

**R o z h o d n u t i e**  
**Národnej banky Slovenska**  
**z 1. októbra 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 len „zákon o dohľade nad finančným trhom“ alebo „zákon o dohľade“*) v konaní podľa tretej časti (§ 12 až § 34) zákona o dohľade nad finančným trhom o rozklade zo dňa 15. 2. 2019, ktorý v zákonom stanovenej lehote podala spoločnosť NOVIS Insurance Company, NOVIS Versicherungsgesellschaft, NOVIS Compagnia di Assicurazioni, NOVIS Poist'ovňa a.s., [IČO: 47251301; sídlo: Námestie Ľudovíta Štúra 2, 811 25 Bratislava I; *d'alej tiež len „NOVIS Poist'ovňa“, „dohliadaný subjekt“, „účastník konania“ alebo „účastníčka konania“*], proti prvostupňovému rozhodnutiu Národnej banky Slovenska, útvaru dohľadu nad finančným trhom sp.č. NBS1-000-027-223; č. z. 100-000-150-687 z 28. 1. 2019, ktorým NOVIS Poist'ovni ako dohliadanému subjektu v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov bola podľa ustanovení § 35f ods. 1 písm. a) v spojení s § 35h ods. 1 a 3, súbežne aj podľa ustanovení § 35e ods. 1 písm. b) a súbežne aj podľa ustanovení § 35f ods. 1 písm. c) v spojení s § 35h ods. 1 zákona o dohľade nad finančným trhom uložená pokuta v sume 150 000 eur (*slovom: stopäťdesiat tisíc eur*) a súbežne jej bol uložený zákaz používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné zmluvné podmienky, a to za porušenia práv finančných spotrebiteľov a porušenia povinností v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov podľa osobitných predpisov, ktorými sú ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v rozhodnom znení účinnom v čase vzniku porušenia (*d'alej tiež len „zákon o ochrane spotrebiteľov“*) tým, že účastník konania používal vo svojich zmluvách neprijateľné zmluvné podmienky a používal nekalé obchodné praktiky, tak ako to je uvedené a vymedzené vo výroku prvostupňového rozhodnutia sp. č. NBS1-000-027-223; č. z. 100-000-150-687 (*d'alej tiež len „prvostupňové rozhodnutie“*), pričom Banková rada Národnej banky Slovenska ako príslušný 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. NBS1-000-027-223; č. z. 100-000-150-687 zo dňa 28. 1. 2019 vo veci porušení (nedostatkov) v činnosti spoločnosti NOVIS Insurance Company, NOVIS Versicherungsgesellschaft, NOVIS Compagnia di Assicurazioni, NOVIS Poist'ovňa a.s. [IČO: 47251301; sídlo: Námestie Ľudovíta Štúra 2, 811 25 Bratislava I] **m e n í**

v časti I. v prvom odseku výroku tak, že pokutu uloženú podľa ustanovení § 35f ods. 1 písm. a) v spojení s § 35h ods. 1 a ods. 3 zákona o dohl'ade nad finančným trhom **z v y š u j e** zo sumy 150 000 eur (*slovom: stopäťdesiattisíc eur*) na sumu **175 000 eur** (*slovom: stosedemdesiatpäťtisíc eur*), vo zvyšnej časti toto prvostupňové rozhodnutie sp. č. NBS1-000-027-223; č. z. 100-000-150-687 zo dňa 28. 1. 2019 **p o t v r d z u j e** a zároveň rozklad zo dňa 15. 2. 2019, ktorý ako účastník konania podala spoločnosť NOVIS Insurance Company, NOVIS Versicherungsgesellschaft, NOVIS Compagnia di Assicurazioni, NOVIS Poist'ovňa a.s., [IČO: 47251301; sídlo: Námestie Ľudovíta Štúra 2, 811 25 Bratislava 1], **z a m i e t a**.

## **O d ô v o d n e n i e :**

Národná banka Slovenska (ďalej tiež len „NBS“) je príslušná vykonávať dohl'ad v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov nad dohliadanými subjektmi finančného trhu, vrátane poisťovní, čo zakotvujú ustanovenia § 1 ods. 2 a ods. 3 písm. a) a c) zákona o dohl'ade nad finančným trhom.

Účastník konania (NOVIS Poist'ovňa) má udelené povolenie č. ODT-13166/2012-16 na vykonávanie poisťovacej činnosti. Uvedené údaje o spoločnosti NOVIS Poist'ovňa sú zverejnené na webovom sídle obchodného registra (www.orsr.sk), ako aj na webovom sídle Národnej banky Slovenska v sekcii subjektov finančného trhu (www.subjekty.nbs.sk). Pritom účastník konania (NOVIS Poist'ovňa) je ako poisťovňa povinná vykonávať poisťovacu činnosť v súlade s ustanoveniami zákona č. 39/2015 Z. z. o poisťovníctve v znení neskorších predpisov a s ďalšími právnymi predpismi (vrátane zákona o ochrane spotrebiteľov), čo plne platí aj pre vykonávanie poisťovacej činnosti v oblasti poskytovania poistenia finančným spotrebiteľom.

Útvar dohl'adu nad finančným trhom a jeho odbor ochrany finančných spotrebiteľov (ďalej tiež len „*útvar dohl'adu*“ alebo „*orgán dohl'adu*“) v súlade s ustanovením § 1 ods. 3 zákona o dohl'ade vykonal dohl'ad na diaľku nad činnosťou účastníka konania. Predmetom vykonaného dohl'adu na diaľku bola činnosť účastníka konania v oblasti ochrany finančného spotrebiteľa. Útvar dohl'adu činnosť účastníka konania v oblasti ochrany finančného spotrebiteľa a samotný dohl'ad na diaľku zdokumentoval v dohl'adovej administratívnej dokumentácii č. NBS1-000-023-299 „NOVIS Poist'ovňa a.s. dohl'ad na diaľku“, pričom táto dohl'adová administratívna dokumentácia bola založená do spisového podkladu a tvorí súčasť spisového podkladu ku konaniu prvostupňového útvaru dohl'adu.

Orgán dohl'adu listom označeným „*Oznámenie o začatí konania; Výzva na vyjadrenie sa k dôvodom začatého konania; Výzva na predloženie podkladov a informácií*“ zo dňa 24. augusta 2018 (č. zázn. 100-000-119-942, založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste číslo 1-52) zaslal účastníkovi konania oznámenie o začatí konania, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 27. augusta 2018 (ďalej len „**Oznámenie o začatí konania**“). S poukazom na ustanovenie § 16 ods. 1 a ods. 2 zákona o dohl'ade orgán dohl'adu uvádza, že doručením Oznámenia o začatí konania účastníkovi konania začalo voči účastníkovi konania konanie o uložení pokuty, opatrenia na odstránenie a nápravu zistených nedostatkov a zákazu používať nekalú obchodnú prax a neprijateľnú zmluvnú podmienku podľa ustanovenia § 35f ods. 1 písm. a), b) a c) Zákona o dohl'ade.

Dňa 24. septembra 2018 doručil účastník konania orgánu dohl'adu email s označením „*NBS1-000-027-2323, 100-000-119-942 – oznámenie o začatí konania – žiadosť o nahliadnutie*“

do spisu“ (č. záz. 100-000-128-645, založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste číslo 53), ktorej orgán dohľadu vyhovel a informoval o tom účastníka konania emailom zo dňa 26. septembra 2018 s označením „*Oznámenie o termíne nahliadnutia do spisového podkladu*“ (č. záz. 100-000-128-653, založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste číslo 54-55). Na základe predmetnej žiadosti o nahliadnutie do spisu účastník konania nahliadol do spisového podkladu č. NBS1-000-027-223 dňa 1. októbra 2018, pričom z predmetného nahliadnutia bola vyhotovená zápisnica (č. záz. 100-000-129-262, založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste číslo 79-89).

Dňa 27. septembra 2018 bol orgánu dohľadu doručený list účastníka konania s označením „*Vyjadrenie sa k dôvodom začatého konania; Predloženie podkladov a informácií*“, ktorého súčasťou bola aj CD príloha s označením „*NBS1-000-027-223, 100-000-119-942 prílohy k časti C NOVIS Poisťovňa a.s.*“ (ďalej len „**CD Príloha 1**“) (č. záz. 100-000-128-728, založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste číslo 59-74; ďalej len „*Vyjadrenie k dôvodom začatého konania*“). Obsah CD Prílohy 1 bol založený do spisového podkladu č. NBS1-000-027-223 Úradným záznamom o založení tlačenej verzie CD prílohy do spisu č. NBS1-000-027-223 zo dňa 04. októbra 2018 (č. záz. 100-000-130-116, založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste číslo 91-342) a čiastočne Úradným záznamom o založení tlačenej verzie CD príloh a Individuálnej účtovnej závierky účastníka konania za rok 2017 do spisu č. NBS1-000-027-223 zo dňa 17. decembra 2018 (č. záz. 100-000-143-680, založené v spise č. NBS1-000-027-223 ako listy číslo 383 - 695).

Dňa 17. októbra 2018 doručil účastník konania orgánu dohľadu list s označením „*Žiadosť o stretnutie*“ (č. záz. 100-000-132-505, založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 346), na ktorú orgán dohľadu odpovedal listom s označením „*Odpoveď na žiadosť o stretnutie*“ zo dňa 19. októbra 2018 doručeným účastníkovi konania dňa 26. októbra 2018 (č. záz. 100-000-132-960, založené v spise č. NBS1-000-027-223 ako listy č. 347 - 348) v ktorom účastníka konania informoval o procesnej nemožnosti „*osobného stretnutia*“ podľa zákona o dohľade a poukázal na možnosť nariadenia ústneho pojednávania v prípade splnenia procesných predpokladov v súlade so zákonom o dohľade.

Účastník konania doručil dňa 14. novembra 2018 orgánu dohľadu „*Žiadosť o nariadenie ústneho pojednávania; návrh na vykonanie dôkazu*“ (č. záz. 100-000-136-996, založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 349 - 350), v ktorej požadoval nariadenie ústneho pojednávania a navrhol výsluch účastníka konania a svedka – XXXXXXXXXXXX, zamestnanec (Chief Operating Officer) účastníka konania.

Orgán dohľadu dňa 19. novembra 2018 doručil účastníkovi konania list s označením „*Informácia o rozšírení dôvodov začatého konania; Výzva na vyjadrenie sa k rozšíreniu dôvodov začatého konania; Výzva na predloženie podkladov a informácií; Nariadenie ústneho pojednávania a predvolanie účastníka konania; Vyjadrenie sa k rozšíreniu dôvodov začatého konania*“ zo dňa 19. novembra 2018 (č. záz. 100-000-138-01, založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 351 – 360; ďalej len „**Informácia o rozšírení**“), ktorým orgán dohľadu rozšíril dôvody začatého konania z dôvodu účelnosti pre plynulosť a efektívnosť konania a zároveň vyzval účastníka konania na predloženie ďalších podkladov a informácií a na vyjadrenie sa účastníka konania k rozšíreniu dôvodov začatého konania a zároveň informoval účastníka konania o nariadení ústneho pojednávania a predvolal účastníka konania. Orgán dohľadu zároveň listom zo dňa 19. novembra 2018, doručeným dňa 21. novembra 2018, predvolal účastníkom konania navrhnutého svedka (XXXXXXXXXX) na ústne pojednávanie (č. záz. 100-000-138-016, založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 361 - 362).

Dňa 29. novembra 2018 orgán dohľadu uskutočnil účastníkom konania navrhnuté ústne pojednávanie, ktorého priebeh a obsah je zaznamenaný v Zápisnici z ústneho pojednávania zo dňa 29. novembra 2018 (č. zázn. 100-000-140-085, založené v spise č. NBS1-000-027-223 ako listy č. 363 – 370; ďalej len „**Zápisnica z ústneho pojednávania**“).

Dňa 29. novembra 2018 účastník konania na ústnom pojednávaní doručil orgánu dohľadu list s označením „*Vyjadrenie sa k rozšíreniu dôvodov začatého konania; Predloženie podkladov a informácií a CD*“, ktorého súčasťou bola aj CD Príloha s označením „*NOVIS Poisťovňa a.s. NBS1-000-027-223 100-000-138-011*“ (ďalej len „**CD Príloha 2**“) (č. zázn. 100-000-140-208, založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 371 – 376; ďalej len „**Vyjadrenie k rozšíreniu**“). Obsah CD Prílohy 2 bol založený do spisového podkladu č. NBS1-000-027-223 Úradným záznamom o založení tlačenej verzie CD prílohy a Individuálnej účtovnej závierky účastníka konania za rok 2017 do spisu č. NBS1-000-027-223 zo dňa 17. decembra 2018 (č. zázn. 100-000-143-680, založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste číslo 383 - 695).

Na základe výzvy orgánu dohľadu počas ústneho pojednávania doručil účastník konania dňa 06. decembra 2018 orgánu dohľadu list s označením „*Predloženie doplňujúcich podkladov a informácií*“, ktorého súčasťou bola aj CD Príloha s označením „*NOVIS Poisťovňa a.s. NBS1-000-027-223 100-000-140-085*“ (ďalej len „**CD Príloha 3**“) (č. zázn. 100-000-141-708, založené v spise č. NBS1-000-027-223, na liste č. 377 - 378). Obsah CD Prílohy 3 bol založený do spisového podkladu č. NBS1-000-027-223 Úradným záznamom o založení tlačenej verzie CD prílohy a Individuálnej účtovnej závierky účastníka konania za rok 2017 do spisu č. NBS1-000-027-223 zo dňa 17. decembra 2018 (č. zázn. 100-000-143-680, založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste číslo 383 - 695).

Dňa 12. decembra 2018 orgán dohľadu informoval účastníka konania o zúžení dôvodov začatého konania z dôvodu účelnosti pre plynulosť a efektívnosť konania a zároveň vyzval účastníka konania na oboznámenie sa so spisovým podkladom a na vyjadrenie sa k nemu v súlade s ustanovením § 26 zákona o dohľade a doloženie plnej moci, a to listom s označením „*Informácia o zúžení dôvodov začatého konania; Výzva na oboznámenie sa účastníka konania so spisovým podkladom ku konaniu č. NBS1-000-027-223 a na vyjadrenie sa k nemu a žiadosť o doloženie plnej moci*“ zo dňa 12. decembra 2018, ktorý bol účastníkovi konania doručený 12. decembra 2018 (č. zázn. 100-000-142-829, založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste číslo 379 - 382).

Orgán dohľadu dňa 17. decembra 2018 založil úradným záznamom do spisového podkladu ku konaniu č. NBS1-000-027-223 tlačenej verzie dokumentov CD Prílohy 1, CD Prílohy 2 a CD Prílohy 3 (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste číslo 383 - 532) a zároveň z Registra účtovných závierok Ministerstva financií Slovenskej republiky, dokument „*NOVIS Poisťovňa a.s. „Výročná správa za rok ukončený 31. decembra 2017“ vrátane „NOVIS Poisťovňa a.s. Konsolidovaná účtovná závierka zostavená podľa IFRS v znení prijatom Európskou úniou. 31. december 2017“*“, ktorej súčasťou je aj „*Správa nezávislého audítora*“ (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 533 až 677) a „*Výkaz vybraných údajov z individuálnej účtovnej závierky podľa §17a zákona zostavenej k 31.12.2016 spoločnosti NOVIS Poisťovňa a.s., IČO: 47251301, so sídlom Námestie Ludovíta Štúra 2, 811 02 Bratislava*“ (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 678 až 695).

Účastník konania sa oboznámil so spisovým podkladom ku konaniu č. NBS1-000-027-223 v súlade s ustanovením § 26 zákona o dohľade tak, ako je uvedené v Zápisnici

z oboznámenia sa účastníka konania so spisovým podkladom ku konaniu č. NBS1-000-027-223 zo dňa 20. decembra 2018 (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste číslo 696-699).

Účastník konania na základe oboznámenia sa so spisovým podkladom ku konaniu č. NBS1-000-027-223 doručil orgánu dohľadu Vyjadrenie k spisovému podkladu zo dňa 02. januára 2019, doručené orgánu dohľadu dňa 2. januára 2019 (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste číslo 127-132), ktorého prílohou bolo CD s označením „NOVIS Poist'ovňa a.s. NBS1-000-027-223 100-000-142-829 Vyjadrenie“ (ďalej len „**CD Príloha 4**“), založené na CD médiu k spisu č. NBS1-000-027-223 na liste číslo 704.

Orgán dohľadu v konaní vykonal dokazovanie výsluchom účastníka konania dňa 29. novembra 2018 a oboznámením sa s obsahom nasledujúcich dôkazov založených v spise č. NBS1-000-027-223:

- Dôkazy založené v pripojenom spise č. NBS1-000-023-299 NOVIS Poist'ovňa a.s. dohľad na diaľku:
  - Úradný záznam – printscreen webového sídla zo dňa 10. apríla 2018, č. záz. 100-000-099-217 (založené v spise č. NBS1-000-023-299 na liste číslo 1-262) ktorého súčasťou sú okrem iných aj:
    - Všeobecné poisťné podmienky NOVIS „Wealth Insuring“ s označením GTC-10160814 (založené v spise č. NBS1-000-023-299 na liste číslo 119-150 a taktiež) v tomto rozhodnutí označované ako VPPWI 1;
    - Všeobecné poisťné podmienky NOVIS „Wealth Insuring“ s označením GTC-10171017 (založené v spise č. NBS1-000-023-299 na liste číslo 151-182 a identicky taktiež 588-619, 854-885 a 111-1132) v tomto rozhodnutí označované ako VPPWI 3;
    - Formulár o dôležitých zmluvných podmienkach uzatvárajúcej poisťnej zmluvy „BEST FUTURE“ GTC-10170616 (založené v spise č. NBS1-000-023-299 na liste číslo 219-222 a identicky taktiež 655-659) v tomto rozhodnutí označovaný ako Formulár WI1;
    - Formulár o dôležitých zmluvných podmienkach uzatvárajúcej poisťnej zmluvy „NOVIS Wealth Insuring“ GTC-10171017 (založené v spise č. NBS1-000-023-299 na liste číslo 223-226 a identicky taktiež 659-662, 834-837 a 1090-1093) v tomto rozhodnutí označovaný ako Formulár WI3;
  - Počiatočná analýza dohľadu na diaľku zo dňa 10. apríla 2018, č. záz. 100-000-099-220 (založené v spise č. NBS1-000-023-299 na liste číslo 263-367);
  - Žiadosť o zaslanie dokumentov a informácií týkajúcich sa poisťných produktov poskytovaných finančným spotrebiteľom zo dňa 11. apríla 2018 s doručenkou zo dňa 16. apríla 2018, č. záz. 100-000-099-224 (založené v spise č. NBS1-000-023-299 na liste číslo 368-392);
  - Úradný záznam – printscreen webového sídla 2 zo dňa 23. apríla 2018, č. záz. 100-000-101-951 (založené v spise č. NBS1-000-023-299 na liste číslo 393-786);
  - Úradný záznam-prepis telefonického rozhovoru zo dňa 27. apríla 2018, č. záz. 100-000-102-944 (založené v spise č. NBS1-000-023-299 na liste číslo 787);
  - Žiadosť o zaslanie dokumentov a informácií týkajúcich sa poisťných produktov poskytovaných finančným spotrebiteľom – odpoveď zo dňa 30. apríla 2018, č. záz. 100-000-103-161 (založené v spise č. NBS1-000-023-299 na liste číslo 788-983), ktorého súčasťou sú okrem iných aj:
    - Obal pre dokumentáciu k produktu NOVIS „Wealth Insuring“ (založené v spise č. NBS1-000-023-299 na liste číslo 794-796 a 886-888) v prvostupňovom rozhodnutí označovaný ako Obal WI;

- Obal pre dokumentáciu k produktu „BEST FUTURE“ (založené v spise č. NBS1-000-023-299 na liste číslo 889-891 a 981-982) v prvostupňovom rozhodnutí označovaný ako Obal BF;
  - Návrh na uzavretie poisťnej zmluvy „NOVIS Wealth Insuring“ GTC-10171017 (založené v spise č. NBS1-000-023-299 na liste číslo 804-809 a identicky taktiež 1094-1099);
  - Návrh na uzavretie poisťnej zmluvy „BEST FUTURE“ (založené v spise č. NBS1-000-023-299 na liste číslo 937-942 a identicky taktiež 1185-1188);
  - Žiadosť o poskytnutie preddavku NOVIS „Wealth Insuring“ (založené v spise č. NBS1-000-023-299 na liste číslo 799 a identicky taktiež 637 a 1135) v prvostupňovom rozhodnutí označovaná ako Žiadosť o poskytnutie preddavku;
  - Žiadosť o poskytnutie preddavku „BEST FUTURE“ (založené v spise č. NBS1-000-023-299 na liste číslo 897 a identicky taktiež 1224) v prvostupňovom rozhodnutí označovaná ako Žiadosť o poskytnutie preddavku;
  - Všeobecné poisťné podmienky NOVIS „BEST FUTURE“ s označením GTC-10170616 (založené v spise č. NBS1-000-023-299 na liste číslo 949-980 a identicky taktiež 1190-1221) v prvostupňovom rozhodnutí označované ako VPPBF;
- a CD Príloha s označením „NOVIS – NBS1-000-023-299, 100-000-099-224 - odpoveď“;
- Úradný záznam – prepis telefonického rozhovoru zo dňa 10. mája 2018, č. zázn. 100-000-104-711 (založené v spise č. NBS1-000-023-299 na liste číslo 984);
  - Úradný záznam – obsah CD zo dňa 11. mája 2018, č. zázn. 100-000-105-149 (založené v spise č. NBS1-000-023-299 na liste číslo 985-1462) ktorého súčasťou je okrem iných aj:
    - Správa zmlúv SM 00011 (založené v spise č. NBS1-000-023-299 na liste číslo 1297-1309);
  - Hodnotiaca správa NOVIS zo dňa 04. júla 2018, č. zázn. 100-000-110-487 (založené v spise č. NBS1-000-023-299 na liste číslo 1463-1526);
  - Upozornenia na zistenia v činnosti spoločnosti NOVIS Poisťovňa, a.s. zo dňa 19. júla 2018, č. zázn. 100-000-116-075 (založené v spise č. NBS1-000-023-299 na liste číslo 1527-1532);
  - Úradný záznam o zapožičaní originálu spisu č. NBS1-000-023-299 Oddeleniu prvostupňových konaní a metodiky Odboru ochrany finančných spotrebiteľov zo dňa 7. augusta 2018 (založené v spise č. NBS1-000-023-299 na liste číslo 1533);
  - Oznámenie o začatí konania; Výzva na vyjadrenie sa k dôvodom začatého konania; Výzva na predloženie podkladov a informácií zo dňa 24. augusta 2018, č. zázn. 100-000-119-942, doručené dňa 27. augusta 2018 (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste číslo 1-52);
  - Žiadosť o nahliadnutie do spisu zo dňa 24. septembra 2018 (emailová komunikácia), č. zázn. 100-000-128-645 (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste číslo 53);
  - Oznámenie o termíne nahliadnutia do spisového podkladu zo dňa 26. septembra 2018 (emailová komunikácia), č. zázn. 100-000-128-653 (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste číslo 54-55);
  - Oznámenie o termíne nahliadnutia do spisového podkladu – odpoveď zo dňa 26. septembra 2018 (emailová komunikácia), č. zázn. 100-000-128-666 (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste číslo 56-58);
  - Vyjadrenie sa k dôvodom začatého konania; Predloženie podkladov a informácií zo dňa 27. septembra 2018 s CD Prílohou s označením „NBS1-000-027-223, 100-000-119-942

- prílohy k časti C NOVIS Poist'ovňa a.s.*“, č. zázn. 100-000-128-728 (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste číslo 59-74);
- Úradný záznam o založení emailovej komunikácia k Žiadosti o nahliadnutie do spisu zo dňa 1. októbra 2018, č. zázn. 100-000-129-194 (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste číslo 75-78);
  - Zápisnica z nahliadnutia do spisového podkladu zo dňa 01. októbra 2018, č. zázn. 100-000-129-262 (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste číslo 79-89);
  - Žiadosť o súčinnosť s poskytnutím podkladov ku konaniu zo dňa 4. októbra 2018, č. zázn. 100-000-129-964 (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste číslo 90);
  - Úradný záznam o založení tlačenej verzie CD prílohy do spisu č. NBS1-000-027-223 zo dňa 4. októbra 2018, č. zázn. 100-000-130-116 (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste číslo 91-342) s nasledovným obsahom:
    - „Novis kalkulačka vysvetlivky k používaniu“ z elektronického súboru: manual ku kalkulacke\_02062017.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 95 až 97);
    - „Oceňovacie úrovne a limity Pre poistenie pre prípad smrti, poistenie úrazu, poistenie chorôb a operácií, poistenie invalidity“ z elektronického súboru: Novis\_SK\_ocenovacie\_urovne\_17092018\_prev.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 98 až 99);
    - „Inštrukcie pre používanie dotazníka pre posúdenie vhodnosti a primeranosti a vyhlásenia o vhodnosti“ z elektronického súboru: novis\_SK\_QASA and SS intructions\_v1.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 100 až 101);
    - „Inštrukcie pre používanie dotazníka pre posúdenie vhodnosti a primeranosti a vyhlásenia o vhodnosti“ z elektronického súboru: Novis\_SK\_QASA\_and\_SS\_instructions\_v2\_od\_10092018.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 102);
    - „Modelácia poistenia“ z elektronického súboru: popis vystupu ModelaciaPoistenia.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 103 až 105);
    - „Postup pri vyplňaní návrhu na uzavretie poistnej zmluvy GTC-10170616“ z elektronického súboru: Postup pri vyplňaní Návrhu na uzavretie poistnej zmluvy\_Brokeria.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 106 až 118);
    - Prezentácia NOVIS Poist'ovne a.s. a jej produktov z elektronického súboru: Produktová prezentácia BEST FUTURE.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 119 až 178);
    - „Zisťovanie primeranosti a vhodnosti v zmysle IDD“ z elektronického súboru: Zisťovanie primeranosti a vhodnosti v zmysle IDD\_BF.pptx (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 179 až 195);
    - „Výkonnosť NOVIS ETF Akciový Poistný Fond“ z elektronického súboru: Priloha\_Ot2\_NOVIS\_performance ETF\_17072018.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 196);
    - „Výkonnosť NOVIS ETF Podnikateľský Poistný Fond“ z elektronického súboru: Priloha\_Ot2\_NOVIS\_performance\_Podnikatelsky\_17072018.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 197);
    - „Výkonnosť NOVIS World Brands Poistný Fond“ z elektronického súboru: Priloha\_Ot2\_NOVIS\_performance\_World Brands\_17072018.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 198);
    - „Dodatok pre poistenú osobu“ z elektronického súboru: GTC10170415\_SK\_Amendment.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 199 až 204);

- „Návrh na uzavretie poisťnej zmluvy“ z elektronického súboru: GTC10170415\_SK\_Application.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 205 až 210);
- „Formulár o dôležitých zmluvných podmienkach uzatváraanej poisťnej zmluvy“ z elektronického súboru: GTC10170415\_SK\_Formulár\_o\_dôležitých\_zmluvných\_podmienkach.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 211 až 214);
- „Všeobecné poisťné podmienky „NOVIS Wealth Insuring“ GTC-10170415 platné od 1.4.2017“ z elektronického súboru: GTC10170415\_SK\_VPP\_Wealth\_Insuring.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 215 až 246);
- „Brožúra poisťných fondov účinná od 01. januára 2018“ z elektronického súboru: novis\_IFB\_SK\_Wealth\_Insuring\_01012018.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 247 až 260);
- „Dokument s kľúčovými informáciami účinný od 1. januára 2018“ z elektronického súboru: novis\_KID\_SK\_Wealth\_Insuring\_01012018.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 261 až 263);
- „Dokument s kľúčovými informáciami účinný od 1. apríla 2018“ z elektronického súboru: novis\_KID\_SK\_wealth\_Insuring\_01042018.PDF (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 264 až 266);
- „Brožúra poisťných fondov účinná od 1. septembra 2018“ z elektronického súboru: Novis\_SK\_booklet\_WI\_01092018\_regular\_premium.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 267 až 280);
- „Brožúra poisťných fondov účinná od 1. septembra 2018“ z elektronického súboru: Novis\_SK\_booklet\_WI\_01092018\_single\_premium.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 281 až 298);
- „Dotazník pre posúdenie vhodnosti a primeranosti“ z elektronického súboru: novis\_SK\_Dotaznik\_vhodnosti\_edit\_v1.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 299);
- „Dotazník pre posúdenie vhodnosti a primeranosti“ z elektronického súboru: novis\_SK\_Dotaznik\_vhodnosti\_v2.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 300);
- „Wealth Insuring obal“ z elektronického súboru: novis\_SK\_folder.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 301 až 303);
- „Dodatok k všeobecným poisťným podmienkam „NOVIS Wealth Insuring“ SK-0518“ z elektronického súboru: novis\_SK\_GDPR\_Dodatok\_k\_VPP\_od\_25052018.PDF (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 304);
- „Informácie pre klientov o ochrane osobných údajov Novis „Wealth Insuring““ z elektronického súboru: novis\_SK\_InfoPreKlientov\_GDPR\_od\_25052018.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 305 až 306);
- „Potvrdenie o prevzatí informačného dokumentu PRIIPS KID k produktu NOVIS „Wealth Insuring““ z elektronického súboru: novis\_SK\_KID\_Potvrdenie\_o\_prevzati\_edit.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 307);
- „Vyhlásenie o vhodnosti“ z elektronického súboru: novis\_SK\_Vyhlásenie\_o\_vhodnosti\_edit\_v2.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 308);
- „Vyhlásenie o vhodnosti“ z elektronického súboru: novis\_SK\_Vyhlásenie\_o\_vhodnosti-edit\_v1.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 309 až 310);
- „Dokument s kľúčovými informáciami Wealth Insuring účinný od 1. septembra 2018“ z elektronického súboru: Novis\_SK\_WI\_KID\_01092018\_regular\_premium.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 311 až 314);



- „Dokument s kľúčovými informáciami Wealth Insuring účinný od 1. septembra 2018“ z elektronického súboru: Novis\_SK\_WI\_KID\_01092018\_single premium.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 315 až 318);
- „Bonus za prežitie (poistno-logický bonus)“ z elektronického súboru: popis prerozdelenia vynosu bonus za prežitie.docx (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 319 až 320);
- „Metodológia výpočtov – produktové kalkulácie SM00017“ z elektronického súboru: SM00017\_Metodologia vypoctov-produktove kalkulacie.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 321 až 342);
- Bonus\_za\_prezitie.xlsx (založené v spise č. NBS1-000-027-223 v elektronickej podobe na CD Prílohe 1);
- NOVIS Poist'ovňa a.s. – Súčinnosť s poskytnutím podkladov ku konaniu -odpoveď zo dňa 17. októbra 2018, č. zázn. 100-000-132-427 (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 343 - 345);
- Žiadosť o stretnutie zo dňa 17. októbra 2018, č. zázn. 100-000-132-505 (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 346);
- Odpoveď na žiadosť o stretnutie zo dňa 19. októbra 2018, č. zázn. 100-000-132-960, doručené dňa 26. októbra 2018 (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 347 - 348);
- Žiadosť o nariadenie ústneho pojednávania; návrh na vykonanie dôkazu zo dňa 14. novembra 2018, č. zázn. 100-000-136-996 (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 349 - 350);
- Informácia o rozšírení dôvodov začatého konania; Výzva na vyjadrenie sa k rozšíreniu dôvodov začatého konania; Výzva na predloženie podkladov a informácií; Nariadenie ústneho pojednávania a predvolanie účastníka konania; Vyjadrenie sa k rozšíreniu dôvodov začatého konania zo dňa 19. novembra 2018, č. zázn. 100-000-138-011, doručené dňa 19. novembra 2018 (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 351 - 360);
- Predvolanie svedka na ústne pojednávanie zo dňa 19. novembra 2018, č. zázn. 100-000-138-016, doručené dňa 21. novembra 2018 (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 361 - 362);
- Zápisnica z ústneho pojednávania zo dňa 29. novembra 2018, č. zázn. 100-000-140-085 (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 363 - 370);
- Vyjadrenie sa k rozšíreniu dôvodov začatého konania; Predloženie podkladov a informácií a CD Príloha 2 s označením „NOVIS Poist'ovňa a.s. NBS1-000-027-223 100-000-138-011“ zo dňa 29. novembra 2018, č. zázn. 100-000-140-208 (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 371 - 376);
- Predloženie doplňujúcich podkladov a informácií a CD Príloha 3 s označením „NOVIS Poist'ovňa a.s. NBS1-000-027-223 100-000-140-085“ zo dňa 6. decembra 2018, č. zázn. 100-000-141-708 (založené v spise č. NBS1-000-027-223, na liste č. 377 - 378);
- Informácia o zúžení dôvodov začatého konania; Výzva na oboznámenie sa účastníka konania so spisovým podkladom ku konaniu č. NBS1-000-027-223 a na vyjadrenie sa k nemu a žiadosť o doloženie plnej moci zo dňa 12. decembra 2018, č. zázn. 100-000-142-829, doručené dňa 12. decembra 2018 (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste číslo 379 - 382);
- Úradný záznam o založení tlačenej verzie CD Prílohy 1, CD Prílohy 2, CD Prílohy 3 a Individuálnej účtovnej závierky účastníka konania za rok 2017 do spisu č. NBS1-000-027-223 zo dňa 17. decembra 2018, č. zázn. 100-000-143-680 (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste číslo 383 - 695) s nasledovným obsahom:

- „Oznámenie o poistnej udalosti „NOVIS Wealth Insuring““ z elektronického súboru novis\_SK\_OznameniePU\_prev\_edit.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 389);
- „Žiadosť o čiastočný odkup „NOVIS Wealth Insuring“ SK-0916“ z elektronického súboru: ZiadostOciastocnyOdkup.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 390);
- „Žiadosť o poskytnutie preddavku na poistné plnenie „NOVIS Wealth Insuring““ z elektronického súboru: ZiadostOpreddavok.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 391);
- „Žiadosť o pravidelné zníženie poistnej sumy“ z elektronického súboru: Žiadosť o pravidelné zníženie poistnej sumy.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 392);
- „Žiadosť o zmenu poistnej zmluvy „NOVIS Wealth Insuring““ z elektronického súboru: Žiadosť o zmenu poistnej zmluvy.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 393 až 395);
- „Štatút NOVIS ETF Akciový Poistný Fond“ z elektronického súboru: NOVIS ETF Akciový poistný fond.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 396 až 397);
- „Štatút NOVIS Family Office Poistný Fond“ z elektronického súboru: NOVIS Family Office poistný fond.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 398 až 399);
- „Štatút NOVIS Garantovane Rastúci Poistný Fond“ z elektronického súboru: NOVIS Garantovane Rastúci poistný fond.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 400 až 401);
- „Štatút NOVIS Gold Poistný Fond“ z elektronického súboru: NOVIS Gold poistný fond.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 402 až 403);
- „Štatút NOVIS Hypotekárny Poistný Fond“ z elektronického súboru: NOVIS Hypotekárny poistný fond.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 404 až 405);
- „Štatút NOVIS Podnikateľský Poistný Fond“ z elektronického súboru: NOVIS Podnikateľský poistný fond.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 406 až 407);
- „Štatút NOVIS World Brands Poistný Fond“ z elektronického súboru: NOVIS World Brands poistný fond.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 408 až 409);
- „Návrh na uzavretie poistnej zmluvy „BEST FUTURE““ z elektronického súboru: VPPBF\_GTC10170616\_SK\_Best Future\_BROKERIA\_Application.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 410 až 415);
- „Návrh na uzavretie poistnej zmluvy „NOVIS Wealth Insuring“ GTC-10160814“ z elektronického súboru: VPPWI1\_GTC10160814\_Navrh\_PZ.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 416 až 421);
- „Návrh na uzavretie poistnej zmluvy „NOVIS Wealth Insuring“ GTC-10170415“ z elektronického súboru: VPPWI2\_GTC10170415\_SK\_Application.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 422 až 427);
- „Návrh na uzavretie poistnej zmluvy „NOVIS Wealth Insuring“ GTC-10171017“ z elektronického súboru: VPPWI3\_GTC10171017\_SK\_application.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 428 až 433);
- „Certifikát o poistení „NOVIS Wealth Insuring“ pre 3 poistené osoby“ z elektronického súboru: novis\_SK\_Wealth\_certifikat\_3osoby (s

pozadím)\_v07032018\_edit.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 434 až 435);

- „Certifikát o poistení „NOVIS Wealth Insuring“ pre 9poistených osôb“ z elektronického súboru: novis\_SK\_Wealth\_certifikat\_9osob (s pozadím)\_v07032018\_edit.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 436 až 439);
- „Certifikát o poistení „Best Future“ pre 3 poistené osoby“ z elektronického súboru: novis\_SKBK\_certifikat\_3osoby (s pozadím)\_v07032018\_edit - Copy.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 440 až 441);
- „Certifikát o poistení „Best Future“ pre 9 poistených osôb“ z elektronického súboru: novis\_SKBK\_certifikat\_9osoby (s pozadím)\_v07032018\_edit - Copy.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 442 až 445);
- „Certifikát o poistení „NOVIS Wealth Insuring“ poistnej zmluvy č. 1016010420“ z elektronického súboru: CIC\_1016010420\_XXXXXXXXX\_27032018\_1.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 446 až 447);
- „Certifikát o poistení „NOVIS Wealth Insuring“ poistnej zmluvy č. 1016100120“ z elektronického súboru: CIC\_1016100120\_XXXXXXXXX\_18042018.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 448);
- „Certifikát o poistení „NOVIS Wealth Insuring“ poistnej zmluvy č. 1017050055“ z elektronického súboru: CIC\_1017050055\_XXXXXXXXX\_27042018.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 449);
- „Certifikát o poistení „NOVIS Wealth Insuring“ poistnej zmluvy č. 1017060842“ z elektronického súboru:
  - CIC\_1017060842\_XXXXXXXXXXXXXXXXX\_26102018\_1.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 450 až 451);
- „Certifikát o poistení „Best Future“ poistnej zmluvy č. 1017101511“ z elektronického súboru: CIC\_1017101511\_XXXXXXXXX\_25092018\_1.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 452 až 453);
- „Certifikát o poistení „Best Future“ poistnej zmluvy č. 1017110159“ z elektronického súboru: CIC\_1017110159\_XXXXXXXXX\_20072018\_1.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 454 až 455);
- „Certifikát o poistení „NOVIS Wealth Insuring“ poistnej zmluvy č. 1018060844“ z elektronického súboru: CIC\_1018060844\_XXXXXXXXXXXXXXXXX\_14112018.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 456 až 457);
- „Certifikát o poistení „Best Future“ poistnej zmluvy č. 1018062251“ z elektronického súboru: CIC\_1018062251\_XXXXXXXXX\_17082018\_1.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 458 až 459);
- „Certifikát o poistení „Best Future“ poistnej zmluvy č. 1118041915“ z elektronického súboru: CIC\_1118041915\_XXXXXXXXXXXXXXXXX\_04062018.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 460 až 461);
- „Certifikát o poistení „NOVIS Wealth Insuring“ poistnej zmluvy č. 1118051982“ z elektronického súboru: CIC\_1118051982\_XXXXXXXXX\_10072018\_1.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 462 až 463);
- „Modelácia poistenia spracovaná dňa 28.02.2017“ z elektronického súboru: Modelácia\_1016010284\_XXXXXXXXX.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 464 až 468);
- „Modelácia poistenia spracovaná dňa 08.12.2017“ z elektronického súboru: Modelácia\_1016011113\_XXXXXXXXX.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 469 až 473);

- „Modelácia poistenia spracovaná dňa 28.03.2017“ z elektronického súboru: Modelácia\_1016110795\_XXXXXXXXXXXX.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 474 až 478);
- „Modelácia poistenia spracovaná dňa 12.11.2017“ z elektronického súboru: Modelácia\_1017010367\_XXXXXXXXXXXX.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 479 až 483);
- „Modelácia poistenia spracovaná dňa 14.11.2017“ z elektronického súboru: Modelácia\_1017050264\_XXXXXXXXXXXX.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 484 až 488);
- „Modelácia poistenia spracovaná dňa 30.11.2017“ z elektronického súboru: OOC\_1015100583\_XXXXXXXXXXXX\_30112017.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 489 až 494);
- „Modelácia poistenia spracovaná dňa 30.10.2017“ z elektronického súboru: OOC\_1016012079\_XXXXXXXXXXXX\_30102017.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 495 až 500);
- „Modelácia poistenia spracovaná dňa 30.10.2017“ z elektronického súboru: OOC\_1016012080\_XXXXXXXXXXXX\_30102017.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 501 až 506);
- „Modelácia poistenia spracovaná dňa 20.11.2017“ z elektronického súboru: OOC\_1016080495\_XXXXXXXXXXXX\_20112017.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 507 až 511);
- „Modelácia poistenia spracovaná dňa 18.12.2017“ z elektronického súboru: OOC\_1016100900\_XXXXXXX\_21122017.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 512 až 516);
- „Formulár o dôležitých zmluvných podmienkach uzatvárajúcej poisťovnej zmluvy „BEST FUTURE“ GTC-10170616“ z elektronického súboru: VPPBF\_GTC10170616\_SK\_Best Future\_BROKERIA\_Formular.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 517 až 520);
- „Formulár o dôležitých zmluvných podmienkach uzatvárajúcej poisťovnej zmluvy „NOVIS Wealth Insuring“ GTC-10160814“ z elektronického súboru: VPPWI1\_GTC10160814\_SK\_Formulár.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 521 až 524);
- „Formulár o dôležitých zmluvných podmienkach uzatvárajúcej poisťovnej zmluvy „NOVIS Wealth Insuring“ GTC-10170415“ z elektronického súboru: VPPWI2\_GTC10170415\_SK\_Formulár.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 525 až 528);
- „Formulár o dôležitých zmluvných podmienkach uzatvárajúcej poisťovnej zmluvy „NOVIS Wealth Insuring“ GTC-10171017“ z elektronického súboru: VPPWI3\_GTC10171017\_SK\_formulár.pdf (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 529 až 532);
- NOVIS Poisťovňa a.s. „Výročná správa za rok ukončený 31. decembra 2017“ vrátane „NOVIS Poisťovňa a.s. Konsolidovaná účtovná závierka zostavená podľa IFRS v znení prijatom Európskou úniou. 31. december 2017“, ktorej súčasťou je aj Správa nezávislého audítora (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 533 až 677);
- Výkaz vybraných údajov z individuálnej účtovnej závierky podľa §17a zákona zostavenej k 31.12.2016 spoločnosti NOVIS Poisťovňa a.s., IČO: 47251301, so sídlom Námestie Ľudovíta Štúra 2, 811 02 Bratislava (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste č. 678 až 695);

- Zápisnica z oboznámenia sa účastníka konania so spisovým podkladom ku konaniu č. NBS1-000-027-223 zo dňa 20. decembra 2018 a poverenie zo dňa 18. decembra 2018, č. záznamu 100-000-144-399 (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste číslo 696 - 699);
- Predloženie plnej moci zo dňa 20. decembra 2018 a kópia plnomocenstva zo dňa 16. júna 2018, č. záznamu 100-000-144-501(založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste číslo 700-702);
- „*Vyjadrenie sa k spisovému podkladu*“ účastníka konania po nahliadnutí do spisu v konaní č. NBS1-000-027-223 zo dňa 2. januára 2019, č. záznamu 100-000-145-611 (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste číslo 703) (ďalej len „**Vyjadrenie po nahliadnutí do spisu**“), ktorého prílohou je CD Príloha 4 s označením „*NOVIS Poistovňa a.s. NBS1-000-027-223 100-000-142-829 Vyjadrenie*“ (založené na CD médiu pripojenom k spisu č. NBS1-000-027-223 na liste číslo 704), ktorá obsahuje nasledujúce dokumenty:
  - NBS a legislatívne zmeny vo všeobecných poisťných podmienkach účastníka konania v elektronickom súbore MU00004\_List of changes-SK GTC\_10190120\_10190121.xlsx;
  - „Návrh na uzavretie poisťnej zmluvy „BEST FUTURE“ GTC-10190121“ v elektronickom súbore: Novis\_SK\_BK\_Application\_10190121\_FINAL.pdf;
  - nový obal pre dokumentáciu k produktu „BEST FUTURE“ v elektronickom súbore: Novis\_SK\_BK\_Folder\_10190121\_FINAL.pdf;
  - „Formulár o dôležitých zmluvných podmienkach uzatvárajúcej poisťnej zmluvy „BEST FUTURE“ GTC-10190121 v elektronickom súbore: Novis\_SK\_BK\_Formulár\_10190121\_FINAL.pdf;
  - „Všeobecné poisťné podmienky Best Future GTC-10190121 platné od 1.1.2019“ v elektronickom súbore: Novis\_SK\_BK\_GTC\_10190121\_FINAL.pdf;
  - „Návrh na uzavretie poisťnej zmluvy NOVIS „Wealth Insuring“ GTC-10190120“ v elektronickom súbore: Novis\_SK\_WI\_Application\_10190120\_FINAL.pdf;
  - nový obal pre dokumentáciu k produktu NOVIS „Wealth Insuring“ v elektronickom súbore: Novis\_SK\_WI\_Folder\_10190120\_FINAL.pdf;
  - „Formulár o dôležitých zmluvných podmienkach uzatvárajúcej poisťnej zmluvy NOVIS „Wealth Insuring“ GTC-10190120“ v elektronickom súbore: Novis\_SK\_WI\_formular\_10190120\_FINAL.pdf;
  - „Všeobecné poisťné podmienky NOVIS „Wealth Insuring“ GTC-10190120 platné od 1.1.2019“ v elektronickom súbore: Novis\_SK\_WI\_GTC\_10190120\_FINAL.pdf;
  - Zmeny uskutočnené účastníkom konania na webovom sídle účastníka konania v elektronickom súbore: Zmeny-webstranka.docx;
- Výzva na predloženie vyhlásenia k plnej moci zo dňa 07. januára 2019 s doručenkou zo dňa 09. januára 2019, č. záznamu 100-000-145-956 (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste číslo 705-706);
- Vyhlásenie účastníka konania k plnej moci zo dňa 09. januára 2019 doručené orgánu dohľadu dňa 15. januára 2019, č. záznamu 100-000-148-001 (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste číslo 707);
- Úradný záznam o založení plnej moci zo dňa 18. januára 2019, č. záznamu 100-000-148-961 (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste číslo 708-709).

Na základe vykonaného dokazovania zistil nasledovný skutkový stav, ktorý právne posúdil tak ako je uvedené vo výroku a v odôvodnení prvostupňového rozhodnutia. Orgán dohľadu uvádza, že všetky dôkazy, ktoré mal k dispozícii, hodnotil jednotlivo a v ich vzájomnej súvislosti a v súlade s ustanovením § 24 ods. 11 zákona o dohľade, v zmysle ktorého: „*Národná banka*

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

Zákon o dohľade v § 24 ods. 4 ustanovuje: „Skutočnosti všeobecne známe alebo známe Národnej banke Slovenska z jej činnosti netreba dokazovať.“

Orgán dohľadu uvádza, že k spisu č. NBS1-000-027-223 (konanie o uložení sankcie) je pripojený spis č. NBS1-000-023-299 „NOVIS Poist'ovňa a.s. dohľad na diaľku“, ktorý je spisom vyhotoveným počas vykonávania dohľadu na diaľku nad účastníkom konania v rozsahu 1.533 strán.

Prvostupňovým rozhodnutím Národnej banky Slovenska sp. č. NBS1-000-027-223, č. z. 100-000-150-932 zo dňa 28. 01. 2019 rozhodol útvar dohľadu NBS tak, že účastníkovi konania podľa ustanovenia § 35f ods. 1 písm. a) v spojení s ustanovením § 35h ods. 1 a ods. 3, súbežne aj podľa ustanovení § 35e ods. 1 písm. b) a súbežne aj podľa ustanovenia § 35f ods. 1 písm. c) v spojení s ustanovením § 35h ods. 1 zákona o dohľade bola uložená pokuta vo výške 150 000 eur (*slovom: stopäťdesiat tisíc eur*) a súbežne uložil zákaz používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné zmluvné podmienky, a to za porušenie práv finančných spotrebiteľov a porušenie povinností v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov podľa osobitných predpisov, účinných v čase vzniku porušenia, tým, že účastník konania porušil ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľov, používal vo svojich zmluvách neprijateľné zmluvné podmienky a dopúšťal sa nekalých obchodných praktík tak, ako to je uvedené vo výroku prvostupňového rozhodnutia.

NOVIS Poist'ovňa (účastník konania) v zákonnej lehote podal rozklad zo dňa 15. 2. 2019 proti vydanému prvostupňovému rozhodnutiu, pričom tento rozklad bol Národnej banke Slovenska doručený dňa 15. 2. 2019. Účastník konania vo svojom rozklade namieta, že ním napadnuté prvostupňové rozhodnutie považuje hmotnoprávne aj procesnoprávne za nezákonné. Prítom v podanom rozklade sú námietky a tvrdenia účastníka konania rozdelené do týchto piatich základných častí:

- I. Zhrnutie obsahu podania.
- II. Ku koncepcii priemerného spotrebiteľa.
- III. K výške uloženej pokuty - všeobecne.
- IV. K jednotlivým namietaným porušeniam právnych predpisov.
- V. Návrh.

Okrem tohto základného delenia, účastník konania tretiu a štvrtú časť rozkladu rozdelil na podkategórie, pričom v rámci tretej časti rozkladu sú to závažnosť, rozsah, dĺžka trvania, povaha, následok. V rámci štvrtej časti rozkladu sa účastník konania vyjadruje jednotlivo k skutkovému stavu a právnenému posúdeniu porušení uvedených vo výroku prvostupňového rozhodnutia.

I. „**Zhrnutie obsahu podania**“

V rámci tejto časti účastník konania len stručne sumarizuje obsah a rozčlenenie rozkladu, pričom neuvádza skutočnosti neuvedené v ďalších častiach rozkladu.

## II. „Ku koncepcii priemerného spotrebiteľa“

V tejto časti rozkladu účastník konania opakovane poukazuje na odlišné vymedzenie pojmu „*priemerného spotrebiteľa*“ orgánom dohľadu než právnou teóriou a rozhodovacou praxou. Tu je potrebné v prvom rade upozorniť na to, že pojem „*priemerného spotrebiteľa*“ je relevantný výlučne v kontexte nekalých obchodných praktík, a preto je táto časť právne významná pre skutky uvedené v časti I. odseku 1 a príslušných pododsekoch výroku prvostupňového rozhodnutia.

Účastník konania zopakoval námietky a tvrdenia, na ktoré poukázal už vo svojom Vyjadrení sa k dôvodom začatého konania; Predloženie podkladov a informácií zo dňa 27. septembra 2018, str. 2 (založené v spise č. NBS1-000-027-223 na liste číslo 59-74), s ktorými sa orgán dohľadu rozsiahlo vysporiadal na str. 30 napadnutého prvostupňového rozhodnutia.

Účastník konania v rozklade tvrdí, že „*správny orgán pri hodnotení činnosti účastníka konania používa odlišné vymedzenie pojmu „priemerný spotrebiteľ“, ako ho vníma právna teória aj aktuálna rozhodovacia prax justičných orgánov*“. Toto svoje tvrdenie však účastník konania nedokázal v konaní a ani v rozklade žiadnym spôsobom preukázať. Napriek tomu, že účastník konania poukazuje na „*ustálenú aplikačnú prax*“, v rozklade sa odvolal na:

- rozhodnutie českého Najvyššieho súdu, v ktorom súd posudzoval otázku uzavretia rozhodcovskej doložky spotrebiteľom a štandard „*priemerného spotrebiteľa*“ vôbec neaplikoval. Účastníkom konania citovaná veta: „*i ochrana spotřebitele má své meze a v žádném případě ji nelze pojímat jako obranu jeho lehkomyšlnosti a neodpovědnosti*“ dokonca tento štandard ani nespomína. Navyše sa citované rozhodnutie líši od toho, ako o rovnakej veci rozhoduje Najvyšší súd Slovenskej republiky (vid' napr. rozhodnutia 6 MCdo/9/2012, 6 Cdo/1/2012 alebo 6 Cdo/3/2013);
- rozhodnutie českého Najvyššieho súdu vo veci možnej zámeny ochrannej známky výrobcu piva na základe jej vizuálnej prezentácie na výrobkoch a reklamných predmetoch, avšak v tomto prípade súd konštatoval možnosť zámeny napriek údajnej vyššej prísnosti tohto štandardu.

Účastník konania ďalej doplnil svoje skoršie námietky o poukaz na rozsudky Súdneho dvora EÚ vo veci C-186/16 a vo veci C-51/17, na základe ktorých konštatuje: „*...ak má byť priemerný spotrebiteľ schopný vyhodnocovať dopady kurzového rizika na jeho finančné záväzky, možno od neho požadovať aj správne vyhodnocovanie informácií poskytovaných účastníkom konania, na ktoré poukazuje správny orgán.*“

Banková rada NBS v uvedenom kontexte poukazuje na skutočnosť, že účastník konania si závery predmetnej judikatúry účelovo prispôbil odlišne od reálnych záverov Súdneho dvora EÚ. V zmysle bodu 50 rozsudku Súdneho dvora EÚ vo veci C-186/16: „*...dlžník tak má byť na jednej strane jasne informovaný o skutočnosti, že podpísaním zmluvy o úvere vyjadrenom v cudzej mene sa vystavuje kurzovému riziku, ktoré môže byť pre neho ekonomicky náročné niest' v prípade devalvácie meny, v ktorej poberá svoj príjem. Na druhej strane má predajca alebo dodávateľ, v prejednávanej veci banková inštitúcia, uviesť možné výkyvy výmenných kurzov a riziká súvisiace s podpísaním úveru v cudzej mene, najmä za predpokladu, že spotrebiteľ dlžník nepoberá svoj príjem v tejto mene. Vnútroštátnemu súdu teda prislúcha overiť, či predajca alebo dodávateľ oznámil dotknutým spotrebiteľom všetky relevantné informácie, ktoré im umožnia posúdiť ekonomické dôsledky zmluvnej podmienky, akou je podmienka v spore vo veci samej, na*

*ich finančné záväzky. “ Súdny dvor zároveň v bode 2 výroku predmetného rozsudku uzatvára: „Článok 4 ods. 2 smernice 93/13 sa má vykladať v tom zmysle, že požiadavka, podľa ktorej má byť zmluvná podmienka formulovaná jasne a zrozumiteľne, predpokladá, že v prípade zmlúv o úvere musia finančné inštitúcie poskytnúť dlžníkom informácie dostatočné na to, aby dlžníkom umožnili prijať obozretné rozhodnutia založené na dobrej informovanosti. V tejto súvislosti táto požiadavka predpokladá, že podmienka, podľa ktorej sa má úver splatiť v rovnakej cudzej mene, v akej bol dohodnutý, je pochopiteľná pre spotrebiteľa jednak na úrovni formálnej a gramatickej, ale zároveň aj pokiaľ ide o jej konkrétny dosah v tom zmysle, aby priemerný spotrebiteľ, ktorý je riadne informovaný a primerane pozorný a obozretný, mohol nielen vedieť o možnosti revalvácie alebo devalvácie cudzej meny, v ktorej bol úver dohodnutý, ale aj posúdiť potenciálne významné ekonomické dôsledky tejto zmluvnej podmienky pre jeho finančné záväzky. Vnútroštátnemu súdu prislúcha vykonať v tejto súvislosti potrebné overenia. “*, obdobne Súdny dvor EÚ konštatuje aj v rozsudku vo veci C-51/17.

Z predmetných rozhodnutí Súdneho dvora EÚ, ani z ďalších, nevyplýva záver účastníka konania, ani žiadna iná skutočnosť, ktorá by bola na prospech účastníka konania vo vzťahu k vytykaným nedostatkom. Súdny dvor EÚ poukazuje na dôležitosť jasného a zrozumiteľného formulovania informácií tak, aby spotrebiteľ naozaj mohol pochopiť hospodárske dôsledky svojho rozhodnutia, pričom na uvedené poukazuje v prvostupňovom rozhodnutí aj orgán dohľadu, a to so zdôraznením, že investičné životné poistenie je špecifický a zložitý produkt, ktorý musí byť spotrebiteľovi účastníkom konania vysvetlený riadne, ak ho chce účastník konania poskytovať.

K schopnosti spotrebiteľa správne interpretovať jednotlivé zmluvné podmienky (nižšie v texte) Banková rada NBS poukazuje aj na bod 75 rozsudku Súdneho dvora EÚ vo veci C-26/13: *„požiadavka, podľa ktorej zmluvná podmienka musí byť formulovaná jasne a zrozumiteľne, sa má chápať tak, že stanovuje nielen to, aby dotknutá podmienka bola pre spotrebiteľa gramaticky jasná a zrozumiteľná, ale aj to, aby zmluva jasne vysvetľovala konkrétne fungovanie mechanizmu zmeny cudzej meny, na ktorý sa odvoláva dotknutá podmienka, ako aj vzťah medzi týmto mechanizmom a mechanizmom stanoveným ostatnými podmienkami týkajúcimi sa poskytnutia úveru, aby bol tento spotrebiteľ schopný na základe jasných a zrozumiteľných kritérií posúdiť hospodárske dôsledky, ktoré z toho pre neho vyplývajú. “*

Účastník konania v predmetnej časti rozkladu vyjadruje svoje presvedčenie, že orgán dohľadu *„vymedzil pre účely dohľadu priemerného spotrebiteľa prísnejšie, ako to robí ustálená aplikačná prax“*, pričom dodáva, že pri zohľadnení doktrínálnych a aplikačných kritérií na definovanie priemerného spotrebiteľa orgánom dohľadu by činnosťou účastníka konania nedošlo k spáchaniu vytykaných deliktov – nevysvetľuje ale bližšie, v čom má konkrétny rozpor spočívať.

Aj keď účastník konania tvrdí, že aplikačná prax, s ktorou má byť orgán dohľadu v rozpore, je *„ustálená“*, okrem uvedených dvoch rozhodnutí z Českej republiky neuviedol žiadne rozhodnutie z praxe. Rozhodnutia Súdneho dvora EÚ v tomto smere nie je možné považovať za rozhodnutia aplikačnej praxe, pretože v konaní o predbežnej otázke Súdny dvor EÚ neaplikuje právnu normu na skutkový stav, ale iba dáva odpoveď týkajúcu sa správnej interpretácie práva EÚ.

Účastník konania tak nepreukázal svoje tvrdenie o tom, že by orgán dohľadu použil štandard *„priemerného spotrebiteľa“* odlišne od toho, ako ho interpretuje Súdny dvor Európskej únie alebo aplikačná prax.



### III. „K výške uloženej pokuty – všeobecne“

V tejto časti svojho rozkladu účastník konania zotrváva na námietkach a tvrdeniach uvedených v priebehu konania o uložení sankcie, v rámci ktorej nepovažuje vytýkané nedostatky za protiprávne konanie a zároveň namieta aj podľa neho *„nesprávne, príp. nepreskúmateľné posúdenie zákonných predpokladov pre určenie výšky uloženej pokuty.“*

Účastník konania namieta nesplnenie požiadaviek na rešpektovanie zákonných medzí a preskúmateľnosť rozhodnutia v súlade s konštantnou judikatúrou (poukazom na Rozsudok NS SR, sp. zn. 5Sžo34/2011, ustanovenie § 35f ods. 1 Zákona o dohľade a rozsudok KS BA, sp. zn. 1S/120/2011 a NS SR, sp. zn. 3 Sžo/41/2016), v zmysle ktorých: *„...má príslušný orgán zvažovať závažnosť porušenia predpisov vo vzťahu ku každému zisteniu, jeho následky, dobu protiprávnosti, aby uložená pokuta spĺňala nielen požiadavku represie, ale aj preventívny účel s prognózou budúceho pozitívneho správania sa dotknutej osoby. Pri uložení pokuty správny orgán prihliadne na závažnosť, spôsob i čas trvania následkov trvania protiprávneho konania. ... Nepreskúmateľné rozhodnutia zakladajú protiústavný stav a tento postup je nezlučiteľný so zásadou spravodlivosti konania. ... Správny orgán sa musí vyrovnáť so všetkými hľadiskami (závažnosť spáchania správneho deliktu, miera zavinenia a najmä odôvodnenie výšky pokuty) pre uloženie pokuty. Inak by bolo takéto rozhodnutie nepreskúmateľné“,* na základe čoho účastník konania uzatvára: *„Nemožnosť oddeliť vyhodnotenie jednotlivých kritérií a oboznámiť sa s jeho vyhodnotením zo strany správneho orgánu činí napadnuté rozhodnutie nepreskúmateľným.“*

Banková rada NBS považuje predmetné prvostupňové rozhodnutie za plne súladné tak s právnym poriadkom Slovenskej republiky, ako aj relevantnou judikatúrou. Banková rada NBS je toho názoru, že orgán dohľadu v rámci prvostupňového konania, postupoval plne v súlade aj s judikatúrou, na ktorú poukazuje účastník konania (v odseku vyššie), a preto nie je zrejmé, aké nedostatky rozhodnutia na základe uvedeného účastník konania vytýka orgánu dohľadu. Jednotlivé porušenia účastníka konania, ktoré sú predmetom výrokovej časti prvostupňového rozhodnutia orgán dohľadu počas konania riadne preukázal a svoj postup riadne odôvodnil na str. 13 a nasl. prvostupňového rozhodnutia. Vo vzťahu k uloženej sankcii orgán dohľadu postupoval identicky a jej druh, a rozsah uloženia odôvodnil na str. 103 a nasl. prvostupňového rozhodnutia. Vzhľadom na dodržanie všetkých náležitostí Banková rada NBS považuje prvostupňové rozhodnutie za preskúmateľné v plnom rozsahu.

Prvostupňové rozhodnutie napadnuté rozkladom účastníka konania je rozdelené na výrokovú časť a odôvodnenie. Odôvodnenie prvostupňového rozhodnutia je ďalej rozčlenené na 3 časti, pričom prvá časť je venovaná predmetu konania pred orgánom dohľadu a priebehu konania, druhá časť detailnému opisu skutkového stavu a jeho dôslednej právnej kvalifikácii so zohľadnením námietok a tvrdení účastníka konania vznesených v priebehu konania, posledná tretia časť odôvodnenia prvostupňového rozhodnutia je zameraná na popis rozhodovacieho procesu orgánu dohľadu vo vzťahu k sankcii, výberu jej druhu a jej odôvodneniu. Banková rada NBS napriek takémuto rozdeleniu odôvodnenia prvostupňového rozhodnutia poukazuje na nevyhnutnosť posudzovať prvostupňové rozhodnutie ako celok, a to taktiež aj jeho odôvodnenie a jednotlivé súvzťažnosti medzi jeho celkami (obzvlášť medzi 2. a 3. časťou odôvodnenia prvostupňového rozhodnutia), ktoré nie je možné interpretovať oddelene, vytrhávaním častí z kontextu (tak ako sa to snaží navodiť účastník konania účelovými tvrdeniami s cieľom dosiahnuť vyslovenia nepreskúmateľnosti rozhodnutia).

Orgán dohľadu v predmetnom konaní posudzoval nekalosť obchodných praktík, neprijateľnosť zmluvných podmienok a ukladanie povinností bez právneho dôvodu používaných v súvislosti s produktom investičného životného poistenia účastníka konania. Zákon o ochrane spotrebiteľov explicitne (§4 ods. 2) zakazuje predávajúcemu, účastníkovi konania, ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, používať nekalé obchodné praktiky a používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách. Predmetná právna úprava je transpozíciou Smernice Rady 93/13/EHS z 5. apríla 1993 o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách a Smernice Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES z 11. mája 2005 o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu (ďalej len „*Smernica 2005/29*“), ktorých spoločným cieľom je zabezpečenie efektívnej ochrany spotrebiteľa ako slabšieho subjektu. Úlohou Národnej banky Slovenska je v súlade so zákonom o dohľade a zákonom o ochrane spotrebiteľov zabezpečiť tento cieľ prostredníctvom ochrany finančných spotrebiteľov a iných klientov na finančnom trhu. Zákonodarca, už samotným definovaním nekalých obchodných praktík podľa § 7 a 8 zákona o ochrane spotrebiteľov a neprijateľných zmluvných podmienok v § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka vyjadril ich závažný celospoločenský dopad, ktorý má vplyv na základné práva spotrebiteľa, spočívajúce v práve prijať informované rozhodnutie (nekalé obchodné praktiky) a v práve na rovnováhu práv a povinností v zmluvnom vzťahu (neprijateľné zmluvné podmienky).

Závažnosť nekalej obchodnej praktiky spočíva vždy v jej samotnom následku, ktorým je negatívne ovplyvnenie ekonomického správania spotrebiteľa a de facto vmanipulovanie spotrebiteľa do prijatia rozhodnutia, ktoré by inak neurobil, a to za použitia nepravdivých, resp. neúplných informácií. Závažnosť neprijateľnej zmluvnej podmienky spočíva taktiež v jej následku, ktorým je vznik hrubo nerovnovážneho postavenia spotrebiteľa v zmluvnom vzťahu s dodávateľom a zneužitia silnejšieho postavenia dodávateľa. Využívanie nekalých obchodných praktík a dojednávanie neprijateľných zmluvných podmienok možno teda považovať za závažné porušenie povinností účastníka konania, pretože je útokom proti samotnej podstate spotrebiteľských práv (právo na slobodné a informované rozhodovanie a právo na zmluvný vzťah, ktorý nebude hrubo nevyvážený na jeho neprospech). Toto predmetné porušenie orgán dohľadu, pre účely uloženia sankcie, riadne, z hľadiska závažnosti, v prvostupňovom rozhodnutí jednotlivo odôvodnil.

Úlohou Národnej banky Slovenska ako orgánu verejnej moci nie je rozhodovať o individuálnych vzťahoch, resp. sporoch/nárokoch medzi účastníkom konania a spotrebiteľom. Národná banka Slovenska v rámci svojej kompetencie v súlade s ustanovením § 1 ods. 2 a ods. 3 písm. c) zákona o dohľade uskutočňuje dohľad nad činnosťou účastníka konania, využívajúci pri tom abstraktnú kontrolu, a preto z uvedeného dôvodu je pre prijatie záverov o kvalifikácii nedostatku v činnosti účastníka konania ako porušenia právneho predpisu dostačujúci len ohrozovací charakter deliktu, tak ako to vyplýva aj z predmetných smerníc a zákona o ochrane spotrebiteľov, čo zároveň ale neznižuje závažnosť takéhoto konania účastníka konania. V záujme zabezpečenia efektívnej ochrany spotrebiteľov je nevyhnutné zabezpečiť efektívnu možnosť postihu nechceného konania. Možnosť sankcionovať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné zmluvné podmienky podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľov v spojení s § 35f zákona o dohľade existuje aj bez nevyhnutnosti preukazovania skutočného zasiahnutia spotrebiteľov, resp. ich počtu, pretože postačuje hrozba takéhoto postihnutia/poškodenia spotrebiteľov. Pri nekalých obchodných praktikách sa skutočné poškodenie konkrétnych spotrebiteľov preukazuje obzvlášť komplikovane (častokrát aj vzhľadom na použitý komunikačný prostriedok) a nadmerné dokazovanie, nad rámec definovaný skutkovou podstatou správneho deliktu nekalej obchodnej praktiky, by viedlo k neúčelnosti a neefektívnosti ochrany spotrebiteľa, k nehospodárnemu vedeniu správneho

konania (aj vzhľadom na dĺžku konania a rýchle zmeny vo formách nekalých obchodných praktík), resp. v niektorých prípadoch až k nemožnosti preukázania nekalej obchodnej praktiky. V súlade s naplnením účelu smerníc a zákona o ochrane spotrebiteľov je nevyhnutné, aby orgán dohľadu mal možnosť dokazovanie uskutočniť v rozsahu, ktorý je nevyhnutný len na posúdenie nedostatkov účastníka konania ako ohrozovacích deliktov, čo však neznamená, že na delikt je nutné nahliadať ako na menej závažný. A to aj z dôvodov uvedených vyššie, že nekalé obchodné praktiky a neprijateľné zmluvné podmienky sú z ich samotnej povahy tými najzávažnejšími útokmi na práva spotrebiteľov. Význam celospoločenskej závažnosti nekalých obchodných praktík deklaruje i skutočnosť, že ustanovenie § 269a zákona č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon v znení neskorších predpisov definuje skutkovú podstatu trestného činu nekalých obchodných praktík voči spotrebiteľovi, ku ktorej naplneniu môže dôjsť v prípade opakovaného postihu používania nekalých obchodných praktík účastníkom konania. Orgán dohľadu len pre úplnosť poukazuje na str. 32 prvostupňového rozhodnutia na rozsudok Súdneho dvora EÚ vo veci C-388/13, v zmysle ktorého nie je pre účely posudzovania nekalej obchodnej praktiky potrebné vykonávať dokazovanie vo vzťahu k vzniku reálnej škody na strane spotrebiteľa, rovnako tak ani na kvalifikovanie neprijateľnej zmluvnej podmienky, pri ktorej sa len abstraktne posudzuje potenciálne negatívny dopad na spotrebiteľa. Zmluvnú podmienku možno vyhodnotiť ako neprijateľnú pri splnení predpokladov v ustanovení § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka, teda pri existencii značnej nerovnováhy v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, pričom nie je potrebné vykonávať dokazovanie vo vzťahu k počtu spotrebiteľov s ktorými bola zmluvná podmienka dojednaná, resp. voči ktorým bola zmluvná podmienka i reálne použitá, pretože je vzhľadom na použitie neprijateľnej zmluvnej podmienky v zmluvnej dokumentácii, ktorá má tzv. formulárový charakter, nespochybniteľné, že účastník konania zmluvnú podmienku aj reálne dojednával.

Z hľadiska posúdenia rozsahu jednotlivých nekalých obchodných praktík Banková rada NBS poukazuje na skutočnosť, že v súlade s rozhodnutím Súdneho dvora EÚ vo veci C-281/2015, tento je definovaný spotrebiteľmi, ktorí uskutočnili akékoľvek rozhodnutie o obchodnej transakcii v súlade s ustanovením § 2 písm. z) zákona o ochrane spotrebiteľov. Rozhodnutím o obchodnej transakcii je potrebné rozumieť široký okruh rozhodovacích procesov a nielen samotné rozhodnutie spotrebiteľa uzatvoriť zmluvu, a teda nie je limitovaný len spotrebiteľmi, ktorí uzatvorili s účastníkom konania zmluvu na základe nepravdivej informácie, ale i spotrebiteľmi, ktorí napr. vyhľadali sprostredkovateľa a napokon neuzatvorili s účastníkom konania zmluvu. Pre posúdenie obchodnej praktiky ako nekalej je rozhodujúce, že táto odôvodnene mohla vyvolať v spotrebiteľovi motiváciu uskutočniť kroky smerujúce k uzatvoreniu zmluvy, čo je samo o sebe možné považovať za závažné, pretože v spotrebiteľovi bola vyvolaná na základe nepravdivej informácie predstava, že produkt účastníka konania je lepší než konkurenčný produkt, hoci to tak nemusí byť. V uvedenej súvislosti Banková rada NBS poukazuje aj na problematiku tzv. framingu, ktorej sa venoval orgán dohľadu na str. 35 prvostupňového rozhodnutia, a v zmysle ktorej v prípade porušenia účastníka konania nejde len o ohrozovací charakter deliktov, pretože spotrebiteľ s vytvorenými nepravdivými rámcovými predstavami o vlastnostiach produktu účastníka konania, ktorý „podľahol framingu“, nebude tieto informácie konfrontovať s reálnymi parametrami produktu účastníka konania a prípadné podstatné a rozporné informácie ako aj prípadné nevýhodné zmluvné ustanovenia (v zmluve, všeobecných poisťných podmienkach, a pod.) nekriticky prehliadne, čoho dôsledkom môže byť uzatvorenie zmluvy s účastníkom konania, ktorú by spotrebiteľ za iných okolností neuzatvoril. Právom chráneným záujmom v prípade nekalých praktík je autonómna vôľa spotrebiteľa. V ponímaní európskeho zákonodarcu nekalá praktika „*tým, že spotrebiteľa uvádza do omylu, bráni mu urobiť kvalifikovanú, a tým aj efektívnu voľbu*“ (recitál 14 Smernice 2005/29). Samotné zabránenie voľby je tak porušením chráneného záujmu. O ohrozovací delikt by tak išlo len v

tých prípadoch, keď spotrebiteľ nevykoná žiadnu voľbu, teda je voči jednaniu dodávateľa indiferentný. Nejedná sa preto o ohrozovacie delikty, ako to opakovane uvádza účastník konania, pretože ak orgán dohľadu vyhodnotil nekorektné informovanie ako nekalú obchodnú praktiku, potom možno uzavrieť, že účastník konania porušil právom chránený záujem, a ide teda o delikt poškodzujúci.

Banková rada NBS poukazuje na skutočnosť, že na str. 103 a nasl. prvostupňového rozhodnutia orgán dohľadu detailným spôsobom odôvodnil výber druhu a taktiež výšku sankcie. Orgán dohľadu taktiež v súlade s ustanovením § 35f ods. 1 zákona o dohľade posúdil všetky nedostatky účastníka konania vo vzťahu k porušeným ustanoveniam z hľadiska závažnosti, rozsahu, dĺžky trvania, následkov a povahy zistených nedostatkov, tzn. každé kritérium podľa požiadaviek zákona o dohľade, **a to samostatne vo vzťahu ku každému jednotlivému nedostatku** (viď písm. A až Q na str. 104 až 119 prvostupňového rozhodnutia). V súlade s vyššie uvedeným Banková rada NBS dodáva, že predovšetkým následky a závažnosť jednotlivých porušení (nedostatkov) účastníka, ale aj dĺžka trvania, rozsah a povaha týchto následkov vyplývajú nielen z 3. časti odôvodnenia prvostupňového rozhodnutia, ale i z ostatných častí odôvodnenia prvostupňového rozhodnutia, kde sú komplexne a jednoznačne pomenované a vysvetlené, ale z dôvodu rozsiahlosti prvostupňového rozhodnutia, už orgán dohľadu v tretej časti odôvodnenia opätovne neuvádzal, len stručnejšie zhrňoval.

V súlade s princípmi dobrej správy, orgán dohľadu v záujme čo najväčšej transparentnosti rozhodovacieho procesu, preskúmateľnosti a presvedčivosti prvostupňového rozhodnutia, vzhľadom na uloženie úhrnej pokuty podľa ustanovenia § 35h ods. 3 zákona o dohľade, na str. 120 prvostupňového rozhodnutia odôvodnil uloženie sankcie aj poukázaním na nedostatok, ktorý orgán dohľadu považuje za najzávažnejší z nedostatkov, ktoré sú predmetom prvostupňového rozhodnutia (bod I.2.2.3. výroku prvostupňového rozhodnutia), čo účastník konania využil na dezinterpretáciu nekonzistentnosťou prvostupňového rozhodnutia (str. 6 rozkladu; písm. A „Závažnosť“).

Námietky a tvrdenia účastníka konania, ktoré sú predmetom rozkladu vo vzťahu k nepreskúmateľnosti prvostupňového rozhodnutia, tak nemajú reálne opodstatnenie a účastník konania ich žiadnym spôsobom nepreukázal. Uvedené je možné doložiť aj skutočnosťou, že vo vzťahu k obsahu a právnomu posúdeniu samotných vytýkaných nedostatkov, účastník konania v rozklade nepoužíva žiadne právne relevantné argumenty (námietky, tvrdenia).

V nasledujúcej časti svojho rozkladu účastník konania jednotlivo namieta posúdenie zákonných kritérií pre určenie výšky pokuty tak, ako vyplývajú z ustanovenia § 35f ods. 1 zákona o dohľade.

#### **A. Závažnosť**

Účastník konania na str. 5 rozkladu považuje posúdenie závažnosti nedostatkov orgánom dohľadu za nesprávne. Účastník konania namieta nesprávne posúdenie samotného obsahu kritéria „závažnosť“, pričom tvrdí: „*ku všetkým nedostatkom správny orgán konštatuje, že postup účastníka konania je závažný, pretože je spôsobilý motivovať spotrebiteľa k uzavretiu poisťnej zmluvy, ktorú by inak neuzatvoril, prípadne inak ovplyvniť jeho ekonomické správanie alebo ohroziť jeho záujmy.*“ Uvedené okolnosti podľa účastníka konania predstavujú len naplnenie samotného materiálneho znaku príslušných deliktov, vo vzťahu k závažnosti deliktu však podľa účastníka konania nemajú žiadnu výpovednú hodnotu pretože konštatujú spáchanie deliktu a neposudzujú mieru jeho závažnosti. Následne poukazuje na právnu doktrínu a prax,

ktorá vymedzuje závažnosť deliktu ako „vonkajší prejav materiálneho znaku priestupku, t. j. stupňa nebezpečnosti konania pre spoločnosť“, z čoho účastník konania vyvodzuje: „Správny orgán s výnimkou dvoch prípadov samotnú závažnosť, resp. spoločenskú nebezpečnosť zistených nedostatkov v napadnutom rozhodnutí nehodnotí ani nezdôvodňuje.“ Posúdenie stupňa závažnosti nedostatkov považuje účastník konania za nepreskúmateľné a arbitrárne, zdôvodňujúc uvedené potrebou aspoň rámcového vymedzenia faktorov, ktoré správny orgán pri posudzovaní závažnosti jednotlivých zistení aplikoval, a to poukazom na rozsudky Všeobecného súdu vo veci č. T-357/06, T-486/11 a T-410/03. Účastník konania z procesnej opatrnosti ďalej namieta nesprávne posúdenie závažnosti jednotlivých nedostatkov, keďže orgán dohľadu posúdil takmer všetky zistené nedostatky rovnakým, najvyšším stupňom závažnosti, pričom poukazuje na príklad súdnej praxe, ktorá vymedzuje najvyšší stupeň závažnosti naplnením nasledujúcich znakov: úmysel konať protiprávne, vedomosť o protiprávnom konaní, pri súčasnej existencii monopolného postavenia na trhu a poukazuje na „ohrozovací“ charakter spáchaných deliktov, čo uzatvára tvrdením: „Hoci aj ohrozenie práv spotrebiteľa predstavuje protiprávny stav, účastník konania sa domnieva, že jeho závažnosť je nižšia v porovnaní s reálnym poškodením spotrebiteľa.“ Účastník konania taktiež namieta, že: „...v odôvodnení stupňa závažnosti jednotlivých nedostatkov niet relevantného rozdielu medzi dvoma stredne závažnými a ostatnými nedostatkami.“ Účastník konania taktiež namietol posúdenie závažnosti jednotlivých nedostatkov ako nekonzistentné, pričom tvrdí, že najzávažnejším nedostatkom je nedostatok uvedený v časti I.2.2.3. výroku prvostupňového rozhodnutia, pričom „rovnakou intenzitou závažnosti však označil 15 ďalších nedostatkov, vrátane ohrozovacích deliktov, ktorými by len mohlo dôjsť k negatívnemu ovplyvneniu správania spotrebiteľa...“. Nadväzne účastník namieta: „Účastník konania sa domnieva, že intenzita závažnosti predmetných nedostatkov je výrazne nižšia ako priamy zásah do jedného z hlavných hospodárskych účelov zmluvy o investičnom životnom poistení (str. 118 napadnutého rozhodnutia).“

Toto tvrdenie, ktorým účastník konania namieta nevyhodnotenie závažnosti jednotlivých porušení, považuje Banková rada NBS za nezodpovedajúce skutočnosti a nepravdivé. V bode tri (nižšie) tejto časti rozkladu samotný účastník konania reflektuje posúdenie závažnosti jednotlivých porušení tak, ako ich uviedol orgán dohľadu v odôvodnení prvostupňového rozhodnutia, a preto je nepochybné, že mu toto posúdenie je zrejmé. Orgán dohľadu dôsledne vyhodnotil závažnosť každého porušenia účastníka konania (viď str. 104 a nasl. prvostupňového rozhodnutia), a síce pri pätnástich jednotlivých porušeníach stupňom závažnosti „závažný“ a pri dvoch jednotlivých porušeníach stupňom závažnosti „stredne závažný“. Ako stredne závažné posúdil orgán dohľadu delikty, ktoré vzhľadom na ostatné okolnosti a menej zásadný charakter informácie nevykazovali znaky závažného porušenia, čo riadne odôvodnil, v prvom prípade potenciálnou (i keď málo pravdepodobnou) možnosťou účastníka konania poskytnúť preddavok na poistné plnenie spotrebiteľovi aj do 24 hodín (bod 1.1.3. časti I. a II. výroku a str. 105 prvostupňového rozhodnutia) a v druhom prípade skutočnosťou, že informácia o zrážke za poskytnutie preddavku a jeho výške sa nachádzala na webovom sídle účastníka konania hoci v nesúvisiacej časti webového sídla (bod 1.5.1. časti I. a II. výroku a str. 107 prvostupňového rozhodnutia). Judikatúra, na ktorú poukazuje účastník konania sa týka oblasti ochrany, resp. obmedzovania hospodárskej súťaže, a preto sa nedá v plnom rozsahu aplikovať na ukladanie sankcií v oblasti ochrany spotrebiteľa (napr. v kontexte posudzovania monopolného postavenia účastníka konania). Banková rada NBS ale nepopiera potrebu dodržiavania zásady proporcionality pri ukladaní správno-právnych sankcií, taktiež identicky s rozhodnutiami, na ktoré poukazuje účastník konania rozlišuje 3 stupne závažnosti porušenia. Banková rada NBS je tohto názoru, že v predmetnom prvostupňovom rozhodnutí boli všetky zásady správneho konania riadne dodržané a z hľadiska závažnosti boli takisto posúdené všetky relevantné

faktory, vrátane povahy porušenia a miery potenciálneho vplyvu porušenia na ovplyvnenie správania spotrebiteľov, na základe čoho bola posúdená závažnosť jednotlivých porušení tak, ako je uvedené v odôvodnení prvostupňového rozhodnutia. Tvrdenie účastníka konania o arbitrárnosti posúdenia závažnosti vzhľadom na predmetné odôvodnenie závažnosti pri každom jednotlivom porušení považuje Banková rada NBS za neopodstatnené. Ako je uvedené už vyššie, pri posudzovaní závažnosti jednotlivých nedostatkov v plnom rozsahu Banková rada NBS vychádzala z právnych predpisov, právnej doktríny a relevantnej judikatúry, taktiež sa vyjadrila k aplikovaniu zásad správneho trestania používaných v oblasti ochrany hospodárskej súťaže, ktoré sú neaplikovateľné v plnom rozsahu na oblasť ochrany spotrebiteľa. Banková rada NBS nepovažuje za „nekonzistentnosť“ odôvodnenia prvostupňového rozhodnutia skutočnosť, že spomedzi 15 jednotlivých porušení, ktoré orgán dohľadu vyhodnotil ako závažné, pre účely uloženia úhrnnej sankcie v súlade s ustanovením § 35f ods. 1 písm. a) zákona o dohľade vyhodnotil nedostatok uvedený v časti I.2.2.3. výroku prvostupňového rozhodnutia ako najzávažnejší, pričom túto svoju úvahu riadne odôvodnil (str. 120 prvostupňového rozhodnutia). Banková rada NBS považuje posúdenie závažnosti jednotlivých nedostatkov (a to aj v kontexte závažnosti a povahy nedostatku v bode 3.1.1. a 3.1.2. časti I. výroku prvostupňového rozhodnutia) za správne.

## **B. Rozsah**

Účastník konania tvrdí: „*Kritérium rozsahu správny orgán vo vzťahu k väčšine nedostatkov nevyhodnotil vôbec*“, a za vyjadrenie k rozsahu účastník považuje len počet dotknutých spotrebiteľov v prípade porušení uvedených v bode I.3.1.1. a I.3.1.2. výroku prvostupňového rozhodnutia. Účastník konania sa domnieva, že rozsah porušenia bol kvantifikovateľný, napr. na základe celkového počtu uzavretých zmlúv, podielu účastníka konania na poisťnom trhu, spôsobu a rozsahu šírenia informácií, a pod., na základe čoho považuje účastník konania prvostupňové rozhodnutie za nepreskúmateľné.

Tvrdenie účastníka konania nie je pravdivé. Orgán dohľadu posúdil rozsah jednotlivých porušení vo vzťahu ku každému jednotlivému porušeniu, a to spoločne pre nekalé obchodné praktiky, pri ktorých došlo k zasiahnutiu neidentifikovateľného počtu spotrebiteľov vzhľadom na použitý komunikačný prostriedok (webové sídlo účastníka konania, a pod.) na str. 109 prvostupňového rozhodnutia, a samostatne pre neprijateľné zmluvné podmienky, pri ktorých došlo k zasiahnutiu spotrebiteľov majúcich uzatvorenú poisťnú zmluvu s účastníkom konania, ktorej obsahom boli jednotlivé neprijateľné zmluvné podmienky na str. 117 prvostupňového rozhodnutia. Posúdenie rozsahu porušenia v bode I.3.1.1. a I.3.1.2. výroku prvostupňového rozhodnutia účastník konania nenamieta.

## **C. Dĺžka trvania**

Účastník konania na str. 7 rozkladu vo vzťahu k dĺžke trvania jednotlivých porušení uvádza, že orgán dohľadu ustálil dĺžku trvania jednotlivých nedostatkov, avšak „*neuvádza pritom, akým spôsobom svoj záver o trvaní nedostatkov zohľadnil (či ide o priťažujúcu alebo poľahčujúcu okolnosť)*“, na základe čoho považuje predmetnú časť odôvodnenia za nepreskúmateľnú pre nedostatok dôvodov.

V prvom rade je dĺžka trvania základným znakom trvajúceho deliktu, dôležitým pre totožnosť skutku a aplikáciu zásady *ne bis in idem*. Ďalej je jedným zo základných faktorov rozhodujúcich pre posúdenie proporcionality sankcie. Nie je tak samostatnou poľahčujúcou, či priťažujúcou okolnosťou, ako to uvádza účastník konania, a preto ju orgán dohľadu takto ani

nemohol posúdiť. Orgán dohľadu pri svojom rozhodovaní o druhu a výške sankcie vzal do úvahy dĺžku trvania jednotlivých porušení ako jeden z predpokladov pre takéto rozhodovanie v súlade s ustanovením § 35f zákona o dohľade.

V ďalšom texte účastník konania vychádza z predpokladu, že orgán dohľadu posúdil dĺžku trvania v jednotlivých prípadoch ako negatívnu (príťažujúcu) okolnosť, pričom účastník tvrdí, že takéto posúdenie je možné aplikovať iba pri úmyselnom konaní, udržovaní protiprávneho stavu, a preto podľa účastníka konania *„niet dôvodu aplikovať dĺžku trvania nedostatku ako príťažujúcu alebo poľahčujúcu okolnosť.“* V závere tejto časti rozkladu účastník konania venuje priestor filozofickej úvahe o dostupnosti informácií o zmluvných podmienkach, obsahu webového sídla, a pod. orgánu dohľadu dávno pred začiatkom samotného dohľadu na diaľku. Účastník konania si preto kladie otázky: *„Začatie dohľadu je vo výlučnej dispozícii správneho orgánu. Ak by správny orgán vykonal dohľad u účastníka konania v prvý deň po tom, ako sa mohol oboznámiť s obsahom obchodných podmienok (v prvý deň ich zverejnenia), príp. naopak, o niekoľko rokov neskôr, mala by byť uložená pokuta z tohto dôvodu rádovo nižšia alebo vyššia?“* a následne tvrdí: *„...niet dôvodu pre zohľadnenie momentu začatia výkonu dohľadu ako faktora ovplyvňujúceho výšku uloženej pokuty.“*

Účastník konania si v predmetných tvrdeniach a námietkach odporuje, keď tvrdí, že orgán dohľadu mal dĺžku trvania porušení zohľadniť ako poľahčujúcu/príťažujúcu okolnosť (str. 7 rozkladu) a že niet dôvodu na zohľadnenie dĺžky trvania ako faktora pre výšku uloženej pokuty (str. 7 in fine rozkladu), čo ale zároveň je predpokladom ustanovenia § 35f ods. 1 zákona o dohľade. Banková rada NBS považuje z hľadiska uloženia sankcie, ale i celého prvostupňového rozhodnutia za dôležité jednoznačne vymedziť dĺžku trvania pri jednotlivých zistených nedostatkoch. V prípade nekalých obchodných praktík účastníka konania, je dňom rozhodujúcim pre začiatok plynutia dĺžky trvania deň začatia výkonu dohľadu na diaľku nad účastníkom konania, pretože týmto dňom mal orgán dohľadu za preukázané jednotlivé porušenia (viď str. 109 prvostupňového rozhodnutia). V prípade neprijateľných zmluvných podmienok je týmto dňom deň účinnosti jednotlivých všeobecných poistných podmienok (viď str. 117 prvostupňového rozhodnutia). Posledným dňom dĺžky trvania je, ako v súlade s právnymi predpismi uvádza orgán dohľadu v prvostupňovom rozhodnutí a účastník konania to nenamieta, deň doručenia oznámenia o začatí konania účastníkovi konania. Účastník konania svojimi absurdnými námietkami a tvrdeniami navodzuje dojem, že k jednotlivým porušeniam došlo zavinením orgánu dohľadu, keďže tento nevykonal dohľad nad účastníkom konania ihneď (napr. po získaní licencie), ale až v určitom štádiu výkonu podnikateľskej činnosti účastníka konania. Banková rada NBS v tejto súvislosti len stručne poukazuje na skutočnosť, že účastník konania je povinný konať s odbornou starostlivosťou, pričom zákaz používania nekalých obchodných praktík, dojednávania neprijateľných zmluvných podmienok, či ukladania povinností bez právneho dôvodu nie je nóvum právnej úpravy, ale existoval už dávno pred udelením licencie účastníkovi konania, pričom v slovenskom právnom poriadku platí zásada ignorantia juris non excusat.

## **D. Povaha**

Účastník konania namieta zdôvodnenie povahy jednotlivých nedostatkov na str. 8 a nasl. rozkladu, ktorý orgán dohľadu uvádza spoločne s následkom nedostatkov. Účastník konania považuje konštatovanie orgánu dohľadu o spôsobilosti nedostatkov ovplyvniť správanie spotrebiteľov za samotný materiálny znak príslušných deliktov a ako také nemá podľa účastníka konania výpovednú hodnotu k povahe nedostatkov.

Banková rada NBS je tohto názoru, že orgán dohľadu vo svojom prvostupňovom rozhodnutí, na str. 104 a nasl. riadne vyhodnotil povahu jednotlivých porušení ako jeden zo základných formálnych predpokladov uloženia sankcie účastníkovi konania. Banková rada NBS považuje posúdenie povahy a následku za adekvátne diferencované.

Správny orgán mal podľa účastníka konania vyhodnotiť najmä spôsob spáchania namietaných nedostatkov (omisívne/komisívne konanie), mieru zavinenia, a pod. K týmto uvedeným námietkam a tvrdeniam sa Banková rada NBS vyjadrila už úvode tejto časti odôvodnenia.

V ďalšom účastník konania tvrdí, že svoje poisťné podmienky a informácie koncipoval v dobrej viere a nevykonával úmyselné útoky voči jednotlivým spotrebiteľom, ktoré od počiatku zamýšľal, príp. dokonca so spoločným zámerom poškodiť spotrebiteľov, ako uvádza správny orgán (str. 118 napadnutého prvostupňového rozhodnutia), právny názor správneho orgánu nemohol predvídať (napr. v kontexte posúdenia priemerného spotrebiteľa), a preto podľa účastníka konania nemožno hovoriť o „*zamýšľaných útokoch na práva spotrebiteľov*“.

Orgán dohľadu takto kvalifikoval konanie účastníka konania v prípade porušenia uvedeného v bode I.3.1.1. a I.3.1.2. prvostupňového rozhodnutia vzhľadom na samotnú povahu tohto porušenia. V prípade uvedeného porušenia zo strany účastníka konania došlo k ukladaniu povinnosti bez právneho dôvodu v zjavnom rozpore s právnymi predpismi, ktorého si účastník konania musel byť vedomý. Účastník konania ako subjekt podnikajúci na finančnom trhu v odvetví poisťovníctva je subjektom, ktorý (na rozdiel od spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany) má dôsledne poznať právne predpisy, a preto nemožno akceptovať tvrdenie o právnom názore orgánu dohľadu. Navyše, v prípade predmetného porušenia, boli orgánom dohľadu len aplikované relevantné právne prepisy bez toho, aby orgán dohľadu musel použiť správnu úvahu (ako je to napr. pri definovaní priemerného spotrebiteľa). Vo vzťahu k tým porušeniam, pri ktorých orgán dohľadu musel uskutočniť určitú formu správnej úvahy (napr. definovanie priemerného spotrebiteľa), nie je tvrdenie účastníka konania – vzhľadom na absenciu konštatovania o úmyselnom konaní účastníka konania v prvostupňovom rozhodnutí – právne významné, a to taktiež vzhľadom na skutočnosť, že účastník konania musí dodržiavať všetky všeobecne záväzné právne predpisy, vrátane tých, ktorých cieľom je ochrana spotrebiteľa, a zároveň sám musí vedieť vyhodnotiť, kto je priemerným spotrebiteľom vo vzťahu k účastníkom konania poskytovaným produktom (ako Banková rada NBS uviedla už skôr v odôvodnení, definovanie priemerného spotrebiteľa považuje za správne a účastník konania ho žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil). Banková rada NBS opakovane zdôrazňuje, že v prípade prvostupňového rozhodnutia nejde zo strany orgánu dohľadu o žiaden „*prekvapivý právny názor*“, pretože predmetom prvostupňového rozhodnutia je o. i. zákaz používania nekalých obchodných praktík a neprijateľných zmluvných podmienok účastníkom konania vo vzťahu k spotrebiteľom, ktorý je účastník konania povinný dodržiavať ex lege. Orgán dohľadu v prvostupňovom rozhodnutí vytýka účastníkovi konania evidentné zavádzanie spotrebiteľa, poskytovanie a prezentovanie informácií v zjavnom rozpore so zmluvnou dokumentáciou, a preto námietka účastníka konania o „*prekvapivosti*“ prvostupňového rozhodnutia právne ani skutkovo neobstojí. Uvedené zvyrazňuje aj skutočnosť, že účastník konania vo vzťahu k jednotlivým porušeniam neuviedol skutkovo relevantné argumenty, námietky a tvrdenia (tak počas samotného konania ako ani v rozklade).

Účastník konania taktiež poukazuje na rozhodovaciu prax orgánu dohľadu v prípadoch, v ktorých mali postupy dohliadaných subjektov povahu úmyselného poškodzovania práv



spotrebiteľov, z ktorých uzatvára, že povaha protiprávneho konania príslušných subjektov bola významne nebezpečnejšia ako povaha nedostatkov vytýkaných účastníkovi konania a „*aj s ohľadom na zásadu materiálnej rovnosti vníma účastník konania posúdenie povahy prejednávaných nedostatkov ako nesprávne.*“ Účastník konania taktiež na str. 10 rozkladu poukazuje na zásadu materiálnej rovnosti v kontexte iných dohliadaných subjektov, ktorým boli uložené podstatne nižšie pokuty aj v prípadoch, kedy bolo konštatované reálne, konkrétne vyčísliteľné poškodenie práv finančných spotrebiteľov.

Posúdenie povahy jednotlivých porušení účastníka konania je na správnej úvahe orgánu dohľadu v medziach stanovených právnymi predpismi a s prihliadnutím na všetky okolnosti konkrétneho prípadu. Poukazovanie na rozhodovacia činnosť orgánu dohľadu, ktorá je nielen skutkovo, ale i segmentom trhu odlišná, považuje Banková rada NBS za irelevantné. Účastník konania poukazuje na rozhodnutia voči spoločnosti TELERVIS PLUS a.s., ktorej bola uložená pokuta vo výške 90.000,- € za 1 nedostatok, spoločnosti Provident Financial, s.r.o., ktorej bola uložená pokuta vo výške 90.000,- € za 3 nedostatky a spoločnosti Friendly Finance Slovakia s.r.o., ktorej bola uložená pokuta vo výške 30.000,- € za 1 nedostatok. V oblasti poisťovníctva orgán dohľadu vydal napr. rozhodnutie zo dňa 5. novembra 2018, a to voči spoločnosti Wüstenrot poisťovňa, a.s., so sídlom Karadžičova 17, 825 22 Bratislava 26, IČO: 31383408, sp. č. NBS1-000-022-669, č. z.: 100-000-126-970, ktoré nadobudlo právoplatnosť dňa 28. novembra 2018, a ktorým orgán dohľadu uložil pokutu vo výške 25.000,- eur a zákaz používať neprijateľnú podmienku, a to za jediný nedostatok. Účastník konania sa dopustil celkovo 8 nekalých obchodných praktík, dojednal 8 neprijateľných zmluvných podmienok a ukladal povinnosti bez právneho dôvodu.

Banková rada NBS pre úplnosť dodáva, že nie je porušením zásady rovnosti uloženie sankcie, resp. pokuty v rôznej výške, hoci by sa jednalo i o tie isté porušenia. Práve naopak, je nevyhnutné, aby sankcia v zmysle individualizácie zohľadňovala aj subjekt páchatel'a a jeho majetkové pomery v záujme dosiahnutia účelu sankcie, tak ako orgán dohľadu uviedol na str. 121 prvostupňového rozhodnutia a v ďalšom poukazuje na Rozhodnutie Najvyššieho súdu SR z 18. apríla 2007, sp. zn. 2 Sž-o-KS 56/2006. Banková rada NBS považuje posúdenie povahy jednotlivých porušení právnych predpisov účastníkom konania za správne a dostatočné a vydané prvostupňové rozhodnutie za nevybočujúce z doterajšej rozhodovacej praxe správneho orgánu.

## **E. Následok**

Účastník konania namieta nedostatok konkrétneho zdôvodnenia následkov zistených nedostatkov: „*Správny orgán aj v tomto smere spája a prelína zdôvodnenie tohto kritéria s ďalším kritériom (povahou), ktoré má byť v zmysle zákona aj nadväzujúcej judikatúry a právnej doktríny vyhodnocované samostatne.*“

Banková rada NBS je tohto názoru, že orgán dohľadu vo svojom prvostupňovom rozhodnutí, na str. 104 a nasl. riadne vyhodnotil následok jednotlivých porušení ako jeden zo základných formálnych predpokladov uloženia sankcie účastníkovi konania. Účastník konania v predmetnej časti rozkladu nenamieta konkrétne nedostatky posúdenia následkov jednotlivých porušení. Spojenie povahy a následku v jednom odseku nie je možné považovať za ich nediferencovanie a nevysporiadanie sa s oboma týmito predpokladmi pre uloženie sankcie. Banková rada NBS považuje posúdenie povahy a následku za adekvátne diferencované.

Účastník konania ďalej v kontexte nedostatkov ako ohrozovacích deliktov tvrdí: „Okolnosť, či k negatívnemu následku skutočne došlo alebo či len hrozil je však významná z hľadiska výšky uloženej pokuty.“, pričom uzatvára, že z napadnutého prvostupňového rozhodnutia nie je v stave zistiť, či, prípadne ako správny orgán zohľadnil okolnosti ako ohrozovací alebo porušovací charakter deliktu, časový charakter (trvalý, opakujúci sa, jednorazový), škodu materiálnej alebo nemateriálnej povahy, a pod.

Orgán dohľadu v odôvodnení prvostupňového rozhodnutia riadne posúdil a zohľadnil všetky rozhodujúce kritéria pre určenie druhu a výšky sankcie (str. 103 a nasl. prvostupňového rozhodnutia). Svoju argumentáciu v kontexte chápania porušenia ako „ohrozovacích“ deliktov Banková rada NBS už uviedla vyššie v tomto odôvodnení a zároveň sa stotožňuje s definíciou jednotlivých porušení v odôvodnení prvostupňového rozhodnutia. Časový charakter orgán dohľadu riadne odôvodnil v kontexte dĺžky trvania jednotlivých porušení (str. 109 a 117 prvostupňového rozhodnutia). Reálny vznik škody, jej charakter, či prípadnú výšku orgán dohľadu nie je v súlade s rozhodnutím Súdneho dvora EÚ vo veci C-388/13 povinný posudzovať (str. 32 prvostupňového rozhodnutia).

#### **IV. „K jednotlivým namietaným porušeniam právnych predpisov“**

V tejto časti svojho rozkladu sa účastník konania vyjadruje k jednotlivým ním namietaným a tvrdeným nedostatkom, v členení podľa prvostupňového rozhodnutia, ktorého sa preto pridržiava aj toto odôvodnenie.

##### **A. K bodom 1.1.1. častí I. a II. výroku prvostupňového rozhodnutia**

Účastník konania na str. 10 rozkladu nesúhlasí s argumentom orgánu dohľadu o obmedzení počtu poistných udalostí, ktoré sú predmetom vytýkaného nedostatku v kontexte s deklaráciou účastníka konania: „bez obmedzenia počtu poistných udalostí.“ Účastník konania – obdobne ako doteraz – tvrdí, že nikde neuvádza, že poistné udalosti alebo poistné plnenia sú neobmedzené a ďalej, že klient môže dostať poistné plnenie pre neobmedzený počet poistných udalostí, pričom sumárne tvrdí: „Správny orgán správne identifikoval, že v rámci daných poistných krytí existujú bližšie pravidlá a limity vo vzťahu k možným typom poistných udalostí, no to podľa názoru účastníka konanie nie je v rozpore s tým, že celkový počet poistných udalostí v každom z týchto poistných krytí nie je neobmedzený.“

Banková rada NBS v kontexte vyššie uvedeného poukazuje predovšetkým na argumentáciu na str. 33 a nasl. prvostupňového rozhodnutia, kde sa v adekvátnom rozsahu orgán dohľadu vysporiadal s námietkami a tvrdeniami účastníka konania. Navyše účastník konania vyššie uvedeným tvrdením na str. 10 rozkladu sám potvrdil existenciu pravidiel a limitov vo vzťahu k jednotlivým typom poistných udalostí. Nesprávne však uzavrel, že existencia predmetných limitov nespôsobuje obmedzenosť celkového počtu poistných udalostí v jednotlivých poistných krytiach. Tvrdenia účastníka konania opätovne v rozpore s výrokovou logikou považuje orgán dohľadu za účelový prostriedok procesnej obrany. Pokiaľ existuje limit v podobe „najviac za 2 operácie za celú dobu poistenia“ (čl. 28 VPPWI a VPPBF), a pod., je možné konštatovať, že produkt účastníka konania má limitovaný počet poistných udalostí, a preto tvrdenie účastníka konania „obe bez obmedzenia počtu poistných udalostí“ orgán dohľadu považuje za nekalú obchodnú praktiku tak, ako je uvedené v prvostupňovom rozhodnutí.

Účastník konania v ďalšom spochybňuje odôvodnenie sankcie v časti A. na str. 104 prvostupňového rozhodnutia nezohľadnením ohrozovacej povahy nedostatku orgánom dohľadu a tvrdí, že „je rozsah prípadného porušenia limitovaný na spotrebiteľov, ktorí vyhľadali sprostredkovateľa a nakoniec neuzatvorili poisťnú zmluvu.“, pričom uvedenú námietku účastníka konania uvádza identicky aj k častiam B., D., E., F., G. a H v odôvodnení prvostupňového rozhodnutia.

K odôvodneniu sankcie sa Banková rada NBS vyjadrila v predchádzajúcej časti odôvodnenia a k tvrdeniu účastníka konania dodáva, že rozsah porušenia nie je limitovaný len na spotrebiteľov, ktorí vyhľadali sprostredkovateľa a neuzatvorili poisťnú zmluvu, hoci už aj tento krok možno považovať za rozhodnutie o obchodnej transakcii v zmysle rozhodnutia Súdneho dvora EÚ vo veci C-281/2012, ale i na tých spotrebiteľov, ktorí zmluvu na základe nepravdivej informácie poskytnutej účastníkom konania uzatvorili (pod vplyvom nekalých obchodných praktík účastníka konania).

## **B. K bodom 1.1.2. častí I. a II. výroku prvostupňového rozhodnutia**

K predmetnému porušeniu na str. 11 rozkladu účastník konania uvádza, že produkt účastníka konania je dlhodobého charakteru, a preto „dostupnosťou nazhromaždených prostriedkov“ je myslená dostupnosť z dlhodobého hľadiska. Účastník konania taktiež poukazuje na výrazný pokles obmedzení dostupnosti prostriedkov s dĺžkou trvania poisťnej zmluvy.

Tvrdenie účastníka konania o postupnom poklese obmedzení dostupnosti finančných prostriedkov v priebehu trvania zmluvného vzťahu so spotrebiteľom je síce pravdivé, avšak nezohľadňuje kontext tvrdenia účastníka konania, ktoré je predmetom nekalej obchodnej praktiky: „*garantujeme vám likviditu - v ťažkých časoch máte prístup ku svojim naspareným prostriedkom*“, čo v priemernom spotrebiteľovi oprávnené vyvoláva predstavu, že sa k svojim finančným prostriedkom môže dostať bez obmedzenia kedykoľvek (napr. i mesiac po uzatvorení poisťnej zmluvy, nie po uplynutí 10 rokov), pričom práve aj s ohľadom na to, že sa jedná o dlhodobý produkt, môže spotrebiteľ považovať takúto prezentovanú črtu za veľkú výhodu – že napriek tomu, že sa jedná o dlhodobý kontrakt, má možnosti nakladať s uhradenými finančnými prostriedkami ako potrebuje, preto k uzatvoreniu zmluvy nemusí pristupovať tak obozretne. Účastník konania taktiež opakovane nereflektuje, že síce skutočne poskytuje produkt investičného životného poistenia, avšak na viacerých miestach prezentovania produktu používa pojem „sporenie“, resp. „nasparené prostriedky“ (nie nazhromaždené), čím môže v priemernom spotrebiteľovi vyvolať mylnú predstavu nielen o povahe samotného produktu, ale i o jeho likvidite. Orgán dohľadu sa predmetnou skutočnosťou rozsiahlo zaoberal na str. 39 a nasl. prvostupňového rozhodnutia. Tvrdenie účastníka konania o dlhodobom charaktere produktu preto v uvedenom kontexte nemá opodstatnenie resp. svedčí proti účastníkovi konania.

Účastník konania ďalej vyjadruje svoj nesúhlas s vyhodnotením tvrdenia „*garantujeme vám likviditu*“ ako totožného s „*garantujeme vám neobmedzenú likviditu*“, resp. tvrdením o prístupe klienta k „*všetkým finančným prostriedkom*“,

*ktoré zveril účastníkovi konania.“, pričom podľa názoru účastníka konania je priemernému spotrebiteľovi zrejme, že za každý finančný produkt patrí finančnej inštitúcii odplata a uzatvára: „Účastník konania súhlasí, že v prípade tvrdenia o „neobmedzenej“ alebo „úplnej“ likvidite by spotrebiteľ pravdepodobne bol uvedený do omylu, to však nemožno tvrdiť, pokiaľ účastník konania takéto alebo iné obdobné tvrdenia nepoužil.“*

Útvar dohľadu sa k uvedenému tvrdeniu účastníka konania dostatočne vyjadril na str. 38 prvostupňového rozhodnutia. Účastník konania vo svojich vyjadreniach ako aj v rozklade potvrdil existenciu obmedzení pri prístupe k finančným prostriedkom spotrebiteľa (čo orgán dohľadu preukázal), a ktoré zároveň nekorešponujú s informáciami účastníka konania adresovanými spotrebiteľom o prístupe k prostriedkom v ťažkých časoch, ktoré bez uvedenia informácií o jednotlivých obmedzeniach nie sú pravdivé. Pre úplnosť Banková rada NBS uvádza, že pojem likvidita znamená vlastnosť aktíva, vďaka ktorej je možné dané aktívum rýchlo predať bez významných pohybov jeho ceny a bez straty jeho hodnoty, tzn. speňažiteľnosť. Vzhľadom na definíciu pojmu nie je nevyhnutné, aby k pojmu „likvidita“ pristúpilo slovo neobmedzená, pretože samotný pojem v sebe zahŕňa minimálne straty na finančných prostriedkoch. V predmetnom prípade v kontexte obmedzení pri výplate finančných prostriedkov spotrebiteľovi nie je možné hovoriť o likvidite finančných prostriedkov. Banková rada NBS nepopiera skutočnosť, že finančná inštitúcia poskytuje finančné prostriedky za odplatu, je to však účastník konania, ktorý pri informácii o vysokej likvidite produktu neuvádza informáciu o poplatkoch, resp. obmedzeniach, ktoré sú s ňou spojené (napr. v celkovej sume obstarávacích nákladov). V ďalšom Banková rada NBS poukazuje na odôvodnenie prvostupňového rozhodnutia (str. 35 a nasl.). Vzhľadom na uvedené je možné konštatovať, že účastník konania uvádzal priemernému spotrebiteľovi nepravdivé informácie týkajúce sa možnosti prístupu k jeho finančným prostriedkom, čím sa dopustil nekalej obchodnej praktiky tak, ako je uvedené vo výroku a v odôvodnení prvostupňového rozhodnutia.

### **C. K bodom 1.1.3. časti I. a II. výroku prvostupňového rozhodnutia**

*Účastník konania k predmetnému nedostatku uvádza, že informácia, ktorá je predmetom nekalej obchodnej praktiky „nepredstavuje rozhodujúci faktor pri rozhodovaní spotrebiteľa ohľadom voľby medzi jednotlivými produktmi na trhu. Domnievame sa, že správny orgán pri tomto nedostatku nezohľadnil ani jeho ohrozovacu povahu; predmetný nedostatok, ak by aj bol naplnený, nemá dopad na majetkovú sféru spotrebiteľa.“*

Svojim vyjadrením účastník konania de facto pripustil existenciu predmetného porušenia spočívajúceho v nezhode informácie poskytovanej spotrebiteľom a reálnou praxou účastníka konania pri poskytovaní preddavku na poistné plnenie do 24 hodín. Banková rada NBS zároveň poukazuje v kontexte námietok účastníka konania, že útvar dohľadu vyhodnotil všetky účastníkom konania namietané kritéria riadne a v súlade s právnymi predpismi. Poškodenie spotrebiteľa spočíva v skutočnosti, že účastníkom konania poskytnutá informácia v spotrebiteľovi vyvoláva dojem, že produkt účastníka konania je výhodnejší než v skutočnosti naozaj je, a tým nekalo účastník konania ovplyvňuje rozhodovanie spotrebiteľa tak, ako orgán dohľadu

detailne uvádza v odôvodnení prvostupňového rozhodnutia (viď str. 40 a nasl. prvostupňového rozhodnutia). Predmetný nedostatok vzhľadom na nie úplne rozhodujúcu povahu informácie pre priemerného spotrebiteľa (v kontexte uzatvárania zmluvy o investičnom životnom poistení) vyhodnotil len ako stredne závažné porušenie a nie závažné porušenie (viď str. 105 a nasl. prvostupňového rozhodnutia). Procesná obrana účastníka konania tak nie je dôvodná.

#### **D. K bodom 1.2.1. častí I. a II. výroku prvostupňového rozhodnutia**

Účastník konania na str. 11 a nasl. svojho rozkladu vzniesol námietku proti záverom orgánu dohľadu, pričom tvrdí: „*Správny orgán považuje za identické pojmy „opätovné obstarávacie náklady“ a „dodatočné obstarávacie náklady“ vo vzťahu k niektorým zmenám poistnej zmluvy*“, pričom pod opätovnými obstarávacími nákladmi má na mysli obstarávacie náklady, aké už klient uhradil predtým vychádzajúc z významu slova „opätovný“ (opakovaný) na rozdiel od významu slova „dodatočný“ odkazom na Krátky slovník slovenského jazyka, ktorú uzatvára: „*Klient musí po zvýšení poistného platiť obstarávacie náklady, no tie sa vzťahujú len na rozdiel medzi pôvodným poistným a novým poistným, t. j. vzťahujú sa na dodatočné poistné.*“

Útvar dohľadu sa s námietkami a tvrdeniami účastníka konania vysporiadal na str. 44 a nasl. prvostupňového rozhodnutia a Banková rada NBS len pre úplnosť dodáva, že účastník konania poskytuje spotrebiteľom informáciu o možnosti bezplatných zmien poistnej zmluvy, vrátane výšky poistného krytia. S uvedenou informáciou však účastník konania neinformuje spotrebiteľa o možnosti znížiť poistné krytie maximálne na najnižšiu výšku kumulatívnej poistnej sumy a zároveň minimálnu výšku poistnej sumy pre jednotlivé krytie a zároveň pri zvýšení poistného krytia o povinnosti uhradiť obstarávacie náklady. Zmenu výšky bežne plateného poistného môže zároveň účastník konania odmietnuť. Účastník konania zároveň potvrdzuje zistenia orgánu dohľadu tým, že spotrebiteľ je povinný v prípade zvýšenia poistného krytia platiť obstarávacie náklady. Je zároveň možné mať dôvodnú pochybnosť, že priemerný spotrebiteľ by v danom kontexte rozlišoval medzi použitím slova opätovný a dodatočný s ohľadom na ekonomické dôsledky, ktoré to preň prináša. Obrana účastníka konania by bola relevantná len v prípade, ak by pri zmene poistnej zmluvy spotrebiteľ mal reálne platiť iba napr. navýšené poistné (pričom z logiky vecí je zrejmé, že ak spotrebiteľ vykoná zmenu tým, že si navýši poistné, tak to zvýšené poistné musí uhrádzať), ale ak by zároveň z navýšenia nemusel hradiť žiadne obstarávacie náklady ako by musel pri uzatváraní novej poistnej zmluvy. Orgán dohľadu však v konaní preukázal, že to tak nie je a spotrebiteľ je povinný zo zvýšeného poistného hradiť aj obstarávacie náklady. Preto vytýkaná informácia je jednoznačne zavádzajúca. Pri posudzovaní predmetnej informácie v jej celosti, tzn. „*vd'aka princípu jedna zmluva na celý život...odpadá povinnosť platiť opätovné obstarávacie náklady*“ je potrebné zohľadniť skutočnosť, že znenie informácie kontextovo navádza priemerného spotrebiteľa k výkladu, ktorý by umožňoval spotrebiteľovi akékoľvek zmeny poistnej zmluvy, a to bez potreby uhrádzať akékoľvek ďalšie obstarávacie náklady, pretože by bolo nelogické, aby spotrebiteľ predpokladal, že sa tým majú na mysli tie náklady, ktoré už raz zaplatil.

### **E. K bodom 1.3.1. časti I. a II. výroku prvostupňového rozhodnutia**

K predmetnému nedostatku účastník konania vzniesol námietku o popieraní základných princípov marketingovej komunikácie orgánom dohľadu v súvislosti s počtom klientov (1 klient), ktorí dosiahli konkrétne zhodnotenie poukazovaním na celkový počet zmlúv (13 zmlúv) uzatvorených pred koncom roka 2013 a poukazuje na pravdivosť uvádzanej informácie. Podľa účastníka konania je v marketingovej komunikácii praxou, že dodávatelia komunikujú najmä maximálne alebo minimálne hodnoty („bonus až“, „zl'ava až“), ktoré použil aj účastník konania. Účastník konania poukazuje na skutočnosť, že v spojení s informáciou o investičnom riziku je priemernému spotrebiteľovi zrejмый charakter informácie a poukazuje na historický vývoj zhodnotení poisťných fondov na webovom sídle účastníka konania.

Účastník konania poukazuje na marketingovú komunikáciu a na obvyklé reklamné preháňanie. Aj marketingová komunikácia a prípadné obvyklé reklamné preháňanie však má svoje limity. V uvedenom prípade účastník konania prezentuje svoj produkt investičného životného poistenia ako produkt so zhodnotením o viac než 18 %, síce v roku 2014, no v priemernom spotrebiteľovi vyvoláva predstavu o štandardnosti dosahovania podobných zhodnotení počas celého priebehu poistenia. Aplikácia marketingovej komunikácie „bonus až“, „zl'ava až“ musí odrážať aj skutočne reálne poskytovanú výhodu, v tomto prípade zhodnotenie. Ako orgán dohľadu preukázal, účastníkom konania proklamované zhodnotenie bolo len marginálnym excesom zhodnotenia v prípade 1 poisťnej zmluvy, a to na malej vzorke celkového počtu poisťných zmlúv (13), na základe ktorých účastník konania vytvoril marketingovú stratégiu absolútne nereflektujúcu realitu poskytovaného produktu a možnosti finančného trhu.

V ďalšom účastník konania namieta posúdenie predmetného nedostatku ako závažného, pretože považuje spoločenskú nebezpečnosť nedostatku za marginálnu.

Orgán dohľadu na str. 106 prvostupňového rozhodnutia v potrebnom rozsahu odôvodnil vyhodnotenie predmetného nedostatku ako závažného. Spoločenskú nebezpečnosť predmetnej nekalej obchodnej praxe nie je možné objektívne hodnotiť ako marginálnu vzhľadom na samotný charakter, obsah a dosah informácie, ktorá prezentuje produkt účastníka konania v porovnaní s produktmi iných subjektov finančného trhu ako finančne extrémne výhodný. Pritom práve informácia o zhodnutí ich finančných prostriedkov je pre rozhodovanie spotrebiteľov zásadná.

### **F. K bodom 1.4.1. časti I. a II. výroku prvostupňového rozhodnutia**

Na str. 13 rozkladu k predmetnému porušeniu účastník konania nesúhlasí s posúdením ustanovenia § 796 ods. 1 Občianskeho zákonníka orgánom dohľadu ako kogentného, a to uvedením ustanovenia § 2 ods. 3 Občianskeho zákonníka, z ktorého vyvodzuje, že zákon nezakazuje, a to ani implicitne, dojednať, teda vymedziť pojem „jednorazové poisťné“ a „dohodnuté poisťné“ odlišne, a teda považuje ustanovenie § 796 ods. 1 Občianskeho zákonníka za dispozitívne.

Ku kogentnému charakteru ustanovenia § 796 ods. 1 v spojení s ustanovením § 788 ods. 2 Občianskeho zákonníka sa orgán dohľadu vyjadril na str. 52 a nasl. prvostupňového rozhodnutia. Vzhľadom na kogentnosť predmetného ustanovenia, nie je možné na vzťah medzi spotrebiteľom a účastníkom konania aplikovať ustanovenie § 2 ods. 3 Občianskeho zákonníka, a to obzvlášť v kontexte ustanovenia § 52 ods. 2 Občianskeho zákonníka. Absencia niektorej zo zmienených náležitostí v § 788 ods. 2 Občianskeho zákonníka má ex lege za následok absolútnu neplatnosť právneho úkonu. Taktiež orgán dohľadu poukazuje na názor právnej vedy, v zmysle ktorého: „*Aby bolo určenie poistného určité a jednoznačné, vyžaduje sa, aby bolo uvedené, či poistné uvedené v poistnej zmluve predstavuje odplatu za poistnú ochranu za celú dobu poistenia (jednorazové poistné), alebo či ide o odplatu za poskytnutie ochrany za vopred dohodnuté časové obdobie, ktoré tvorí iba určitú časť celkovej doby poistenia (bežné poistné).*“ (ŠULÍKOVÁ in ŠTEVČEK, M. et al.: *Občiansky zákonník II. § 451 – 880. Komentár.* Praha: C. H. Beck, 2015, str. 2870).

V ďalšom účastník konania vzniesol námietku o nízkom právnom povedomí priemerného spotrebiteľa. Podľa slov účastníka konania „*priemerný spotrebiteľ nie je natoľko právne vzdelaný aby poznal presnú definíciu pojmov obsiahnutých v Občianskom zákonníku, ktorá by v konfrontácii s terminológiou vo VPP mohla u neho vyvolávať nejasnosti.*“ Ďalej tvrdí, že definície pojmov vo VPP spolu s činnosťou nezávislého finančného sprostredkovateľa v procese uzatvárania zmluvy poskytujú riadnu informovanosť a obraz o použitej terminológii.

Tvrdenia účastníka konania o právnom povedomí priemerného spotrebiteľa sú subjektívne a ničím nepodložené, vzhľadom na to, že mu neprináleží hodnotiť aké právne povedomie má či nemá priemerný spotrebiteľ. Banková rada NBS však uvádza, že aj v prípade, ak by k dôslednému informovaniu spotrebiteľov došlo, účastník konania by sa ním nezbavil zodpovednosti za dojednávanie predmetnej neprijateľnej zmluvnej podmienky v spotrebiteľských zmluvách. Neprijateľnosť zmluvnej podmienky nemožno zmierniť tým, že o nej účastník konania spotrebiteľa informuje.

#### **G. K bodom 1.5.1. častí I. a II. výroku prvostupňového rozhodnutia**

K predmetnému porušeniu účastník konania neuvádza nové skutočnosti, námietky a tvrdenia, ale zotrváva na svojich vyjadreniach v priebehu konania.

Orgán dohľadu sa s jednotlivými námietkami účastníka konania v adekvátnom rozsahu vysporiadal v časti označenej písmenom „G“ odôvodnenia prvostupňového rozhodnutia. Účastník konania sa k predmetnej argumentácii orgánu dohľadu v prvostupňovom rozhodnutí vo svojom rozklade ďalej žiadnym spôsobom nevyjadruje.

#### **H. K bodom 1.5.2. častí I. a II. výroku prvostupňového rozhodnutia**

K predmetnému porušeniu účastník konania neuvádza nové skutočnosti, námietky a tvrdenia, ale zotrváva na svojich vyjadreniach v priebehu konania.

Orgán dohľadu sa s jednotlivými námietkami účastníka konania v adekvátnom rozsahu vysporiadal v časti označenej písmenom „H“ odôvodnenia prvostupňového rozhodnutia. Účastník konania sa k predmetnej argumentácii orgánu dohľadu v prvostupňovom rozhodnutí vo svojom rozklade ďalej žiadnym spôsobom nevyjadruje.

### **I. K bodom 2.1.1. častí I. a II. výroku prvostupňového rozhodnutia**

Účastník konania na str. 14 svojho rozkladu namieta interpretáciu orgánu dohľadu týkajúcej sa možnosti jednostranných zmien oceňovacích tabuliek, pričom tvrdí, že na tieto „*účastník konania nemá dosah (pokrok v medicíne a lekárskej praxi)*.“

Banková rada NBS s uvedeným tvrdením účastníka nesúhlasí, pričom v predmetnom nedostatku vytyka predovšetkým to, že použitie uvedenej podmienky ponecháva účastníkovi ľubovôľu nad zmluvným vzťahom - je to práve účastník konania, kto vyhodnocuje tento pokrok v medicíne a lekárskej praxi na základe svojho rozhodnutia, a teda svojvoľne a nepredvídateľne, čo mu umožňuje neprípustne jednostranne zmeniť oceňovacie tabuľky (ako jednu z najzásadnejších podmienok zmluvy) zásahom do existujúceho právneho vzťahu.

Účastník konania ďalej namieta: „*nemožno od neho (účastníka konania) spravodlivo požadovať, aby pri zmluvách uzatváraných na desiatky rokov nezohľadňoval predmetné faktory, ktoré môžu mať zásadný dopad na plnenia zo zmluvy.*“

Tvrdenie účastníka konania o jednoznačnej formulácii zmluvnej podmienky a jej porozumeniu spotrebiteľom, ktorý s ňou uzatvorením poisťnej zmluvy vyjadril súhlas, Banková rada NBS považuje len za účelový prostriedok procesnej obrany, ktorý nemá právnu relevanciu pri posudzovaní neprijateľnosti zmluvnej podmienky. Opozitným argumentom ad absurdum účastník konania očakáva, že to bude práve spotrebiteľ, kto bude mať schopnosť uzatvoriť zmluvu na desiatky rokov a už pri jej uzatváraní bude pamätať na budúci vývoj v medicíne a lekárskej praxi a jeho vplyv na oceňovacie tabuľky, ktoré môže účastník konania jednostranne zmeniť v neprospech spotrebiteľa. Pokrok v medicíne a lekárskej praxi je vzhľadom na stav poznania a bádania stále prítomný faktor, s ktorým musí účastník konania pri uzatváraní poisťnej zmluvy a nastavovaní parametrov produktu na desiatky rokov počítať. V konečnom dôsledku i to je samotnou podstatou poisťnej zmluvy. V prípade, ak by chcel účastník konania platne dojednať dôvod jednostrannej zmeny, muselo by ísť o dôvod vážny, objektívny a transparentný tak, aby spotrebiteľ vedel predvídať, za akých okolností a akým mechanizmom sa môže zmluva zmeniť. V prípade tejto zmluvnej podmienky spotrebiteľ netuší, aký pokrok v medicíne môže viesť k zmene tak dôležitého zmluvného dojednania (oceňovacej tabuľky), ktoré má zásadný vplyv na poisťné plnenie, v akom rozsahu sa môže zmeniť a ponecháva toto rozhodovanie plne v dispozícii účastníka konania. Aj s ohľadom na to, že účastník konania uzatvára zmluvu na dobu určitú, spotrebiteľ tu dôvodne očakáva, že sa takáto zmluva nebude meniť bez skutočne zásadných a transparentne nastavených dôvodov.

Podľa účastníka konania dojednanie spĺňa požiadavky zmenovej klauzuly ako ich vymedzuje orgán dohľadu na str. 64 prvostupňového rozhodnutia. Účastník konania však ďalšie dôvody, námietky a tvrdenia, pre ktoré by dojednanie malo byť



považované za platne dohodnutú zmenovú klauzulu neuvádza. Banková rada NBS považuje predmetné dojednanie za neprijateľnú zmluvnú podmienku tak, ako je uvedené vo výroku a odôvodnení prvostupňového rozhodnutia (str. 62 a nasl.).

Účastník konania taktiež uvádza, že orgán dohľadu nezohľadnil ohrozovacu povahu nedostatku a absenciu jeho aplikácie v doterajšej činnosti účastníka konania.

Banková rada NBS konštatuje, že orgán dohľadu zohľadnil pri svojom rozhodovaní všetky relevantné skutočnosti (viď str. 110 a nasl. prvostupňového rozhodnutia).

## **J. K bodom 2.1.2. častí I. a II. výroku prvostupňového rozhodnutia**

Účastník konania v kontexte predmetného nedostatku poukazuje na možnosť spotrebiteľa v prípade nesúhlasu so zmenou sadzby zrážky za poskytnutie preddavku vrátiť poskytnutý preddavok a zaplatiť zrážky, ktoré sú totožné s následkami v prípade okamžitého ukončenia dohody o poskytnutí preddavku, a preto účastník konania tvrdí, že povinnosť vrátiť preddavok nie je „vo všeobecnosti nežiaduci následok“, keďže obdobný efekt predpokladá aj Občiansky zákonník v prípade nesúhlasu spotrebiteľa s jednostrannou zmenou podmienok.

Ako orgán dohľadu uvádza na str. 68 prvostupňového rozhodnutia, predmetné ustanovenia všeobecných poisťných podmienok účastníka konania nie je možné považovať za platne dojednanú zmenovú klauzulu podľa ustanovenia § 53 ods. 15 písm. b) [prípadne § 53 ods. 15 písm. a)] Občianskeho zákonníka. Ako orgán dohľadu uviedol, predmetná zmluvná podmienka vytvára značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, keďže spotrebiteľ nemá možnosť zmenu sadzby zrážky za poskytnutie preddavku žiadnym spôsobom zmeniť, či ovplyvniť. Spotrebiteľovi tak ostáva len v prípade nesúhlasu možnosť „zosplatnenia“ celého poskytnutého preddavku a relevantných zrážok a musel by teda preddavok okamžite vrátiť (čo pre spotrebiteľa nemusí byť vždy možné) alebo strpieť príslušné zníženie hodnoty poisťného účtu, čo môže byť pre neho ekonomicky nevýhodné.

K účelovému tvrdeniu účastníka konania o totožnosti následku vrátenia preddavku a výpovede zmluvy predpokladanej ustanoveniami Občianskeho zákonníka, Banková rada NBS poukazuje na dve skutočnosti. Výpoveď podľa Občianskeho zákonníka nastáva len v prípade, ak je platne dojednaná riadna zmenová klauzula, na ktorú Občiansky zákonník kladie prísne požiadavky, ktoré však v tomto prípade neboli dodržané, preto sa účastník konania nemôže odvolávať na „*obdobný efekt*“. Zároveň, pokiaľ by bola zmluvná podmienka formulovaná správne a posudzovaná napr. podľa ustanovenia § 53 ods. 15 písm. a) alebo b) Občianskeho zákonníka, umožňovala by spotrebiteľovi vypovedať poisťnú zmluvu ako celok, nielen jej časť, čo samotný účastník konania v ďalšom odseku rozkladu považuje pre spotrebiteľa za nežiaduce (viď v ďalšom texte). Orgán dohľadu však predmetné ustanovenie posudzoval podľa ustanovenia § 53 ods. 4 písm. i) Občianskeho zákonníka v spojení s ustanovením § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka, pretože nenaplnila podmienky pre výnimky uvedené v § 53 ods. 15 písm. a) a b) Občianskeho zákonníka, na ktoré sa odvoláva účastník konania. Odôvodnenie neprijateľnosti je bližšie odôvodnené na strane 67 a nasl. prvostupňového rozhodnutia.

Následne účastník konania tvrdí, že pre spotrebiteľa priaznivejším dôsledkom nesúhlasu so zmenou zrážky za poskytnutie preddavku bude vrátenie preddavku a zrážok než ukončenie celej poisťnej zmluvy, ktorú by tak spotrebiteľ musel uzatvárať nanovo (s čím sú spojené časové náklady, iné podmienky, a pod.).

Tvrdenie účastníka konania považuje Banková rada NBS v kontexte vyššie uvedeného za právne irelevantné, a taktiež za nepreukázané. Účastník konania namieta v rovine hypotéz, že spotrebiteľ by mal v budúcnosti záujem uzavrieť ďalšiu poisťnú zmluvu.

Účastník konania dodáva, že splatenie preddavkov nepredstavuje pre spotrebiteľa dodatočnú finančnú záťaž, keďže ide vždy o sumu nižšiu než je hodnota poisťného účtu, voči ktorému sa v prípade nesplatenia preddavok započítava.

Posudzovanie „finančnej záťaže“ zmluvného ustanovenia pre spotrebiteľa je z hľadiska posudzovania neprijateľnosti zmluvnej podmienky irelevantné, a preto sa k nej Banková rada NBS nevyjadruje. Pre posúdenie tohto nedostatku je dôležité, že napĺňa znaky neprijateľnej zmluvnej podmienky, pretože nastavil možnosť jednostrannej zmeny zmluvnej podmienky v rozpore so zákonom, na základe svojvoľného rozhodnutia účastníka konania.

K odôvodneniu sankcie vo vzťahu k predmetnému nedostatku účastník konania na str. 15 rozkladu uvádza svoj nesúhlas s posúdením nedostatku ako závažného, a to v kontexte posúdenia jeho protiprávnosti (opakujúc námietky a tvrdenia uvedené vyššie). Účastník konania dodáva, že vzhľadom na jednoznačnosť informácií v poisťnej zmluve, ktorú podľa účastníka konania orgán dohľadu nespochybňuje, je rozsah prípadného porušenia limitovaný na spotrebiteľov, ktorí vyhládali sprostredkovateľa a nakoniec neuzatvorili poisťnú zmluvu.

Predmetné ustanovenia všeobecných poisťných podmienok, formulované účastníkom konania, vyhodnotil orgán dohľadu v súlade s právnymi predpismi ako neprijateľnú zmluvnú podmienku, čo náležite odôvodnil na str. 67 a nasl. prvostupňového rozhodnutia a vo vzťahu k odôvodneniu sankcie (vrátane závažnosti porušenia) s prihliadnutím na všetky okolnosti na str. 111 a nasl. prvostupňového rozhodnutia. Z posledného tvrdenia účastníka konania nie je Bankovej rade NBS zrejmé, či účastník konania dôsledne chápe podstatu porušenia v podobe neprijateľnej zmluvnej podmienky, ktorej rozsah v žiadnom prípade nemôže byť limitovaný na tých spotrebiteľov, ktorí s účastníkom konania poisťnú zmluvu neuzatvorili, ale práve sa týka všetkých spotrebiteľov, s ktorými účastník konania uzatvoril zmluvu a voči ktorým tak mal možnosť zmluvnú podmienku uplatňovať, a preto uvedené tvrdenie účastníka konania Banková rada NBS považuje za nesprávne.

#### **K. K bodom 2.2.1. častí I. a II. výroku prvostupňového rozhodnutia**

Účastník konania vo vzťahu k predmetnému nedostatku tvrdí: „*Vzhľadom na záujem klienta o uzatvorenie poisťnej zmluvy je možné predpokladať, že má aj záujem na čo najskoršej účinnosti. Naopak, akékoľvek zdržiavanie v procese uzatvárania poisťnej zmluvy je klientmi vnímané negatívne.*“

Tvrdenie účastníka konania Banková rada NBS vyhodnocuje ako účelový prostriedok procesnej obrany nemajúci právnu relevanciu pre posudzovanie neprijateľnosti predmetnej zmluvnej podmienky a účastník konania svoje tvrdenia ani žiadnym spôsobom nepreukázal.

K nerovnosti medzi fikciou doručenia zásielok spotrebiteľovi alebo účastníkovi konania, účastník konania namieta, že od spotrebiteľa tieto nevyžadujú žiadne úkony (nanajvýš zaplatenie poistného) na rozdiel od účastníka konania, od ktorého si vyžadujú rozsiahle preverovania a úkony (výpoveď poistnej zmluvy, a pod.). Odlišnosť tak podľa účastníka konania zodpovedá výrazne odlišným následkom doručenia danej písomnosti.

K spôsobu doručovania a právnej fikcii doručenia sa orgán dohľadu vyjadril na str. 70 a nasl. prvostupňového rozhodnutia. Vyššie uvedené tvrdenie účastníka konania je taktiež pre posúdenie neprijateľnosti zmluvnej podmienky právne irelevantné. Následok doručenia je tak v prípade spotrebiteľa, ako aj účastníka konania identický a právny úkon zasielaný spotrebiteľovi, môže mať čo do významu rovnako závažné právne dôsledky (napr. výpoveď poistnej zmluvy, zamietnutie poistného plnenia, výzva na zaplatenie poistného, a pod.). Osobitne Banková rada NBS poukazuje na kontraktačný proces poistnej zmluvy nastavený účastníkom konania (napr. podľa čl. 9 ods. 5 Všeobecných poistných podmienok NOVIS „Wealth Insuring“ vo verzii GTC-10171017), v súlade s ktorým: *„V prípade, že poistník nesúhlasí s výsledkom individuálneho oceňovania rizika, môže najneskôr do 30 dní odo dňa uzavretia poistnej zmluvy od tejto zmluvy odstúpiť. Podľa § 802a Občianskeho zákonníka môže poistník najneskôr do 30 dní odo dňa uzavretia poistnej zmluvy od tejto zmluvy odstúpiť aj bez uvedenia dôvodu. Oznámenie o odstúpení musí poistník v rámci tejto lehoty doručiť písomne do sídla poistiteľa.“* Účastník konania neuvádza a Bankovej rade NBS nie je zrejmé, v čom by práve tieto právne úkony vo vzťahu k spotrebiteľovi mali mať menší právny význam ako právne úkony spotrebiteľa voči účastníkovi konania. Účastník konania tak de facto len potvrdzuje a zvýrazňuje svoj úmysel nastaviť znenie predmetných ustanovení tak, aby zvýhodňovali pri doručovaní účastníka konania. Akákoľvek potreba „rozsiahleho preverovania“, a pod., či nedostatočnosť personálneho substrátu účastníka konania nemôže mať vplyv na akceptovanie dohodnutia neprijateľných zmluvných podmienok so spotrebiteľom.

K odôvodneniu sankcie vo vzťahu k predmetnému nedostatku účastník konania na str. 16 svojho rozkladu spochybňuje závery orgánu dohľadu o možnosti selektívneho výberu doručovanej pošty účastníkom konania poukázaním na počet zamestnancov, existenciu sídla, a pod. Účastník konania ďalej poukazuje na nevyhodnotenie rozsahu porušenia, pretože účastník konania využíva poštovú komunikáciu len vo vzťahu k 7 % klientov a taktiež odkazuje na lehoty na doručenie zásielky poštového doručovateľa (1 až 2 pracovné dni pri doporučenej zásielke), čo uzatvára minimálnym rozsahom a následkov nedostatku.

K selektívnemu výberu doručovanej pošty Banková rada NBS dodáva, že vzhľadom na znenie predmetnej zmluvnej podmienky účastník konania môže nielen selektívne rozhodovať o pošte, ktorú prevezme, ale taktiež sa môže rozhodnúť kedykoľvek jednoducho poštu od spotrebiteľov vôbec nepreberať, čím znemožní spotrebiteľom

doručenie účastníkovi konania. Námiетка účastníka konania o počte zamestnancov a fyzickej nevykonateľnosti takéhoto prípadného rozhodnutia nemá reálny základ. Orgán dohľadu účastníkom konania vytykaný argument nepoužil ako základ pre posúdenie neprijateľnosti zmluvnej podmienky, ale len ako príklad ad absurdum, ku ktorému by takáto zmluvná podmienka mohla viesť. K tvrdeniu účastníka konania o nevyhodnotení rozsahu porušenia, Banková rada NBS uvádza, že útvár dohľadu rozsah predmetného porušenia a odôvodnenie sankcie riadne uviedol na str. 112 prvostupňového rozhodnutia. Rozsah porušenia je daný rozsahom všetkých uzavretých poisťných zmlúv medzi účastníkom konania a spotrebiteľmi, ktorých súčasťou je aj predmetná zmluvná podmienka. Nie je možné rozsah zužovať tak ako tvrdí účastník konania len na 7 % spotrebiteľov, vo vzťahu ku ktorým v súčasnosti používa odlišnú formu komunikácie. Súčasná preferencia iných druhov komunikácie účastníka konania vo vzťahu k spotrebiteľom nevyklučuje zmenu tejto komunikácie v budúcnosti a jej obmedzenie len na poštovú komunikáciu, predpoklady ktorej sú stanovené v predmetnom zmluvnom dojednaní, a teda využívanie zmluvnej podmienky, ktorú orgán dohľadu vyhodnotil ako neprijateľnú. Taktiež využívanie inej než poštovej komunikácie na doručovanie, kde odosielateľom je účastník konania, nevyklučuje využitie poštovej komunikácie zo strany spotrebiteľa ako odosielateľa, na ktoré by sa taktiež vzťahovala predmetná neprijateľná zmluvná podmienka. Banková rada NBS má za preukázané, že k porušeniu došlo v takom rozsahu, ako je uvedené v odôvodnení prvostupňového rozhodnutia.

#### **L. K bodom 2.2.2. častí I. a II. výroku prvostupňového rozhodnutia**

K predmetnému nedostatku účastník konania namieta: „*V prípade, ak spotrebiteľ nespĺní svoje povinnosti (stanovené aj v Občianskom zákonníku), je účastník konania oprávnený odmietnuť poisťné plnenie a privodiť tým zánik zmluvy (§802 ods. 2 Občianskeho zákonníka).*“ V ďalšom účastník konania tvrdí, že predmetná zmluvná podmienka sa svojimi následkami blíži následkom predpokladaným Občianskym zákonníkom a poukazuje taktiež na ustanovenie Občianskeho zákonníka, ktoré umožňuje odstúpenie od poisťnej zmluvy, dôsledkom čoho je nielen nevyplatenie predmetného poisťného plnenia, ale aj vrátenie dovtedy vyplatených poisťných plnení, preto nie je možné nedostatok vnímať ako závažný.

Účastník konania vo svojej námietke účelovo spája, či zamieňa ustanovenie § 802 ods. 2 Občianskeho zákonníka s ustanovením § 799 ods. 3 Občianskeho zákonníka. Zo znenia predmetnej zmluvnej podmienky je nespochybniteľné, že táto sa vzťahuje na ustanovenie § 799 ods. 3 Občianskeho zákonníka. Orgán dohľadu preto aj vzhľadom na rozpor s kogentným znením ustanovenia § 799 ods. 3 Občianskeho zákonníka správne vyhodnotil predmetnú zmluvnú podmienku ako neprijateľnú (viď str. 79 a nasl. prvostupňového rozhodnutia). Tvrdenie účastníka konania preto považuje Banková rada NBS za právne nesprávne a nedôvodné.

Následne účastník konania vzniesol tvrdenie o schopnosti spotrebiteľa posúdiť charakter predmetného zmluvného dojednania.

Bankovej rade NBS nie je zrejмый účel uvedeného tvrdenia a len pre úplnosť dodáva, že v prípade posudzovania neprijateľnosti zmluvných podmienok v tzv. formulárových zmluvách subjektívne schopnosti spotrebiteľa nie sú relevantné,

rozhodujúcim je objektívna netransparentnosť zmluvného dojednania a ďalšie faktory.

### **M. K bodom 2.2.3. častí I. a II. výroku prvostupňového rozhodnutia**

Účastník konania k predmetnému porušeniu na str. 17 a nasl. rozkladu uvádza, že posudzované ustanovenie malo najmä preventívny účinok „*aby sprostredkovatelia a spotrebiteľia nezneužívali možnosť flexibilného nastavenia poisťnej zmluvy*“ (ktoré podľa účastníka konania môže viesť vzhľadom na optimálne nastavenie výšky poisťného krytia meneného v priebehu veku spotrebiteľa s očakávaním, že spotrebiteľ požiada o zníženie poisťného krytia, čo sa však neuskutočňovalo a preto sa „*poisťné zmluvy časom dostali do situácie, kedy suma poplatkov za dohodnuté poisťné krytie a administratívnych poplatkov prevýšili dohodnuté poisťné.*“) a poukazuje na skutočnosť, že: „*Dotknutí spotrebiteľia sú preto dokonca zvýhodnení, keďže aktuálne poisťné sumy im platia aj napriek tomu, že platia nižšie poisťné, než ktoré týmto poisťným sumám zodpovedá*“ a ďalej na skutočnosť, že predmetné ustanovenie poisťnej zmluvy dosiaľ nevyužil, pričom v závere účastník konania vytyka orgánu dohľadu nezohľadnenie skutočnosti, že predmetná zmluvná podmienka nebola účastníkom konania aplikovaná.

Účastník konania svojimi tvrdeniami potvrdzuje zistenia orgánu dohľadu a vlastne svojim spôsobom priznáva úmyselné formulovanie predmetnej zmluvnej podmienky, ktoré umožňuje účastníkovi konania jednostranne požadovať mimoriadny vklad, resp. zvýšiť bežne platené poisťné alebo znížiť poisťné sumy. Účastník konania sa sám rozhodol poskytovať spotrebiteľom „inovatívny a flexibilný“ produkt investičného životného poistenia, pričom zároveň účastník konania v plnom rozsahu zodpovedá za jednotlivé nastavenia produktu a ich súlad s právnymi predpismi (vrátane správnej výšky poisťného, poisťných súm, a pod.), pričom vopred pri uzatváraní poisťnej zmluvy musí zohľadňovať všetky eventuality, ktoré môžu nastať v konkrétnom zmluvnom vzťahu. Nie je v súlade s právnym poriadkom, aby svoje povinnosti, resp. nekompetentnosť správneho nastavenia parametrov produktu, prenášal účastník konania na spotrebiteľov, resp. sa snažil zbaviť svojej zodpovednosti tvrdením o podvodnom konaní svojich vlastných sprostredkovateľov. Súčasné „*zvýhodnenie*“ niektorých spotrebiteľov tým, že platia nižšie poisťné, než zodpovedajúce poisťným sumám, je obchodným rozhodnutím účastníka konania (vyplývajúcim z nesprávneho výpočtu poisťného účastníkom konania), ktoré je však pre posúdenie neprijateľnosti zmluvnej podmienky irelevantné, vzhľadom k tomu, že táto umožňuje účastníkovi konania dovoliť spotrebiteľom uhrádzať nedostatočné poisťné (a s týmto ich lákať k uzatvoreniu zmluvy) a následne kedykoľvek jednostranne uvedenú situáciu zmeniť a zaviazat spotrebiteľov k plateniu vyššieho poisťného, resp. mimoriadneho vkladu alebo k zníženiu poisťných súm. Tento nedostatok orgán dohľadu posúdil ako zvlášť závažný, ktorý by mohol viesť k zásadnému poškodzovaniu spotrebiteľov. Orgán dohľadu pri rozhodovaní o sankcii a jej výške zohľadnil všetky skutočnosti rozhodujúce pre uloženie sankcie, ktoré odôvodňuje na str. 113 a nasl. prvostupňového rozhodnutia. Len pre úplnosť Banková rada NBS uvádza, že pri rozhodovaní o druhu a výške sankcie útvar dohľadu zohľadnil aj skutočnosť, že účastník konania neprijateľnú zmluvnú podmienku dosiaľ neaplikoval.

V kontexte závažnosti nedostatku účastníka konania namieta nesprávne vyhodnotenie predmetných ustanovení orgánom dohľadu, a to tvrdením, že: „*Vytýkané podmienky umožňujú vykonať len jednostrannú zmenu poistných súm, a aj to výhradne za splnenia viacerých predpokladov, konkrétne v prípade ak je hodnota poistného účtu záporná, a ak účastník konania o tomto informoval klienta, a ak sa ten rozhodol nevyužiť možnosť riešenia danej situácie zvýšením bežne plateného poistného alebo mimoriadnym vkladom.*“

Účastník konania svojimi tvrdeniami v plnom rozsahu potvrdzuje závery správneho orgánu o možnosti účastníka konania uskutočniť jednostranné zmeny vyššie uvedených podstatných náležitostí poistnej zmluvy. Samotný mechanizmus týchto zmien a ich poradie nie je pre posudzovanie neprijateľnosti dotknutých zmluvných podmienok právne významné.

V závere účastník konania uvádza, že sa nestotožňuje so záverom orgánu dohľadu o neschopnosti priemerného spotrebiteľa posúdiť charakter a dopad predmetných zmluvných podmienok, ktoré považuje za formulované jednoznačne.

Orgán dohľadu vyhodnotil predmetné zmluvné podmienky v súlade s právnymi predpismi a svoje rozhodnutie riadne odôvodnil (viď str. 74 a nasl. prvostupňového rozhodnutia), a to aj v kontexte spotrebiteľov, ktorým je adresovaný produkt investičného životného poistenia poskytovaný účastníkom konania.

## **N. K bodom 2.2.4. častí I. a II. výroku prvostupňového rozhodnutia**

Účastník konania nepovažuje ustanovenie, ktoré je predmetom nedostatku za spôsobujúce nerovnováhu v zmluvnom vzťahu v neprospech spotrebiteľa, čo odôvodňuje tvrdením: „*tým, že spotrebiteľ predloží návrh na uzavretie poistnej zmluvy, preukazuje aj záujem platiť poistné. Zmluvná podmienka o potrebe zaplatiť poistné pred uzavretím zmluvy v porovnaní so zákonnou povinnosťou platiť poistné od uzavretia zmluvy spôsobuje nanajvýš zanedbateľnú nerovnováhu v neprospech spotrebiteľa. Tá je vyvážená okolnosťou, že po uzatvorení zmluvy od nej môže odstúpiť už len spotrebiteľ, nie účastník konania. Tým je rovnováha zmluvného vzťahu v procese uzatvorenia posunutá v prospech spotrebiteľa.*“ Ďalej účastník konania tvrdí: „*Vytýkaná podmienka neznamena pre spotrebiteľa žiadnu dodatočnú platbu, ale predplatenie poistného za prvé poistné obdobie.*“, a ďalej „*...zmluvná podmienka je formulovaná úplne, .... a umožňuje tak priemernému spotrebiteľovi zvážiť jej dopady ešte pred podaním návrhu na uzavretie zmluvy.*“

Orgán dohľadu odôvodnil posúdenie neprijateľnosti predmetnej zmluvnej podmienky na str. 79 a nasl. prvostupňového rozhodnutia. V dostatočnom rozsahu poukázal na naplnenie jednotlivých znakov nevyhnutných pre posúdenie zmluvnej podmienky ako neprijateľnej a taktiež na jej zrejмый rozpor s ustanoveniami § 788 ods. 1 a § 795 ods. 1 Občianskeho zákonníka. Argumenty orgánu dohľadu účastník konania žiadnym spôsobom nevyvracia. Samotný účastník konania vo svojom rozklade svojimi tvrdeniami vlastne potvrdzuje nerovnováhu zmluvného vzťahu v neprospech spotrebiteľa, keď hovorí o jej vyvažovaní inými ustanoveniami poistnej zmluvy. Tvrdenie, že po uzatvorení poistnej zmluvy môže od nej odstúpiť len spotrebiteľ nie je pravdivé (viď napr. čl. 14 ods. 4 Všeobecných poistných podmienok

NOVIS „Wealth Insuring“ vo verzii GTC-10171017). Taktiež je logickým, že pokiaľ účastník konania dal v kontraktačnom procese finálny návrh na uzavretie poistnej zmluvy, ktorý spotrebiteľ nemôže žiadnym spôsobom modifikovať (ba čo viac je ním viazaný od momentu doručenia), účastník konania nebude mať záujem na odstúpení od zmluvy, a preto tvrdenie účastníka konania vyhodnocuje Banková rada NBS ako alogické a zavádzajúce. Pritom mechanizmus, na ktorý účastník konania poukazuje, nemôže byť v žiadnom prípade vnímaný ako vyvažujúci nerovnováhu vzťahu medzi spotrebiteľom a účastníkom konania. Vzhľadom na formulárový charakter poistnej zmluvy uzatváranej medzi spotrebiteľom a účastníkom konania a z toho vyplývajúcu nemožnosť spotrebiteľa ovplyvniť obsah poistnej zmluvy, je tvrdenie účastníka konania, o zväžení dopadov zmluvnej podmienky pred podaním návrhu na uzavretie zmluvy, pre posudzovanie neprijateľnosti zmluvnej podmienky právne nevýznamné.

#### **O. K bodom 2.2.5. časti I. a II. výroku prvostupňového rozhodnutia**

Účastník konania k predmetnému nedostatku namieta: *„Namietany spôsob realizácie poistnej zmluvy na základe výsledku individuálneho ocenenia zdravotného stavu nemá podľa názoru účastníka konania negatívny dopad na spotrebiteľa, ak sa spotrebiteľ oboznámil s obsahom potvrdenia o uzatvorení zmluvy. Účastník konania poukazuje tiež na to, že spotrebiteľ je o možnosti odklonu od jeho návrhu na uzatvorenie poistnej zmluvy informovaný a v takom prípade má právo vyjadriť svoj nesúhlas s podmienkami zmluvy odstúpením od poistnej zmluvy.“*

Účastník konania vo svojom rozklade v zásade len opakuje svoje doterajšie námietky a tvrdenia, s ktorými sa orgán dohľadu rozsiahlo vysporiadal na strane 82 a nasledujúcich stranách prvostupňového rozhodnutia. Postup účastníka konania je v rozpore s Občianskym zákonníkom a predmetné ustanovenie je neprijateľnou zmluvnou podmienkou. Sám účastník konania deklaroval, že od uvedeného postupu od februára 2018 upustil.

#### **P. K bodom 2.2.6. časti I. a II. výroku prvostupňového rozhodnutia**

Účastník konania vo vzťahu k predmetnému nedostatku poukazuje na interné dokumenty a procesy účastníka konania pre vyplácanie NOVIS Bonusu za prežitie a poukazuje pritom na úlohy orgánu dohľadu, ktorý v rámci dohľadu priebežne monitoruje i tieto dokumenty a zároveň na nespochybnovanie interných dokumentov účastníka konania vo vzťahu k NOVIS Bonusu za prežitie orgánom dohľadu.

Banková rada NBS vníma predmetné tvrdenia účastníka konania ako účelový prostriedok procesnej obrany, ktorá nemá právny význam pri vyhodnocovaní neprijateľnosti zmluvnej podmienky. Orgán dohľadu v predmetnom konaní neposudzoval inštitút NOVIS Bonusu za prežitie ako taký, ale posudzoval ne/prijateľnosť zmluvnej podmienky vzťahujúcej sa na tento bonus vo vzťahu k spotrebiteľom, ktorí o interných procesoch a dokumentoch naň sa vzťahujúcich nie sú informovaní. Ďalej posudzoval mechanizmus prerozdelenia NOVIS Bonusu za prežitie tak, ako vyplýva zo všeobecných poistných podmienok účastníka konania, že je netransparentný a splňa znaky neprijateľnosti zmluvnej podmienky v rozsahu uvedenom vo výroku a odôvodnení prvostupňového rozhodnutia (str. 84 a nasl.).

V ďalšom účastník konania popiera, že v prípade NOVIS Bonusu za prežitie ide o „jeden zo základných druhov zhodnotenia zmluvy o IŽP“ ako uvádza orgán dohľadu na str. 116 prvostupňového rozhodnutia a poukazuje na etymologický význam slova „bonus“ (prémia, prídavok navyše,...), v zmysle ktorom je prezentovaný aj spotrebiteľom, pričom dodáva, že vzhľadom na komplikovanosť mechanizmu prerozdelenia predmetného bonusu nie je možné jeho oboznámenie a kontrola spotrebiteľom a ako také sú predmetom regulácie „poisťovníctva“.

Banková rada NBS nepopiera význam slova „bonus“, avšak je nevyhnutné poznamenať, že NOVIS Bonus za prežitie účastníka konania je jedným z dohodnutých plnení podľa poisťnej zmluvy, ktoré si spotrebiteľ výslovne dojednáva a vyberá, či ho chce výmenou za to, že poisťné plnenie nebude vyplatené jeho dedičom resp. oprávneným osobám (ale všetkým poisťníkom, ktorí majú dojednaný „NOVIS Bonus za prežitie“), a preto musí byť transparentne dojednaný spôsob plnenia zo strany účastníka konania rovnako ako pri poisťnom plnení.

#### **Q. K bodom 3.1.1. a 3.1.2. časti I. výroku prvostupňového rozhodnutia**

V kontexte predmetného nedostatku vzniesol účastník konania na str. 20 rozkladu tvrdenie o nekonzistentnosti v prístupe orgánu dohľadu, ktorú odôvodňuje nasledovne: „*keď sa poukazom na zverejnené informácie bráni účastník konania (Formulár o dôležitých náležitostiach uzatváranej poisťnej zmluvy, modelácia poisťovania), správny orgán tieto informácie nepovažuje za relevantné a vychádza výlučne z obsahu poisťnej zmluvy*“, na rozdiel od nedostatkov týkajúcich sa informácií na webovom sídle účastníka konania, kde postačuje už ich samotné zverejnenie, hoci ide o informácie, ktoré nie sú komplexnými a záväznými, resp. z ktorých spotrebiteľom neplynú konkrétne práva a povinnosti.

Banková rada NBS považuje prvostupňové rozhodnutie za konzistentné a vydané v súlade s právnymi predpismi. Účastník konania nekonzistentnosť prístupu orgánu dohľadu vníma tam, kde v skutočnosti nie je a z hľadiska právnej úpravy ani nemôže existovať. Je nevyhnutné, aby účastník konania rozlišoval medzi nekalou obchodnou praktikou (§ 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľov), ktorá bola spôsobená zverejňovaním nepravdivých, príp. neúplných alebo do omylu uvádzajúcich informácií na jednej strane a ukladaním povinností bez právneho dôvodu (§ 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľov) vyplývajúceho z právne záväzných dokumentov medzi spotrebiteľom a účastníkom konania. Rozdielnosť skutkov, ktoré sú predmetom prvostupňového rozhodnutia vyžaduje rozdielnosť predpokladov pre vyhodnotenie naplnenia materiálnych znakov skutkovej podstaty deliktu.

Účastník konania zároveň uvádza, že priemerného spotrebiteľa je možné považovať za spôsobilého oboznámiť sa s parametrami ponúkaného produktu a porozumieť im.

Opakované tvrdenie účastníka konania nie je významné vzhľadom na posúdenie priemerného spotrebiteľa orgánom dohľadu na základe správnej úvahy a v súlade s právnymi predpismi, relevantnou judikatúrou a doterajšou rozhodovacou činnosťou orgánu dohľadu. Orgán dohľadu v odôvodnení prvostupňového rozhodnutia priemerného spotrebiteľa, ktorému je adresovaný produkt investičného životného



poistenia poskytovaný účastníkom konania, riadne identifikoval. S konkrétnymi námietkami účastníka konania k definovaniu priemerného spotrebiteľa, sa Banková rada NBS vysporiadala v odôvodnení tohto rozhodnutia, konkrétne v časti s názvom „II. Ku koncepcii priemerného spotrebiteľa“.

Záverom účastník konania tvrdí, že v predzmluvnom vzťahu sú spotrebiteľia dôsledne informovaní o sadzobníku zrážok a o odvíjaní sa zrážok podľa veku.

Informovanie spotrebiteľov účastník konania žiadnym spôsobom nepreukázal. Právne záväzným dokumentom vo vzťahu medzi spotrebiteľom a účastníkom konania nie sú prípadné predzmluvné informácie, ale poistná zmluva a na ňu nadväzujúce právne záväzné dokumenty (všeobecné poistné podmienky). Pre vykonávanie zrážok je týmto záväzným dokumentom s prednosťou pred ostatnými dokumentami potvrdenie o uzatvorení poistnej zmluvy, ktoré je súčasťou poistnej zmluvy. Účastník konania žiadnym spôsobom orgánu dohľadu nenamietal a ani nevyvrátil, že by sa nedopúšťal ukladania povinnosti bez právneho dôvodu tak, ako je uvedené v bode 3. časti I. výroku prvostupňového rozhodnutia.

## V. Návrh

V piatej časti svojho rozkladu účastník konania, v prípade stotožnenia sa Bankovej rady NBS so zisteniami prvostupňového orgánu a ich právnu kvalifikáciou, žiada o prehodnotenie výšky uloženej pokuty s prihliadnutím na námietky a tvrdenia účastníka konania v časti III rozkladu. Taktiež s prihliadnutím na prístup „k vnímaniu priemerného spotrebiteľa“, prevažnému ohrozovaciemu charakteru deliktov, minimálnej spôsobenej ujme, prvému zisteniu nedostatkov u účastníka konania a skutočnosti, že je „novým subjektom na trhu“, aktívnej spolupráci účastníka konania s orgánom dohľadu, odstráneniu všetkých sporných bodov v dotknutých dokumentoch a uložení nižších sankcií orgánom dohľadu iným dohliadaným subjektom v obdobných, resp. závažnejších prípadoch, považuje výšku uloženej sankcie za neprimeranú a poukazuje na rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 3 SŽ 40/2009, v zmysle ktorého: „Právna prax Ústavného súdu Slovenskej republiky v oblasti tzv. arbitrárných rozhodnutí obmedzila možnosti správnej úvahy orgánu verejnej správy i úvahy správnych súdov na exaktné a podrobné odôvodnenie výšky uložených pokút, čo nie vždy je uskutočniteľné. Dôsledkom toho je znižovanie sankcií na bod, ktorá sa identifikuje ako racionálne najnižšia možná sankcia pri danom skutkovom stave a intenzite odôvodnenia.“

V závere rozkladu účastník konania navrhuje, aby Banková rada zrušila napadnuté rozhodnutie a zastavila konanie, príp. vrátila vec prvostupňovému správnenému orgánu na ďalšie konanie.

## K uloženej sankcii:

Orgán dohľadu vydal prvostupňové rozhodnutie na základe vykonaného dokazovania, ktorému predchádzal dohľad na diaľku, v plnom súlade so zákonom o dohľade a za dodržania procesných zásad, ako aj práv účastníka konania. Na základe vykonaného dokazovania orgán dohľadu ustálil skutkový stav, ktorý následne právne posúdil. Po vyhodnotení dôkazov a starostlivom zvážení sa vzhľadom na závažnosť jednotlivých porušení, orgán dohľadu rozhodol pre uloženie sankcie. Orgán dohľadu sa rozhodol pre uloženie zákazu používať nekalé obchodné

praktiky a neprijateľné zmluvné podmienky tak, ako je uvedené v časti II. výroku prvostupňového rozhodnutia v záujme zabezpečenia čo najefektívnejšej ochrany finančného spotrebiteľa. Účastník konania predmetnú sankciu vo forme zákazu nenamieta. Vzhľadom na jednotlivé porušenia orgán dohľadu rozhodol aj o uložení pokuty podľa ustanovenia § 35f ods. 1 písm. a) zákona o dohľade za porušenia uvedené v časti I. výroku prvostupňového rozhodnutia. Využitím správnej úvahy v rámci svojej diskrečnej právomoci orgán dohľadu v prvostupňovom konaní uložil pokutu vo výške 150.000,- eur, čo predstavuje len 15 % z maximálnej sadzby 1.000.000,- eur a je tak na dolnej hranici možnej sankcie. Prvostupňový útvar dohľadu identifikoval jednotlivé vzniknuté a postihované nedostatky (nekalé obchodné praktiky a neprijateľné zmluvné podmienky) správne a náležite podrobne (vyčerpávajúco) ich opísal a odôvodnil vo vydanom prvostupňovom rozhodnutí, ale prvostupňový útvar dohľadu nesprávne miernejšie posúdil mieru ich závažnosti z hľadiska výšky uloženej sankcie vo forme pokuty, pričom však podľa názoru Bankovej rady NBS práve miera závažnosti vzniknutých a postihovaných porušení (nedostatkov) je hlavným faktorom pri rozhodovaní o stanovení výšky uloženej sankcie (pokuty) za porušenia právnych predpisov (nedostatky) v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov. Mieru závažnosti vzniknutých a postihovaných porušení je potrebné osobitne skúmať, jednotlivo aj navzájom, v prípade nedostatkov (porušení) na úkor spotrebiteľov (subjektov finančného trhu) ako asymetricky slabších subjektov vo vzťahoch s profesionálnymi podnikateľmi (finančnými inštitúciami), keďže zabezpečenie efektívnej ochrany spotrebiteľov ako slabších subjektov patrí medzi ciele práva EÚ aj SR (vrátane Smernice 2005/29) a považuje sa za princíp ústavnoprávneho významu, ktorým v aplikačnej praxi majú povinnosť riadiť sa orgány verejnej moci (*o čom svedčí aj súdna judikatúra, napríklad v rozhodnutí Ústavného súdu ČR sp. zn. I. ÚS 3308/2016*). Banková rada NBS po dôslednom zvážení dospela k záveru, že postup účastníčky konania (NOVIS Poist'ovne ako subjektu finančného trhu) vo vzťahu k finančným spotrebiteľom v preskúmvanej veci účastníčky konania vykazuje znaky osobitne závažného (až bezprecedentného) zneužívania silnejšieho postavenia na úkor ochrany oprávnených záujmov slabších spotrebiteľov na finančnom trhu a jeho sektore poistného trhu. Pritom Banková rada NBS posúdila mieru závažnosti jednotlivých porušení z hľadiska celkového vplyvu na finančných spotrebiteľov aj s ohľadom preventívneho pôsobenia na riziko zneužívania obdobných praktík ďalšími subjektmi finančného trhu. Celkovo Banková rada NBS dospela k záveru, že v prípade účastníčky konania (NOVIS Poist'ovne) ide o porušenia (nedostatky) obzvlášť závažné, ktoré majú alebo môžu mať vážny dopad na finančných spotrebiteľov a majú schopnosť nepriaznivo ovplyvniť poistný trh. Pritom pri skúmaní závažnosti a pri pozmenení vyhodnotenia závažnosti (osobitnej závažnosti) vzniknutých a postihovaných porušení (nedostatkov) v činnosti účastníčky konania (NOVIS Poist'ovne) sa posudzovalo aj to, že protiprávnym konaním účastníčky konania (jej nekalými obchodnými praktikami a neprijateľnými zmluvnými podmienkami) boli spotrebiteľia (klienti) priamo dotknutí, pričom protiprávne konanie účastníčky konania (najmä jej nekalými obchodnými praktikami) mohlo spotrebiteľov motivovať k rozhodnutiam, ktoré by inak neurobili. Účastníčka konania takýmto svojím konaním hrubo porušila platné právne predpisy v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov. V dôsledku uvedených skutočností Banková rada NBS po dôkladnom zvážení – aj s prihliadnutím na to, že v prípade účastníčky bolo zistených viacero obzvlášť závažných porušení platných právnych predpisov – jednomyseľne rozhodla, že je dôvodné a potrebné zvýšiť sumu pokuty uloženej účastníčke zo sumy 150 000 eur na 175 000 eur.

Banková rada NBS zároveň poukazuje na skutočnosť, že čistý zisk účastníka konania bol za rok 2017 vo výške 2.813.000,- Eur a uložená pokuta v porovnaní s hospodárskym výsledkom účastníka konania, je dostatočná pre generálnu a individuálnu prevenciu, najmä vzhľadom na systémový charakter jednotlivých porušení účastníka konania. Jedná sa teda o sankciu, ktorá dostatočným spôsobom motivuje účastníka konania zabezpečiť dodržiavanie právnych

predpisov v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov a zároveň svojim generálnym pôsobením môže odradiť ostatné dohliadané subjekty od prípadného porušovania dotknutých právnych predpisov. Orgán dohľadu svoje úvahy pri výbere druhu sankcie a jej pôvodnej výšky v dostatočnom rozsahu uviedol na str. 119 a nasl. prvostupňového rozhodnutia.

Zároveň je potrebné zohľadniť skutočnosť, že u dohliadaného subjektu boli zistené nedostatky systémového a dlhodobého charakteru, a teda existuje predpoklad, že bez prístúpenia k sankčnému konaniu a zohľadneniu tejto skutočnosti v navrhovanej výške pokuty by ich účastník konania neodstránil a mohli by pretrvávať naďalej, príp. sa prehĺbovať, pričom nemožno vylúčiť, že bez prístúpenia k uloženiu pokuty by mohli mať nepriaznivý vplyv aj na klientov účastníka konaniam a aj na dôveryhodnosť a stabilitu finančného systému.

Pri určovaní výšky pokuty bola zohľadnená najmä ekonomická sila NOVIS Poist'ovne vyjadrená vo forme ročného obratu (tržieb). Tento princíp Banková rada NBS považuje za relevantný, pričom z hľadiska ochrany finančného trhu má mať sankcia jednak represívny charakter, t.j. subjekt finančného trhu potrestať a negatívne ho motivovať k upusteniu od opakujúceho sa resp. pokračujúceho protiprávneho konania, na čo nepostačuje len samotné vykonanie dohľadu a vyžadovanie plnenia povinností poisťovne podľa § 35 ods. 1 zákona o dohľade, ale aj preventívny charakter, aby v budúcnosti odradila od porušovania zákonných povinností aj iné dohliadané subjekty finančného trhu. Preventívny význam postihu nespočíva iba v účinkoch vo vzťahu k sankcionovanému dohliadanému subjektu finančného trhu. Postih za porušenia zákona, respektíve za nesplnenie zákonných povinností musí odradiť od takéhoto postupu aj iné dohliadané subjekty finančného trhu, ktoré sú nositeľmi rovnakých či porovnateľných zákonných povinností, aké porušil sankcionovaný dohliadaný subjekt finančného trhu. Takýto účinok môže vyvolať postih zodpovedajúci významu chráneného záujmu a tiež finančný postih musí v sebe obsahovať preventívnu zložku aj represívnu zložku (*mutatis mutandis napríklad rozsudky Najvyššieho súdu Slovenskej republiky sp. zn. 2 Sž-o-KS 56/2006 a sp. zn. 8 Sžo 24/2007 z 10. 1. 2008*).

Pri určovaní výšky pokút dohliadaným subjektom nie je, podľa názoru Bankovej rady NBS, nevyhnutné sa striktné pridržať výšky pokút ukladaných v minulosti, pretože inštitút tzv. legitímneho očakávania nemožno absolutizovať, čo bolo viacnásobne potvrdené judikatúrou Najvyššieho súdu Slovenskej republiky a aj Európskeho dvora (napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR zo dňa 2. 6. 2011, sp. zn. 8 Sžo 163/2010 a rozsudok Európskeho súdneho dvora vo veci Crispolti, v spojených veciach č. C-199/93, C-300/93 a C-362/93). Podstatou týchto rozsudkov je, že nemožno vždy legitímne očakávať nemennosť tam, kde je určitému orgánu daná diskrečná právomoc, to platí najmä v oblasti dohľadu nad finančným trhom, kde sa vyžaduje prispôsobenie neustále sa meniacim podmienkam trhu. V danom prípade NBS disponuje diskrečnou právomocou t.j. možnosťou použitia náležite odôvodnenej voľnej úvahy k určeniu výšky pokuty odvíjajúcej sa od obratu poisťovne, resp. jej skupiny.

V súvislosti s vyššie uvedenými skutočnosťami zastáva Banková rada NBS názor, že v konaní o uložení sankcie bolo porušenie ustanovení zákona uvedené vo výroku prvostupňového rozhodnutia zo strany účastníka konania preukázané a že v rámci správnej úvahy orgán dohľadu uložil účastníkovi konania primeranú sankciu. Banková rada NBS v tejto súvislosti ďalej uvádza, že námietky účastníka konania k výške uloženej pokuty obsiahnuté v podanom rozklade sa jej javia ako účelové s cieľom dosiahnuť zníženie výšky uloženej sankcie. V tejto súvislosti poukazuje aj na rozhodnutie Najvyššieho súdu SR zo dňa 2. 6. 2011, sp. zn. 8 Sžo 163/2010, v zmysle ktorého: „... uložená pokuta má plniť ako úlohu výchovnú, tak aj represívnu a postihovať za protiprávne konanie, a preto je žiaduce, aby bola citelná v majetkovej sfére páchatela priestupku. Nemôže sa jednať o sankciu v zanedbateľnej výške, inak sa nedá predpokladať, že by splnila svoj účel...“. **Banková rada NBS považuje uloženie pokuty za preventívnu, represívnu, citelnú v majetkovej sfére účastníka konania, a zároveň, vzhľadom na hospodárske výsledky účastníka konania, nie za likvidačnú.**

Zároveň v súvislosti s riešením prípadu spoločnosti NOVIS Insurance Company, NOVIS Versicherungsgesellschaft, NOVIS Compagnia di Assicurazioni, NOVIS Poist'ovňa a.s., (ako dohliadaného subjektu finančného trhu v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov a oblasti spotrebiteľských úverov) je potrebné pre úplnosť poukázať aj na ustanovenia § 19 ods. 4 a § 35h ods. 1, § 45c ods. 1 a § 45d ods. 1 zákona o dohľade nad finančným trhom (zákona č. 747/2004 Z. z. v znení neskorších predpisov), ktoré zakotvujú, že premlčacie lehoty na uloženie pokuty, opatrenia na nápravu alebo inej sankcie dohliadanému subjektu (teda aj dohliadanému subjektu v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov a spotrebiteľských úverov) za nedostatok zistený pri výkone dohľadu sa prerušujú vždy, keď nastala skutočnosť zakladajúca prerušenie lehoty podľa zákona s tým, že medzi tieto skutočnosti patrí tiež protokol o vykonanom dohľade na mieste, ako aj jednotlivé rozhodnutia a iné jednotlivé úkony vykonané v konaní vedenom pre zistený nedostatok v činnosti dohliadaného subjektu (vrátane oznámenia o začatí konania), pričom od každého prerušenia premlčania začínajú plynúť nové premlčacie lehoty. Tieto skutočnosti znamenajú, že v prípade spoločnosti NOVIS Insurance Company, NOVIS Versicherungsgesellschaft, NOVIS Compagnia di Assicurazioni, NOVIS Poist'ovňa a.s., sa premlčacie lehoty už viackrát opätovne prerušili a vždy začali plynúť nové premlčacie lehoty tak, že napríklad oznámením útvaru dohľadu o začatí konania sp. č. NBS1-000-027-223 č. z. 100-000-119-942 z 24. 8. 2018, prvostupňovým rozhodnutím útvaru dohľadu sp. č. NBS1-000-027-223; č. z. 100-000-150-687 zo dňa 28. 01. 2019 a následne aj týmto druhostupňovým rozhodnutím sa opätovne prerušili (prerušujú) premlčacie lehoty a vždy začali (začínajú) plynúť nové premlčacie lehoty.

V súvislosti so všetkými uvedenými skutočnosťami Banková rada NBS na základe uskutočneného druhostupňového konania vrátane preskúmania a zhodnotenia spisového podkladu dospela k záveru, že prvostupňový orgán dohľadu pri rozhodovaní o uložení sankcie vychádzal zo závažnosti, rozsahu, dĺžky trvania, následkov a povahy zistených nedostatkov, pričom sa však práve vzhľadom na závažnosť porušenia rozhodla zvýšiť sankciu vo forme uloženej pokuty na sumu 175 000 eur, ktorá predstavuje 17,5 % zo zákonom ustanoveného rozpätia sadzby pokuty rozhodného v čase porušenia (*od 3 300 eur do 1 000 000 eur*), čo je ešte v spodnej pätine zákonného rozpätia sadzby pokuty. Táto suma pokuty bola pri rozhodovaní Bankovej rady NBS jednomyseľne stanovená v rámci správneho uváženia a po zohľadnení zákonných kritérií vzhľadom na skutočnosť, že sankcia má represívny účinok aj preventívny účinok, pričom preventívne má pôsobiť nielen na spoločnosť NOVIS Insurance Company, NOVIS Versicherungsgesellschaft, NOVIS Compagnia di Assicurazioni, NOVIS Poist'ovňa a.s., ale aj na ďalšie dohliadané subjekty finančného trhu s rovnakou či porovnateľnou zákonnou povinnosťou, akú porušila NOVIS Poist'ovňa (účastník konania).

Banková rada NBS považuje výrok prvostupňového rozhodnutia za určitý a dostatočne odôvodnený, skutkový stav za dostatočne zistený a správne posúdený, s uvedením všetkých podkladov, z ktorých pri rozhodovaní NBS vychádzala.

Cieľom dohľadu nad finančným trhom v zmysle § 1 ods. 1 zákona o dohľade nad finančným trhom je prispievať k stabilite finančného trhu ako celku, ako aj k bezpečnému a zdravému fungovaniu finančného trhu v záujme udržiavania dôveryhodnosti finančného trhu, ochrany klientov a rešpektovania pravidiel hospodárskej súťaže. Z uvedeného dôvodu je v záujme spotrebiteľov, ako aj v záujme efektívneho a účinného dohľadu nad finančným trhom, aby aj spoločnosť NOVIS Insurance Company, NOVIS Versicherungsgesellschaft, NOVIS Compagnia di Assicurazioni, NOVIS Poist'ovňa a.s., pri svojej činnosti dodržiavala zákonom stanovené podmienky a pravidlá.

Banková rada NBS na základe všetkých uvedených skutočností dospela k záveru, že prvostupňový útvar dohľadu v rámci prvostupňového konania náležite preskúmal skutkový a právny stav vo veci účastníka konania a že hodnotenie zistených skutočností a získaných

dôkazov bolo pri prvostupňovom rozhodovaní vykonané v medziach zákonom povolenej voľnej úvahy (*správneho uváženia*) v súlade s ustanovením § 24 ods. 11 zákona o dohľade, podľa ktorého má NBS pri svojom rozhodovaní dbať aj o to, aby v rozhodovaní o skutkovo a právne zhodných a porovnateľných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely.

Na základe uvedeného skutkového a právneho stavu a po vyhodnotení všetkých dôkazov 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.