

NA PŘÍKOPĚ 28  
115 03 PRAHA 1

Sekce licenčních a sankčních řízení

V Praze dne 18. února 2022  
Č.j. 2022/17682/570  
Ke sp.zn. Sp/2021/100/573  
Počet stran: 23

## ROZHODNUTÍ

Česká národní banka (dále též jen „správní orgán“) jako správní orgán dohledu nad finančním trhem podle zákona č. 6/1993 Sb., o České národní bance, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o České národní bance“), orgán dohledu nad bankami podle zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů, provedeného vyhláškou České národní banky č. 163/2014 Sb., o výkonu činnosti bank, spořitelních a úvěrních družstev a obchodníků s cennými papíry (dále jen „vyhláška č. 163/2014“), a orgán dohledu v oblasti platebního styku podle zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o platebním styku“), rozhodla v rámci řízení vedeného pod sp. zn. Sp/2021/100/573 podle zákona č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „přestupkový zákon“) ve spojení se zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“) se společností Československá obchodní banka, a. s., IČO 000 01 350, se sídlem Radlická 333/150, 150 57 Praha 5, takto:

### I.

**Společnost Československá obchodní banka, a. s., IČO 000 01 350, se sídlem Radlická 333/150, 150 57 Praha 5, se uznává vinnou tím, že ode dne 18.11.2019 do dne 25.10.2021 nezavedla řídicí a kontrolní systém zahrnující předpoklady řádné správy a řízení společnosti, když postupovala při zavádění silného ověření uživatelů v rozporu s právními předpisy upravujícími poskytování bankovních služeb,**

**tedy porušila**

**povinnost stanovenou v ustanovení § 8b odst. 1 písm. a) bod 1. zákona o bankách ve spojení s ustanovením § 10 odst. 3 vyhlášky č. 163/2014,**

**čímž se dopustila**

**přestupku podle ustanovení § 36e odst. 2 písm. a) zákona o bankách,**

**a za to se jí ukládá**

**podle ustanovení § 36e odst. 6 písm. f) zákona o bankách pokuta ve výši 1 000 000 Kč (slovy jeden milion korun českých). Pokuta je splatná do 30 dnů od nabytí**

právní moci tohoto příkazu na účet Celního úřadu pro hlavní město Prahu vedený u České národní banky, č. 3754-67724011/0710, konstantní symbol 1148, variabilní symbol je identifikační číslo plátce.

## II.

Společnosti Československá obchodní banka, a. s., IČO 000 01 350, se sídlem Radlická 333/150, 150 57 Praha 5, se podle ustanovení § 79 odst. 5 správního řádu ve vazbě na ustanovení § 6 odst. 1 vyhlášky č. 520/2005 Sb., o rozsahu hotových výdajů a ušlého výdělku, které správní orgán hradí jiným osobám, a o výši paušální částky nákladů řízení ve znění vyhlášky 112/2017 Sb. ukládá náhrada nákladů řízení ve výši 1 000 Kč (slovy jeden tisíc korun českých). Paušální náhradu nákladů řízení je společnost Československá obchodní banka, a. s., IČO 000 01 350, se sídlem Radlická 333/150, 150 57 Praha 5, povinna zaplatit do 30 dnů od nabytí právní moci tohoto rozhodnutí na účet České národní banky, č. 115-69193891/0710, konstantní symbol 1148, variabilní symbol je identifikační číslo plátce.

## ODŮVODNĚNÍ

### Identifikace účastníka řízení

1. Československá obchodní banka, a.s., IČO 000 01 350, se sídlem Radlická 333/150, 150 57 Praha 5 (dále jen „účastník řízení“) je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl BXXXVI, vložka 46.
2. Účastník řízení je bankou, jež je v rozsahu udělené bankovní licence ode dne 21.12.1964 oprávněna provozovat činnost podle zákona o bankách. Účastník řízení je podle ustanovení § 1 odst. 3 písm. c) zákona o bankách oprávněn poskytovat platební služby. Účastník řízení je oprávněn podle ustanovení § 5 zákona o platebním styku poskytovat platební služby. Účastník řízení provozuje činnosti podle zákona o bankách a zákona o platebním styku pod obchodními značkami ČSOB a Poštovní spořitelna. Jediným akcionářem účastníka řízení je KBC Bank N.V., se sídlem Havenlaan 2, 1080 Brusel, Belgické království (dále jen „KBC Bank NV“).

### Průběh správního řízení

3. Správní orgán dne 29.4.2021 zahájil s účastníkem řízení správní řízení vedené pod sp. zn. Sp/2021/100/573, a to doručením oznámení o zahájení řízení z moci úřední ze dne 28.4.2021, č.j. 2021/44875/570 (dále jen „oznámení o zahájení řízení“).<sup>1</sup>
4. Správní orgán v oznámení o zahájení řízení dne 28.4.2021 uvedl důvodné podezření, že účastník řízení tím, že naplánoval proces zavedení silného ověření uživatelů e-commerce karetních transakcí tak, že v rozporu s ustanovení § 223 zákona o platebním styku dne 1.1.2021 nebude provádět silné ověřování u všech uživatelů, a tím mohl porušovat povinnost disponovat řídicím a kontrolním systémem v souladu s ustanovením § 8b zákona o bankách, čímž se mohl dopustit přestupku podle ustanovení § 36e odst. 2 písm. a) zákona o bankách.

---

<sup>1</sup> Viz spis Sp/2021/100/573, listy č. 5-15.

5. Správní orgán dne 14.5.2021 obdržel od účastníka řízení vyjádření se ke zjištěným skutečnostem, č.j. 2021/50909/570.<sup>2</sup>
6. Správní orgán v návaznosti na vyjádření účastníka řízení ke zjištěným skutečnostem uložil dne 9.6.2021 usnesením č.j. 2021/58757/570 účastníku řízení povinnost předložit následující podklady:
  - rozhodnutí stanovující harmonogram a plán implementace silného ověřování u všech klientů,
  - všechna rozhodnutí o změnách harmonogramu a plánu implementace silného ověřování, a to včetně podkladových materiálů, na základě kterých bylo o stanovení harmonogramu, plánu nebo jejich změnách rozhodnuto,
  - informování osob ve vrcholném vedení a vedoucího orgánu od odpovědného útvaru compliance, compliance officera nebo jiného kontrolního orgánu o zjištěných odchylkách a nesouladech schváleného harmonogramu a plánu implementace silného ověřování s právními předpisy.<sup>3</sup>
7. Dne 23.6.2021 správní orgán obdržel od účastníka řízení požadované podklady.<sup>4</sup>
8. Dne 26.8.2021 zaslal správní orgán účastníku řízení výzvu k seznámení se s podklady rozhodnutí. Účastníku řízení byla v dané výzvě stanovena lhůta 10 pracovních dnů ode dne jejího doručení.<sup>5</sup>
9. Dne 7.9.2021 účastník řízení využil svého práva a nahlédl do spisu.<sup>6</sup>
10. Dne 8.9.2021 správní orgán obdržel vyjádření se k podkladům rozhodnutí.<sup>7</sup>
11. Správní orgán uložil dne 21.1.2022 usnesením č.j. 2022/8499/570 účastníku řízení povinnost předložit informaci, jaká je výše čistého ročního obrátu za účetní období roku 2020 podle konsolidované účetní závěrky společnosti KBC Bank NV.
12. Dne 28.1.2022 správní orgán obdržel od účastníka řízení požadovanou informaci s žádostí o nahlížení do spisu.<sup>8</sup>
13. Dne 10.2.2022 účastník řízení využil svého práva a nahlédl do spisu.<sup>9</sup>

## I.

### **Relevantní právní úprava**

14. Banka musí mít podle ustanovení § 8b odst. 1 písm. a) zákona o bankách řídicí a kontrolní systém, který zahrnuje předpoklady řádné správy a řízení společnosti, a to vždy

---

<sup>2</sup> Viz spis Sp/2021/100/573, listy č. 17-24.

<sup>3</sup> Viz spis Sp/2021/100/573, listy č. 25-27.

<sup>4</sup> Viz spis Sp/2021/100/573, listy č. 28-37.

<sup>5</sup> Viz spis Sp/2021/100/573, listy č. 38-40.

<sup>6</sup> Viz spis Sp/2021/100/573, listy č. 41-46.

<sup>7</sup> Viz spis Sp/2021/100/573, listy č. 47-48.

<sup>8</sup> Viz spis Sp/2021/100/573, listy č. 54-55.

<sup>9</sup> Viz spis Sp/2021/100/573, listy č. 61-66.

1. zásady a postupy řízení,
  3. řádné administrativní postupy a účetní postupy v souladu se zvláštními právními předpisy.
15. Podle ustanovení § 10 odst. 3 vyhlášky č. 163/2014 pro účely plnění předpokladu řádné správy a řízení prostřednictvím uplatňování řádných postupů povinná osoba vždy
- a) dodržuje při své činnosti a zapracuje do vnitřních předpisů
    1. právní povinnosti a
    2. obecné pokyny Evropského orgánu dohledu (Evropského orgánu pro bankovníctví), Evropského orgánu dohledu (Evropského orgánu pro cenné papíry a trhy), Evropského orgánu dohledu (Evropského orgánu pro pojišťovnictví a zaměstnanecké penzijní pojištění), Společného výboru evropských orgánů dohledu a Evropské rady pro systémová rizika, ledaže by jejich konkrétní ustanovení bylo v rozporu s požadavky právních předpisů nebo umožňovalo obcházení jejich účelu, a
  - b) přihlíží k informacím, které Česká národní banka uveřejňuje ve Věstníku České národní banky, s tím, že při určování uznávaných standardů podle odstavce povinná osoba vždy přihlédně k
    1. přehledu vybraných uznávaných standardů a vybraných uznávaných vydavatelů a
    2. srovnávacím standardům, jejichž obsahem jsou očekávání České národní banky při plnění požadavků této vyhlášky.
16. Podle ustanovení § 223 odst. 1 zákona o platebním styku osoba oprávněná poskytovat platební služby použije silné ověření uživatele, jestliže plátce
- a) přistupuje ke svému platebnímu účtu prostřednictvím internetu,
  - b) dává platební příkaz k elektronické platební transakci,
  - c) provádí jiný úkon, který je spojen s rizikem podvodu v oblasti platebního styku, zneužitím platebního prostředku nebo informací o platebním účtu, nebo
  - d) požaduje informace o platebním účtu prostřednictvím poskytovatele služby informování o platebním účtu.
17. Podle ustanovení § 223 odst. 2 zákona o platebním styku dává-li uživatel platební příkaz prostřednictvím internetu nebo prostřednictvím elektronického zařízení, které lze použít k dálkové komunikaci, nebo dává-li platební příkaz nepřímo, osoba oprávněná poskytovat platební služby použije silné ověření uživatele, které zahrnuje jednorázové prvky propojující platební transakci s přesnou částkou a určitým příjemcem.
18. Podle ustanovení § 223 odst. 3 zákona o platebním styku silným ověřením uživatele se pro účely tohoto zákona rozumí ověření, které je založeno na použití alespoň 2 z těchto prvků:
- a) údaje, který je znám pouze uživateli,
  - b) věci, kterou má uživatel ve své moci,

c) biometrických údajů uživatele.

19. Podle ustanovení § 223 odst. 4 zákona o platebním styku prvky podle odstavce 3 musí být vzájemně nezávislé a prolomení jednoho prvku nesmí ovlivnit spolehlivost prvků ostatních. Postup ověření musí zabránit zneužití prvků, které jsou k ověření používány.
20. Podle ustanovení § 223 odst. 5 zákona o platebním styku způsob silného ověření uživatele podle odstavců 1 a 2 stanoví přímo použitelný předpis Evropské unie, kterým se provádí čl. 98 směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2366, o platebních službách na vnitřním trhu, kterou se mění směrnice 2002/65/ES, 2009/110/ES a 2013/36/EU a nařízení (EU) č. 1093/2010 a zrušuje směrnice 2007/64/ES (dále jen „směrnice č.2015/2366“), kterým je nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2018/389 ze dne 27. listopadu 2017, kterým se doplňuje směrnice č. 2015/2366, pokud jde o regulační technické normy týkající se silného ověření klienta a společných a bezpečných otevřených standardů komunikace (dále jen „Nařízení EU 2018/389“).<sup>10</sup>

### **Povinnost zavést silné ověření uživatelů**

21. Povinnost silného ověření uživatelů e-commerce karetních transakcí byla do ustanovení § 223 zákona o platebním styku transponována z čl. 97 Směrnice EU 2015/2366, přičemž Evropská komise podle čl. 98 Směrnice EU 2015/2366 přijala regulační technické normy týkající se ověřování a komunikace postupem podle článků 10 až 14 Nařízení EU 1093/2010<sup>11</sup> ve formě Nařízení EU 2018/389<sup>12</sup>.
22. Směrnice EU 2015/2366 nabyla účinnosti dne 13.1.2018, avšak pro uplatňování bezpečnostních opatření, tedy silného ověření, které jsou uvedeny v čl. 97 Směrnice EU 2015/2366, je účinnost stanovena podle článku 115 odst. 4 Směrnice EU 2015/2366, a to 18 měsíců ode dne vstupu regulačních technických norem v platnost. Nařízení EU 2018/389 vstoupilo v platnost dne 13.3.2018, a proto se toto nařízení použije ode dne 14.9.2019<sup>13</sup>, čímž poskytovatelům platebních služeb vznikla povinnost silně ověřovat uživatele.
23. Avšak s ohledem na skutečnost, že vydavatelé platebních karet a akceptanti platebních karet v EU měli zpoždění se zaváděním technologií v oblasti e-commerce karetních plateb (platební transakce přes internet pomocí karty), které by vyhovovaly novým pravidlům na silné ověření uživatelů, bylo ze strany Evropského orgánu pro

---

<sup>10</sup> Dne 14. září 2019 nabylo účinnosti Nařízení komise v přenesené pravomoci (EU) 2018/389 ze dne 27. listopadu 2017, kterým se doplňuje směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2366 (PSD2), pokud jde o regulační technické normy týkající se silného ověření klienta a společných a bezpečných otevřených standardů komunikace.

Podle Nařízení EU 2018/389, k silnému ověření uživatele musí být použita kombinace alespoň dvou prvků (faktorů) z různých kategorií, přičemž jde o kategorie znalost, držení a inherence. Musí být zajištěno, že prvek z kategorie znalosti je to, co ví pouze uživatel, prvek z kategorie držení je to, co drží pouze uživatel (tj. uživatel má danou věc ve své moci), a prvek z kategorie inherence je to, čím uživatel je. Účastník řízení tedy v souladu s požadavky Nařízení EU 2018/389 musí pro silné ověření klienta ověřovat jeho totožnost dvěma bezpečnostními prvky ze tří stanovených kategorií – držení, inherence (biometrika) a znalost. Podmínkou je, že každý ověřovací prvek musí být z jiné kategorie, prvky musí být oddělené a pro daného uživatele jedinečné.

<sup>11</sup> Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1093/2010 ze dne 24. listopadu 2010 o zřízení Evropského orgánu dohledu (Evropského orgánu pro bankovníctví), o změně rozhodnutí č. 716/2009/ES a o zrušení rozhodnutí Komise 2009/78/ES.

<sup>12</sup> Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/HTML/?uri=CELEX:32018R0389&from=EN>.

<sup>13</sup> Nařízení EU 2018/389 nabylo platnost zveřejněním v Úředním věstníku Evropské unie dne 13.3.2018 s tím, že podle článku 38 odst. 2 Nařízení EU 2018/389 se toto nařízení použije ode dne 14.9.2019 (tj. po uplynutí 18 měsíců od jeho platnosti). Viz [https://eur-lex.europa.eu/eli/reg\\_del/2018/389/oj/?locale=cs](https://eur-lex.europa.eu/eli/reg_del/2018/389/oj/?locale=cs).

bankovníctví (dále jen „EBA“) přijato výjimečné opatření spočívající v poskytnutí dodatečného přechodného období k implementaci autentizačních procesů pro karetní platební transakce realizované prostřednictvím internetu, jež budou splňovat požadavky Nařízení EU 2018/389.

24. Ve stanovisku EBA-Op-2019-06 - Opinion of the European Banking Authority on the elements of strong customer authentication under PSD2 ze dne 21.6.2019<sup>14</sup> evropský regulátor EBA uvedl, že předpokládá, že národní orgány dohledu mohou za účelem předejití negativním dopadům na uživatele platebních karet v oblasti e-commerce poskytnout určitý další, omezený čas na technickou přípravu řešení za účelem plné implementace Nařízení EU 2018/389 tak, aby povinnost používat silné ověření uživatele byly schopny plnit všechny subjekty zúčastněné na provedení transakce (vydavatelé karet, akceptanti (acquireři) karet, a e-obchodníci).
25. Ve stanovisku EBA-Op-2019-11 - Opinion of the European Banking Authority on the deadline for the migration to SCA for e-commerce card-based payment transactions ze dne 16.10.2019<sup>15</sup> následně po vyhodnocení dat o situaci v jednotlivých členských státech EU a EHP stanovil evropský regulátor EBA, že **musí dojít k implementaci požadavků na silné ověřování uživatelů nejpozději do dne 31.12.2020**<sup>16</sup>. Toto přechodné období bylo doporučeno národním regulátorům a podmíněno urychlenou přípravou a realizací migračních plánů ze strany poskytovatelů platebních služeb a jejich odsouhlasením národními orgány dohledu, a proto evropský regulátor EBA připravil i vzorový dotazník za účelem reportingu stavu plnění implementačních plánů týkající se silného ověření uživatelů u karetních platebních transakcí v rámci e-commerce. Správní orgán tedy v souladu se stanoviskem EBA stanovil termín 1.1.2021, od kdy bude vyžadovat zavedení silného ověření v souladu s příslušnými právními předpisy.
26. Správní orgán průběžně informoval poskytovatele platebních služeb nejen o samotné problematice silného ověření uživatele a legislativních požadavcích, které jsou na poskytovatele platebních služeb v této souvislosti kladeny, ale rovněž o svém přístupu k dané problematice. Na webových stránkách správního orgánu byly k dohledovému postupu správního orgánu zveřejněny následující informace:
  - Sdělení České národní banky v souvislosti s účinností Nařízení (EU) 2018/389<sup>17</sup>,
  - Doplnění ke Sdělení České národní banky v souvislosti s účinností Nařízení (EU) 2018/389<sup>18</sup>,

---

<sup>14</sup> Dostupné z: <https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/documents/10180/2622242/4bf4e536-69a5-44a5-a685-de42e292ef78/EBA%20Opinion%20on%20SCA%20elements%20under%20PSD2%20.pdf?retry=1>.

<sup>15</sup> Dostupné z: <https://eba.europa.eu/sites/default/documents/files/documents/10180/2622242/e8b3ec84-c1c6-4e9a-96ea-3575361dc230/Opinion%20on%20the%20deadline%20for%20the%20migration%20to%20SCA.pdf>.

<sup>16</sup> Viz odst. 13. stanovisku EBA-Op-2019-11 - Opinion of the European Banking Authority on the deadline for the migration to SCA for e-commerce card-based payment transactions ze dne 16.10.2019.

<sup>17</sup> Dostupné z: <https://www.cnb.cz/cs/dohled-financi-trh/novinky/sdeleni-ceske-narodni-banky-v-souvislosti-s-ucinnosti-narizeni-komise-v-prenesene-pravomoci-eu-2018-389/index.html>.

<sup>18</sup> Dostupné z: <https://www.cnb.cz/cs/dohled-financi-trh/novinky/doplneni-ke-sdeleni-ceske-narodni-banky-v-souvislosti-s-ucinnosti-narizeni-komise-v-prenesene-pravomoci-eu-2018-389/>.

- Sdělení k reportingu plnění migračních plánů ve věci silného ověření uživatele (SCA) u e-komerce karetních transakcí (dále jen „Sdělení k reportingu SCA“).<sup>19</sup>
27. Správní orgán zjistil, že účastník řízení zvolil pro splnění povinnosti provádět silné ověření uživatele řešení, spočívající v zavedení nové funkce do aplikace ČSOB Smart klíč, která byla užívána doposud k přístupu do internetového bankovníctví.<sup>20</sup> Tento způsob silného ověření uživatele je ze své technické povahy určen pro všechny klienty, kteří vlastní tzv. chytrý mobilní telefon, do kterého lze nainstalovat mobilní aplikaci ČSOB Smart klíč. Při této ověřovací metodě určené pro držitele chytrých telefonů je karetní transakce ověřena prostřednictvím prvku jak z kategorie držení (mobilní aplikace potvrzuje držení telefonu, resp. SIM), tak prostřednictvím prvku z kategorie biometrie (otisk prstu, rozpoznání obličeje) i prvku z kategorie znalost (PIN)<sup>21, 22</sup> Ke dni 1.1.2021 nepoužíval aplikaci ČSOB Smart klíč k silnému ověření žádný ze zákazníků účastníka řízení, neboť toto řešení nebylo uvedeno do provozu.
28. Pro klienty, kteří nevlastní chytrý mobilní telefon, účastník řízení zvolil<sup>23</sup> pro silné ověření uživatele technické řešení spočívající v kombinaci ověření platby prostřednictvím jednorázového hesla zaslání SMS OTP (prvek z kategorie držení)<sup>24</sup> a e-PIN (prvek z kategorie znalost).<sup>25</sup> Metodu ověření pomocí e- PIN rovněž ke dni 1.1.2021 nepoužíval žádný ze zákazníků účastníka řízení, neboť toto řešení nebylo uvedeno do provozu.

### **Zjištění správního orgánu**

29. Účastník řízení poprvé projednal zavedení silného ověření dne 29.4.2019 v rámci Project Steering Committee PSD2 (dále jen „PSC“), jehož členy byli mezi jinými i vrcholní manažeři účastníka řízení včetně zástupce představenstva, který je zodpovědný za oblast compliance. Na PSC byla prodiskutována rovněž rizika pozdní dodávky technického řešení.<sup>26</sup> Před 29.4.2019 podle sdělení účastníka řízení silné ověřování nebylo zařazeno do projektu PSD2, když bylo konzultováno liniově s tím, že byly diskutovány zejména nejasnosti právní úpravy v této oblasti a možnosti vhodných řešení implementace. Projektu zavedení silného ověření nebyl přidělen žádný rozpočet a předpokládaný termín dodání byl posunut na červen 2020. PSC doporučil zahájit

<sup>19</sup> Dostupné z <https://www.cnb.cz/cs/dohled-financni-trh/novinky/sdeleni-k-reportingu-plneni-migracnich-planu-ve-veci-silneho-overeni-uzivatele-sca-u-e-komerce-karetnich-transakci-dale-jen-sdeleni-k-reportingu-sca/>.

<sup>20</sup> Viz CD „Podklady ke správnímu řízení Sp/2021/100/573“ složka „6)Nově předložené informace po webexu“ a podsložka „2021\_017420\_CNB\_580 - Follow up“ a soubor „CSOB\_SCA\_Ecommerce\_plan\_follow\_up\_12022021.docx“.

<sup>21</sup> Jedná se o PIN pro vstup do aplikace, nikoliv o řešení typu e-PIN.

<sup>22</sup> Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/lide/ucty/internetove-a-mobilni-bankovnictvi/csob-smart-kluc> a <https://www.postovnisporitelna.cz/portal/ucty/elektronicke-bankovnictvi/csob-smart-kluc?ic1=dropdownPWS~Smartkluc~CZ> a viz CD „Podklady ke správnímu řízení Sp/2021/100/573“ složka

„Období do 13.9. 2020 a navazující úkony“ a podsložka „3)Další zjištěné informace“ a následně podsložka „2020\_141868\_CNB\_580 - Doplnění odpovědi“.

<sup>23</sup> Viz CD „Podklady ke správnímu řízení Sp/2021/100/573“ složka „Období do 13.9.2020 a navazující úkony“/ podsložka „6)Nově předložené informace po webexu“/podsložka „2021\_017420\_CNB\_580 - Follow up“ a soubor „CSOB\_SCA\_Ecommerce\_plan\_follow\_up\_12022021.docx“.

<sup>24</sup> Jednorázové heslo je vygenerováno automaticky a odesláno na telefonní číslo uživatele.

<sup>25</sup> Osobní identifikační číslo, které bude znát oprávněný uživatel.

<sup>26</sup> Viz přílohy č. 1 a 2 písemnosti „Předložení listin k provedení dokazování ve smyslu ustanovení § 50 odst. 1 správního řádu“ č.j. 2021/68998/570, která je uložena ve spise Sp/2021/100/573, list č. 36 - CD „č.j. 2021/68998/570 – vyjádření k výzvě“ soubor 2021\_68998\_570\_vyjádření k výzvě.zfo a příloha „Příloha č.1-26.pdf (9,99 MB)“.

schvalování rozpočtu v květnu, aby se zabránilo riziku s pozdním schválením a aby bylo možné zajistit odborné kapacity.

30. Dne 19.6.2019 PSC opět diskutoval<sup>27</sup> o nutnosti implementace silného ověřování uživatelů s tím, že doporučený termín realizace byl na rok 2021 až po migraci klientů na ČSOB identitu<sup>28</sup>. Důvodem posunutí termínu byl „nedostatek budgetu a konflikt zdrojů s programem DI4R“, tedy s projektem ČSOB Identita. Projektu zavedení silného ověření opět nebyl přidělen žádný rozpočet.
31. V odpovědi správnímu orgánu, č.j. 2019/092654/CNB/580, ze dne 27.8.2019 účastník řízení přesto uvedl, že bude připraven plnit požadavky na silné ověření uživatelů do 30.9.2020, a to prostřednictvím mobilní aplikace.
32. Avšak správní orgán zjistil, že PSC až dne 27.9.2019 předřadil plán implementace silného ověření na 10/2020 před zahájení migrace klientů na ČSOB identitu, čímž přehodnotil původně stanovený termín implementace na rok 2021.<sup>29</sup>
33. Dne 2.10.2019 obdrželo představenstvo účastníka řízení k projednání kvartální Compliance report za 2Q 2019 obsahujícího informaci o projektu implementace silného ověření u e-commerce karetních transakcí a předpokládaném datu implementace do konce září 2020, a to bez uvedení dalších podrobností (jaké bude technické řešení a u kterých zákazníků bude silné ověření probíhat). Představenstvo účastníka řízení vzalo tento předložený Compliance report na vědomí.<sup>30</sup>
34. PSC dne 18.11.2019 schválil pouze implementaci výjimky ze silného ověření podle čl. 18 Nařízení EU 2018/389. Naopak implementace řešení v podobě ČSOB Smart klíče a jako záložní řešení v podobě e-PIN k SMS nebyla schválena.<sup>31</sup> Jedním z úkolů po zasedání PSC byla další analýza rizik (doslova najít rovnováhu mezi náklady a riziky) v případě nezavedení ověření pomocí e-PIN. Účastník řízení hodnotil, že do 31.12.2020 budou schopni za použití ČSOB Smart klíče dvoufaktorově ověřit pouze 35 % klientů. Kombinace ČSOB Smart klíče a výjimky podle čl. 18 Nařízení EU 2018/389 byla dle PSC schopna pokrýt 88 % všech transakcí<sup>32</sup>, a v případě zavedení e-PIN by bylo pokryto 100 % transakcí. Předpokladem bylo zahájení implementace na začátku roku 2020,

---

<sup>27</sup> Viz přílohy č. 3,4 a 5 písemnosti „Předložení listin k provedení dokazování ve smyslu ustanovení § 50 odst. 1 správního řádu“ č.j. 2021/68998/570, která je uložena ve spise Sp/2021/100/573, list č. 36 - CD „č.j. 2021/68998/570 – vyjádření k výzvě“ soubor 2021\_68998\_570\_vyjádření k výzvě.zfo a příloha „Příloha č.1-26.pdf (9,99 MB)“.

<sup>28</sup> ČSOB identita je digitální identita, kterou vydává účastník řízení svým klientům. Při splnění zákonných podmínek funguje jako bankovní identita, když slouží k ověřování totožnosti klienta v digitálním prostředí, a to vůči různým firmám či státu.

<sup>29</sup> Viz přílohy č. 6,7,8 a 9 písemnosti „Předložení listin k provedení dokazování ve smyslu ustanovení § 50 odst. 1 správního řádu“ č.j. 2021/68998/570, která je uložena ve spise Sp/2021/100/573, list č. 36 - CD „č.j. 2021/68998/570 – vyjádření k výzvě“ soubor 2021\_68998\_570\_vyjádření k výzvě.zfo a příloha „Příloha č.1-26.pdf (9,99 MB)“.

<sup>30</sup> Viz příloha č. 27 písemnosti „Předložení listin k provedení dokazování ve smyslu ustanovení § 50 odst. 1 správního řádu“ č.j. 2021/68998/570, která je uložena ve spise Sp/2021/100/573, list č. 36 - CD „č.j. 2021/68998/570 – vyjádření k výzvě“ soubor 2021\_68998\_570\_vyjádření k výzvě.zfo a příloha „Příloha č.27-29.pdf (1,87 MB)“.

<sup>31</sup> Viz přílohy č. 10,11,12,13 a 14 písemnosti „Předložení listin k provedení dokazování ve smyslu ustanovení § 50 odst. 1 správního řádu“ č.j. 2021/68998/570, která je uložena ve spise Sp/2021/100/573, list č. 36 - CD „č.j. 2021/68998/570 – vyjádření k výzvě“ soubor 2021\_68998\_570\_vyjádření k výzvě.zfo a příloha „Příloha č.1-26.pdf (9,99 MB)“.

<sup>32</sup> 12.3.2020 účastník upřesnil, že řešení spočívající v kombinaci ČSOB Smart klíče a výjimky podle čl. 18 Nařízení EU 2018/389 nepokryje e 88 % všech transakcí, ale pouze 82 %.



přesto další jednání PSC proběhlo až v březnu 2020. Se zavedením dvoufaktorového ověření pomocí ČSOB Smart klíče však účastník řízení opět počítal až po zavedení ČSOB Identity.

35. Správní orgán zjistil, že PSC dne 12.3.2020 schválil okamžitou implementaci ČSOB Smart klíče. Držitelů ČSOB Smart klíče bylo 17 % pro klienty značky ČSOB a 0 % pro klienty značky Poštovní spořitelna. Předpokládaná implementace pro klienty značky Poštovní spořitelna byla stanovena na první čtvrtletí 2021, tedy již se zpožděním oproti regulatorním požadavkům. Z podkladů dále vyplývá, že PSC projednal plán implementace po jednotlivých čtvrtletích a očekávaný vývoj silně neověřených transakcí. PSC akceptoval, že nebude ve stanoveném termínu silně ověřovat klienty. Přičemž tuto skutečnost označil jako zbytkové riziko non-compliant transakcí s tím, že účastník řízení bude přistupovat na plné odškodnění klientů v případě zneužití. PSC předpokládal, že po plánované implementaci ČSOB Smart klíče a výjimky ze silného ověření podle čl. 18 Nařízení EU 2018/389 zůstane 18 % e-commerce karetních transakcí o objemu 0,4 mld. Kč/měsíc, které nebudou silně ověřovány. Kompletní odstranění rizik by bylo zavedení silného ověření prostřednictvím e-PIN, které by pokrylo až 100 % transakcí. Toto řešení bylo podle zápisu jednání PSC dne 12.3.2020 označeno za nevhodné a jako takové odmítnuté již na předchozím jednání řídicího výboru<sup>33</sup>. PSC současně uložil zaměřit se na zvýšení penetrace ČSOB Smart klíčem tak, aby výsledné procento bylo vyšší, než je uváděno v podkladech pro PSC.<sup>34</sup>
36. V odpovědi č.j. 2020/085831/CNB/580 ze dne 30.3.2020 účastník řízení uvedl, že plánuje zavést postup založený na autentizaci v mobilní aplikaci ČSOB Smart klíč, když zároveň informoval, že má v plánu využít výjimek ze silného ověření, když v harmonogramu informoval, že zajistí spuštění až ke dni 19.10.2020, přestože v předchozí odpovědi ze dne 27.8.2019 č.j. 2019/092654/CNB/580 informoval, že bude připraven plnit požadavky na silné ověření uživatelů do 30.9.2020. Z projednání implementace silného ověření PSC však mimo jiné vyplývá, že ani včasné zavedení silného ověření prostřednictvím ČSOB Smart klíče by nevedlo k zajištění silného ověření všech e-commerce transakcí, protože uživatelů ČSOB Smart klíče bylo jen velmi málo. Držitelů ČSOB Smart klíče bylo podle zprávy PSC z března 17 % klientů značky ČSOB a 0 % klientů značky Poštovní spořitelna. Předpokládaný počet zákazníků s chytrým telefonem, tedy potenciálních zákazníků, kteří by si pořídili ČSOB Smart klíč, byl kolem 30 % u klientů značky ČSOB.
37. Správní orgán též zjistil, že dne 5.6.2020 PSC projednal zrušení červnové implementace IT systémů, programů a aktualizací (tzv. release), a že došlo k posunu IT dodávek plánovaných na červnový release do října 2020, a to v návaznosti na propuknutí COVID pandemie. Externí dodavatel potvrdil implementační termíny týkající se ČSOB Smart klíče a výjimky podle čl. 18 Nařízení EU 2018/389. PSC projednal, že pokud dojde ke zpoždění na straně externího dodavatele, tak neexistuje záložní řešení.<sup>35</sup> Z interní

---

<sup>33</sup> „The PSC accepts the risk of non-compliance transactions after transitional period.“ „Complete mitigation of this risk is in the implementation of epin solution, which covers 100% of transactions (not preferable, rejected on the last steerko“)

<sup>34</sup> Viz přílohy č. 15,16,17,18 a 19 písemnosti „Předložení listin k provedení dokazování ve smyslu ustanovení § 50 odst. 1 správního řádu“ č.j. 2021/68998/570, která je uložena ve spise Sp/2021/100/573, list č. 36 - CD „č.j. 2021/68998/570 – vyjádření k výzvě“ soubor 2021\_68998\_570\_vyjádření k výzvě.zfo a příloha „Příloha č.1-26.pdf (9,99 MB)“.

<sup>35</sup> Viz přílohy č. 20, 21, 22 a 23 písemnosti „Předložení listin k provedení dokazování ve smyslu ustanovení § 50 odst. 1 správního řádu“ č.j. 2021/68998/570, které je uložena ve spise Sp/2021/100/573, list č. 36 - CD „č.j.

komunikace k jednání PSC dne 5.6.2020 rovněž vyplývá, že kampaň k rozšíření povědomí o aplikaci ČSOB Smart klíč nemůže být financována z projektu PSD2 a pokud nenajde financování z jiných oblastí (například marketing) nebude zatím realizována.

38. Správní orgán zjistil, že ani dříve sdělený termín 19.10.2020, který se týkal spuštění silného ověření v mobilní aplikaci ČSOB Smart klíč, nebyl ze strany účastníka řízení konečný, když v odpovědi č.j. 2020/137737/CNB/580 ze dne 12.11.2020 informoval, že sice plánoval spuštění ověřování prostřednictvím mobilní aplikace na konci října 2020, avšak tento termín z technických a kapacitních důvodů způsobených mj. aktuální pandemickou situací nebyl dodržen a oznámil, že souladu s legislativními požadavky dosáhne ke dni 13.1.2021.<sup>36</sup>
39. Výše uvedené termíny údajného souladu s legislativními požadavky na silné ověřování uživatelů se však podle zjištění správního orgánu týkaly pouze klientů, kteří mají chytrý telefon a pořídili si mobilní aplikaci ČSOB Smart klíč. Účastník řízení tak byl připraven ověřovat uživatele prostřednictvím mobilní aplikace ČSOB Smart klíč pouze u 14 % svých klientů, kteří měli k 26.11.2020 nainstalovanou aplikaci ČSOB Smart klíč, nikoliv u klientů bez chytrého telefonu a nikoliv u zákazníků, kterým poskytuje služby pod značkou Poštovní spořitelna (s chytrým telefonem nebo bez). Účastník řízení zároveň uvedl, že ČSOB Smart klíč je cílové řešení pro všechny klienty, kromě těch, kterým poskytuje služby pod značkou Poštovní spořitelna.
40. Správní orgán zjistil, že dne 18.9.2020 PSC projednal zpoždění akceptačního testování vzhledem k integračním problémům na straně externího dodavatele s tím, že délku zpoždění nebylo možné určit, když odhadovaný termín implementace byl stanoven na listopad 2020.<sup>37</sup> Správní orgán dále zjistil, že k dalšímu zpoždění došlo z důvodů problémů na straně externího dodavatele.<sup>38</sup>
41. Dne 14.10.2020 představenstvu účastníka řízení byl předložen k projednání kvartální Compliance report za 2Q 2020, který obsahoval následující informaci: „*informaci o projektu implementace silného ověření u e-commerce karetních transakcí a předpokládaném datu implementace (Smart klíč v 11/2020, RBA<sup>39</sup> v 1/2021); upozornění, že ani plánovaná implementace silného ověření prostřednictvím aplikace Smart klíč spolu s využíváním RBA nepovede k 100% souladu s požadavky právních předpisů.*“, když představenstvo účastníka řízení vzalo předložený Compliance report na vědomí.<sup>40</sup> Účastník řízení dne 18.11.2019 vyloučil zavedení řešení e-PIN a dne

---

2021/68998/570 – vyjádření k výzvě“ soubor 2021\_68998\_570\_vyjádření k výzvě.zfo a příloha „Příloha č.1-26.pdf (9,99 MB)“.

<sup>36</sup> Viz CD „Podklady ke správnímu řízení Sp/2021/100/573“ složka „Období do 13.9.2020 a navazující úkony“ a podsložka „3) Další zjištěné informace“ a následně podsložka „2020\_137737\_CNB\_580 – Odpověď“.

<sup>37</sup> Viz přílohy č. 24, 25 a 26 písemnosti „Předložení listin k provedení dokazování ve smyslu ustanovení § 50 odst. 1 správního řádu“ č.j. 2021/68998/570, která je uložena ve spise Sp/2021/100/573, list č. 36 - CD „č.j. 2021/68998/570 – vyjádření k výzvě“ soubor 2021\_68998\_570\_vyjádření k výzvě.zfo a příloha „Příloha č.1-26.pdf (9,99 MB)“.

<sup>38</sup> Viz přílohy č. 26b písemnosti „Předložení listin k provedení dokazování ve smyslu ustanovení § 50 odst. 1 správního řádu“ č.j. 2021/68998/570, která je uložena ve spise Sp/2021/100/573, list č. 36 - CD „č.j. 2021/68998/570 – vyjádření k výzvě“ soubor 2021\_68998\_570\_vyjádření k výzvě.zfo a příloha „Příloha č.26b.pdf (1,08 MB)“.

<sup>39</sup> Výjimka podle čl. 18 Nařízení EU 2018/389.

<sup>40</sup> Viz příloha č. 28 písemnosti „Předložení listin k provedení dokazování ve smyslu ustanovení § 50 odst. 1 správního řádu“ č.j. 2021/68998/570, která je uložena ve spise Sp/2021/100/573, list č. 36 - CD „č.j.

12.3.2020 schválil okamžitou implementaci ČSOB Smart klíče s výjimkou podle čl. 18 Nařízení EU 2018/389 s tím, že bude schopen pokrýt 82 % všech e-commerce karetních transakcí, avšak až 14.10.2020, bylo předloženo představenstvu účastníka řízení v rámci kvartálního Compliance reportu za 2Q 2020 upozornění na to, že ověření prostřednictvím aplikace ČSOB Smart klíč spolu s využíváním výjimky podle čl. 18 Nařízení EU 2018/389 nepovede k 100 % souladu s požadavky právních předpisů.

42. Přičemž k 12.11.2020 tedy platilo, že implementace byla aktuálně ve stádiu integračních testů mezi účastníkem řízení a jeho dodavateli, které měly být ukončeny do 20.11.2020, když následovat měly uživatelské akceptační testy do 10.12.2020, a poté pilotní produkční provoz na omezeném počtu uživatelů.<sup>41</sup> Účastník řízení tedy k 1.1.2021 teprve vyvíjel způsob ověřování přes aplikaci ČSOB Smart klíč a neměl ani otestovanou funkčnost tohoto řešení.
43. V rámci projednání kvartálního Compliance reportu za 3Q 2020 bylo dne 25.11.2020 představenstvo znovu upozorněno na to, že ani plánovaná implementace silného ověření prostřednictvím aplikace ČSOB Smart klíč spolu s využíváním výjimky podle čl. 18 Nařízení EU 2018/389 nepovede k 100 % souladu s požadavky právních předpisů, neboť nedojde k pokrytí klientů bez chytrých telefonů. Představenstvo účastníka řízení též obdrželo informaci, že riziko vyplývající z neúplného souladu s požadavky právních předpisů stran silného ověření má být akceptováno, což může ovlivnit rizikový profil v oblasti PSD2<sup>42</sup> a informaci, že implementace silného ověření bude předmětem standardního NAPP<sup>43, 44</sup>.
44. V dokumentu Regular NAPP Business Proposal 2020 č. 134<sup>45</sup>, jehož předmětem byl proces zavedení silného ověřování e-commerce karetních transakcí prostřednictvím aplikace ČSOB Smart klíč a využití výjimky podle čl. 18 Nařízení EU 2018/389 od 12.11.2020, bylo popsáno a zhodnoceno riziko vyplývající z absence silného ověření u části klientů, kteří nevlastní chytrý telefon. Účastník řízení proces zavádění nových produktů (NAPP) chápe jako nedílnou součást vnitřního kontrolního systému, který za účasti kontrolních funkcí, sumarizuje a reviduje předchozí kroky, které byly učiněny obchodními útvary v rámci vývoje nového produktu. V bodě 5.1 záznamu Regular NAPP Business Proposal 2020 č. 134 účastník řízení uvedl, že při nezajištění 100 % souladu s právními předpisy ve věci silného ověřování hrozí jak finanční (prohrané reklamace u transakcí, pokuty od ČNB v souvislosti s neplněním požadavků na silné ověření), tak nefinanční/reputační dopad v případě medializace. Účastník řízení v tomto výstupu vyčíslil případné dopady nezavedení silného ověřování tak, že odpovědnost za

---

2021/68998/570 – vyjádření k výzvě“ soubor 2021\_68998\_570\_vyjádření k výzvě.zfo a příloha „Příloha č.27-29.pdf (1,87 MB)“.

<sup>41</sup> Viz CD „Podklady ke správnímu řízení Sp/2021/100/573“ složka „Období do 13.9.2020 a navazující úkony“, podsložka „3) Další zjištěné informace“, podsložka „2020\_137737\_CNB\_580 – Odpověď“ a soubor „CNB\_SCA3.docx“.

<sup>42</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2366.

<sup>43</sup> Metodický nástroj skupiny KBC, pod kterou spadá účastník řízení, sloužící k evidenci rizik a jejich vyhodnocení, jehož cílem je transparentní proces schvalování nových produktů a revize stávajících produktů, tak, aby obchodní přínosy byly v rovnováze s podstupovanými riziky.

<sup>44</sup> Viz příloha č. 29 písemnosti „Předložení listin k provedení dokazování ve smyslu ustanovení § 50 odst. 1 správního řádu“ č.j. 2021/68998/570, která je uložena ve spise Sp/2021/100/573, list č. 36 - CD „č.j. 2021/68998/570 – vyjádření k výzvě“ soubor 2021\_68998\_570\_vyjádření k výzvě.zfo a příloha „Příloha č.27-29.pdf (1,87 MB)“.

<sup>45</sup> Výstup z metodického nástroje, který eviduje rizika a jejich vyhodnocení, jehož cílem je transparentní proces schvalování nových produktů (v tomto případě zavedení silného ověření) a revize stávajících produktů, tak, aby obchodní přínosy byly v rovnováze s podstupovanými riziky.

neautorizované platební transakce může dosáhnout maximálně 50 miliónů Kč, pokuta za neplnění informační povinnosti podle zákona o platebním styku 1 milión Kč a pokuta za nedostatky v řídicím a kontrolním systému 2 milióny Kč. Nedostatek ve smyslu neúplné implementace ČSOB Smart klíče na celé portfolio klientů byl řešen útvarem compliance, a to přijetím migračního plánu s postupným přecházením klientů na ČSOB Smart klíč, který rovněž počítal s tím, že klienti prokazatelně používající chytré telefony a aktivně je používající při obsluhování svých účtů pod obchodní značkou ČSOB budou mít od června 2021 znemožněno provádět e-commerce transakce bez silného ověření (tj. používat ověření SMS-OTP), u klientů Poštovní spořitelny se s tímto krokem počítalo od listopadu 2021, a dále s tím, že nejpozději k datu 1.12.2021 musí být příslušnou manažerskou úrovní též odsouhlasen přístup ČSOB k ostatním klientům ve věci potenciálních plateb bez příslušné dvou faktorové autorizace transakcí. V tomto případě by tedy již neexistovala možnost transakce bez příslušné dvou faktorové autorizace u žádného klienta.

45. Účastník řízení až ode dne 10.2.2021 začal silně ověřovat uživatele s mobilní aplikací ČSOB Smart klíč<sup>46</sup>, když v aplikaci ČSOB Smart klíč bylo zpřístupněno silné ověřování u e-commerce karetních transakcí.<sup>47</sup> Přestože k 12.2.2021 počet uživatelů aplikace ČSOB Smart klíč se zvýšil, tak řešení přes aplikaci ČSOB Smart klíč pokrývalo pouze 15,2 % z počtu klientů platících na internetu.
46. Klienty, kteří v lednu aplikaci nedisponovali, plánoval účastník řízení teprve motivovat k tomu, aby si aplikaci nainstalovali a začali ji používat. Účastník řízení plánoval informovat<sup>48</sup> současné držitele aplikace ČSOB Smart klíč o novém způsobu ověření i pro platební karty prostřednictvím SMS zpráv a informací zobrazenou v aplikaci ČSOB Smart klíč a to v průběhu ledna 2021, tedy v době, kdy měl již povinnost karetní transakce přes internet silně ověřovat. Držitelé, kteří nedisponovali aplikací ČSOB Smart klíč, měli být informováni prostřednictvím hromadné informační kampaně (webové stránky účastníka řízení, sociální sítě, organizované soutěže) rovněž v lednu 2021. Účastník řízení tedy naplánoval informační kampaň pro klienty na dobu, když již měl ověřovat platby kartou svých klientů přes internet pomocí silného ověření.
47. Účastník řízení navíc do dne 12.2.2021<sup>49</sup>, neměl v plánu připravit řešení, pro silné ověřování klientů, kteří nevlastní chytrý telefon, když teprve 12.2.2021 oznámil, že pro tyto klienty začal vyvíjet řešení v podobě e-PIN, když nasazení tohoto řešení odhadoval nejpozději na říjen 2021.
48. Účastník řízení rovněž k 1.1.2021 neprovedl příslušné změny obchodních podmínek pro platební karty, podle kterých umožňoval ověřovat platby kartou na internetu

---

<sup>46</sup>K 10.2.2021 mělo nainstalováno aplikaci 15,2 % klientů platících kartou na internetu.

<sup>47</sup>“Viz CD „Podklady ke správnímu řízení Sp/2021/100/573” složka „Období do 13.9.2020 a navazující úkony“/ podsložka „6)Nově předložené informace po webexu“/podsložka „2021\_017420\_CNB\_580 - Follow up“ a soubor „CSOB\_SCA\_Ecommerce\_plan\_follow\_up\_12022021.docx“.

<sup>48</sup> Viz CD „Podklady ke správnímu řízení Sp/2021/100/573” složka „Období do 13.9.2020 a navazující úkony“, podsložka „3)Další zjištěné informace“, podsložka „2020\_137737\_CNB\_580 – Odpověď“ a soubor „CNB\_SCA3.docx“.

<sup>49</sup> „ČSOB současně zahájila vývoj alternativní metody e-PIN, která posílí SMS OTP a bude dostupná pro uživatele, kteří chytré zařízení nevlastní.“ Viz CD „Podklady ke správnímu řízení Sp/2021/100/573” složka „Období do 13.9.2020 a navazující úkony“/ podsložka „6)Nově předložené informace po webexu“/podsložka „2021\_017420\_CNB\_580 - Follow up“ a soubor „CSOB\_SCA\_Ecommerce\_plan\_follow\_up\_12022021.docx“.

i formou jednorázového hesla zaslaného SMS OTP, namísto silného ověření uživateli<sup>50</sup>. Účastník řízení tedy nepřipravil přechod na silné ověření zákazníků k 1.1.2021 ani z hlediska smluvního vztahu s klienty.

49. Účastník řízení podle předložených dat evidoval k 31.12.2020 celkem 2 467 227 vydaných platebních karet, když klienti účastníka řízení v období od 14.9.2019 do 31.12.2020 uskutečnili v průměru každý měsíc 2 145 725 elektronických karetních transakcí iniciovaných prostřednictvím internetu o objemu 2,17 mld. Kč. V období od 14.9.2019 do 31.12.2020 účastník řízení neevidoval žádnou platební kartu, která by umožňovala použití silného ověření u transakcí iniciovaných prostřednictvím internetu, když vždy na základě výzvy správního orgánu k předložení informací a podkladů ve věci reportingu plnění migračních plánů ve věci silného ověření uživatele (SCA) u e-commerce karetních transakcí za příslušné období v tabulce s požadovanými údaji uvedl 0.<sup>51</sup>
50. Účastník řízení ke dni 1.1.2021, kdy měl povinnost provádět silné ověření pro všechny platební transakce při kterých dává uživatel platební příkaz k elektronické platební transakci prostřednictvím internetu nebo prostřednictvím elektronického zařízení, které lze použít k dálkové komunikaci, neaplikoval silné ověření u žádné z jím provedených transakcí. Správní orgán podotýká, že účastník řízení v souladu s platnou legislativou nesmí provádět transakce, které nejsou silně ověřené. Účastník řízení však uvedl, že neplánuje žádné transakce zamítnout z důvodu, že nebylo provedeno silné ověření uživatele.
51. Účastník řízení dokončil zavedení silného ověřování uživatele u všech klientů, kteří využívají služby pod obchodní značkou ČSOB, a kteří vlastní chytrý telefon, prostřednictvím mobilní aplikace ČSOB Smart klíč k 1.6.2021. Pro klienty, kteří využívají služby pod obchodní značkou Poštovní spořitelna, a kteří vlastní chytrý telefon, prostřednictvím mobilní aplikace ČSOB Smart klíč k 26.10.2021.
52. Účastník řízení pro všechny klienty, kteří nevlastní chytrý telefon, začal podle informace ze dne 12.2.2021 teprve vyvíjet formu silného ověření prostřednictvím e-PIN, která byla zpřístupněna od 26.10.2021.
53. Účastník řízení od 26.10.2021 již silně ověřoval e-commerce karetní transakce u všech klientů a již neumožňoval e-commerce karetní transakce ověřovat pouze řešením SMS-OTP, čímž dosáhl souladu s právními předpisy.<sup>52</sup>
54. Z výše uvedeného vyplývá, že účastník řízení od 1.1.2021 do 25.10.2021 vykonával svoji činnost v rozporu s ustanovením § 223 zákona o platebním styku, když nezavedl řádně silné ověřování všech uživatelů e-commerce karetních transakcí, čímž účastník

<sup>50</sup> Viz čl. III. odst. 25 Obchodních podmínek pro platební karty. CD „Podklady ke správnímu řízení Sp/2021/100/573“ složka „Období do 13.9.2020 a navazující úkony“ ,podsložka „3) Další zjištěné informace“, podsložka „2020\_137737\_CNB\_580 - Odpověď“ a soubor „Obchodni-podminky-pro-platebni-karty.pdf“.

<sup>51</sup> Viz CD „Podklady ke správnímu řízení Sp/2021/100/573“ složka „2020\_046951\_CNB\_580 – Odpověď“ a soubor „CNB\_-\_Priloha\_vyzvy\_SCA\_e-commerce\_data\_do\_13.3.2020.xlsx“; Složka „Období do 13.6.2020“, podsložka „2020\_08837\_CNB\_580 - Doplnění odpovědi“, a soubor „CNB-Priloha\_vyzvy\_SCA\_e-commerce\_data\_do\_13.6.2020.xlsx“; Složka „Období do 13.9.2020 a navazující úkony“, podsložka „7) sebraná data do 31.12.2020“, podsložka „2021\_006438\_CNB\_580 – Odpověď“ a soubor „Priloha\_CNB\_vyzvy\_SCA\_e-commerce\_data\_do\_31.12.2020-BRABCO.xlsx“.

<sup>52</sup> Viz <https://www.csob.cz/portal/v-obraze/blog/clanky/epin> a <https://www.postovnisporitelna.cz/portal/ucty/epin>.

řízení nedodržel při své činnosti právní povinnost vyplývající z ustanovení § 223 zákona o platebním styku. Důvodem nesouladu s právními předpisy bylo rozhodnutí účastníka řízení postupovat v rozporu s regulací a to při vědomí rizik z tohoto rozhodnutí vyplývajících.

### **Vyjádření se účastníka řízení**

55. Účastník řízení ve svém vyjádření<sup>53</sup> k oznámení o zahájení řízení z moci úřední<sup>54</sup> sdělil, že nerozporuje skutková zjištění popsaná v oznámení o zahájení řízení z moci úřední, avšak k právnímu hodnocení předestřenému správním orgánem sdělil následující.
56. Účastník řízení se nedomnívá, že by popsáním jednáním naplnil skutkovou podstatu přestupku podle ustanovení § 36e odst. 2 písm. a) zákona o bankách. Podle účastníka řízení je sporné, zda lze učinit závěr o nesplnění povinnosti disponovat řídicím a kontrolním systémem v souladu ustanovením § 8b zákona o bankách pouze na základě existence nesouladu činnosti banky s jakýmkoli právním předpisem, bez ohledu na:
- jeho povahu (zejména z hlediska veřejného zájmu, který má chránit),
  - riziko, které z tohoto nesouladu pro účastníka řízení vyplývá,
  - případné negativní dopady tohoto nesouladu na klienty účastníka řízení,
  - skutečnost, zda byl tento nesoulad účastníkem řízení identifikován, a zda bylo řádně zhodnoceno a řízeno riziko z něj vyplývající.
57. Zákon o platebním styku stíhá většinu porušení povinností z něj vyplývajících veřejnoprávní sankcí v podobě pokut, jejichž maximální výše je odstupňována v závislosti na závažnosti přestupku (výše maximální pokuty tak odráží názor zákonodárce na míru společenské škodlivosti jednotlivých přestupků). Nesplnění povinnosti silně ověřit transakci podle ustanovení § 223 zákona o platebním styku je však stíháno pouze soukromoprávní sankcí v podobě přenesení odpovědnosti za případnou ztrátu z neautorizované transakce na poskytovatele (s výjimkou podvodného jednání plátce), kterou zákonodárce evidentně považoval za dostatečnou.
58. Nesplnění povinnosti silně ověřit transakci podle ustanovení § 223 zákona o platebním styku nemá žádné negativní dopady na plátce – ten se z hlediska bezpečnosti paradoxně dostává do velmi komfortní situace, kdy za všechny (s výše uvedenou výjimkou) neautorizované transakce nese odpovědnost jeho poskytovatel, a to dokonce i v situaci, kdy plátce ve vztahu k platebnímu prostředku, příp. jeho osobním bezpečnostním prvkům, jedná hrubě nedbale. Nesplnění povinnosti silně ověřit transakci tedy zvyšuje riziko pouze na straně poskytovatele - s tímto rizikem však lze pracovat jako s jakýmkoli jiným rizikem, přičemž tento přístup (tzn. zhodnocení a případná akceptace rizika poskytovatelem) je právními předpisy přepokládán u celé řady výjimek z požadavku na silné ověření vymezených v kapitole III. Nařízení Komise (EU) 2018/389.
59. Účastník řízení v žádném případě nepopírá určité pochybení na své straně v souvislosti s implementací silného ověření e-commerce karetních transakcí, nemůže však souhlasit

---

<sup>53</sup> Viz spis Sp/2021/100/573, listy č. 17-24.

<sup>54</sup> Viz spis Sp/2021/100/573, listy č. 5-15.

s tvrzením, že na plnění své povinnosti silně ověřovat uživatele při dání příkazu k elektronické transakci zcela rezignoval.

60. Účastník řízení řádně a včas identifikoval právní povinnost vyplývající z ustanovení § 223 zákona o platebním styku, když je v této souvislosti nicméně nutné uvést, že interpretace Nařízení Komise (EU) 2018/389 nebyla na počátku zcela jednoznačná a vyjasňovala se až postupně. Účastník řízení přesto připravil plán implementace do svých procesů a v této souvislosti pracoval s rizikem vyplývajícím ze včasného nesplnění.
61. Na základě zhodnocení tohoto rizika a veden snahou umožnit svým klientům placení na internetu způsobem, který bude nejen bezpečný, ale i komfortní z uživatelského hlediska, se účastník řízení rozhodl jít cestou propagace ČSOB Smart klíče v kombinaci s maximálním využíváním výjimek dle Nařízení Komise (EU) 2018/389. Záměrem účastníka řízení bylo pokrýt tímto způsobem v co nejkratší době co největší procento klientů. Že v procesu implementace řešení prostřednictvím ČSOB Smart klíče i jeho propagaci došlo k opakovaným zpožděním je faktem, který účastník řízení nerozporuje.
62. Účastník řízení uvedl, že ke zpoždění došlo z následujících důvodů:
  - Implementace ČSOB Smart klíče, jako nástroje silného ověření, v rámci obchodní značky Poštovní spořitelna vyžaduje migraci klientů na ČSOB ID<sup>55</sup>.
  - Implementační projekty ČSOB Smart klíče a ČSOB ID byly negativně ovlivněny pandemickou situací, kdy účastník řízení musel prioritně řešit své fungování v nové realitě a podpořit nejvíce zasažené oblasti (zajistit chod poboček, přístup k hotovosti, implementovat zákonné odklady splátek).
  - Následkem pandemie byl zrušen IT release v první pololetí roku 2020, což mělo negativní dopad na vzájemnou provázanost projektových aktivit a vyústilo v dílčí zpoždění s realizací. V případě ČSOB Smart klíče současně došlo i ke zpoždění na straně dodavatele systému, který čelil obdobným výzvám v celoevropském měřítku.
63. Účastník řízení znovu zdůraznil, že pochybení však dle jeho názoru nebylo toho druhu a intenzity, že by umožňovalo učinit závěr o jeho nefunkčním řídicím a kontrolním systému.
64. Účastník řízení se domnívá, že by takový závěr mohl být v rozporu se zásadami správního trestání, které má ve vztahu k soukromoprávním možnostem fungovat jako ultima ratio. Účastník řízení poukázal na to, že ve výsledku by bylo jednání (opomenutí) účastníka řízení, které zvláštní právní předpis (zákon o platebním styku) za přestupek ani nepovažuje a spokojuje se se soukromoprávní sankcí, hodnoceno jako velmi závažný přestupek dle zákona o bankách (se sankcemi významně tvrdšími než jsou ty dle zákona o platebním styku).
65. Účastník řízení dále uvedl, že pokud by i přes výše uvedenou argumentaci bylo možné učinit závěr o naplnění formálních znaků přestupku podle ustanovení § 36e, odst. 2 písm. a) zákona o bankách, tak je podle účastníka řízení přinejmenším sporné, zda je v daném případě přítomen i jeho materiální znak, tj. společenská škodlivost. Opožděnou

---

<sup>55</sup> ČSOB ID je digitální identita, kterou vydává účastník řízení svým klientům. Při splnění zákonných podmínek funguje jako bankovní identita.

implementací silného ověření podle ustanovení § 223 zákona o platebním styku účastník řízení nijak neohrozil své klienty, na ničí úkor se neobohatit, ani nikomu nezpůsobil škodu, pouze nese riziko pramenící z širší odpovědnosti za neautorizované transakce, které však řídí a průběžně vyhodnocuje. Ve vztahu k tomuto riziku si účastník řízení stanovil rizikové indikátory, jejichž prostřednictvím jej na měsíční bázi sledoval a vyhodnocoval, přičemž k žádnému dramatickému nárůstu reklamací neautorizovaných transakcí v rozhodném období nedošlo.

66. Účastník řízení je toho názoru, že výše uvedené skutečnosti by v každém případě měly být zohledněny při určování druhu a výměry případného trestu dle ustanovení § 37 písm. a) přestupkového zákona ve spojení s ustanovením § 38 písm. a), b) a d) přestupkového zákona.
67. Dále by dle názoru účastníka řízení jako polehčující okolnosti podle ustanovení § 37 písm. c) přestupkového zákona ve spojení s § 39 písm. c) přestupkového zákona by při určování druhu a výměry případného trestu měly být dále zohledněny tyto skutečnosti:
- Účastník řízení od počátku spolupracuje a velmi otevřeně komunikuje se správním orgánem o plánovaných krocích směřujících k nastolení jím požadovaného stavu v co nejkratší možné době.
  - Účastník řízení se snaží proces přechodu klientů na ČSOB Smart klíč maximálně urychlit.
  - Účastník řízení k dalšímu snížení rizika již připravuje pro klienty nedisponující aplikací ČSOB Smart klíč náhradní řešení spočívající v kombinaci SMS kódu a e-PIN.
68. Účastník řízení seznámil správní orgán s aktuálními informacemi o postupu implementace silného ověření s tím, že nejpozději v říjnu 2021 po dokončení implementace e-PIN budou pokryty silným ověřením všechny e-commerce karetní transakce. Tento termín byl účastníkem řízení potvrzen i v písemnosti „Předložení listin k provedení dokazování ve smyslu ustanovení § 50 odst. 1 správního řádu“<sup>56</sup> dne 23.6.2021.
69. Ve vyjádření se k podkladům rozhodnutí ze dne 8.9.2021<sup>57</sup> účastník řízení sdělil, že formálně v dané lhůtě potvrzuje, že nemá další podklady k předložení správnímu orgánu a nevznáší další návrhy.

### **Vypořádání námitek účastníka řízení**

70. Účastník řízení je oprávněn podle ustanovení § 1 odst. 3 písm. c) zákona o bankách poskytovat platební služby na základě bankovní licence, a proto platební služby spadají mezi bankovní služby. Zákon o platebním styku zvláštní úpravu ohledně řídicího a kontrolního systému účastníka řízení neobsahuje a řídicí a kontrolní systém, který účastník řízení musí mít dle ustanovení § 8b zákona o bankách, musí pokrývat i poskytování platebních služeb.
71. Účastník řízení byl povinen podle ustanovení § 223 zákona o platebním styku zavést od 1.1.2021 silné ověření u plateb kartou přes internet. Účastník řízení je povinen v souladu

<sup>56</sup> Viz spis Sp/2021/100/573, listy č. 36-37.

<sup>57</sup> Viz spis Sp/2021/100/573, listy č. 47-48.



s ustanovením § 8b odst. 1 zákona o bankách ve spojení s ustanovením § 10 odst. 3 vyhlášky č. 163/2014 pro účely plnění předpokladu řádné správy a řízení prostřednictvím uplatňování řádných postupů dodržovat při své činnosti právní povinnosti, a to včetně povinností vyplývajících z ustanovení § 223 zákona o platebním styku, což účastník řízení nesporně k 1.1.2021 neučinil.

72. Správní orgán podrobně analyzoval postupy účastníka řízení při zavádění silného ověření. Správní orgán zjistil, že účastník řízení zvolil technické řešení silného ověření uživatelů v rozporu s právními předpisy, následně účastník řízení konstatoval nezákonnost tohoto řešení a rozhodl se, že je s touto skutečností srozuměn. Správní orgán hodnotí výše uvedené postupy při zavádění silného ověření uživatelů v rozporu s řádnou správou a řízením společnosti, neboť vedly pouze k identifikaci rozporu se zákonem, ale nikoliv k zjednání nápravy, respektive dodržování právních povinností účastníka řízení.
73. Účastník řízení se již 18.11.2019 rozhodl, že nebude implementovat řešení v podobě e-PIN pro klienty, kteří nevlastní chytrý mobilní telefon, neboť jej vyhodnotil jako uživatelsky nepřívětivé. Účastník řízení dne 12.3.2020 schválil okamžitou implementaci ČSOB Smart klíče, když s již schválenou implementací v podobě výjimky podle čl. 18 Nařízení EU 2018/389 ve 4Q 2020 bude schopen pokrýt 82 % všech e-commerce karetních transakcí. Účastník řízení si byl vědom toho, že řešení prostřednictvím ČSOB Smart klíče bylo řešením pouze pro klienty, kteří vlastní chytrý mobilní telefon, a tudíž nepokryje silným ověřením 100 % e-commerce karetních transakcí.
74. Účastník řízení průběžně vyhodnocoval související rizika, včetně rizika sankce ze strany správního orgánu a v interních procesech akceptoval tato rizika vyplývající z jím zvoleného postupu. Správní orgán proto považuje argumentaci účastníka řízení v tomto ohledu za účelovou, když v interních materiálech uvedl, že mu hrozí jednak odpovědnost za neautorizované platební transakce, pokuta za neplnění informační povinnosti podle zákona o platebním styku a dále pokuta za nedostatky v řídicím a kontrolním systému. Účastník řízení provedl analýzu řešení silného ověření nezávislého na bankovní identitě, stejně tak účastník řízení prováděl analýzu implementace řešení pro klienty, kteří nemají chytrý telefon. Účastník řízení se při vědomí výše uvedených rizik sankce za porušení právních předpisů rozhodl pro řešení, které je v rozporu s právními předpisy.
75. Správní orgán zdůrazňuje, že účastník řízení by k 31.12.2020 nedosáhl souladu s právními předpisy, i kdyby ke zpoždění implementace ČSOB Smart klíče ze strany IT dodavatele nedošlo. Účastník řízení naplánoval způsob řešení tak, že předradil jako prioritní projekt ČSOB Identity, podmínil migrací na ČSOB Identitu silné ověření u vybrané skupiny zákazníků a rozhodl, že nebude silně ověřovat klienty bez chytrého telefonu.
76. Compliance na skutečnost, že naplánovaná implementace silného ověření prostřednictvím aplikace ČSOB Smart klíč spolu s výjimkou podle čl. 18 Nařízení EU 2018/389 nepovede ke 100 % souladu s požadavky právních předpisů, upozornilo se značným zpožděním v kvartálním Compliance reportu za 2Q 2020, který byl předložen představenstvu až 14.10.2020 a to přesto, že jednání PSC se účastnil člen představenstva odpovědný za oblast compliance. Vzhledem k této skutečnosti má správní orgán za prokázané, že compliance, které je dílčí součástí řídicího a kontrolního systému účastníka řízení, selhalo.

77. Správní orgán se neztotožňuje s tvrzením účastníka řízení, že nesplnění povinnosti silně ověřit transakci podle ustanovení § 223 zákona o platebním styku nemá žádné negativní dopady na plátce. Plátce je nezavedením silného ověření při platbě přes internet vystaven vyššímu riziku neautorizované transakce. Účastník řízení sice nese odpovědnost za neautorizované transakce, když nezavedl silné ověřování všech e-commerce karetních transakcí, avšak plátce musí být obezřetný a sám se aktivně domáhat svého práva uplatněním reklamace, což pro plátce rozhodně není pozitivní dopad. Navíc se z hlediska zákazníků jedná až o řešení ex post, kdy zákazník je nejprve vystaven ztrátě peněžních prostředků a případně též ztrátě důvěry v bezpečnost platebního styku. Nelze se proto ani ztotožnit s tvrzením účastníka řízení, že nesplnění povinnosti silně ověřit transakci tedy zvyšuje riziko pouze na straně poskytovatele. Tato skutečnost, že klienti účastníka řízení musí být nejprve vystaveni ztrátě peněžních prostředků a k jejich navrácení se musí aktivně domáhat svého práva, nesporně nepřispívá k posílení důvěry jeho klientů v evropský platební trh.
78. Správní orgán dodává, že přestože došlo k identifikaci právní povinnosti vyplývající z ustanovení § 223 zákona o platebním styku, účastník řízení připravil plán implementace, ve kterém již kalkuloval, že nedojde k včasnému splnění u některých skupin zákazníků (u zákazníků obsluhovaných pod značkou Poštovní spořitelna bylo plánováno zavedení až po migraci na ČSOB Identitu po termínu stanoveném právními předpisy) a že nebude silné ověření vůbec implementováno u uživatelů bez chytrých telefonů. Správní orgán musí poukázat na to, že účastník řízení neměl žádný záložní plán, kdyby došlo ke zpoždění implementace ČSOB Smart klíče, a že účastník řízení se zaměřil pouze na implementaci ČSOB Smart klíče.
79. Správní orgán se rovněž ohrazuje proti tvrzení účastníka řízení o otevřené komunikaci se správním orgánem. Účastník řízení uvedl dne 27.8.2019, že bude připraven plnit požadavky na silné ověření uživatelů do 30.9.2020. V odpovědi ze dne 30.3.2020 účastník řízení uvedl, že plánuje zavést postup založený na autentizaci v mobilní aplikaci ČSOB Smart klíč, když zároveň informoval, že má v plánu využít výjimek ze silného ověření. Účastník řízení v odpovědi ze dne 12.11.2020 oznámil, že souladu s legislativními požadavky dosáhne ke dni 13.1.2021. Ve skutečnosti však účastník řízení neplánoval provádět silné ověření zákazníků bez chytrého telefonu, plánoval zahájit silné ověřování zákazníků pod značkou Poštovní spořitelna až po migraci na ČSOB Identitu později v 2.čtvrtletí roku 2021 a v lednu 2021 byl připraven silně ověřovat jen zlomek zákazníků pod značkou ČSOB.
80. K námitce účastníka řízení, že jednou z příčin zpoždění implementace byly následky pandemie, správní orgán musí upozornit na to, že účastník řízení schválil implementaci ČSOB Smart klíče v kombinaci s výjimkou podle čl. 18 Nařízení EU 2018/389, což bylo řešení pro klienty, kteří vlastní chytrý telefon. Účastník řízení se rozhodl, že nebude vyvíjet řešení pro klienty, kteří nevlastní chytrý telefon. I kdyby nedošlo ke zpoždění implementace z důvodu pandemie, tak by účastník řízení nebyl k 1.1.2021 v souladu s právními předpisy, jelikož by implementovaným řešením pokryl pouze 82 % všech e-commerce karetních transakcí. Účastník řízení rozhodl o způsobu zavedení silného ověření na PSC v březnu 2020, kdy k žádnému zpoždění z důvodu pandemie nedocházelo. Vzhledem k nízkému počtu klientů, kteří měli ČSOB Smart klíč účastník řízení již v březnu 2020 plánoval, že v 1. čtvrtletí 2021 bude více než 20 % transakcí „noncompliant“.

## **Hodnocení správního orgánu**

81. Správní orgán je toho názoru, že selhal řídicí a kontrolní systém účastníka řízení, jehož úkolem, je zajištění souladu činnosti účastníka řízení s právními předpisy. Z podkladů, které účastník řízení předložil, je zřejmé, že účastník řízení se po určitých interních debatách dne 12.3.2020 rozhodl definitivně pro implementaci ČSOB Smart klíče spolu s výjimkou podle čl. 18 Nařízení EU 2018/389, přestože tato kombinace byla schopna pokrýt pouze 82 % všech e-commerce karetních transakcí. Tímto správní orgán došel k závěru, že účastník řízení neplní předpoklady řádné správy a řízení prostřednictvím uplatňování řádných postupů, když podle ustanovením § 10 odst. 3 vyhlášky č. 163/2014 je povinen při své činnosti pro účely plnění předpokladu řádné správy a řízení prostřednictvím uplatňování řádných postupů vždy dodržovat právní povinnosti.
82. Účastník řízení měl povinnost do 31.12.2020 připravit řešení pro silné ověřování všech uživatelů e-commerce karetních transakcí, které spadají pod Nařízení EU 2018/389, vyjma transakcí, které jsou specifikovány v čl. 10 – 18 Nařízení EU 2018/389 (např. výjimka na silné ověřování uživatelů se týká bezkontaktních plateb nízkých částek, důvěryhodných příjemců, plateb jízdného či parkovného prostřednictvím bezobslužných terminálů).
83. Správní orgán zjistil, že účastník řízení naplánoval převod klientů tak, že nebude od 1.1.2021 silně ověřovat všechny uživatele e-commerce karetních transakcí<sup>58</sup>.
84. Správní orgán zjistil, že účastník řízení k 1.1.2021 nezavedl silné ověřování u žádného ze svých uživatelů e-commerce karetních transakcí, čímž neplnil povinnost podle ustanovení § 223 zákona o platebním styku a nepostupoval v souladu s Nařízením EU 2018/389. Účelem zavedení silného ověřování uživatelů e-commerce karetních transakcí je zajistit, aby platební transakce byly prováděny bezpečným způsobem, za použití technologií, které jsou schopny zaručit bezpečné ověření uživatele a v maximální možné míře snížit riziko podvodu. Cílem silného ověření karetních transakcí přes internet je podpora platebního styku, včetně přeshraničního, a posílení důvěry klientů v bezpečnost platebního styku.
85. Compliance účastníka řízení informovalo v rámci kvartálního Compliance reportu za 2Q 2019, který byl představenstvu předložen k projednání dne 2.10.2019, o tom, že implementace silného ověření bude dokončena do září 2020. Od 18.11.2019 však bylo compliance zřejmé, že PSC nejdříve 18.11.2019 schválilo pouze implementaci výjimky podle čl. 18 Nařízení EU 2018/389, když řešení v podobě ČSOB Smart klíče a v podobě e-PIN k SMS nebyla schválena<sup>59</sup>, a že 12.3.2020 schválilo implementaci řešení v podobě ČSOB Smart klíče<sup>60</sup>, když v kombinaci výjimky podle čl. 18 Nařízení EU 2018/389 akceptovalo tu skutečnost, že bude schopen pokrýt 82 % všech e-commerce transakcí, čímž nedosáhne souladu s právními předpisy. Představenstvo účastníka řízení bylo s porušením právních povinností srozuměno a neučinilo kroky k dodržení právních povinností účastníka řízení.
86. Compliance účastníka řízení se dále vyjádřilo až v rámci kvartálního Compliance reportu za 2Q 2020, který byl předložen představenstvu k projednání, když bylo představenstvo účastníka řízení informováno, že ani kombinace ČSOB Smart klíče

---

<sup>58</sup> Viz odst. 34-39 a 44 tohoto rozhodnutí.

<sup>59</sup> Viz odst. 34 tohoto rozhodnutí.

<sup>60</sup> Viz odst. 35 tohoto rozhodnutí.

spolu s výjimkou podle čl. 18 Nařízení EU 2018/389 nepovede k 100 % souladu s právními předpisy. Správní orgán musí poukázat na to, že už od 18.11.2019 bylo zřejmé, že PSC neschválilo implementaci řešení v podobě ČSOB Smart klíče a e-PIN k SMS a od 12.3.2020 bylo známo, že bude implementováno pouze řešení v podobě ČSOB Smart klíče spolu s výjimkou podle čl. 18 Nařízení EU 2018/389, čímž účastník řízení nedosáhne 100% souladu s právními předpisy, když nebude silně ověřovat e-commerce transakce u klientů, kteří nevlastní chytrý telefon. Přesto compliance na tuto skutečnost upozornilo představenstvo účastníka až v Compliance reportu za 2Q 2020. Představenstvo účastníka řízení po projednání Compliance reportu za 2Q 2020 vzalo dne 14.10.2020 informaci o tom, že jím schválena implementace ČSOB Smart klíče s výjimkou podle čl. 18 Nařízení EU 2018/389 nepovede k 100 % souladu s právními předpisy, avšak neučinilo žádné kroky k tomu, aby k 1.1.2021 došlo k implementaci nějakého řešení pro klienty, kteří nevlastní chytrý telefon. Vzhledem k projednání Compliance reportu za 2Q 2020 představenstvem účastníka řízení až v posledním čtvrtletí roku 2021 se nesoulad zvoleného řešení s právními předpisy nemohl stihnout odstranit k 1.1.2021. Představenstvo vzalo informaci o plánovaném nesouladu (nesplnění termínu i nezavedení silného ověření pro uživatele bez chytrých telefonů) pouze na vědomí a neučinilo kroky k nápravě. Výše uvedeným postupem tak účastník řízení v rozporu s ustanovením § 47 odst. 1 vyhlášky č. 163/2014 Sb. nezajistil soustavný a účinný výkon funkce compliance a nastavené postupy účastníka řízení nevedly k dodržování jeho právních povinností. Účastník řízení až dne 12.2.2021 informoval správní orgán, že začal vyvíjet formu silného ověření prostřednictvím e-PIN, která je určena pro všechny zbylé klienty, kteří nevlastní chytrý telefon.

87. Vzhledem k tomu, že k 1.1.2021 účastník řízení nedosáhl souladu s ustanovením § 223 zákona o platebním styku, když k 31.12.2020 neimplementoval ČSOB Smart klíč spolu s výjimkou podle čl. 18 Nařízení EU 2018/389, a neimplementoval řešení pro klienty, kteří nevlastní chytrý telefon (e-PIN), tak správní orgán hodnotí správu a řízení účastníka řízení, který je dílčí součástí řídicího a kontrolního systému jako neúčinné. Z podkladů vyplývají skutečnosti, že účastník řízení prokazatelně odmítl k 1.1.2021 implementovat řešení silného ověřování e-commerce karetních transakce u klientů, kteří nevlastní chytrý telefon. Řešení pro silné ověření těchto klientů e-PIN začal řešit až v průběhu roku 2021. Účastník řízení podle závěru z jednání PSC ze dne 12.3.2020 místo toho, aby přistoupil k okamžité implementaci e-PIN k 1.1.2021, tak akceptoval zbytkové riziko silně neověřených transakcí s tím, že bude přistupovat na plné odškodnění klientů v případě zneužití. Správní orgán zjistil, že k nesouladu s právními předpisy týkajícími se silného ověření e-commerce karetních transakcí došlo tím, že účastník řízení vůbec nenaplánoval implementaci e-PIN k 1.1.2021.
88. Správní orgán konstatuje, že účastník řízení nezavedl zásady a postupy řízení, které jsou dílčí součástí řídicího a kontrolního systému účastníka řízení, neboť účastník řízení naplánoval průběh zavádění silného ověření způsobem, který je v rozporu s právními předpisy (naplánoval implementaci ČSOB Smart klíče s výjimkou podle čl. 18 Nařízení EU 2018/389, avšak toto řešení neumožňovalo silně ověřovat všechny e-commerce karetní transakce všech klientů). Soulad postupů účastníka řízení a plánu pro zajištění silného ověření zákazníků účastníka řízení s právními předpisy nezajistila ani průběžná vnitřní kontrola účastníka řízení ani jiný mechanismus jeho řídicího a kontrolního systému. Představenstvo účastníka řízení dne 14.10.2020 vzalo informaci o nesouladu s právními předpisy na vědomí, avšak nezajistilo, aby k 1.1.2021 bylo dosaženo souladu s právními předpisy, v důsledku čehož účastník řízení od 1.1.2021 do 25.10.2021 vykonával činnost týkající se e-commerce karetních transakcí v rozporu s právními

předpisy. Účastník řízení byl jedinou bankou na českém trhu, která silně neověřovala k 1.1.2021 žádné klienty e-commerce karetních transakcí.

89. **Správní orgán má za prokázané, že účastník řízení ode dne 18.11.2019<sup>61</sup> do dne 25.10.2021<sup>62</sup> nezavedl řídicí a kontrolní systém zahrnující předpoklady řádné správy a řízení společnosti, když postupoval při zavádění silného ověření uživatelů v rozporu s právními předpisy upravujícími poskytování bankovních služeb, čímž se účastník řízení dopustil přestupku podle ustanovení § 36e odst. 2 písm. a) zákona o bankách.**

### Sankce

90. Podle ustanovení § 36e odst. 6 písm. f) zákona o bankách lze za přestupek podle odstavce 2 písm. a) téhož zákonného ustanovení uložit pokutu do výše dvojnásobku výše neoprávněného prospěchu, jde-li o přestupek podle odstavce 2 nebo odstavce 3 písm. c) a spáchala-li ho ovládaná banka; není-li možné výši neoprávněného prospěchu zjistit, lze uložit pokutu do výše 10% čistého ročního obrátu vyplývajícího z konsolidované účetní závěrky ovládající osoby za bezprostředně předcházející účetní období.
91. Správní orgán zjistil<sup>63</sup>, že ovládající osoba KBC Bank NV dosáhla čistého ročního obrátu za účetní období roku 2020 podle konsolidované účetní závěrky ve výši 6 789 977 717 EUR, což podle platného kurzu ke dni 17.2.2022 odpovídá 165 539 656 740 Kč. Vzhledem ke skutečnosti, že v daném případě nelze zjistit výši neoprávněného prospěchu, lze účastníkovi řízení uložit pokutu až do výše 16 553 965 674 Kč, jenž představuje 10% čistého ročního obrátu vyplývajícího z konsolidované účetní závěrky ovládající osoby za bezprostředně předcházející účetní období. Správní orgán se rovněž zabýval majetkovými poměry účastníka řízení<sup>64</sup> a s ohledem na finanční situaci účastníka řízení a jeho význam na trhu finančních služeb nelze považovat uloženou pokutu za nepřiměřenou.
92. K možné **liberaci** účastníka řízení podle § 21 odst. 1 a 2 přestupkového zákona správní orgán uvádí, že účastník řízení neprokázal, že by vynaložil veškeré úsilí, které po něm bylo možné požadovat, aby přestupkům zabránil.
93. Přestupkový zákon umožňuje uložení alternativních druhů trestů (např. napomenutí)<sup>65</sup> a popř. modifikaci trestu (např. podmíněné upuštění od uložení správního trestu).<sup>66</sup> S ohledem na závažnost protiprávního jednání účastníka řízení v tomto konkrétním případě, však nepřipadá aplikace alternativních druhů trestání ani modifikace trestu v úvahu. Jako nejeftektivnější prostředek, který zajistí naplnění individuálně a generálně preventivního i represivního účelu sankce, se jeví uložení pokuty.
94. Účastník řízení je **profesionálním subjektem** působícím v oblasti poskytování bankovních služeb desítky let, a proto není možné přejít jeho pochybení, kterým naplnil skutkovou podstatu přestupku podle ustanovení § 36e odst. 2 písm. a) zákona o bankách.

<sup>61</sup> Dne 18.11.2019 PSC schválilo implementaci výjimky podle čl. 18 Nařízení EU 2018/389, když řešení v podobě ČSOB Smart klíče a v podobě e-PIN k SMS nebyla schválena. Účastník řízení schválil řešení, které nebylo v souladu s jeho právními povinnostmi.

<sup>62</sup> Dne 26.10.2021 účastník řízení zprovoznil řešení v podobě e-PIN, čímž umožnil silně ověřovat e-commerce karetní transakce poslední skupině uživatelů, čímž začal plnit své právní povinnosti.

<sup>63</sup> Viz písemnost ze dne 28.1.2022 evidována pod č.j. 2022/10877/570.

<sup>64</sup> Viz odst. 104 tohoto rozhodnutí.

<sup>65</sup> Viz ustanovení § 35, § 45, § 47 až § 50 přestupkového zákona.

<sup>66</sup> Viz ustanovení § 42 až § 44 přestupkového zákona.

Účastník řízení nepochybně znal povinnosti banky stanovené zákonem o bankách a vyhláškou č. 163/2014 Sb.

95. Správní orgán při **určování druhu správního trestu a jeho výměry přihlížel** v souladu s ustanovením § 37 přestupkového zákona k povaze a závažnosti přestupku, k přitěžujícím a polehčujícím okolnostem a k povaze činnosti právnické osoby. Zmíněné ustanovení § 37 přestupkového zákona upravuje demonstrativní výčet faktorů, z nichž bylo možné vzhledem k charakteru přestupku uplatnit pouze výše jmenované.
96. Podle ustanovení § 38 přestupkového zákona je **povaha a závažnost** přestupku dána zejména: významem zákonem chráněného zájmu, který byl přestupkem porušen nebo ohrožen, významem a rozsahem následku přestupku, způsobem spáchání přestupku, okolnostmi spáchání přestupku a délkou doby, po kterou trvalo protiprávní jednání pachatele nebo po kterou trval protiprávní stav udržovaný protiprávním jednáním pachatele. Rovněž v tomto případě se jedná o demonstrativní výčet.
97. Pokud jde o **povahu** projednávaného přestupku, jde o **přestupek trvajícím**, když podstata jeho spáchání spočívala v tom, že účastník řízení vyvolal protiprávní stav tím, že nedisponoval řídicím a kontrolním systémem, který splňuje všechny požadavky stanovené zákonem o bankách a právním předpisem jej provádějícím.
98. K povaze a závažnosti přestupku správní orgán dále uvádí, že jeho **objektem**, tedy zákonem chráněným zájmem, za který správní orgán ukládá sankci, je dodržování právních předpisů na finančním trhu.
99. Co se týče **významu a rozsahu následku přestupku**, lze uvést, že společenskou škodlivost reflektuje ustanovení § 36 odst. 6 písm. d) zákona o bankách, když umožňuje za přestupek uložit pokutu až do výše dvojnásobku výše neoprávněného prospěchu; není-li možné výši neoprávněného prospěchu zjistit, lze uložit pokutu do výše 10 % čistého ročního obrátu dosaženého bankou za bezprostředně předcházející účetní období.
100. Pokud se týká **způsobu spáchání přestupku**, jedná se o přestupek **omisivní** povahy, tedy nesplnění povinnosti uložené právními předpisy, neboť účastník byl povinen disponovat řídicím a kontrolním systémem, který splňuje všechny požadavky stanovené zákonem o bankách a vyhláškou č. 163/2014 Sb., o výkonu činnosti bank, spořitelních a úvěrních družstev a obchodníků s cennými papíry, ve znění pozdějších předpisů.
101. Co se týče otázky **zavinění**, jedná se o přestupek založený na principu objektivní odpovědnosti, tedy odpovědnosti za výsledek, kdy se **konkrétní zavinění nezkoumá**.
102. Pokud jde o **účinek** protiprávního jednání účastníka řízení, k naplnění skutkové podstaty přestupku dochází bez ohledu na skutečnost, zda v konkrétním případě dojde příslušným jednáním ke vzniku škody na majetku zákazníků či nikoli. Vznik škody netvoří obligatorní znak skutkové podstaty tohoto přestupku. Správní orgán proto vznik škody podrobněji nezkoumal a nekvantifikoval.
103. Se stejnou pečlivostí, s jakou správní orgán zjišťoval a hodnotil závažnost protiprávního jednání účastníka řízení, vyhledával **přítěžující a polehčující okolnosti** svědčící ve prospěch účastníka řízení. Správní orgán neshledal žádné přítěžující okolnosti. Jako výraznou polehčující okolnost hodnotil správní orgán skutečnost, že účastník řízení k 26.10.2021 začal provádět e-commerce platební transakce v souladu s ustanovením § 223 zákona o platebním styku.

104. Správní orgán se také zabýval **majetkovými poměry** účastníka řízení. Správní orgán vycházel při hodnocení majetkových poměrů z finančních ukazatelů za rok 2021, když vykázal čistý zisk 16,2 mld. Kč a jeho vlastní kapitál k 31.12.2021 dosáhl 117,4 mld. Kč. Vzhledem ke všem výše uvedeným skutečnostem a v souladu s kontinuitou rozhodovací sankční praxe České národní banky správní orgán rozhodl uložit účastníku řízení pokutu na spodní hranici zákonem stanovené maximální sazby ve výši **1 000 000 Kč (slovy jeden milion korun českých)**, a to podle ustanovení § 36e odst. 6 písm. f) zákona o bankách.
105. Výši ukládané pokuty považuje správní orgán s ohledem na její represivní účinek za **odpovídající**. Současně v rámci generální prevence dává správní orgán všem ostatním subjektům působícím v oblasti bankovníctví najevo, že jednání tímto způsobem porušující právní předpisy hodnotí jako velmi vysoce závažné a jeho nevyhnutelným následkem bude uložení peněžitého postihu v obdobné výši.

## II.

### Náklady řízení

106. Správní orgán v rozhodnutí shledal, že účastník řízení svým jednáním porušil zákon o podnikání na kapitálovém trhu, zákon o bankách a zákon o směnářské činnosti. Účastník řízení tedy vyvolal přestupkové řízení porušením své povinnosti. Ustanovení § 79 odst. 5 správního řádu stanoví, že povinnost nahradit náklady řízení paušální částkou uloží správní orgán účastníkovi, který řízení vyvolal porušením své právní povinnosti. Prováděcí právní předpis stanoví výši paušální částky nákladů řízení a výši paušální částky nákladů řízení ve zvláště složitých případech nebo byl-li přibrán znalec.
107. Prováděcí předpis, tj. vyhláška č. 520/2005 Sb., o rozsahu hotových výdajů a ušlého výdělku, které správní orgán hradí jiným osobám, a o výši paušální částky nákladů řízení, ve znění vyhlášky č. 112/2017 Sb. ve svém § 6 odst. 1 stanovuje, že paušální částka nákladů správního řízení, které účastník vyvolal porušením své právní povinnosti, činí 1 000 Kč. Z uvedených důvodů uložil správní orgán účastníku řízení k úhradě náklady řízení ve výši 1 000 Kč.

## POUČENÍ

Proti tomuto rozhodnutí lze podat podle ustanovení § 152 odst. 1 správního řádu rozklad k bankovní radě České národní banky, a to prostřednictvím sekce licenčních a sankčních řízení, odboru sankčních řízení, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, a to do 15 dnů ode dne doručení tohoto rozhodnutí.

Ing. Karel Gabrhel, LL.M.  
ředitel sekce licenčních a sankčních řízení  
podepsáno elektronicky

Mgr. et Mgr. Petra Chroustovská  
ředitelka odboru sankčních řízení  
podepsáno elektronicky