nekalých obchodných praktikách z ktorého vyplýva, že treba tiež prihliadať 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 nízkoprijemové skupiny spotrebiteľov, čo je zrejmé z dôvodovej správy k zákonu č. 234/2012 Z. z., ktorým bol novelizovaný zákon o bankách (zákon č. 483/2001 Z. z.) tak, že 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) aj nižší stupeň vzdelanostnej úrovne, nižšiu mieru obozretnosti a informovanosti.

Prvostupňový útvar dohľadu z hľadiska posúdenia nekalých obchodných praktík a z hľadiska potrieb ochrany spotrebiteľa a jeho postavenia tiež správne vo svojom rozhodnutí na strane 25 poukazuje na právne závery podľa judikatúry Súdneho dvora Európskej únie (ESD), a to v jeho rozsudku zo 16. 4. 2015 vo veci C-388/13, Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság proti UPC Magyarország Kft. Konkrétne Súdny dvor EÚ judikoval nasledujúce právne závery.

Skutočnosť, že k vytýkanému správaniu obchodníka došlo iba raz a že sa dotýkalo iba jediného spotrebiteľa, nie je relevantná pre možnosť posúdenia obchodnej praktiky ako nekalej. Tak definície uvedené v článku 2 písm. c) a d), článku 3 ods. 1 a článku 6 ods. 1 smernice o nekalých obchodných praktikách, ako ani táto smernica posudzovaná v celku, neobsahujú nič, čo by nasvedčovalo, že protiprávne konanie obchodníka alebo opomenutie konania musí mať opakovanú povahu (že musí vzniknúť viackrát, viacnásobne, opakovane), alebo že sa musí týkať viac ako jedného spotrebiteľa.

Pre posúdenie obchodnej praktiky ako nekalej nie je relevantná údajne neúmyselná povaha správania, ako ani vznik škody na strane spotrebiteľa. Článok 11 smernice o nekalých obchodných praktikách výslovne stanovuje, že uplatnenie opatrení prijatých členskými štátmi na účely boja proti nekalým obchodným praktikám je nezávislé od úmyslu či nedbanlivosti, a tiež od skutočnej škody na strane spotrebiteľa.

Cieľ sledovaný smernicou o nekalých obchodných praktikách, ktorý spočíva v plnej ochrane spotrebiteľov pred praktikami tohto druhu vychádza zo skutočnosti, že spotrebiteľ sa voči obchodníkovi nachádza v znevýhodnenom postavení, pokiaľ ide o úroveň informovanosti, keďže sa musí považovať za hospodársky slabšieho a právne menej skúseného ako jeho zmluvný partner (judikoval to Súdny dvor EÚ (ESD) v jeho rozsudku *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs*, C-59/12, EU:C:2013:634, bode 35). Vzhľadom na predchádzajúce úvahy musí byť teda tvrdenie obchodníka, že si spotrebiteľ v prejednávanej veci sám mohol zadovážiť správnu informáciu, považované za irelevantné.

Banková rada NBS konštatuje a dospela k rovnakému záveru ako prvostupňový útvar dohľadu, že pri výkone dohľadu na mieste pod utajenou identitou dňa 16. 2. 2016, 18. 2. 2016, 7. 3. 2016, 8. 3. 2016 bolo zistené a preukázané, 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. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. voči spotrebiteľom, keď im táto viackrát (viacnásobne) poskytla na svojich pracoviskách (pobočkách) nesprávne, nepravdivé, neúplné či nejasné informácie vo vzťahu k dostupnosti, zloženiu, možnosti využitia, možnosti poskytnutia a ceny základného bankového produktu podľa § 27c zákona o bankách a platobného 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. d) 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 § 27 ods. 24 zákona o bankách.

Takéto protiprávne konanie (použitie nekalých obchodných praktík) na viacerých pobočkách Slovenskej sporiteľne nachádzajúcich sa na rôznych miestach (západné, stredné, východné Slovensko), účastníčkou konania malo za následok, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie nepodať si nielen u účastníčky konania ale aj v inej banke, pobočke zahraničnej banky, 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. Spotrebiteľia boli pripravení o výhody týchto bankových produktov a bolo im upreté právo na ochranu ich ekonomických záujmov.

Ak podstatná informácia, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, je poskytnutá nesprávnym, nepravdivým alebo nejasným spôsobom, následkom toho sa môže stať, že priemerný spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neprijal.

Banková rada NBS na základe preskúmania spisového podkladu dospela k záveru a vyhodnotila za preukázané, že zo strany Slovenskej sporiteľne došlo k porušeniu pravidiel (práv, povinností) v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov, a že Slovenská sporiteľňa použila voči spotrebiteľom nekalé obchodné praktiky tým, že poskytovala klamlivo podstatné informácie vo vzťahu k hlavným znakom základného bankového produktu podľa § 27c a platobného účtu so základnými funkciami podľa § 27d zákona o bankách a nesprávne, nepravdivo a nejasne informovala o ich dostupnosti, zložení a možnosti ich využitia.

Banková rada NBS uvádza, že útvár dohľadu v rámci právnej kvalifikácie deliktuálneho konania 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 (*okrem dôkaznej preukaznosti v prípade porušenia, ktoré Banková rada NBS týmto rozhodnutím vypustila z výroku prvostupňového rozhodnutia*).

V konaní Slovenskej sporiteľne išlo o závažný nedostatok a ako sa preukázalo, nešlo o ojedinelý prípad, ale o viaceré (viacnásobne, viackrát vzniknuté) prípady

porušenia zákona o ochrane spotrebiteľov a zákona o bankách. Slovenská sporiteľňa teda viackrát (viacnásobne) porušila zákonné pravidlá (povinnosti) v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov na pracoviskách (pobočkách) na území SR.

Takéto pomerne rozsiahle (viacnásobné) porušenie zákona o ochrane spotrebiteľov a zákona o bankách na viacerých miestach (pobočkách) v SR zvyšuje stupeň nebezpečnosti konania voči spotrebiteľom, ktorí požívajú právnu ochranu vyplývajúcu im zo zákona o ochrane spotrebiteľov (zákona č. 250/2007 Z. z.), zákona o bankách spotrebiteľov (zákona č. 250/2007 Z. z.) a súvisiacich vykonávacích právnych predpisov (vyhlášok) a taktiež v zmysle smernice 2005/29/ES.

Právna úprava ochrany spotrebiteľa pred nekalými obchodnými praktikami 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 už v prvom recitáli (odôvodnení, bode) svojej preambuly 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 konštatuje, že útvar dohľadu príslušnú legislatívu v sankčnom konaní vedenom pod sp. zn. NBS1-000-006-542 aplikoval v medziach svojej právomoci v súlade s jej zmyslom a účelom.

Fakt, že účastníčka konania prijala opatrenia na nápravu neznamená, že neporušila povinnosti v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov a táto skutočnosť neznižuje závažnosť zisteného nedostatku. Povinnosťou banky, teda v danom prípade Slovenskej sporiteľne 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 (zákona o bankách).

Slovenská sporiteľňa je svojím postavením jednou z najväčších bánk na Slovensku s najväčším množstvom regionálnych zastúpení, ktorej použitím nekalej obchodnej praktiky na viacerých jej 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.

V časti 3.3 rozkladu účastníčka konania opäť namieta nesprávnosť a neprimeranosť napadnutého rozhodnutia a opäť poukazuje, že zistené delikty sú drobné delikty, ktorými námietkami sa Banková rada NBS v tomto rozhodnutí už zaoberala.

Ďalej účastníčka konania namieta, že prvostupňový orgán nezohľadnil alebo úplne odignoroval krátkosť času od nadobudnutia účinnosti relevantných noriem o poskytovaní základného bankového produktu a vykonania dohľadu na mieste, čo nepovažuje za súladný s proporcionálnym administratívnym trestaním. Podľa účastníčky konania implementácia nového bankového produktu, dostupného v stovkách pobočiek a ponúkaný tisíckami zamestnancov predstavuje opatrenie, ktoré vyžaduje istý čas a legisvakačná lehota bola extrémne krátka.

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 (*ďalej 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. Pritom toto ustanovenie odzrkadľuje právnu zásadu „Neznalosť zákona neospravedlňuje“.

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 uzákonená novelou zákona o bankách, ktorú obsahuje zákon č. 405/2015 Z. z., ktorým bol novelizovaný zákon o platobných službách (*zákon č. 492/2009 Z. z. v znení neskorších predpisov*) a ktorým bol tiež novelizovaný zákon o bankách (*zákon č. 483/2001 Z. z. v znení neskorších predpisov*), pričom celý tento novelizačný zákon č. 405/2015 Z. z. nadobudol platnosť 10. 11. 2015 a účinnosť nadobudol 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 § 122w 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 § 122w ods. 3 zákona o bankách*]. Preto aj účastníčka konania (Slovenská sporiteľňa) bola najneskôr od 1. 2. 2016 povinná prijaté zmeny implementovať a plne uplatňovať.

V čase výkonu dohľadu na mieste pod utajenou identitou, ktorý sa začal dňa 16. 2. 2016, bola účastníčka konania 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. Keďže zákon č. 405/2015 Z. z. bol v Zbierke zákonov vyhlásený dňa 10. 11. 2015, tak účastníčke konania sa od 10. 11. 2015 stalo známe, že banky sú najneskôr od 1. februára 2016 povinné poskytovať základný bankový produkt (*už podľa novelizovaného § 27c*) a taktiež 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

nových bankových produktov, a riadne vyškolila svojich zamestnancov, aby v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľov oboznamovali spotrebiteľov s týmito produktmi.

V záverečnej časti 4 svojho rozkladu účastníčka konania opätovne namieta, že išlo o drobné pochybenia, a teda sankcionované v rozkaznom konaní maximálnou výškou pokuty 5 000 eur. Podľa tvrdenia účastníčky konania neexistuje dôvod na prísnejšie hodnotenie nedostatkov.

Účastníčka konania preto žiada, aby bolo rozkladu vyhovené a aby napadnuté prvostupňové rozhodnutie bolo zmenené tak, že uložená pokuta bude podstatným spôsobom znížená a aby jej výška zodpovedala ustálenému stavu a jeho ustálenej právnej kvalifikácii.

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 (účinnom do 14. 12. 2017) zakotvil, že za porušenie práva finančného spotrebiteľa alebo za porušenie povinnosti v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov možno podľa závažnosti, rozsahu, dĺžky trvania, následkov a povahy zisteného nedostatku uložiť pokutu až do 700 000 eur a že za opakované nedostatky možno uložiť pokutu až do 1 400 000 eur. Pritom zákonom č. 297/2017 Z. z. bol od 15. 12. 2017 (vrátane) novelizovaný zákon o dohľade (*zákon č. 747/2004 Z. z.*) tak, že horná hranica základného rozpätia sadzby pokuty bola zvýšená zo 700 000 eur na 1 000 000 eur.

Útvar dohľadu porušenie zákona účastníčkou konania vyhodnocoval a rozhodoval podľa rozhodného znenia zákona o dohľade (*zákona č. 747/2004 Z. z.*), ktoré bolo účinné k obdobiu 16. 2. 2016, 18. 2. 2016, 7. 3. 2016, 8. 3. 2016, kedy sa stali vytýkané nedostatky, pretože táto právna úprava je pre účastníčku konania priaznivejšia. V súvislosti s týmto odkazuje útvar dohľadu v odôvodnení prvostupňového rozhodnutia podporne na odporúčanie Výboru ministrov Rady Európy č. R(91) 1 z 13. 2. 1991, a to konkrétne na zásadu 2, v zmysle ktorej: „(...) Ak sa v čase spáchania na čin vzťahovala menej prísna sankcia, nie je možné uložiť prísnejšiu sankciu, ktorá bola zavedená neskôr.“. Toto vyplýva z nálezu Ústavného súdu SR III. ÚS 571/2015-47 z 12. 4. 2016 (str. 9–10). Podľa tohto nálezu pri rozhodovaní o administratívnych sankciách, by mali byť rešpektované rezolúcie a odporúčania Výboru ministrov Rady Európy pre členské štáty týkajúce sa rozhodovacej činnosti verejnej správy vrátane odporúčania Výboru ministrov Rady Európy č. R(91) 1 z 13. 2. 1991 o administratívnom sankcionovaní (*relative aux sanctions administratives*), hoci nie sú súčasťou nášho právneho poriadku. Preto podľa sťažovateľkinej námietky by mal najvyšší súd náležite skúmať, či uloženie dvoch samostatných sankcií za jeden a ten istý skutok (čin) je v súlade so zásadami správneho trestania.

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 aj v pobočke účastníčky konania v Michalovciach na Námestí osloboditeľov 949, ktorá je uvedená v prvostupňovom rozhodnutí. Z tohto dôvodu Banková rada NBS druhostupňovým rozhodnutím zmenila aj výrok prvostupňového rozhodnutia NBS tak, že bolo upustené od uloženia sankcie za porušenia (nedostatky) v pobočke účastníčky konania v Michalovciach na Námestí osloboditeľov 949, ktoré uvádzala výroková časť I pôvodný bod 2 prvostupňového rozhodnutia. Zároveň Banková rada NBS taktiež primerane znížila výšku sankcie (pokuty) uloženej prvostupňovým rozhodnutím.

Z konštantnej súdnej judikatúry je zrejmé, že v záujme ochrany finančného trhu a rovnako v záujme ochrany spotrebiteľov (*finančných 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 SR 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*].

Banková rada NBS dospela k záveru, že útvar dohľadu prvostupňovým rozhodnutím uložil Slovenskej sporiteľni pokutu (31 000 eur) za ním postihované nedostatky (porušenia) na základe relevantného posúdenia zákonných kritérií pre ukládanie sankcií a v medziach zákonom povolenej voľnej úvahy (správneho uváženia). Čistý zisk Slovenskej sporiteľne (účastníčky konania) za rok 2016 bol 212 221 000 eur. Pritom prvostupňovým rozhodnutím uložená pokuta 31 000 eur predstavovala celkovo iba 4,428 % z rozhodného základného rozpätia sadzby pokuty až do 700 000 eur účinnej v čase vzniku porušenia (nedostatkov) v činnosti Slovenskej sporiteľne v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov (*pričom v čase vydania prvostupňového rozhodnutia bola zákonodarcom od 15. 12. 2017 zvýšená horná hranica zákonnej základnej sadzby pokuty zo 700 000 eur na 1 000 000 eur*).

Banková rada NBS dospela k záveru, že Slovenskej sporiteľni (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 Slovenskej sporiteľne v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov. Vzhľadom na skutočnosť, že 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 (pokutu) 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 dovoleného rozhodovacieho procesu, v ktorom správny orgán v zákonom stanovených limitoch, hraniciach, uplatňuje svoju právomoc a určí výšku sankcie, pričom použitie správnej úvahy musí byť v súlade so zásadami logického uvažovania a rozhodnutie, ktoré je výsledkom tohto procesu (uváženia) musí byť aj náležite zdôvodnené. Prvostupňový útvar dohľadu náležite odôvodnil okolnosti, ktoré ho viedli k rozhodnutiu o výške sankcie a vysporiadal sa riadne a podrobne v odôvodnení svojho rozhodnutia so zákonnými kritériami ukladania pokuty (sankcie) podľa § 35f ods. 1 písm. a) zákona č. 747/2004 Z. z.

Predmetné porušenia ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľov a zákona o bankách, a s tým spojené negatívne následky pre spotrebiteľov, treba posudzovať aj z toho hľadiska, že použitím nekalých obchodných praktík zo strany dohliadaného subjektu (Slovenskej sporiteľne – SLSP) voči spotrebiteľom mohli byť negatívnymi následkami týchto praktík ovplyvnení všetci dotknutí spotrebiteľia, lebo v dôsledku týchto nekalých obchodných praktík (v dôsledku poskytnutia nesprávnych, nejasných či nepravdivých informácií) sa všetci dotknutí spotrebiteľia mohli rozhodnúť nevyužiť (hoci inak by mohli využiť) svoju reálnu možnosť zriadiť si predmetné nové bankové produkty (základný bankový produkt podľa § 27c zákona o bankách, platobný účet so základnými funkciami podľa § 27d zákona o bankách), a to či už v dohliadanom subjekte (v SLSP), alebo v iných bankách či pobočkách zahraničných bánk.

Ustanovenie § 35e ods. 1 písm. a) zákona č. 747/2004 Z. z. ustanovuje, že Národná banka Slovenska rozhodnutím zakáže dohliadanému subjektu používať nekalú obchodnú praktiku (§ 7 až § 9 zákona o ochrane spotrebiteľov) aj keď ešte nebola vykonaná, ale jej vykonanie bezprostredne hrozí, a to aj bez ohľadu na jej príčiny a bez ohľadu na vznik škody alebo spôsobenie iného následku finančným spotrebiteľom.

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 porušenia (nedostatku) uvedeného vo výrokovej časti I bode 2 pôvodného prvostupňového rozhodnutia, ktoré Banková rada NBS týmto druhostupňovým rozhodnutím NBS vypustila z výroku prvostupňového rozhodnutia*].

Vo vzťahu k výške uloženej sankcie Banková rada NBS ďalej uvádza, že prvostupňový útvar dohľadu v rámci správnej úvahy prihliadal aj na majetkové pomery Slovenskej sporiteľne (účastníčky konania) a vychádzal tiež zo stavu jej hospodárskych výsledkov, a to z čistého zisku Slovenskej sporiteľne (účastníčky konania) za rok 2016, ktorý bol 212 221 000 eur. Táto skutočnosť je zrejماً z verejne dostupných údajov o účtovnej závierke Slovenskej sporiteľne za rok 2016, ktoré obsahuje oficiálny register účtovných závierok (verejne dostupný na webe www.registeruz.sk) a z ktorých sú výtlačky založené v spisovom podklade ku konaniu (kde tvoria listy č. 53 až č. 82).

Banková rada NBS na základe verejne dostupných údajov o účtovnej závierke Slovenskej sporiteľne za rok 2017, ktoré obsahuje oficiálny register účtovných závierok

(verejne dostupný na webe www.registeruz.sk), taktiež hodnoverne zistila, že čistý zisk Slovenskej sporiteľne (účastníčky konania) za rok 2017 bol 162 056 000 eur.

Banková rada NBS konštatuje, že je správne a logické zohľadňovať pri rozhodovaní o sankcii aj tieto ukazovatele, keďže rovnaká výška pokuty môže spôsobiť pri rozdielne veľkých dohliadaných subjektoch odlišné následky. Vo všeobecnosti totiž platí zásada, že pokuta má byť primeraná protiprávnemu konaniu, ale i ekonomickej situácii dohliadaného subjektu. V danom prípade treba poukázať na skutočnosť, že účastníčka konania (Slovenská sporiteľňa) v konaní o uložení sankcie nepredložila žiadny dôkaz o nepriaznivej ekonomickej situácii účastníčky konania, ktorý by nasvedčoval, že uložená pokuta by bola likvidačná pre účastníčku konania.

Systém ochrany spotrebiteľov (*vrátane finančných spotrebiteľov*) pred porušením spotrebiteľských práv, vychádza zo smernice 2005/29/ES, ktorá ochraňuje ekonomické záujmy spotrebiteľov pred nekalými obchodnými praktikami podnikateľov voči spotrebiteľom. Táto vychádza z myšlienky, že spotrebiteľ sa nachádza v nerovnom (znevýhodnenom) postavení voči predávajúcemu (dodávateľovi poskytovateľovi služieb), pokiaľ ide o vyjednávaciu silu, ako aj pokiaľ ide o úroveň informovanosti.

Banková rada NBS na základe posúdenia všetkých listinných dôkazov, vrátane písomných vyjadrení účastníčky konania, zápisnice z oboznámenia sa so spisovým podkladom, protokolu o vykonanom dohľade na mieste pod utajenou identitou, zvukových záznamov a ďalších listinných dôkazov tvoriacich spisový podklad dospela k záveru a považuje za preukázané, že účastníčka konania svojim konaním porušila príslušné ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľov a taktiež zákona o bankách tak, ako je to uvedené v prvostupňovom rozhodnutí [*okrem dôkaznej preukaznosti porušenia (nedostatku) uvedeného vo výrokovej časti I bode 2 pôvodného prvostupňového rozhodnutia, ktoré Banková rada NBS týmto druhostupňovým rozhodnutím NBS vypustila z výroku prvostupňového rozhodnutia*].

Banková rada NBS v ostatnom považuje skutkový stav prvostupňovým útvarom dohľadu za dostatočne zistený, preukazný a správne vecne aj právne posúdený.

Podľa *ustanovenia § 24 ods. 11 zákona o dohľade* Národná banka Slovenska pri rozhodovaní hodnotí dôkazy podľa voľnej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti; pritom starostlivo prihliada na všetko, čo vyšlo v konaní najavo.

Národná banka Slovenska dbá na to, aby v rozhodovaní o skutkovo a právne zhodných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely, a to ani pokiaľ ide o sankcie ukladané iným dohliadaným subjektom za porušenie rovnakých či porovnateľných zákonných povinností, aké porušil sankcionovaný účastník konania. Pre rozhodnutie je rozhodujúci skutkový a právny stav v čase jeho vydania, ak zákon o dohľade neustanovuje inak.

Banková rada NBS v konaní ďalej hodnotila vykonané dôkazy podľa ich dôležitosti, z hľadiska ich zákonnosti a pravosti. Banková rada NBS preskúmala s náležitou starostlivosťou skutkový a právny stav veci spolu so všetkými dôkazmi 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 ods. 3 zákona o dohľade za porušenie príslušných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona o bankách bolo dôvodné.

Cieľom dohľadu nad finančným trhom v zmysle ustanovenia § 1 ods. 1 zákona o dohľade je prispievať k stabilite finančného trhu ako celku, ako aj k bezpečnému a zdravému fungovaniu finančného trhu v záujme udržiavania jeho dôveryhodnosti ako aj ochrana finančných spotrebiteľov a iných klientov na finančnom trhu. Plnenie cieľov dohľadu nad finančným trhom sa okrem iného zabezpečuje predovšetkým tým, že dohliadané subjekty musia dodržiavať všetky ustanovené pravidlá a požiadavky, pričom musia podliehať efektívnemu dohľadu. Útvar dohľadu nad finančným trhom pri výkone dohľadu zabezpečuje a prispieva k ochrane finančných spotrebiteľov a iných klientov na finančnom trhu, pričom tiež prihliada na následky porušenia právnych predpisov pre finančných spotrebiteľov a iných klientov na finančnom trhu.

Zároveň v súvislosti s riešením prípadu spoločnosti Slovenská sporiteľňa 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, 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 Slovenská sporiteľňa (účastníčky konania) sa premlčacie lehoty už viackrát opätovne prerušili a vždy začali plynúť nové premlčacie lehoty tak, že napríklad výzvou prvostupňového útvaru dohľadu zo 16. 8. 2017 na vyjadrenie sa k dôvodom začatého konania (listom sp. č. NBS1-000-006-542, č. z. 100-000-055-605 zo 16. 8. 2017), oboznámením sa účastníčky konania (dohliadaného subjektu) dňa 22. 1. 2018 so spisovým podkladom k prvostupňovému konaniu, prvostupňovým rozhodnutím NBS, útvaru dohľadu sp. č. NBS1-000-006-542, č. z. 100-000-093-825 z 13. 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 na základe uskutočneného druhostupňového konania vrátane preskúmania, posúdenia a zhodnotenia dôkazov tvoriacich spisový podklad celkovo považuje za preukázané, že účastníčka konania svojim konaním porušila príslušné ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľov a zákona o bankách, ako je uvedené v odôvodnení tohto rozhodnutia.

K zmene prvostupňového rozhodnutia:

Banková rada NBS – *vzhľadom na skutočnosti uvedené v predchádzajúcich častiach tohto druhostupňového rozhodnutia* – nepovažuje za dôkazne dostatočne preukázané (zdokumentované), že došlo k porušeniu zákona aj v pobočke účastníčky konania v Michalovciach na Námestí osloboditeľov 949, ktorú uvádza prvostupňové rozhodnutie. Z tohto dôvodu Banková rada NBS týmto druhostupňovým rozhodnutím zmenila výrok prvostupňového rozhodnutia tak, že bolo upustené od uloženia sankcie za porušenie ustanovení § 8 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľov v spojení

s § 27c ods. 9 písm. c) zákona o bankách a s § 1 písm. b) bodom 3b a § 2 vyhlášky č. 41/2016 Z. z., ktoré bolo uvedené vo výrokovej časti I bode 2 pôvodného prvostupňového rozhodnutia. Zároveň Banková rada NBS taktiež primerane znížila sumu uložených sankcie (pokuty) z prvostupňových 31 000 eur na 28 000 eur (*čo sú 4 % 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 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 zaznamenané (zachytené) na zvukovom zázname „1710-2016_SLSP Nám. osloboditeľov MI_AT 20160308.wav“ sa odohralo (uskutočnilo) v pobočke účastníčky konania v Michalovciach na Námestí osloboditeľov 949, ktorá je uvedená v prvostupňovom rozhodnutí.

Banková rada NBS na základe spisového podkladu ďalej dospela k záveru, že v prvostupňovom rozhodnutí NBS útvaru dohľadu sp. č. NBS1-000-006-542, č. z. 100-000-093-825 z 13. 3. 2018 prvostupňový útvary dohľadu vo výroku svojho rozhodnutia, v časti I výroku o uložení pokuty za porušenie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľov uviedol porušenie ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľov, ale neuviedol porušenie tohto ustanovenia v spojení s § 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 je to skorigované týmto rozhodnutím.

Banková rada tiež skorigovala časť I bod 1 písm. b) a c) výroku a niektoré ďalšie časti prvostupňového rozhodnutia tak, ako je to uvedené vo výroku tohto druhostupňového rozhodnutia. Išlo však len o čiastkové formálno-právne spresnenia znenia výroku prvostupňového rozhodnutia, ktoré reflektujú zistené skutočnosti.

V časti I bode 3 výroku pôvodného prvostupňového rozhodnutia (teraz označeného ako časť I bod 2 zmeneného výroku) ide o to, že účastníčka konania poskytla spotrebiteľovi (poverenému členovi dohľadacieho tímu) podstatnú informáciu nejasným spôsobom, nie viacvýznamovým spôsobom, ako to bolo zjavne písarsky nepresne napísané v pôvodnom prvostupňovom rozhodnutí. Preto Banková rada NBS týmto druhostupňovým rozhodnutím čiastkovo skorigovala časť I bod 3 výroku pôvodného prvostupňového rozhodnutia (teraz časť I bod 2 zmeneného výroku) tak, že účastníčka konania sa nekalej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 8 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľov dopustila tým, že poskytla nejasným spôsobom podstatnú informáciu o podmienke poskytnutia základného bankového produktu podľa ustanovenia § 27c ods. 1 písm. d) zákona o bankách.

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 rozklad vo zvyšku zamietnuť.

Účastníčka konania (Slovenská sporiteľňa) je – *vzhľadom na zákon o finančnej kontrole a audite (zákon č. 357/2015 Z. z. v znení neskorších predpisov)* – povinná uloženú pokutu v sume 28 000 eur, ktorej výnos je príjmom štátneho rozpočtu SR, zaplatiť na príslušný účet Úradu vládneho auditu vedený v Štátnej pokladnici, ktorý vo formáte IBAN má číslo SK2581800000007000550741, s uvedením variabilného symbolu (VS): 00151653, konštantného symbolu (KS): 0558 a špecifického symbolu (ŠS) 000006542, a to do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti tohto rozhodnutia.

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