

Sekce dohledu nad finančním trhem

V Praze dne 4. 9. 2025
Č. j.: 2025/105205/CNB/580
Ke sp. S-Sp-2024/00349/CNB/581
Počet stran: 10

PŘÍKAZ

Česká národní banka (dále jen „**správní orgán**“), jako orgán dohledu nad finančním trhem podle zákona č. 6/1993 Sb., o České národní bance, ve znění pozdějších předpisů a orgán bankovního dohledu podle zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZoB**“), rozhodla podle § 90 odst. 1 zákona č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**PřZ**“) ve spojení s § 150 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**SŘ**“) v řízení vedeném se společností **UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., IČO 649 48 242**, se sídlem Želetavská 1525/1, 140 92 Praha 4 - Michle, takto:

Společnost UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., IČO 649 48 242, se sídlem Želetavská 1525/1, 140 92 Praha 4 - Michle,

se uznává vinnou, že

- (i) v období od 1. 6. 2023 do 16. 8. 2023 v případě realizace cizoměnové karetní platební transakce, za situace, kdy na výchozím účtu klientů, z něhož jsou karetní platby strhávány primárně (primární účet), nebyl dostatek disponibilních peněžních prostředků, provedla v případě 9 467 klientů zúčtování 75 712 platebních transakcí k tíži jejich dalšího účtu, přičemž v rozporu s vlastními *Produktovými obchodními podmínkami pro vydávání a používání platebních karet UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.* účinnými od 1. 6. 2023 provedla toto zúčtování za použití pro klienty méně výhodného směnného kurzu stanoveného UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s. namísto sjednaného směnného kurzu kartové asociace VISA,
- (ii) k odškodnění klientů, kterým byla postupem uvedeným v bodu (i) způsobena majetková újma, přistoupila teprve s odstupem až cca 11 měsíců od okamžiku, kdy obdržela stížnost klienta (21. 7. 2023), prostřednictvím které měla být seznámena se skutečností, že její systém je chybně nastaven,
- (iii) v období od 17. 8. 2023 do 30. 4. 2024 v případě klientů, kteří od 1. 6. 2023 do 11. 1. 2024 uzavřeli rámcovou smlouvu o platebních službách přes systém DBN – Digitální platforma, aplikovala *Produktové obchodní podmínky pro vydávání a používání platebních karet UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.* účinné od 17. 8. 2023, ačkoli aplikovány měly být *Produktové obchodní podmínky pro vydávání a používání platebních karet UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.* účinné od 1. 6. 2023, a v důsledku toho v období od 17. 8. 2023 do 31. 3. 2024 v případě 2 271 klientů provedla celkem 16 896 platebních transakcí, při kterých byl použit směnný kurz UniCredit Bank Czech

Republic and Slovakia, a.s. namísto pro klienty výhodnějšího a sjednaného směnného kurzu kartové asociace VISA,

- (iv) k odškodnění klientů, kterým byla postupem uvedeným v bodu (iii) způsobena majetková újma, přistoupila teprve s odstupem více než 10 měsíců od okamžiku, kdy začala dotčeným klientům majetková újma vznikat,

tedy

v rozporu s § 12 odst. 3 ZoB nevykonávala činnost s odbornou péčí

a spáchala tak

přestupek podle § 36e odst. 1 písm. o) ZoB,

za což se jí ukládá

podle § 36e odst. 6 písm. c) ZoB pokuta ve výši 6 000 000 Kč (slovy šest miliónů korun českých).

Pokuta je splatná do 30 dnů od nabytí právní moci tohoto příkazu na účet Celního úřadu v Praze vedený u České národní banky, č. 3754-67724011/0710 konstantní symbol 1148, variabilní symbol je identifikační číslo plátce.

ODŮVODNĚNÍ

A. Identifikace účastníka řízení

(1) Společnost UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., IČO 649 48 242, se sídlem Želetavská 1525/1, 140 92 Praha 4 – Michle (dále jen „**účastník řízení**“), je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 3608¹. Účastník řízení je bankou podle § 1 odst. 1 ZoB a na základě udělené licence je oprávněn vykonávat činnosti v rozsahu této licence².

B. Postup správního orgánu před vydáním příkazu

(2) Správní orgán zahájil dne 27. 10. 2023 doručením oznámení o zahájení kontroly č. j. 2023/137066/CNB/580 ze dne 26. 10. 2023 u účastníka řízení kontrolu na místě (dále jen „**Kontrola**“), jejímž předmětem bylo prověření dodržování pravidel jednání a zásad odborné péče souvisejících s poskytováním platebních služeb a pravidel k ochraně spotřebitele ve vztahu k fyzickým osobám – spotřebitelům.

(3) O zjištěních, k nimž správní orgán dospěl v rámci Kontroly, byl pořízen protokol o kontrole č. j. 2024/063266/CNB/580 ze dne 30. 5. 2024 (dále jen „**Protokol**“)³. Námitky proti kontrolním zjištěním uvedeným v Protokolu byly účastníkem řízení podány dne 28. 6. 2024 (dále jen „**Námitky**“)⁴. K jejich vyřízení došlo dne 24. 7. 2024⁵.

¹ Spis č.l. 1 až 5.

<https://or.justice.cz/ias/ui/rejstrik-firma.vysledky?subjektId=47976&typ=PLATNY>

² Spis č.l. 6 až 7.

https://jerrs.cnb.cz/apljerrsda/JERRS.WEB14.POVOLNE_CINNOSTI?p_lang=cz&p_TYP_SUBJEKTU=P&p_SEQ_ID=114&p_VER_ID=1030&p_SVR_SEQ_ID=128&p_SVR_VER_ID=1004&p_ROL_KOD=1&p_DATUM=20.11.2024&p_CZE_ID=CZ

³ Spis č. l. 8 až 36.

⁴ Námitky proti kontrolním zjištěním č. j. 2024/079638/CNB/580, spis č. l. 37 až 44.

⁵ Rozhodnutí o námitkách č. j. 2024/086587/CNB/580, spis č. l. 45 až 57.

(4) Dne 6. 8. 2024 byl účastník řízení vyzván k předložení návrhu plánu nápravných opatření, která povedou k odstranění zjištěných nedostatků (dále jen „**Harmonogram**“)⁶. Harmonogram byl účastníkem řízení předložen dne 4. 9. 2024. Dne 13. 9. 2024 byla účastníku řízení adresována výzva k úpravě Harmonogramu⁷. Doplněný Harmonogram byl účastníkem řízení předložen dne 30. 9. 2024⁸. Dne 10. 10. 2024 správní orgán informoval účastníka řízení o skutečnosti, že bere doplněný Harmonogram na vědomí a současně účastníka řízení vyzval k předkládání odpočtů plnění nápravných opatření⁹.

C. Skutková zjištění

C.1. Skutková zjištění týkající se použití směnného kurzu při nedostatku finančních prostředků na primárním účtu

(5) V rámci Kontroly bylo mimo jiné zjištěno, že účastník řízení v bodu 7.3 písm. a) *Produktových obchodních podmínek pro vydávání a používání platebních karet UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.* (dále jen „**POP pro karty**“)¹⁰ účinných od 1. 6. 2023 do 16. 8. 2023 dohodl s klienty způsob účtování transakcí provedených debetní platební kartou následovně: **„Částky transakcí provedených debetní kartou se účtují na vrub takového připojeného účtu, jehož měna je shodná s měnou transakce. Pokud není účet ve shodné měně ke kartě připojen nebo na daném účtu není dostatek disponibilních prostředků, účtují se transakce k tíži účtu, který je veden v měně shodné s měnou kartové asociace. Pro Mastercard je toto měna EUR, pro VISA česká měna. V případě, že klient nemá ke kartě připojený žádný z výše uvedených účtů, tak se transakce zúčtuje na vrub účtu, který je označen jako primární připojený účet. Pokud není dostatek disponibilních prostředků na primárním účtu, bude transakce zúčtována na vrub dalšího připojeného účtu v řadě. Transakce prováděné v cizí měně jsou na Kč převáděny podle kurzu deviza prodej a transakce prováděné v české měně jsou na příslušnou cizí měnu převáděny podle kurzu deviza nákup. Je-li však některý připojený účet veden v měně příslušné kartové asociace, převádí se částka transakce do této měny dle kurzu této asociace.“**

(6) V průběhu Kontroly bylo zjištěno, že účastník řízení evidoval pod ev. č. ID 252525 oprávněnou reklamaci klientky ze dne 21. 7. 2023 (dále jen „**reklamace ID 252525**“). Z poznatků správního orgánu vzešlých z jeho dohledové činnosti¹¹ a z podkladů předložených účastníkem řízení¹² vyplynulo, že u účastníka řízení došlo k situaci, kdy z důvodu chybného nastavení systému byly platební transakce provedené v období od 3. 7. 2023 do 18. 7. 2023 debetní platební kartou VISA klientky v zahraničí, tj. prováděné v cizí měně (EUR), převáděny na Kč a zúčtovány směnným kurzem účastníka řízení, ačkoliv podle POP pro karty měl být pro převod použit směnný kurz kartové asociace VISA. Reklamace byla tedy účastníkem řízení vyhodnocena jako oprávněná a klientce byl refundován kurzový rozdíl v částce 174,34 Kč.

⁶ Spis Příloha č. 3.

⁷ Spis Příloha č. 4.

⁸ Spis Příloha č. 5.

⁹ Spis Příloha č. 7.

¹⁰ Spis Příloha č. 2.

¹¹ Podnět doručený ČNB dne 3. 12. 2023 (č. j. 2023/153034/CNB).

¹² Soubor: *přijaté reklamace 10.22-9.23 platební služby.xlsx* přijatý dne 20. 11. 2023 (č. j. 2023/148758/CNB/580). Spis Příloha č. 1 CD.

(7) V souvislosti s reklamací ID 252525 provedl správní orgán šetření dané problematiky, v jehož rámci komunikoval též s účastníkem řízení^{13,14}. Účastník řízení k případu uvedl, že: „Důvodem chyby bylo nesprávné nastavení systému pro zúčtování cizoměnových transakcí, a to pouze ve specifických případech nedostatku finančních prostředků na primárním účtu klienta (tj. účtu, který je ke kartě připojen jako první). V takovém případě dojde k zúčtování transakce k tíži dalšího účtu v pořadí, přičemž pro přepočtení cizoměnové transakce byl použit chybně kurz Banky namísto kurzu kartové asociace Visa.... Standardně měla Banka zúčtování cizoměnových transakcí v informačním systému nastaveno správně (tj. docházelo k používání kurzu kartové asociace Visa v souladu s POP), pouze ve výše uvedeném specifickém případě nedostatku peněžních prostředků na primárním účtu, se vyskytla předmětná chyba.“.

(8) Dále účastník řízení uvedl, že chybné nastavení systému identifikoval až na základě reklamace ID 252525 (jinou reklamaci klientů účastník řízení dle svého vyjádření neevidoval), tj. nejdříve k datu podání reklamace, ke dni 21. 7. 2023.

(9) K porušování smluvního ujednání docházelo v období od 1. 6. 2023 až do 16. 8. 2023, neboť, jak uvedl účastník řízení, 17. 8. 2023 nabyly účinnosti nové POP pro karty^{15,16}, podle kterých se cizoměnové transakce zúčtovaly směnným kurzem účastníka řízení¹⁷.

(10) Směnný kurz účastníka řízení použitý ve výše specifikovaném případě pro přepočtení cizoměnové transakce v rozporu s POP pro karty byl pro klienty účastníka řízení **méně výhodný**, než směnný kurz kartové asociace VISA¹⁸. Z toho vyplývá, že **s každou takto provedenou platební transakcí vznikla klientům účastníka řízení majetková újma**. Dopad použití chybného směnného kurzu na klienty vyčíslil účastník řízení následovně:

Popis	Částka/Počet
Počet zasažených držitelů karet	9 467
Objem transakcí v Kč (kurz účastníka řízení)	112 743 061,50

¹³ Soubor: ČNB PS a OS dohlídka druhé dožádání odpověď final(6bkOh9).pdf, přijatý dne 16. 2. 2024 (č. j.: 2024/017052/CNB/580), č. j. účastníka řízení: 2080b/2024 a ČNB PS a OS dohlídka druhé dožádání odpověď doplnění bod č.36 (1).pdf, přijatý dne 1. 3. 2024 (č. j.: 2024/031008/CNB/580), č. j. účastníka řízení 2080b/2024. Spis Příloha č. 1 CD.

¹⁴ Soubor: ČNB PS a OS dohlídka druhé dožádání odpověď doplnění bod č.36 (1).pdf, přijatý dne 1. 3. 2024 (č. j. 2024/031008/CNB/580). Spis Příloha č. 1 CD.

¹⁵ Účastník řízení konkrétně ve svém vyjádření uvedl: „Na základě podané reklamace Banka započala neprodleně pracovat na analýze příčiny vzniku této chyby a technických možnostech její nápravy. Po provedené analýze bylo ze strany IT útvaru Banky potvrzeno, že nejbližší možný termín provedení technických úprav systému je 17. 8. 2023, přičemž k tomuto datu vstupovaly v platnost nové POP.“.

¹⁶ Produktové obchodní podmínky pro vydávání a používání platebních karet UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s. účinné od 17. 8. 2023.

¹⁷ Zde je abstrahováno od případu, že měna transakce není uvedena na kurzovním listku účastníka řízení.

¹⁸ Soubor: ČNB PS a OS dohlídka páté dožádání odpověď_26.3.2024(slW3OT).pdf přijatý dne 26. 3. 2024 (č. j. 2024/040552/CNB/580), bod 27. Spis Příloha č. 1 CD.

Účastníkem řízení byl uveden následující mechanismus stanovování směnného kurzu: „Kurzovní lístek se tvoří v bankovní aplikaci Aerlis, a to jako pevný směnný kurz. Kurzovní lístek je fixován (denně) aplikací Aerlis v době mezi 16. a 17. hodinou s platností na následující pracovní den. Útvar Treasury Support/Post Trade zajišťuje nahrávání kurzovního lístku z aplikace Banky Aerlis do systému CORE 02. Kurzovní lístek je dále distribuován do dalších subsystémů Banky mimo jiné i na Internetové stránky Banky Kurzovní lístek | UniCredit Bank. Na internetových stránkách Banky dochází k zobrazení kurzovního lístku v den platnosti ihned po půlnoci. V průběhu pracovního dne Banka provádí monitoring tržního vývoje kurzu sledovaných měn a pokud se některá měna odchýlí mimo Bankou stanovené pásmo, systém ohlásí její volatilitu a může dojít k aktualizaci kurzovního lístku v aplikaci Aerlis mimo shora uvedený standardní čas. V takovém případě dojde k mimořádné aktualizaci kurzovního lístku na internetových stránkách Banky okamžitě po potvrzení nového kurzovního lístku v aplikaci Aerlis.“.

Objem transakcí v Kč (kurz VISA)	109 295 661,20
Počet relevantních transakcí	75 712
Rozdíl v Kč	3 447 400,30

Z uvedených údajů je patrné, že **celková výše újmy, která v důsledku postupů účastníka řízení (a nedodržování POP pro karty) vznikla 9 467 klientům, činila 3 447 400,30 Kč.**

(11) K 29. 2. 2024¹⁹ provedl účastník řízení z částky 3 447 400,30 Kč **refundaci pouze na základě oprávněné reklamace ID 252525** [viz *odstavec (6)*] s tím, že data týkající se vyčíslení dopadu použití chybného směnného kurzu na ostatní klienty jsou analyzována a účastník řízení zváží možnosti pro další postup.^{20,21}

(12) V rámci Námitek účastník řízení uvedl, že: „(...) klientům, jímž vznikla škoda v důsledku použití nesprávného směnného kurzu u transakcí provedených platební kartou, a to jak v případě nálezů č. 3.1. Rozpor mezi sjednanou a fakticky účtovanou výší směnného kurzu, tak č. 6.1. Použití směnného kurzu u platebních transakcí v cizí měně provedených debetními kartami VISA v rozporu se smluvními ujednáními, **byl neoprávněně vzniklý kurzový rozdíl vrácen ve prospěch jejich účtů dne 27. 6. 2024.** Pro úplnost Banka uvádí, že v případě 84 klientů nebylo možné vratku kurzového rozdílu provést hromadně k uvedenému datu (např. z důvodu bloky jejich účtu) a vrácení vzniklého kurzového rozdílu bude v případě těchto klientů provedeno manuálně v nejbližších dnech (předpokládané datum 2. 7. 2024).“.

(13) Na základě výše uvedeného dospěl správní orgán k závěru, že účastník řízení v období od 1. 6. 2023 do 16. 8. 2023 v případě provádění cizoměnové karetní platební transakce za situace, kdy na výchozím účtu, z něhož jsou karetní platby strhávány primárně (primární účet), nebyl dostatek disponibilních peněžních prostředků, v rozporu se sjednanými produktovými obchodními podmínkami (POP pro karty) provedl u 9 467 klientů celkem 75 712 platebních transakcí, v rámci nichž v neprospěch těchto klientů provedl zúčtování platební transakce k tíži jiného účtu dotčeného klienta, kdy při tomto postupu použil vlastní směnný kurz namísto sjednaného směnného kurzu VISA. Objem transakcí, u kterých byl využit směnný kurz účastníka řízení namísto směnného kurzu VISA, činil 112 743 061,50 Kč při přepočtu směnným kurzem účastníka řízení a 109 295 661,20 Kč při přepočtu směnným kurzem kartové asociace VISA.

(14) Současně správní orgán konstatuje, že k odškodnění dotčených klientů účastník řízení přistoupil s odstupem cca 11 měsíců od okamžiku (tj. nikoliv bez zbytečného odkladu), v němž měl být ke stížnosti klienta přijaté 21. 7. 2023 seznámen se skutečností, že jeho systém je chybně nastaven, a teprve v reakci na dohledové aktivity správního orgánu.

¹⁹ Datum vyhotovení doplnění odpovědi na Výzvu k předložení informací a podkladů ze dne 1. 2. 2024 (č. j. 2024/017052/CNB/580), soubor: ČNB PS a OS dohlídka druhé dožádání odpověď doplnění bod č. 36 (1).pdf, přijatý dne 1. 3. 2024 (č. j. 2024/031008/CNB/580). Spis Příloha č. 1 CD.

²⁰ Soubor: ČNB PS a OS dohlídka druhé dožádání odpověď doplnění bod č. 36 (1).pdf, přijatý dne 1. 3. 2024 (č. j. 2024/031008/CNB/580). Spis Příloha č. 1 CD.

²¹ Ve svém vyjádření z 16. 2. 2024 k dotazu správního orgánu, zda a v jaké výši refundoval klienty, kteří byli poškozeni v souvislosti s chybným nasazením převodního kurzu v systémech, účastník řízení, uvedl: „Banka provedla refundaci na základě podané a uznané reklamace u klientky [redacted] (ID 252525). Vzhledem k tomu, že žádnou další reklamaci tohoto typu Banka neobdržela, nebyla provedena jiná refundace.“, viz soubor: ČNB PS a OS dohlídka druhé dožádání odpověď final(6bkOh9).pdf, přijatý dne 16. 2. 2024 (č. j. 2024/017052/CNB/580), č. j. účastníka řízení: 2080b/2024. Spis Příloha č. 1 CD.

C.2. Skutková zjištění týkající se použití směnného kurzu nesjednaného s klientem

(15) Z podkladů předložených²² účastníkem řízení vyplynulo, že klientům, kteří uzavřeli rámcovou smlouvu o platebním účtu přes jeho systém DBN – Digitální platforma v období²³ od 1. 6. 2023 do data obdržení výzvy správního orgánu ze dne 11. 1. 2024²⁴, **tvořily součást smluvních ujednání POP pro karty účinné k 1. 6. 2023.** Účastník řízení POP pro karty novelizoval a verzi účinnou od 1. 6. 2023 nahradil verzí účinnou od 17. 8. 2023. O změně POP pro karty však uvedené klienty neinformoval, tj. s novelizovanou verzí účinnou od 17. 8. 2023 tyto klienty neseznámil, tím spíše ne postupem požadovaným v § 152 odst. 1 zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů. Poskytování neaktuální verze POP pro karty účastník řízení klientům odůvodnil individuálním pochybením zaměstnance účastníka řízení²⁵.

(16) Ustanovení POP pro karty, které bylo novelizací dotčeno, se týkalo pravidel účtování směnných kurzů při zúčtování zahraničních karetních transakcí, kdy směnné kurzy podle podmínek účinných k 1. 6. 2023 (pro směnu sjednan kurz kartové asociace VISA) byly pro klienty výhodnější²⁶, než směnné kurzy dle podmínek novelizovaných k 17. 8. 2023 (pro směnu sjednan kurz účastníka řízení). Šlo tedy o změnu, která byla v neprospěch klientů. Kurz nebyl sjednaný ani stanovený jako směnný kurz s vazbou na referenční směnný kurz, což účastník řízení potvrdil²⁷.

(17) Ze sdělení²⁸ účastníka řízení vyplynulo, že **směnný kurz v informačním systému účastníka řízení byl od 17. 8. 2023 nastaven pro všechny klienty v souladu se změnou POP pro karty k 17. 8. 2023, a to přesto, že pro některé klienty byly závazné POP pro karty ve znění účinném k 1. 6. 2023.** Od 17. 8. 2023 tedy docházelo k nesouladu mezi sjednaným a faktickým stavem, tj. mezi zněním POP pro karty účinným k 1. 6. 2023 a nastavením informačního systému účastníka řízení. Fakticky tedy docházelo k rozporu mezi sjednanou výší směnného kurzu a reálně účtovanou výší směnného kurzu. V důsledku popsaného postupu účastníka řízení **vznikala dotčeným klientům újma** ve výši rozdílu mezi částkou, která byla fakticky zúčtována k tíži jejich účtu a částkou, která být zúčtována za použití sjednaného kurzu měla.

(18) Účastník řízení na základě výzvy ze dne 11. 1. 2024 informoval správní orgán o tom, že učinil kroky pro zajištění souladu sjednaného a faktického stavu. Konkrétně dne 21. 2. 2024²⁹ poskytl³⁰ dotčeným uživatelům návrh změny POP pro karty (verzi POP účinnou

²² Soubor: *UCB_dohlídka_platební_služby_konrol.vzorek_odpověď.pdf* přijatý dne 5. 2. 2024 (č. j. 2024/018689/CNB/580), bod 3. Spis Příloha č. 1 CD.

²³ Soubor: *ČNB_PS_a_OS_dohlídka_páté_dožádání_odpověď_26.3.2024(slw3OT).pdf* přijatý dne 26. 3. 2024 (č. j. 2024/040552/CNB/580), bod 26 d). Spis Příloha č. 1 CD.

²⁴ Soubor: *20240111_005959_UCB_výzva_k_předložení_podkladů_vzorky-konverze_podepsané*. Spis Příloha č. 1 CD.

²⁵ Soubor: *UCB_dohlídka_platební_služby_konrol.vzorek_odpověď.pdf* přijatý dne 5. 2. 2024 (č. j. 2024/018689/CNB/580), bod 3. Spis Příloha č. 1 CD.

²⁶ Došlo ke změně měny kartové asociace, kdy pro VISA se měnou kartové asociace stala Kč namísto USD, čímž došlo k tomu, že všechny účty vedené v Kč se staly účty vedenými v měně kartové asociace a směnné transakce na těchto účtech měly být převáděny dle kurzu kartové asociace, viz Pop pro karty bod 7.3.

²⁷ Soubor: *ČNB_PS_a_OS_dohlídka_páté_dožádání_odpověď_26.3.2024(slw3OT).pdf* přijatý dne 26. 3. 2024 (č. j. 2024/040552/CNB/580), bod 27. Spis Příloha č. 1 CD.

²⁸ „Banka používá jednotný způsob zúčtování cizoměnových transakcí pro všechny klienty nehledě na segment klienta. Od data 17. 8. 2023 je pro zúčtování cizoměnových transakcí používán kurz Banky, pokud je měna transakce na kurzovním lístku Banky. V opačném případě je použit kurz karetní asociace.“

²⁹ Klienti, kterým jsou informace poskytovány prostřednictvím klasické poštovní zásilky, obdrželi POP pro karty ve verzi účinné od 17. 8. 2023 až 27. 2. 2024.

³⁰ Soubor: *ČNB_PS_a_OS_dohlídka_páté_dožádání_odpověď_26.3.2024(slw3OT).pdf* přijatý dne 26. 3. 2024 (č. j. 2024/040552/CNB/580), bod 26. Spis Příloha č. 1 CD.

od 17. 8. 2023), a to s účinky pro tyto klienty od 1. 5. 2024. K zajištění souladu sjednaného a faktického stavu tedy došlo s více než osmiměsíčním zpožděním. Z uvedeného je zřejmé, že protiprávní stav trval až do 30. 4. 2024.

(19) Účastník řízení k datu vydání Protokolu vyčíslil³¹ dopad na klienty za období od 17. 8. 2023 do 31. 3. 2024 následovně:

Popis	Částka/Počet
Počet zasažených držitelů karet	2 271
Počet transakcí	16 896
Objem transakcí v Kč (kurz účastníka řízení)	16 077 617
Objem transakcí v Kč (kurz VISA)	15 626 043
Rozdíl v Kč	451 574

Z uvedených údajů je patrné, že celková výše újmy, která v důsledku faktických postupů účastníka řízení vznikla 2 271 klientům, činila 451 574 Kč.

(20) Správní orgán konstatuje, že účastník řízení u klientů, kteří od 1. 6. 2023 do 11. 1. 2024 uzavřeli rámcovou smlouvu o platebních službách přes systém DBN – Digitální platforma, v období od 17. 8. 2023 do 30. 4. 2024 aplikoval aktualizované obchodní podmínky, ačkoli tyto aplikovány být nesměly, neboť nebyly s klienty řádně sjednány. V důsledku toho v rozporu se sjednanými produktovými obchodními podmínkami, provedl do 31. 3. 2024 u 2 271 klientů celkem 16 896 platebních transakcí, při kterých byl použit směnný kurz účastníka řízení namísto směnného kurzu VISA. Objem transakcí, u kterých byl od 17. 8. 2023 do 31. 3. 2024 použit směnný kurz účastníka řízení namísto sjednaného směnného kurzu VISA, činil 16 077 617 Kč při přepočtu směnným kurzem účastníka řízení a 15 626 043 Kč při přepočtu směnným kurzem kartové asociace VISA.

(21) Současně správní orgán konstatuje, že k odškodnění dotčených klientů účastník řízení přistoupil teprve s odstupem více než 10 měsíců od okamžiku, kdy začala dotčeným klientům majetková újma vznikat, a i v tomto případě teprve v reakci na dohledové aktivity správního orgánu.

D. Právní kvalifikace

(22) Podle § 12 odst. 3 ZoB platí, že: „Banka nebo pobočka banky z jiného než členského státu vykonává činnost s odbornou péčí; tím nejsou dotčeny povinnosti banky podle zákona upravujícího podnikání na kapitálovém trhu při výkonu činnosti podle § 1 odst. 3 písm. h).“.

(23) Odbornou péčí se ve smyslu důvodové zprávy k zákonu č. 338/2020 Sb., kterým se mění zákon č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 87/1995 Sb., o spořitelních a úvěrních družstvech a některých opatřeních s tím souvisejících a o doplnění zákona České národní rady č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, ve znění pozdějších předpisů, ve znění pozdějších předpisů, kterým byla povinnost banky jednat s odbornou péčí v ZoB zakotvena, rozumí **povinnost banky jednat kvalifikovaně, čestně a spravedlivě a s přihlédnutím k nejlepšímu zájmu svých klientů.**³²

³¹ Soubor: UCB_PS a OS dohlička_šesté dožádání_odpověď.pdf přijatý dne 9. 5. 2024 (č. j. 2024/056662/CNB/580), bod 3. Spis Příloha č. 1 CD.

³² „V rámci harmonizace s jinými sektorovými zákony se v nově doplněném § 12 odst. 3 upravuje povinnost banky nebo pobočky banky z jiného než členského státu vykonávat činnost s odbornou péčí. Jedná se o povinnost banky jednat kvalifikovaně, čestně a spravedlivě a s přihlédnutím k nejlepšímu zájmu svých klientů. Toto zákonné ustanovení reflektuje skutečnost, že v oblasti bankovníctví se postupem času ustálila určitá pravidla jednání, která rozumně uvažující profesionál uplatňuje při své činnosti.“

(24) V kontextu výše uvedeného správní orgán dospěl k závěru, že jednání, kterým účastník řízení (zjednodušeně řečeno)

- v rozporu se smluvním závazkem a k tíži účtů svých klientů prováděl zúčtování cizoměnových karetních transakcí s využitím směnného kurzu, který byl pro tyto klienty méně příznivý,
- k zajištění souladu faktického a sjednaného stavu a k plošnému odškodnění dotčených klientů přistoupil s odstupem několika měsíců (tj. nikoli bezodkladně),

zcela nepochybně představuje jednání v rozporu s požadavky odborné péče podle § 12 odst. 3 ZoB. Účastník řízení nejednal v posuzovaných případech kvalifikovaně, čestně, spravedlivě a s přihlédnutím k nejlepšímu zájmu svých klientů, nýbrž právě naopak. Je totiž nepochybné, že banka, jakožto profesionální subjekt podnikající na přísně regulovaném finančním trhu, respektující požadavky odborné péče bude řádně plnit své smluvní závazky, tím spíše, že tyto smluvní závazky nebude porušovat v neprospěch svých klientů. A v případě, že k takovému nežádoucímu jednání přesto dojde, zajistí z vlastní iniciativy bez zbytečného odkladu nápravu stavu, který tímto jednáním vyvolal, včetně náhrady způsobené újmy.

E. Odůvodnění pokuty

(25) Podle § 36e odst. 1 písm. o) ZoB se banka dopustí přestupku tím, že nevykonává činnost s odbornou péčí podle § 12 odst. 3 ZoB. Podle § 36e odst. 6 písm. c) ZoB lze za přestupek podle § 36e odst. 1 písm. o) ZoB uložit pokutu až do výše 50 000 000 Kč.

(26) Účastník řízení se dopustil vytýkaného jednání formou vícečinného souběhu stejnorodého, když skutky vymezenými ve výroku tohoto příkazu naplnil skutkovou podstatu přestupku dle § 36e odst. 1 písm. o) ZoB.

(27) Při **určování druhu správního trestu a jeho výměry** se správní orgán řídil zásadami uvedenými v § 37 PrZ, povahu a závažnost přestupku posoudil podle § 38 PrZ a přihlédl ke všem polehčujícím i přitěžujícím okolnostem ve smyslu § 39 a § 40 PrZ.

(28) **Povaha a závažnost** přestupku je v posuzovaném případě dána zejména významem zákonem chráněného zájmu (objektu přestupku), způsobem spáchání přestupku a významem a rozsahem následku přestupku.

(29) **Chráněným zájmem** (objektem přestupku) je v projednávaném případě zájem na ochraně klientů banky, resp. zájem na ochraně peněžních prostředků, které klient bance svěřuje.

(30) **Typová závažnost přestupku** je pak vyjádřena v ZoB horní hranicí pokuty, kterou lze za přestupek uložit. V posuzovaném případě tato horní hranice činí 50 000 000 Kč, což z uvedeného přestupku činí přestupek **středně závažný**, když ZoB stanoví optikou horní hranice pokuty vícero skupin přestupků – ty, za jejichž spáchání lze uložit pokutu až do výše 10 000 000 Kč na jedné straně a ty, za jejichž spáchání lze uložit pokutu až do výše 10 % čistého ročního obrátu.

(31) **Následkem** protiprávního jednání účastníka řízení je ohrožení chráněného zájmu, tedy zájmu na ochraně klientů, resp. svěřených finančních prostředků, a taktéž i zájmu na zachování

Tato pravidla jsou měřítkem řádného poskytování služeb a mají význam z hlediska ochrany vkladatelů i dalších zákazníků, zejména neprofesionálních. Česká národní banka v rámci posuzování odborné péče vždy přihlíží k ustálené praxi v dané oblasti činnosti a srovnává postup posuzované osoby s tím, jak by v dané situaci postupoval rozumně uvažující odborník (profesionál) postupující lege artis. Shodný požadavek odborné péče plyne v rovině soukromého práva i z § 5 občanského zákoníku a ve veřejném právu z § 19a zákona o bankách.“

důvěry v kvalitu služeb poskytovaných bankami. Ač účinek v podobě změny na hmotném předmětu útoku není u ohrožovacích přestupků k naplnění jejich skutkové podstaty požadován, nelze v konkrétním případě odhlédnout od okolnosti, že v důsledku jednání účastníka řízení **ke vzniku újmy na majetku klientů došlo**. U jednání ad (i) výše škody, která vznikla 9 467 klientům, činila celkem 3 447 400,30 Kč a u jednání ad (iii) výše škody, která vznikla 2 271 klientům, činila celkem 451 574 Kč. V součtu tedy škoda činila 3 898 974,30 Kč.

(32) Z hlediska způsobu spáchání jde v případě jednání ad (i) a (iii) o přestupek spáchaný **komisivně**, v případě jednání ad (ii) a (iv) o přestupek spáchaný **omisivně**. K porušení zákona došlo prováděním platebních transakcí v rozporu se sjednanými obchodními podmínkami, kdy byl použit pro klienty méně výhodný směnný kurz účastníka řízení namísto sjednaného kurzu kartové asociace VISA, resp. nezajištěním včasné nápravy protiprávního stavu.

(33) Správní orgán jako **přítěžující okolnost** hodnotí skutečnost, že účastník řízení daný přestupek spáchal ve smyslu § 40 písm. c) PrZ opakovaně. Účastník řízení byl již v minulosti v řízení vedeném pod spis. zn. Sp/2018/298/573, rozhodnutím č. j. 2021/43321/570, které nabylo právní moci dne 18. 5. 2021, shledán vinným mimo jiné z přestupku spočívajícího v neprovádění průběžné kontroly dodržování právních povinností plynoucích z právních předpisů a vnitřních předpisů účastníka řízení souvisejících s poskytováním bankovních služeb, když u platebních transakcí v cizí měně provedených prostřednictvím kreditních karet MasterCard používal odlišný směnný kurz, než na kterém se dohodl s držiteli příslušných kreditních karet ve smluvních podmínkách a byla mu uložena pokuta ve výši 3 000 000 Kč^{33,34}. Recidivou se přitom nerozumí toliko opakované páchaní identického přestupku, ale opakované protiprávní jednání³⁵; v posuzovaném případě se tak jedná o recidivu nestejnorodou³⁶, podstata vytýkaných jednání je si však svou povahou blízká.

(34) Okolností **zvyšující závažnost** jednání účastníka řízení je nepochybně skutečnost, že se jednalo o trvalý systémový nedostatek, kterým bylo zasaženo 11 738 klientů. Závažnost je dále ještě umocněna faktem, že nedostatek spočívající v používání nesprávného směnného kurzu u transakcí provedených platební kartou nebyl žádným z účastníkem řízení nastavených a používaných kontrolních mechanismů zachycen [detekován byl až v souvislosti s podanou reklamací, potažmo v návaznosti na výzvu správního orgánu ze dne 11. 1. 2024, viz *odstavce (11), (14), (18) a (21)*].

(35) Vzhledem ke všem výše uvedeným okolnostem a v souladu s kontinuitou dosavadní rozhodovací praxe se správní orgán rozhodl uložit účastníku řízení pokutu podle § 36e odst. 6 písm. c) ZoB ve výši 6 000 000 Kč, tj. ve výši 12 % zákonem stanoveného maxima. V této souvislosti správní orgán připomíná, že účastník řízení byl již v minulosti sankcionován – mimo jiné – i za jednání obdobného tomu, které je mu vytýkáno v tomto

³³ https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/dohled-financni-trh/.galleries/prilohy/S-Sp-2018_00298_CNB_573.pdf

³⁴ Správní orgán při úvaze o konkrétní výši sankce přihlédl v rámci zákonem stanoveného rozpětí výrazně též k tomu, že se účastník řízení při své činnosti dopustil dalších 7 přestupků dle tří různých sektorových zákonů, přičemž tato skutečnost zvyšuje závažnost sankcionovaného protiprávního jednání a projevuje se přísnější sankcí.

³⁵ Viz rozsudek NSS ze dne 25. 8. 2004, č. j. 2 As 35/2004 – 53: „Domnívá-li se stěžovatel, že při stanovení výše sankce lze přihlížet pouze k tomu, zda byl již dříve postihován za zcela identický přestupek, je taková úvaha nesprávná i srovnáním s požadavky, jež na recidivu klade trestní řízení. Ani v tomto řízení totiž není recidiva jako přítěžující okolnost omezena pouze na spáchání zcela identického trestného činu, nýbrž jako přítěžující okolnost slouží v souladu s ustanovením § 41 zákona č. 140/1961 Sb., trestního zákona, předchozí spáchání širší taxativně vymezené množiny zvláště závažných úmyslných trestných činů.“ K tomu viz také ONDRUŠOVÁ, Marta; ONDRUŠ, Radek; VYTOPIIL, Petr. *Zákon o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich. Praktický komentář k zákonu č. 250/2016 Sb., (přestupkový řád) s důvodovou zprávou a základní judikaturou*. Praha: Leges, 2017, str. 281. ISBN 978-80-7502-212-7.

³⁶ KUČEROVÁ, Helena; HORZINKOVÁ, Eva. *Zákon o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich a zákon o některých přestupcích s komentářem a judikaturou*. Praha: Leges, 2017, str. 229. ISBN 978-80-7502-211-0.

příkaze. Jak vyplývá i z judikatury, v případě opakovaného porušování zákona je vhodné z důvodu individuální a generální prevence přistupovat ke zvyšování ukládaných pokut³⁷.

(36) Na základě výše uvedeného dospěl správní orgán k závěru, že pokuta uložená ve výši 6 000 000 Kč odpovídá skutkovým okolnostem projednávaného případu, včetně skutečnosti, že se v případě účastníka řízení jedná o recidivu. Uložená pokuta zároveň převyšuje prospěch, který účastník řízení primárně (tj. dříve než přistoupil k postupnému odškodňování klientů) získal svým protiprávním jednáním [viz *odstavec (31)*].

(37) Správní orgán považuje ukládanou pokutu za zcela přiměřenou závažnosti protiprávního jednání účastníka řízení a okolnostem případu.

(38) Ustanovení § 90 odst. 1 PrZ ve spojení s § 150 odst. 1 SŘ umožňuje správnímu orgánu v řízení z moci úřední uložit povinnost formou **písemného příkazu**, který může být prvním úkonem v řízení. Správní orgán přistoupil k vydání příkazu, neboť v tomto případě považuje skutková zjištění za dostatečná.

POUČENÍ

Proti tomuto příkazu lze podat odpor dle § 150 odst. 3 SŘ u České národní banky, sekce dohledu nad finančním trhem, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, a to do **8 dnů** ode dne doručení tohoto příkazu. Podáním odporu se příkaz ruší a v řízení se pokračuje. Zpětvzetí odporu není přípustné. Příkaz, proti němuž nebyl podán odpor, se stává pravomocným a vykonatelným rozhodnutím. Pro případ podání odporu správní orgán účastníka řízení poučuje o jeho právu požádat o nařízení ústního jednání. Správní orgán není návrhem účastníka řízení ve věci nařízení ústního jednání vázán a ústní jednání nařídí, je-li to nezbytné pro zjištění stavu věci, nebo pro uplatnění práv účastníka řízení.

RNDr. Zuzana Silberová Ph.D. CIA
ředitelka
sekce dohledu nad finančním trhem
podepsáno elektronicky

Mgr. Jan Vokroj
ředitel
odbor správních řízení
podepsáno elektronicky

³⁷ Viz např. rozsudek NSS ze dne 12. 4. 2011, č. j. 8 Afs 76/2009 – 109: „*Nejvyšší správní soud nad rámec uvedeného zdůrazňuje, že je žádoucí, aby sankce ukládaná za takové protiprávní jednání, ke kterému navíc stěžovatel přistupuje vědomě a opakovaně, se citelně projevila v jeho majetkové sféře. Je tomu tak nejen z důvodů individuální, ale i generální prevence.*“.