

EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE

NÁRODOHOSPODÁRSKA FAKULTA

UNIVERZITA KOMENSKÉHO V BRATISLAVE

PRÁVNICKÁ FAKULTA

Evidenčné číslo: 101002/B/2024/36122358756891140

**„MYSTERY SHOPPING“ AKO NÁSTROJ OCHRANY FINANČNÝCH
SPOTREBITEĽOV**

Bakalárska práca

EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE

NÁRODOHOSPODÁRSKA FAKULTA

UNIVERZITA KOMENSKÉHO V BRATISLAVE

PRÁVNICKÁ FAKULTA

**„MYSTERY SHOPPING“ AKO NÁSTROJ OCHRANY FINANČNÝCH
SPOTREBITEĽOV**

Bakalárska práca

Študijný program: Ekológia a právo

Študijný odbor: Ekológia a manažment

Právo

Školiace pracovisko: Katedra ekológie

Národohospodárska fakulta

Vedúci záverečnej práce: Ing. Marcel Novák, PhD.

Bratislava 2024

Tamara Babicová

Čestné vyhlásenie

Čestne prehlasujem, že predkladanú bakalársku prácu som vypracovala samostatne s použitím uvedenej literatúry.

Dátum: 4.4.2024

.....
(podpis študenta)

PodĎakovanie

Touto cestou sa chcem poĎakovať školiteľovi pánovi Ing. Marcelovi Novákovi, PhD. za cenné rady, ochotu a usmerňovanie počas písania bakalárskej práce. Zároveň vyslovujem úprimnú vďaku hlavnému inšpektorovi dohľadu NBS, pánovi Marekovi Lenčěšovi za ústretovosť a odbornú pomoc. Taktiež Ďakujem rodine a priateľom, ktorí sa podieľali na výkone praktickej časti tejto práce.

ABSTRAKT

BABICOVÁ, Tamara: „*Mystery shopping*“ ako nástroj ochrany finančných spotrebiteľov. – Ekonomická univerzita v Bratislave. Národohospodárska fakulta; Katedra ekonómie. – Ing. Marcel Novák, PhD. – Bratislava: NHF EU, 2024, 48 s.

Záverečná práca skúma najmä platnú legislatívu v oblasti mystery shoppingu. Cieľom práce bolo zistiť, či nami vybrané prevádzky dodržiavajú povinnosti im plynúce z právnych predpisov. Práca je rozdelená do štyroch kapitol. Obsahuje sedemnást' obrázkov, štyri tabuľky a jeden graf. Prvá kapitola je venovaná všeobecnej úprave mystery shoppingu, sú v nej taktiež uvedené výhody a nevýhody tejto metódy. V tejto časti je mystery shopping právne vymedzený v legislatíve USA, Európskej únie a Slovenskej republiky s dôrazom na subjekty, ktoré sa venujú ochrane finančného spotrebiteľa. V druhej kapitole sú vymedzené ciele práce a metodika našej práce. Tretia časť je venovaná výkonu mystery shoppingu v zmenárňach a prináša podrobnú analýzu kontrolných meraní. Taktiež obsahuje výsledky týchto meraní, pričom sme zistili, že takmer každá zmenáreň istým spôsobom porušuje zákon. Najčastejšie porušovanou povinnosťou bola povinnosť, aby bol reklamačný poriadok na viditeľnom a dostupnom mieste. Štvrtá, záverečná kapitola, sa venuje výsledkom práce s návrhmi možných riešení na ochranu finančných spotrebiteľov.

Kľúčové slová: mystery shopping, legislatíva, finančný spotrebiteľ, devízové miesto

ABSTRACT

BABICOVÁ, Tamara: *„Mystery shopping“ as a tool of financial consumers protection.* – University of Economics in Bratislava. Faculty of National Economy; Department of Economic. – Ing. Marcel Novák, PhD. – Bratislava: NHF EU, 2024, 48 p.

The final thesis mainly examines the current legislation in the field of mystery shopping. The aim of the work was to find out whether the selected establishments comply with their legal obligations. The thesis is divided into four chapters. It contains seventeen pictures, four tables and one graph. The first chapter is devoted to the mystery shopping in general, it also lists the advantages and disadvantages of this method. In this part, mystery shopping is legally defined in U.S., European and Slovak legislation, with an emphasis on entities that are dedicated to financial consumer protection. The second chapter defines the purpose of the thesis and the methodology of our work. The third section is devoted to the performance of mystery shopping in exchange offices and presents a detailed analysis of control measurements. It also contains the results of these measurements, and we have found out almost every exchange office is breaking the law in some way. The most common violated obligation was the obligation to have the complaints procedure in a visible and accessible place. The fourth and final chapter discusses the results of the thesis with suggestions for possible solutions to protect financial consumers.

Key words: mystery shopping, legislation, financial consumer, exchange office

OBSAH

1	Súčasný stav riešenej problematiky doma a v zahraničí	11
1.1	Mystery shopping v podmienkach USA	12
1.2	Mystery shopping v podmienkach EÚ.....	15
1.3	Mystery shopping na Slovensku.....	19
1.4	Právna úprava zmenární	23
2	Cieľ práce a metodika výskumu	26
2.1	Metodika resp. postup mystery shoppingu	27
3	Výsledky práce.....	29
3.1	Západné Slovensko.....	29
3.1.1	Bratislava	29
3.1.2	Trnava.....	29
3.1.3	Nové Mesto nad Váhom.....	30
3.1.4	Trenčín.....	31
3.1.5	Zhrnutie – západné Slovensko	32
3.2	Stredné Slovensko.....	33
3.2.1	Žilina	33
3.2.2	Ružomberok	33
3.2.3	Dolný Kubín	34
3.2.4	Liptovský Mikuláš.....	35
3.2.5	Zhrnutie – stredné Slovensko.....	35
3.3	Východné Slovensko.....	36
3.3.1	Poprad	36
3.3.2	Starý Smokovec.....	37
3.3.3	Košice	38
3.3.4	Vranov nad Topľou	39
3.3.5	Zhrnutie – východné Slovensko	40
4	Diskusia	41
4.1	Návrhy na zlepšenie.....	42
	Záver.....	44
	Zoznam použitej literatúry	46

Zoznam obrázkov

Obrázok 1 mapa Slovenska s vyznačením miest výkonu MS.....	28
Obrázok 2 zmenáreň v Bratislave	29
Obrázok 3 zmenáreň v Trnave	30
Obrázok 4 doklad - zmenáreň v Trnave	30
Obrázok 5 zmenáreň v Novom Meste nad Váhom	31
Obrázok 6 zmenáreň v Trenčíne.....	32
Obrázok 7 zmenáreň v Žiline	33
Obrázok 8 zmenáreň v Ružomberku	34
Obrázok 9 zmenáreň v Dolnom Kubíne.....	34
Obrázok 10 zmenáreň v Liptovskom Mikuláši	35
Obrázok 11 doklad - zmenáreň LM.....	35
Obrázok 12 zmenáreň v Poprade	36
Obrázok 13 doklad - zmenáreň PP	37
Obrázok 14 zmenáreň v Starom Smokovci.....	37
Obrázok 15 zmenáreň v Košiciach.....	38
Obrázok 16 doklad - zmenáreň KE	39
Obrázok 17 zmenáreň vo Vranove nad Topľou.....	40

Zoznam tabuliek

Tabuľka 1 Výhody a nevýhody MS.....	12
Tabuľka 2 zmenárne na západnom Slovensku	32
Tabuľka 3 zmenárne na strednom Slovensku.....	36
Tabuľka 4 zmenárne na východnom Slovensku.....	40

Zoznam grafov

Graf 1 celoslovenský prehľad MS.....	41
--------------------------------------	----

Úvod

Prácu s témou „Mystery shopping ako nástroj ochrany finančných spotrebiteľov“ sme si vybrali z dôvodu širokospektrálneho použitia tohto nástroja. Vedeli sme približne, v akých odvetviach sa najčastejšie vyskytuje, a preto nás zaujímalo, aké postavenie má v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov. Táto práca sa zameriava na všeobecné vymedzenie a definíciu mystery shoppingu (ďalej v práci používame „MS“), jeho výhod a nevýhod. Rozhodli sme sa skúmať právnu úpravu tejto metódy v práve Spojených štátov amerických. Chceli sme zistiť, či v ich práve (federálnom alebo štátnom), existuje predpis, ktorý by ho špeciálne upravoval. V prípade, ak by takýto predpis existoval, sme chceli zistiť, čím sa líši od nášho alebo európskeho práva, prípadne či by sa dali niektoré ustanovenia vzájomne implementovať. Taktiež sme sa zamerali na inštitúcie, ktoré môžu vykonávať MS a ochrane finančných spotrebiteľov, pričom sme vymedzili ich práva a povinnosti.

Nakoľko je Slovensko členským štátom Európskej únie, bolo jedným z našich cieľov zistiť, aký postoj zaujala k MS práve táto medzinárodná organizácia. Vyhľadali sme predpisy európskeho práva, ktoré sa vzťahujú na ochranu finančných spotrebiteľov a aj na samotný MS. Zaujímalo nás, či ho aj samotná Únia vykonáva, prípadne akými predpismi sa pri takomto výkone riadi. Zistovali sme, či existujú aj iné spoločenstvá týkajúce sa výkonu MS, ktoré by spôsob jeho výkonu istým spôsobom upravovali.

V neposlednom rade sme chceli zistiť, či táto takáto metóda na ochranu finančných spotrebiteľov má svoju úpravu v slovenskom právnom poriadku. Vychádzali sme z predpokladu, že MS je u nás legálny a snažili sme sa nájsť právne predpisy, ktoré by ho upravovali. Keďže sme boli presvedčení, že v našom právnom poriadku neexistuje zákon, ktorý by explicitne upravoval MS, vedeli sme, že budeme musieť hľadať zákonné ustanovenia, ktoré by sa na jeho výkon mohli aplikovať. Pozornosť sme upriamili na inštitúcie, ktoré MS vykonávajú, na ich zákonom stanovené práva a povinnosti. Taktiež nás zaujímal vzťah medzi MS a ochranou osobných údajov, čo bolo jedným z dôvodov, prečo sme sa chceli venovať tejto problematike.

Naša práca poskytuje aj poznatky z oblasti devízového trhu, nakoľko praktickú časť tvorí výkon MS v zmenárňach. Táto časť si vyžadovala dôkladné naštudovanie právnych predpisov, aby sme dokázali vymedziť pre nás podstatné právne predpisy a ich jednotlivé ustanovenia. Zaujímalo nás, aké povinnosti plynú devízovým miestam či už zo všeobecných právnych predpisov alebo zo zákona konkrétne sa vzťahujúceho na zmenárne.

Bakalárska práca prináša základný prehľad o MS a jeho legálnej úprave vo viacerých právnych poriadkoch. Venuje sa aj inštitúciám zaoberajúcich sa ochranou finančných spotrebiteľov. Rovnako sme sa rozhodli vyhládať prípady, kedy bol MS použitý ako nástroj na odhalenie či už spokojnosti zákazníkov, alebo nezákonnej činnosti. V práci prinášame aj analýzu našich zistení z nami vykonaných kontrolných meraní. Chceli sme zistiť, do akej miery nami kontrolovaný subjekt dodržiava povinnosti plynúce z právnych predpisov. Výsledky prekladáme prehľadne spracované vo výsledkovej časti práce.

1 Súčasný stav riešenej problematiky doma a v zahraničí

Základy MS respektíve „tajného nakupovania“, by sme mohli nájsť v USA počas 40. rokov minulého storočia. Pôvodným cieľom tejto techniky bolo zastavenie krádeží na pracovisku.¹ Dnes už je táto metóda celosvetovo používaná na nezávislé meranie kvality poskytovaných služieb. MS je v knihe *The Essential Guide to Mystery shopping* definovaný ako „*nástroj, ktorý spoločnosti používajú na meranie kvality služieb, jedla a celkovej skúsenosti bežného zákazníka*“². S. Bhatia túto metódu opisuje ako „*jedinečný a bežný nástroj, ktorý používajú mnohé spoločnosti na hodnotenie svojich, a niekedy aj konkurenčných, štandardov služieb a zákazníckej skúsenosti*“³. Vo všeobecnosti sa autori názorovo zhodujú a majú na MS podobný pohľad, pričom za univerzálnu definíciu môžeme považovať nasledujúcu: „*MS je technika prieskumu trhu, zameraná na kvalitu poskytovaných služieb, predovšetkým pre zákazníka prostredníctvom vyškolených pozorovateľov, ktorí navonok hrajú úlohu bežného zákazníka a popritom monitorujú a hodnotia úroveň spoločnosti podľa dopredu stanoveného scenára či projektu v úzkom vzťahu k zákazníkovi*“.⁴

MS nesie svojom konte niekoľko benefitov, vrátane zvyšovania spokojnosti zákazníkov, čo môže spôsobiť nárast dopytu po službách danej spoločnosti. Okrem pozitívnych vlastností má aj tie negatívne, aj keď ich výhody prevyšujú. Výhody a nevýhody MS uvádzame v nasledovnej tabuľke:

¹CHECKER. *The history of mystery shopping*. [online]. 2021. [cit. 2023-10-31]. Dostupné na: <https://www.checker-soft.com/the-history-of-mystery-shopping/>.

²PAMINCA. *The Essential guide to mystery shopping: Make money, shop, have fun, get an Insider's guide to succes*. Silicon Valley : Happy about, 2009. s. 11. ISBN: 978-1-60005-130-2.

³BHATIA, Saurabh. *Mystery shopping: Mock it & fill your pocket*. Mumbai : Wordit concent design and editing services, 2013. s. 13. ISBN: 978-81-9281-663-0.

⁴MÍŠŮN, Juraj et al. *Trendy internetového kontrolovania podnikateľských subjektoch vo svete nových výziev*. 1. vydanie. České Budějovice : Vysoká škola evropských a regionálních studií. S. 67. ISBN: 978-80-7556-027-8.

Tabuľka 1 Výhody a nevýhody MS

Výhody	Nevýhody
Poskytuje objektívny pohľad na služby zákazníkom	Poskytuje obmedzený feedback, nakoľko sa viaže na jedného mystery shoppera, jednu pobočku, jeden deň.. ⁵
Umožňuje hodnotenie všetkých poskytovateľov služieb pomocou rovnakých meradiel	Môže byť finančne a časovo náročný ⁶
Poukazuje na potreby odbornej prípravy⁷	Vyvoláva etickú otázku ohľadom „špehovania“ zamestnancov a ochrany osobných údajov ⁸
Nezaujatosť, keďže mystery shopper nie je nijako spojený s prevádzkou	Správanie mystery shoppera nemusí byť úprimné a profesionálne
Možnosť zistiť úroveň poskytovaných služieb u konkurencie	V hodnotení môže prevažovať subjektívny názor mystery shoppera

zdroj: vlastné spracovanie.

V ďalšej časti práce sa zameriame na legálne vymedzenie MS v podmienkach USA, v práve Európskej únie a v slovenskom právnom poriadku.

1.1 Mystery shopping v podmienkach USA

Právny systém USA je tvorený federálnym právom, teda právom, ktoré platí pre všetky štáty USA a štátnym právom, ktoré si každý štát tvorí sám.

⁵ MCLEOD, Craig. *How to pass Higher Business Management*. 2. edition. London : Hodder Education, 2019. s. 17. ISBN: 978-15-1045-173-5.

⁶ HUDSON, Simon. – HUDSON, Louise. *Marketing for tourism, hospitality & events*. London : SAGE Publications Ltd, 2017. s. 322. ISBN: 978-15-2641-437-3.

⁷ COOK, Sarah. *Measuring Customer Service Effectiveness*. Aldershot : Gower Publishing Limited, 2004. s. 20. ISBN: 978-05-6608-538-3.

⁸ HUDSON, Simon. *Tourism and Hospitality Marketing*. London : SAGE Publications Ltd, 2009. s. 128. ISBN: 978-18-4920-488-0.

Podstatným orgánom pre ochranu spotrebiteľov je Federal Trade Commission (ďalej len „FTC“), pozostávajúca z piatich členov menovaných prezidentom na návrh a so súhlasom Senátu. V roku 1914 bola založená zákonom Federal Commission Act (ďalej len „FCA“). Hlavným cieľom FTC je chrániť spotrebiteľov podporou hospodárskej súťaže, presadzuje protimonopolné zákony a zákony na ochranu spotrebiteľa. Taktiež zabezpečuje prevenciu podvodných, nekalých a klamlivých praktík na trhu, čím zabezpečuje konkurenčný a zdravý trh. Bojuje proti monopolom, ochraňuje spotrebiteľa, tvorí právne predpisy, ktoré sú záväzné pre podniky, vykonáva výskum a analýzu trhových trendov, obchodných praktík a nových technológií, pričom sa zároveň snaží aj o vzdelávanie spotrebiteľov o ich právach a povinnostiach.⁹ FTC môže vyšetrovať jednu spoločnosť alebo celé odvetvie. Ak odhalí nezákonnú činnosť, môže požiadať o dobrovoľné dodržiavanie povinností prostredníctvom dohody, začať federálny súdny spor alebo podať správnu sťažnosť. Ďalej sa venuje aj sťažnostiam, ktoré podávajú samotní občania, napríklad sťažnosť na klamlivú reklamu a podobne, pričom tieto sťažnosti je možné podať aj elektronicky, prípadne telefonicky. FTC má právomoc vyšetrovať osoby, spoločnosti, zbierať informácie týkajúce sa ich činnosti, čo vyplýva z §46 zakladajúceho aktu. Dôležité je poznamenať, že kontrolná činnosť Komisie sa netýka bánk a podobných peňažných inštitúcií, čo vyplýva z § 45 FCA. Komisia vydala varovania pre spotrebiteľov pred podvodmi z MS, pričom voči spoločnostiam, ktoré vykonali nelegálnu činnosť v rámci tejto oblasti, uplatnila svoje právomoci.

Ďalším, veľmi podstatným subjektom je Federal Reserve System (ďalej len „FED“), ktorý predstavuje centrálnu banku Spojených štátov. Je tvorená Radou guvernérov, dvanástimi bankami podľa geografického členenia a Komisiou. FED vykonáva dohľad nad viacerými inštitúciami, najmä nad:

- Bankovými holdingovými spoločnosťami (BHC);
- Štátnymi členskými bankami, teda bankami, ktoré sa rozhodli stať sa súčasťou systému FED;
- Zahraničnými bankami operujúcimi na americkom trhu;
- Sporiteľskými a úverovými spoločnosťami;
- Inými bankovými inštitúciami operujúcimi na americkom trhu;

⁹Federálna obchodná komisia (FTC) Federal Trade Commission. [online]. 11. vyd. Washington, august 2021. ISSN: 0199-9729 [cit. 2024-01-22]. Dostupné na: <https://ferfinancie.sk/slovník-investora/federalna-obchodna-komisia-ftc-federal-trade-comission/>.

- Nebankovými finančnými inštitúciami;
- Určitými poisťovňami a iné.

Hlavným cieľom dohľadu FED je posúdiť bezpečnosť, kvalitu a stabilitu jednotlivých inštitúcií. Táto činnosť môže zahŕňať posudzovanie systému riadenia rizík, finančnej situácie a dodržiavania príslušných zákonov.¹⁰

Zaujímavým subjektom je aj Consumer Financial Protection Bureau (ďalej len „CFPB“), ktorý sa, ako už z názvu vyplýva, venuje ochrane finančných spotrebiteľov. Medzi ním dohliadané inštitúcie patria banky, sporiteľne a úverové družstvá s aktívami nad 10 miliárd dolárov, poskytovatelia pôžičiek a akíkoľvek poskytovatelia finančných produktov na trhu. Okrem spomínaných sa venujú kontrole aj nebankových inštitúcií, ak majú dôvod obávať sa, že porušujú práva spotrebiteľov.¹¹ Na oficiálnej webovej stránke je vždy aktuálny zoznam nimi kontrolovaných subjektov.

Jedným z prípadov, kedy sa MS ukázal ako efektívny nástroj v odhaľovaní nezákonných činností je prípad CFPB vs. BancorpSouth z roku 2016. CFBP spoločne s Ministerstvom spravodlivosti podali žalobu, ktorou spomínanú banku obvinili z porušenia dvoch predpisov, z ktorých jeden zakazuje diskrimináciu na základe rasy a druhý zabezpečuje rovnosť pri poskytovaní hypotekárnych úverov. Podľa žaloby Bancorpsouth častejšie odmietali žiadosti od tmavších občanov, poskytovali im vyššie úrokové sadzby a zamestnanci sa k nim správali viac odmerane. Výsledkom tejto nekalej praktiky musela banka zaplatiť celkovú sumu vo výške 10,6 milióna dolárov a taktiež implementovať opatrenia na zabezpečenie rovnakých podmienok pre všetkých žiadateľov.¹²

Na záver tejto podkapitoly uvádzame, že sa nám nepodarilo nájsť zákon, ktorý by MS explicitne upravoval. To ale nemení nič na skutočnosti, že táto metóda je v USA veľmi často využívaná a uznávaná. Rovnako aj vyššie spomínané inštitúcie môžu daný nástroj využívať, musia ale dbať na to, aby dodržiavali platné právo a neprekračovali svoje právomoci.

¹⁰ FEDERAL RESERVE SYSTEM PUBLICATIONS. *The Fed Explained*. [online]. [cit. 2024-02-28]. Dostupné na: <https://www.federalreserve.gov/aboutthefed/files/the-fed-explained.pdf>.

¹¹ *Institutions subject to CFPB supervisory authority*. [online]. [cit. 2024-02-28]. Dostupné na: <https://www.consumerfinance.gov/compliance/supervision-examinations/institutions/>.

¹² CRAWFORD, Amanda. *CFPB Targets redlining and others fair lending issues*. [online]. 2016. [cit. 2024-02-28]. Dostupné na: <https://www.venable.com/insights/publications/2016/07/cfpb-targets-redlining-and-other-fair-lending-issu>.

1.2 Mystery shopping v podmienkach EÚ

Okrem práva vnútroštátneho Slovenskú republiku zaväzuje aj právo nadnárodné = európske, nakoľko sme jedným z členov Európskej únie. Vzťahujú sa na nás teda aj dokumenty, ktoré upravujú práva spotrebiteľov a aj samotný MS.

Jedným z kľúčových dokumentov upravujúcich MS je *The EBA methodological guide to mystery shopping*, vydaný Európskym orgánom pre bankovníctvo (European banking authority, ďalej len „EBA“) v roku 2021. EBA napomáha k vytvoreniu jednotného súboru pravidiel pre bankový sektor EÚ, podporuje transparentný trh EÚ pre spotrebiteľov využívajúcich finančné produkty a služby, zabezpečuje spravodlivé zaobchádzanie a ochranu spotrebiteľov v celej Únii a v neposlednom rade rieši aj spory, ktoré zahŕňajú viac ako jednu krajinu.¹³ Spomínaný dokument predstavuje návod pre MS, obsahuje sedem krokov, ktoré sú následne rozpísané ako osobitné kapitoly. Týmito krokmi sú: definícia cieľa, výber produktov/služieb, výber finančných inštitúcií, výber mystery shopperov, tvorba scenára a dotazníka pre mystery shopperov, analýza zbieraných dát a následné opatrenia. Tento dokument nie je záväzný a ani právom vymožitelný.

Ďalším z podstatnejších právnych predpisov je aj Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady EÚ 2017/2396 o spolupráci medzi národnými orgánmi zodpovednými za presadzovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Nariadenie, rovnako ako rozhodnutie EÚ, sa stávajú záväznými odo dňa ich účinnosti, môže sa ale napríklad vyžadovať zmena vo vnútroštátnom právnom poriadku.¹⁴ Spomínané nariadenie má podľa článku 1 za cieľ dodržiavanie právnych predpisov o ochrane spotrebiteľa, zabezpečenie hladkého fungovania vnútorného trhu a aj posilnenie ochrany ekonomických záujmov spotrebiteľov. V zmysle tohto nariadenia môže príslušný orgán, t. j. každý orgán určený členským štátom, ktorý je zodpovedný za presadzovanie právnych predpisov Únie; v súlade s vnútroštátnym právom poveriť určený subjekt, aby získal potrebné informácie týkajúce sa porušovania predpisov o ochrane spotrebiteľa. V článku 3 tohto nariadenia sa nachádza definícia určeného subjektu: „určený subjekt“ je subjekt, ktorý má oprávnený záujem na ukončení alebo zákaze porušovania právnych predpisov Únie na ochranu záujmov spotrebiteľov, ktorý určil členský štát a ktorý poveril príslušný orgán na účely získavania

¹³ Európsky orgán pre bankovníctvo (EBA). [online]. [cit. 2023-12-27]. Dostupné na: https://european-union.europa.eu/institutions-law-budget/institutions-and-bodies/search-all-eu-institutions-and-bodies/european-banking-authority-eba_sk.

¹⁴ Implementácia právnych predpisov EÚ. [online]. [cit. 2023-12-28]. Dostupné na: https://commission.europa.eu/law/application-eu-law/implementing-eu-law_sk.

potrebných informácií a prijímania potrebných opatrení na presadzovanie práva, ktoré má tento subjekt k dispozícii podľa vnútroštátneho práva, s cieľom ukončiť alebo zakázať porušovanie právnych predpisov, a ktorý koná v mene tohto príslušného orgánu. “. Príslušný orgán má taktiež právomoc získať prístup ku všetkým relevantným dokumentom, údajom/informáciám, ktoré sa týkajú porušovania právnych predpisov a môže tieto dokumenty požadovať od akéhokoľvek orgánu verejnej moci, inštitúcie, agentúry, fyzickej alebo právnickej osoby. Podľa článku 9, ods. 3 ďalšími právomocami sú právomoc vykonávať potrebné kontroly na mieste, vstúpiť do akýchkoľvek priestorov, na pozemky, do dopravných prostriedkov, ktoré kontrolovaný subjekt využíva na podnikateľskú činnosť, právomoc vyhotoviť kópie potrebných dokumentov, právomoc písomne nariadiť ukončovanie porušovania právnych predpisov, či právomoc ukladať sankcie. V tomto istom článku, ods. 3 písm. d) je spomenutý aj samotný MS: „právomoc nakupovať tovar alebo služby formou kontrolných nákupov, podľa potreby aj pod utajenou identitou, cieľom odhaliť porušovanie právnych predpisov, na ktoré sa vzťahuje toto nariadenie, a získať dôkazy, vrátenie právomoci vykonať kontrolu, skúmať, rozobrať alebo podrobiť tovar alebo služby skúške. “.

V prípade, že v jednom členskom štáte dochádza k porušovaniu práv spotrebiteľov, pričom to môže mať dopad aj na spotrebiteľov v inom členskom štáte, musí príslušný orgán členského štátu, na ktorého území dochádza k porušovaniu, bezodkladne túto skutočnosť oznámiť Komisii. Podľa čl. 29 spomínaného nariadenia môžu príslušné orgány rozhodnúť o vykonaní koordinovaných kontrolných prieskumov na kontrolu dodržiavania alebo na odhalenie porušovania právnych predpisov. Pri vykonávaní týchto prieskumov môžu použiť akékoľvek vyšetrovacie právomoci ustanovené v čl. 9 ods. 3, čiže aj MS.

Dôležitým subjektom pre MS v rámci Európy je aj Mystery shopping professionals association (ďalej len „MSPA“), ktorá združuje spoločnosti vykonávajúce MS. Na svojom konte má viacero dokumentov, napríklad *Guideliness for Mystery shopping* (platné pre Európu), ktorý predstavuje návod ako túto metódu uskutočňovať. Taktiež upozorňuje na to, že všetci vykonávatelia musia dodržiavať platnú legislatívu na ich území, musia konať v súlade so zakladateľskou zmluvou MSPA, taktiež konanie musí byť etické a v súlade s podpornými dokumentami – či už sa to týka dokumentov o ochrane zdravia alebo osobných údajov.

Ďalším zaujímavým dokumentom MSPA je Common Codes of Professional Standards and Ethical Conduct, čiže určité pravidlá správania sa. Táto asociácia si podľa tohto dokumentu ctí viaceré hodnoty, ako napríklad otvorenosť – uvítajú akýkoľvek input a feedback; jasnosť – netaja spôsob, akým fungujú; etiku – požadujú od svojich členov etické správanie; rešpektovanie – so všetkými zaobchádzajú rovnako, inovatívnosť – podpora kreatívnych riešení a v neposlednom rade spolupráca – pracujú ako tím. Sú tu upravené aj povinnosti člena MSPA voči klientom, napr. zabezpečiť, že každý projekt je navrhnutý tak, aby spĺňal požiadavky klienta, odovzdať pravdivé údaje vyplývajúce z uskutočneného MS, prezentovať svoju spoločnosť pravdivo, nezavádzať klienta a podobne.

Špecifickým dokumentom je práve súbor pravidiel a odporúčaní z mája 2020, ktorý upozorňuje na dôležité aspekty MS práve počas pandémie. V tomto období sa pomaly začali uvoľňovať aj opatrenia slúžiace na zabránenie šíreniu koronavírusu, stále ale platili určité povinnosti, na ktoré apeluje aj spomínaný dokument. Hneď v úvode pripomína sledovať platnú legislatívu v danom štáte a taktiež riadiť sa internými predpismi platiacimi v prevádzkach klienta. Pri príprave MS s klientom bolo napríklad odporúčané telefonické alebo online stretnutie namiesto klasického face to face, aby sa čo najviac obmedzil ľudský kontakt. Pri výbere mystery shopperov bolo potrebné dbať na ich aktuálny zdravotný stav, akýkoľvek symptóm covidu bol vylúčený, dôraz sa kládol aj na štrnásťdňovú karanténu v prípade stretu s nakazeným. Shopperom bolo odporúčané vyhýbať sa hromadnej doprave, navštevovať prevádzky mimo rušných hodín, dbať na rozostupy alebo používanie dezinfekcie pred a po fiktívnom nákupe. Po MS by agentúra mala byť v kontakte so shoppermi v prípade, ak by boli pozitívne testovaní, pričom by mali upozorniť klientov, u ktorých bol MS v posledných 14 dňoch uskutočňovaný.

Prvýkrát MS na meranie kvality služieb v bankovom sektore využili v roku 2010 M. Pinar, Z. Eser a S. Strasser.¹⁵ Uskutočnili tak v štrnástich tureckých bankách, z čoho tri banky boli štátne, osem bánk bolo súkromných a zvyšné tri boli pobočky zahraničných bánk. Hlavným cieľom tohto výskumu bolo preskúmať kvalitu bankových služieb v Turecku, identifikovať slabé a silné oblasti kvality služieb a porovnať kvalitu služieb medzi tromi typmi bánk (štátne, zahraničné a súkromné). Táto štúdia sa viac venovala komerčnej stránke MS, čiže privítaniu zákazníka, zisťovanie jeho potrieb, dostupnosť produktov a ich následná

¹⁵ Pinar, M. et al. Using Mystery Shopping to Compare the Service Quality of Banks in Turkey. In *Services Marketing Quarterly* [online]. London : Routledge 5.1.2010, roč. 1, č. 31, s. 15-22. ISSN: 1533-2969. Dostupné na: <https://doi.org/10.1080/15332960903408369>.

prezentácia, až po samotný predaj produktu. Ako mystery shopperov si zvolili študentov vysokých škôl, 68 mužov a 60 žien, ktorí spoločne tieto inštitúcie navštívili a ohodnotili 351-krát. Študenti si sami vybrali banku, ktorú chceli navštíviť a pri vyplňaní dotazníka boli požiadaní, aby uviedli názov každej banky, dátum a čas návštevy, meno a pohlavie zamestnanca, ktorý vybavoval ich žiadosť. Výsledky ukázali, že s celkovým ohodnotením 3,25 (z päťbodovej hodnotiacej škály) banky poskytujú mierne nadpriemernú kvalitu služieb. Najlepšie ohodnotená bola prezentácia produktov (3,46), pomerne vysoko sa umiestnilo aj zisťovanie potrieb klienta (3,36), naopak, nízke hodnotenie dostalo privítanie zákazníka (3,11) a budovanie vzťahu s ním (2,96). Z týchto výsledkov môžeme konštatovať, že banky potrebujú viac dbať na customer experience, ktorý má na výkonnosť, a v konečnom dôsledku aj ziskovosť bánk veľký vplyv. Ďalej sledovali rozdiely kvality služieb medzi rôznymi typmi bánk a ukázalo sa, že najlepšie služby poskytovali zahraničné banky s ohodnotením 3,58, nasledovali banky súkromné (3,47) a najhoršie skončili štátne banky s hodnotením len 2,67. Rozdiely mohli spôsobiť viaceré faktory, či už to bol príchod zahraničných bánk do Turecka, a teda rozšírenie možností pre obyvateľov, alebo väčší dôraz súkromných a cudzokrajných bánk na spokojnosť zákazníka. Jediným riešením pre banky s nízkym hodnotením je zlepšiť marketing, viac sa venovať zákazníkovi, dbať na jeho potreby a spokojnosť, aby mohli úspešne konkurovať súkromným bankám.

Ďalšie zaujímavé využitie MS priniesla štúdia z Litvy z roku 2022¹⁶. Na prvej štúdii tohto typu v tejto krajine sa podieľali L. Miščėkiene et al. V rokoch 2016-2018 sa prijalo v Litve viac opatrení na zníženie konzumácie alkoholu, napríklad sa posunula minimálna veková hranica pre predaj alkoholu z 18 na 20 rokov, zakázali sa reklamy v televízii a rádiu, zakázal sa predaj alkoholu na čerpacích staniciach a taktiež sa upravil čas, kedy sa alkohol predával v obchodoch. Okrem spomínaných pribudla aj povinnosť zamestnancov vypýtať si preukaz totožnosti, ak zákazník vyzerá mladšie ako 25 rokov. Cieľ štúdie bol zistiť, či prevádzky dodržiavajú povinnosti im vyplývajúce zo zákona ohľadom overovania veku zákazníka. Na výskume sa zúčastnilo osem študentiek vo veku 20-24. Podmienkami bolo, aby boli plnoleté, čím sa podarilo zabrániť nelegálnemu predaju alkoholu a taktiež, aby vzhľadovo pôsobili mladšie. MS uskutočňovali vo veľkom počte prevádzok v rôznych mestách, pričom vzorka zahrňovala aj niektoré z najväčších litovských obchodných reťazcov. Čo sa týka priebehu MS, zákazníčky museli spočítať počet zákazníkov pred nimi

¹⁶ Miščėkiene, L. et al. A mystery-shopping study to test enforcement of minimum legal purchasing age in Lithuania in 2022. in *European Journal of Public Health* [online]. Oxford : Oxford University Press, 25.2.2023, roč. 33, č. 2, s. 318-322. ISSN: 1101-1262. Dostupné na: <https://doi.org/10.1093/eurpub/ckad027>.

keď sa blížili k pokladni a taktiež aj počet zákazníkov za nimi, keď uskutočňovali svoj nákup. Keď sa ich personál opýtal na vek, odpovedali pravdivo. Na vyžiadanie preukazu totožnosti odpovedali, že pri sebe žiadny nemajú. V prípade, že zamestnanec odmietol predat' alkoholický nápoj, mystery shopperka ďalej na predaji netrvala a opustila predajňu. Ak naopak, zamestnanec bol ochotný predat' nápoj aj bez overenia veku, zákazníčka nákup zrušila. Z celkového počtu 239 nákupov bolo 107 úspešných a 132 neúspešných. Pri úspešných pokusoch sa len päťkrát stalo, že si zamestnanec vypýtal preukaz totožnosti a aj keď mu poskytnutý nebol, alkohol predal. Iba dvakrát sa personál opýtal na vek. Naopak, pri neúspešných pokusoch si 130-krát vyžiadali preukaz a 17-krát sa spýtali na vek. Nákupy boli úspešnejšie počas víkendov a v prípadoch, keď za mystery shopperkou nečakali iní zákazníci. Počet zákazníkov pred tajnou nakupujúcou alebo čas nákupu nemali vplyv na úspešnosť.

Na záver podkapitoly môžeme skonštatovať, že orgány Európskej únie MS nielen využívajú, ale istým spôsobom aj regulujú. Taktiež sa nám tu objavujú nadnárodné asociácie združujúce spoločnosti vykonávajúce MS, ktoré vlastnými internými predpismi upravujú výkon MS. Taktiež môžeme tvrdiť, že sa MS ukazuje ako efektívna metóda na odhaľovanie nedodržiavania právnych predpisov, čo dokazuje napríklad štúdia z Litvy.

1.3 Mystery shopping na Slovensku

V slovenskom právnom poriadku neexistuje zákon, ktorý by osobitne upravoval MS, jeho výkon alebo práva a povinnosti osôb vykonávajúcich MS. Nakoľko je táto metóda legálna, nesmie odporovať aktuálne platnej legislatíve na území Slovenska.

Hlavným vykonávateľom MS v oblasti bankovníctva, poisťovníctva, dôchodkového sporenia a kapitálového trhu je Národná banka Slovenska (ďalej len „NBS“). NBS kontroluje dodržiavanie práv finančných spotrebiteľov. Túto činnosť vykonáva viacerými spôsobmi, a to:

- dohľadom na mieste, kedy priamo v priestoroch kontrolovaného subjektu preveruje dodržiavanie práv spotrebiteľov,
- dohľadom na diaľku, v rámci ktorého vykonáva analýzu výkazov, hlásení, správ a iných informácií, ktoré musí dohliadaný subjekt bezplatne a včas predložiť NBS,

- dohľad pod utajenou identitou (mystery shopping), kde NBS vystupuje ako zákazník a skúma dodržiavanie spotrebiteľských pravidiel.¹⁷

Výkon dohľadu nad finančným trhom je ukotvený v zákone č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom. Tento právny predpis ustanovuje, akými spôsobmi môže NBS vykonávať túto činnosť, postupy pri výkone dohľadu, povinnosti osôb poverených na výkon dohľadu, práva a povinnosti dohliadaných subjektov, sankcie, pričom je upravené aj samotné konanie vo veciach dohľadu. Legálnosť MS potvrdzuje § 8 ods. 2 písm. f) tohto zákona, ktorý jasne ustanovuje, že osoby poverené výkonom dohľadu sú oprávnené túto činnosť vykonávať aj pod utajenou identitou. Národná banka si vyberie subjekt, ktorý je predmetom jej kontroly, pričom jej túto kontrolu vopred nemusí oznámiť. Určí si, na čo konkrétne sa chce zamerať, na základe čoho ďalej pokračuje vo výbere mystery shopperov. Nasleduje výškolenie týchto agentov a následne samotný MS. Mystery shopperi musia mať poverenie na výkon dohľadu od NBS, avšak postačujúce je číslo preukazu, nemusí tam byť uvedené meno, priezvisko a funkcia osoby vykonávajúcej výkon, ako je to požadované pri „klasickom“ výkone dohľadu. Pri výkone dohľadu na mieste sú osoby poverené týmto výkonom oprávnené vstupovať na pozemky, do budov, miestností a zariadení, vyžadovať si od dohliadaného subjektu doklady a vysvetlenia, vyžadovať súčinnosť a plnenie povinností dohliadaného subjektu, vykonávať kontrolné zaobstarávanie finančných služieb vrátane uzatvárania zmlúv (aj v rámci MS), alebo vyhotovovať obrazové, zvukové a obrazovo-zvukové záznamy. Zo zákona im okrem právomocí plynú aj povinnosti, konkrétne vydať dohliadanému subjektu písomné potvrdenie o prevzatí originálov dokladov, vyhotoviť písomný protokol o kontrole, rešpektovať práva dohliadaného subjektu, zabezpečiť ochranu informácii a získaných podkladov alebo oznámiť kontrolovanému subjektu lehoty, v ktorých musí prijať a splniť opatrenia na odstránenie nedostatkov zistených pri dohľade. Zo zákona im taktiež vyplýva povinnosť preukázať sa dohliadanému subjektu poverením od NBS, to avšak neplatí pri MS.

MS okrem NBS vykonávajú aj samotné finančné inštitúcie vo svojich pobočkách. Pre podniky ho vykonávajú externé prieskumné agentúry, ktoré prostredníctvom svojich vyškolených mystery shopperov preveria zamestnancov danej spoločnosti. Tu sa naskytá otázka, či je takáto kontrola v súlade so zákonom, keďže tu môže nastať kolízia ochrany osobných údajov a práva zamestnávateľa kontrolovať pracovnú činnosť zamestnancov.

¹⁷NBS. *NBS chráni finančného spotrebiteľa*. [online]. 2015. [cit. 2023-11-07]. Dostupné na: <https://nbs.sk/historia/nbs-chrani-financneho-spotrebiteľa/>.

Z § 13, ods. 4 Zákonníka práce vyplýva, že zamestnávateľ nesmie bez vážnych dôvodov narušať súkromie zamestnanca na pracovisku tým, že ho monitoruje, vykonáva záznam telefonických hovorov uskutočňovaných technickými pracovnými zariadeniami zamestnávateľa a kontroluje jeho elektronickú poštu. Vážne dôvody sa pri každej práci posudzujú individuálne¹⁸, zvyčajne sem zaraďujeme bezpečnosť zamestnancov, ochranu majetku, prevencia pred trestnými činmi a podobne¹⁹. Väčšina zamestnávateľov si právo kontroly podporí v pracovnej zmluve, ktorú zamestnanec podpíše pred nástupom do práce.

Cieľom každej finančnej inštitúcie je stať sa jednotkou na trhu. K tomuto im napomáha aj MS, vďaka ktorému môžu čo najviac eliminovať negatívne skúsenosti svojich zákazníkov. Tu sa ukazuje rozdielnosť vykonávaného MS Národnou bankou a napríklad komerčnými bankami. Kým NBS kladie dôraz na dodržiavanie platnej legislatívy, ostatné banky sa zameriavajú na tzv. customer experience. Spoločnosť vykonávajúca MS, Ipsos, zadefinovala customer experience ako *súhrn všetkých zážitkov, s ktorými príde zákazník do styku*²⁰. Pre banky je dôležité, aby sa klient u nich cítil bezpečne, pohodlne a príjemne, vykonávajú tzv. komerčný MS. V praxi to znamená, že sa sústreďujú na atmosféru a čistotu na pobočke, zdvorilosť a ústretovosť pracovníkov, ich celkový vzhľad, odbornosť a ochotu. Zaujímajú ich, či napr. na pobočkách hrala hudba, či sa tam nachádzal detský kútik, ak áno, či v ňom bol poriadok. Okrem celkového dojmu z návštevy pobočky sa sústreďujú aj na povinnosti zamestnancov – či boli napríklad uvedené všetky výhody klientom požadovaného produktu, či boli dodržané všetky kroky, ktoré sú spájané so zakúpením daného produktu, prípadne či bol klient oboznámený, že budú spracované jeho osobné údaje. Okrem MS na svojich pobočkách ho agentúry vykonávajú aj v konkurenčných inštitúciách pre porovnanie kvality poskytovaných služieb. Zoznam týchto agentúr je vedený na webovej stránke MSPA. Je možné, ich vyhľadať podľa viacerých kritérií, podľa názvu, regiónu, krajiny, v ktorej má spoločnosť sídlo, odvetvia, ktorému sa venujú a podobne. Informácie ohľadom komerčného MS nám poskytli nemenovaní zamestnanci istej komerčnej banky.

Ďalším kontrolným orgánom na Slovensku je aj Slovenská obchodná inšpekcia (ďalej len „SOI“). Kontrolná činnosť SOI spočíva v zisťovaní skutočného stavu a jeho

¹⁸ČARNOGURSKÝ, Ján. *Kontrola zamestnancov zamestnávateľom*. In *ULC PRO BONO* [online]. 2015. [cit. 2023-12-04]. Dostupné na: <https://www.ulclegal.com/buletin/kontrola-zamestnancov-zamestnavatelom/>.

¹⁹MAGOČOVÁ, B. *Čo všetko vám môže zamestnávateľ kontrolovať aj bez vášho súhlasu?* [online]. 2023. [cit. 2023-12-04] Dostupné na: <https://www.peniazke.sk/mzda-a-zamestnanie/10193-co-vsetko-vam-moze-zamestnavatel-kontrolovat-aj-bez-vasho-suhlasu>.

²⁰IPSOS. *Investovať do Customer Experience se vyplatí!* [online]. [cit. 2023-12-04] Dostupné na: <https://www.ipsos.com/cs-cz/co-je-customer-experience>.

porovnávaní so stavom predpísaným. Z tejto komparácie musí byť jednoznačné, či zistený stav bol alebo nebol zhodný so stavom želaným.²¹ Kontrolná právomoc im vyplýva zo zákona 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany. Paragraf 5 tohto právneho predpisu upravuje inšpektorov SOI, podmienky, ktoré musia byť splnené, aby mohli zastávať túto pozíciu, ich oprávnenia a povinnosti. Konkrétne písmeno i) tohto zákona pripúšťa možnosť vykonávať MS: „*inšpektor je pri kontrole oprávnený vykonávať kontrolné nákupy, a to i nepriamo a pod utajenou identitou.*“. Rovnako ako agenti NBS majú podobné oprávnenia a povinnosti, badáme tu ale niekoľko nových oprávnení – overovať totožnosť kontrolovaných osôb a ich zamestnancov, odoberať vzorky výrobkov na posúdenie ich kvality alebo uložiť blokovú pokutu.

Zisťovali sme aj používanie MS spomínanými inštitúciami a našli sme viacero rozhodnutí. Jedno z nich z 28.5.2019, č. NBS1-000-032-614 rozhodlo o udelení pokuty v sume 24 000 eur Tatra banke za porušenia povinností v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov. Z rozhodnutia vyplýva, že zamestnanci spomínanej banky sa dopustili viacerých porušení právnych predpisov, jednalo sa napríklad o porušenie povinnosti poskytnúť spotrebiteľovi na základe žiadosti informácie v listinnej podobe, čo vyplýva z § 27d ods. (23) zákona o bankách. Taktiež zamestnanec banky poskytol viackrát nepravdivú podstatnú informáciu základného bankového produktu a platobného účtu so základnými funkciami.

Ďalším rozhodnutím (NBS1-000-028-079) Národná banka uložila pokutu v sume 20 000 eur Všeobecnej úverovej banke za porušenie povinností v oblasti finančných spotrebiteľov. Rovnako ako v prípade Tatra banky sa tu jednalo o použitie nekalej obchodnej praktiky, ktorého sa účastníčka konania dopustila uvedením nepravdivej informácie spotrebiteľovi vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako sú zloženie, dostupnosť a možnosti jeho využitia.

Takmer rovnaké rozhodnutie (NBS1-000-030-878) ukladá Slovenskej sporiteľni pokutu v sume 28 000 eur, pričom sa tento účastník konania dopustil viacerých porušení nekalých obchodných praktík ako poskytovanie nepravdivých informácií klientom a podobne.

²¹SOI. *Kontrolná činnosť*. [online]. [cit. 2023-12-11]. Dostupné na: <https://www.soi.sk/sk/kontrolna-cinnost.soi>.

V tejto podkapitole sme sa zistili, že MS je istým spôsobom upravený aj v našom právnom poriadku. Podarilo sa nám nájsť inštitúcie, ktorým ho priamo zákon povoľuje a taktiež sme našli v príklady z praxe, kedy odhalil nedodržiavanie právnych predpisov. Môžeme teda tvrdiť, že táto metóda je u nás pomerne často využívaná a neraz sa ukázala ako efektívna.

1.4 Právna úprava zmenární

V predošlých podkapitolách sme charakterizovali právny stav MS na úrovni národného aj európskeho práva a potvrdili sme legálnosť tejto praktiky. Keďže sa praktická časť našej práce zaoberá skutočným výkonom MS, je potrebné vybrať si finančnú oblasť, v ktorej by sme MS realizovali. Pri výbere sme zohľadnili viacero faktorov, napríklad aby finančná oblasť bola upravená právnymi predpismi a aby bol výkon MS pre nás uskutočniteľný. Napokon sme sa rozhodli vykonávať MS v zmenárnach. Na Slovensku existuje niekoľko právnych predpisov, ktoré zmenárne upravujú. Medzi najpodstatnejšie sme zaradili devízový zákon č. 202/1995 Z. z. a opatrenie NBS 139/2013.

Na Slovensku sa môžu zmenárenskej činnosti venovať ako fyzické, tak aj právnické osoby. Zmenárenská činnosť je viazanou živnosťou, čiže záujemca o tento typ podnikania je povinný získať osvedčenie o živnostenskom oprávnení. Žiadateľ musí splniť podmienky dané živnostenským zákonom, a teda dosiahnutie veku 18 rokov, spôsobilosť na právne úkony, bezúhonnosť, a v tomto prípade aj odborná spôsobilosť. Pri právnickej osobe musí tieto podmienky spĺňať osoba alebo osoby, ktoré sú štatutárnym orgánom (s výnimkou bezúhonnosti, ktorá platí aj pre PO). Pre prevádzkovanie tohto typu živnosti je potrebné získanie devízovej licencie, ktorú udeľuje NBS na základe písomnej žiadosti. Podmienky pre získanie licencie podľa devízového zákona pre fyzickú osobu sú nasledovné: byť dôveryhodnou osobou, vek 18 rokov, úplná spôsobilosť na právne úkony a ukončené úplné stredné vzdelanie alebo úplné stredné odborné vzdelanie. Čo sa týka právnickej osoby, musí byť dôveryhodná a fyzické osoby, ktoré za ňu konajú musia spĺňať všeobecné podmienky pre FO. Zároveň však platí, že osoba musí podmienky dodržiavať počas celej doby platnosti licencie. Obsahové náležitosti žiadosti o devízovú licenciu sú podrobne uvedené v opatrení NBS č. 139/2013. Pri fyzickej osobe sa jedná o meno a priezvisko, adresu, dátum narodenia, IČO, ak bolo pridelené, telefónne číslo a adresu elektronickej pošty. Právnická osoba musí podať žiadosť s údajmi ako obchodné meno, sídlo, IČO, označenie registra, v ktorom je zapísaná, telefónne číslo, adresa elektronickej pošty, meno, priezvisko, trvalý/prechodný pobyt a dátum narodenia osoby, ktorá je štatutárnym orgánom alebo jej členom a osoby,

ktorá bude zmenárenskú činnosť skutočne vykonávať. Podľa metodického usmernenia NBS č. 7/2012, Národná banka o žiadosti o devízovú licenciu rozhodne do šiestich mesiacov od doručenia úplnej žiadosti.

Zmenárňam vyplýva z právnych predpisov viacero povinností, napríklad povinnosť viesť osobitnú evidenciu vykonaných obchodov s devízovými hodnotami, pričom takáto evidencia musí obsahovať:

- Údaje o peňažnej hodnote a mene jednotlivých obchodov,
- Údaje o klientoch, s ktorými sa vykonali jednotlivé obchody,
- Osobitné údaje o klientovi v prípade obchodu s devízovými hodnotami v hodnote prevyšujúcej 1000 eur.

Devízové miesto taktiež vedie evidenciu o vykonaní nákupu alebo predaji peňažných prostriedkov v cudzej mene zloženú z valutového denníka a dokladu o odpočte a kartotéku platidiel.

Podnikateľ je oprávnený používať pri nákupe devízových prostriedkov vlastný nákupný kurz, pričom za svoje služby môže účtovať poplatok, o ktorého výške rozhodne sám. S uvedenými informáciami sa im podľa opatrenia 139/2013 spájajú aj povinnosti, a to zverejniť nákupný kurz a výšku poplatkov na takom mieste a takým spôsobom, aby bol o nich klient jednoznačne informovaný ešte pred vykonaním zmenárenskej operácie. Čo sa týka samotného nákupu devízových prostriedkov, podnikateľom z opatrenia vyplýva povinnosť vystaviť číslovaný doklad (nákupný odpočet), ktorý musí pri nákupe valút obsahovať nasledujúce informácie:

- a) Označenie cudzej meny medzinárodným kódom ISO, jej množstvo, kurz a kurzová hodnota,
- b) Suma nakúpených peňažných prostriedkov v cudzej mene alebo predaných peňažných prostriedkov v cudzej mene po odpočítaní ceny služby vyjadrené v eurách,
- c) Cena služby,
- d) Identifikačné znaky devízového miesta,
- e) Dátum a miesto vyhotovenia dokladu o odpočte.

Doklad o odpočte sa vyhotovuje v dvoch rovnopisoch, z ktorých jeden je určený pre klienta pre účely reklamácie. V prípade storna nákupu alebo predaja peňažných

prostriedkov v cudzej menej sa oba rovnopisy označia slovom „storno“, uvedú sa identifikačné znaky devízového miesta, dátum a miesto vystavenia. Medzi identifikačné znaky prevádzkarne sa radia: pečiatka obsahujúca názov prevádzkarne, podpis oprávneného pracovníka podľa podpisových vzorov a identifikačné číslo.

Prevádzkovateľom zmenární plyní povinnosť aj zo všeobecnejších právnych predpisov, napríklad zo zákona č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa. Konkrétne § 18 ods. 1 ustanovuje, že *reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi*. Paragraf 16 spomínaného zákona ukladá predávajúcemu povinnosť vydať doklad o kúpe výrobku alebo poskytnutí služby, pričom taký doklad musí obsahovať:

- a) Obchodné meno, IČO a sídlo predávajúceho, prípadne miesto podnikania FO
- b) Adresu prevádzkarne,
- c) Dátum predaja,
- d) Názov a množstvo výrobku,
- e) Cena jednotlivého výrobku a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil.

Dodržiavanie povinností vyplývajúcich z právnych predpisov budeme skúmať vo vybraných zmenárňach a výsledky uvedieme v praktickej časti našej práce.

2 Cieľ práce a metodika výskumu

Hlavným cieľom bakalárskej práce zameranej na tému „Mystery shopping ako nástroj ochrany finančných spotrebiteľov“, je využitie MS ako nástroja ochrany finančných spotrebiteľov v nami vybranom sektore. Na to, aby sme mohli cieľ naplniť, je potrebné určiť si niekoľko parciálnych cieľov. V prvom rade je potrebné zhodnotiť právnu stránku skúmanej problematiky. V prvej kapitole sme sa snažili analyzovať právne predpisy, ktoré sa dotýkajú MS a o bližšiu špecifikáciu práv a povinností vyplývajúcich z jednotlivých právnych noriem. Zamerali sme sa na inštitúcie, ktoré používajú MS v rámci svojich kontrolných právomocí. Tento čiastočný cieľ sme následne rozdelili na právnu analýzu MS vo viacerých právnych poriadkoch. Zamerali sme sa na zhodnotenie relevantných právnych predpisov v slovenskom právnom poriadku, taktiež sme vybrali niektoré subjekty, ktoré môžu vykonávať MS a vymedzili ich práva a povinnosti. Druhým krokom k naplneniu tohto cieľa je identifikovať, resp. potvrdiť legálnosť MS v práve Európskej únie, vyhľadanie podstatných právnych predpisov a dokumentov a ich následná analýza. Rovnako ako aj prípade Slovenskej republiky sme sa zamerali na subjekty spájané s MS, či už MSPA alebo EBA. Ako ďalší parciálny cieľ sme si stanovili nájsť právne predpisy upravujúce túto problematiku v práve Spojených štátov, či už federálnom alebo štátnom práve. Podobne ako v predošlých dvoch prípadoch, aj tu sme sa zamerali na inštitúcie, ktoré môžu používať MS, na právomoci a kompetencie týchto subjektov.

Taktiež sme sa rozhodli vyhľadať prípady z praxe, kedy sa MS ukázal ako efektívna metóda na odhaľovanie nedodržiavania právnych predpisov a následne ich preskúmať. Rovnako sme chceli nami nadobudnuté znalosti o MS vyskúšať v praxi a overiť si, či prevádzky naozaj dodržiavajú im zákonom dané povinnosti, čo teda predstavovalo hlavný cieľ našej práce. Nakoľko sme sa rozhodli pre vykonanie MS v zmenárňach, bolo potrebné identifikovať právne predpisy, ktoré sa ich týkajú, zamerať sa na povinnosti ktoré z nich plynú a následne ich overiť v jednotlivých prevádzkach.

Pri písaní teoretickej časti bakalárskej práce sme kládli dôraz na kvalitu zdrojov, pričom sme najčastejšie používali overené zdroje internetové. Používali sme oficiálne portály obsahujúce zákony, či už slovenské, európske alebo americké zákony. Venovali sme sa aj vyhľadávaniu odborných článkov s témou MS alebo ochrana finančných spotrebiteľov, rovnako sme sa zamerali aj na odborné právnické názory na tieto témy. Využili sme metódu analýzy, čiže sme si zozbierané dáta bližšie preskúmali, vysvetlili, spojili s našou témou a relevantné poznatky využili. Taktiež sme používali metódu komparácie, a teda porovnávali

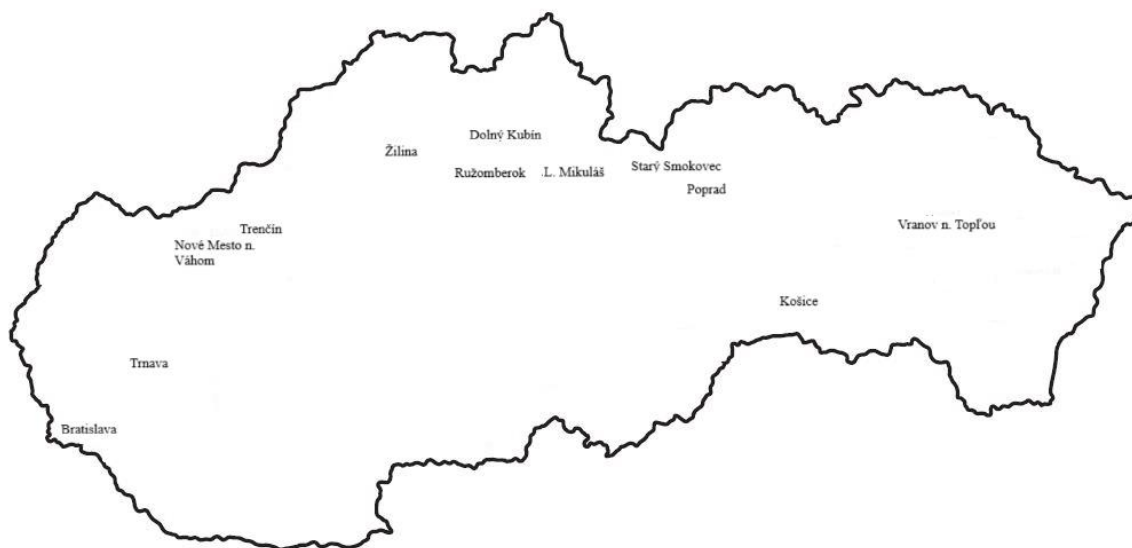
sme jednotlivé zdroje a informácie, z ktorých sme potom vybrali tie najvhodnejšie. Ďalším, veľmi obohacujúcim spôsobom získavania poznatkov, boli konzultácie s pracovníkom NBS a pracovníkmi nemenovanej komerčnej banky, ktorí nám poskytli cenné informácie pre teoretickú, aj praktickú časť práce.

Pri vyhotovovaní empirickej časti práce bol najdôležitejší výkon MS. Najprv sme vybrali prevádzky, v ktorých uskutočníme MS, pričom museli spĺňať podmienky, aby boli z ekonomického sektora a aby ich činnosť bola upravená zákonom. V dôsledku uvedeného sme sa rozhodli pre zmenárne, ktoré definitívne patria do sveta financií a ich činnosť je upravená či už devízovým zákonom alebo opatrením NBS. Následne sme vybrali prevádzky vo viacerých mestách, pričom sme sa snažili pokryť čo najväčšiu oblasť Slovenska, aby sme dostali najlepší prehľad o aktuálnej situácii na našom území. Snažili sme sa, aby sme celý výkon MS nesústredovali v jednom meste, prípadne v jednej časti Slovenska. Celkovo sa nám podarilo navštíviť 12 prevádzok v 12 mestách. Ďalej nasledoval výber mystery shopperov, pričom sme nemali žiadnu cieľovú skupinu a na výkon MS sme poverili študentov aj pracujúcich v produktívnom veku, ženy aj mužov. Celkovo sa na našom výskume podieľalo 8 osôb, z toho 5 študenti a 3 pracujúci. Po úspešnom oslovení a výbere mystery shopperov sme pre nich zhotovili scenár, podľa ktorého mali postupovať pri výkone dohľadu pod utajenou identitou. Taktiež bol zhotovený dotazník, ktorý museli naši agenti po opustení prevádzky vyplniť. Zozbierané dáta sme ďalej analyzovali, preverili dodržiavanie právnych predpisov a spracovali.

2.1 Metodika resp. postup mystery shoppingu

Ako sme spomínali vyššie, cieľom nášho MS bolo navštíviť čo najviac prevádzok rozmiestnených po celom území SR. Snažili sme sa vybrať také mestá, ktoré by boli pre nás najviac dostupné a v rámci možností aj často navštevované. Prostredníctvom zoznamu devízových miest vedeného NBS sme vyhľadávali zmenárne vo vybraných mestách, prípadne v ich blízkosti. Snažili sme sa zastúpiť naše územie rovnomerne, a preto sme výkon uskutočnili v nasledovných mestách: na západe – Bratislava, Nové Mesto nad Váhom, Trenčín, Trnava, na strednom Slovensku – Žilina, Ružomberok, Dolný Kubín, Liptovský Mikuláš a na východe – Košice, Starý Smokovec, Vranov nad Topľou a Poprad. Prevádzky sme navštevovali v dňoch 5. 4. – 15. 4. 2024.

Obrázok 1 mapa Slovenska s vyznačením miest výkonu MS



zdroj: vlastné spracovanie.

Pre nami oslovených mystery shopperov sme zostavili návod, ako majú postupovať. Oboznámili sme ich s povinnosťami zmenární, uviedli sme im skutočnosti, ktoré si majú všímať a následne sme im poskytli nejaké odporúčania – napr. navštíviť zmenáreň vo dvojici. Mali si všímať tabuľku s kurzami, reklamačný poriadok a zvlášť sme apelovali na informáciu o poplatku, ktorá musí byť uvedená, aj keď je poplatok nulový. Ich úlohou bolo zmeniť 20 € na české koruny a získať od predávajúceho príjmový doklad. Následne, po opustení prevádzky, mali vyplniť krátky dotazník, ktorý pozostával z uvedených náležitostí:

- Meno agenta,
- Dohliadaný subjekt (názov zmenárne, adresa),
- Dátum a čas vykonania kontrolného merania,
- Priebeh kontrolného merania.

Okrem uvedeného v dotazníku boli uvedené doplňujúce otázky, ktoré sa konkrétne zameriavali na devízové kurzy, informáciu o poplatku, reklamačný poriadok a príjmový doklad.

3 Výsledky práce

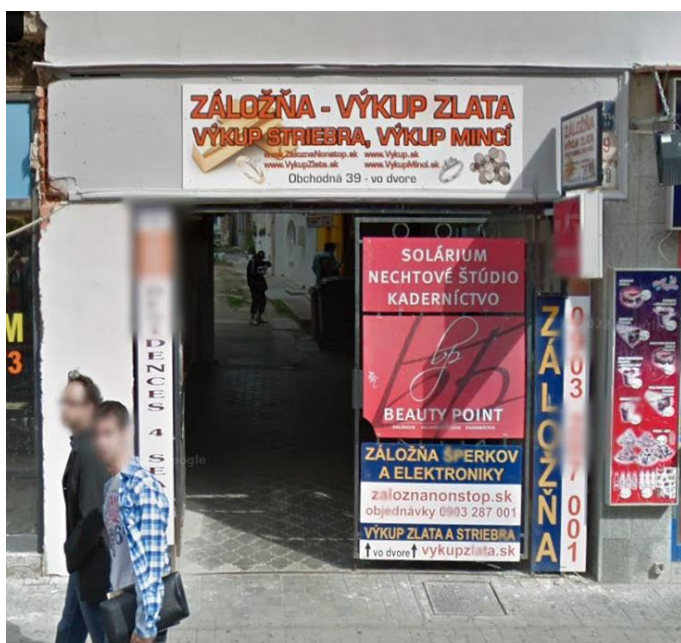
Táto kapitola je zameraná na výsledky, ktoré priniesol výkon MS v rôznych zmenárňach rozmiestnených po Slovensku. Sú tu podrobne opísané jednotlivé kontrolné merania a ich následné vzájomné porovnanie.

3.1 Západné Slovensko

3.1.1 Bratislava

Prevádzka bola navštívená 11.4.2024 približne v čase 15:20. Zmenáreň sa nachádza vo dvore, na adrese Obchodná 39.

Obrázok 2 zmenáreň v Bratislave



zdroj: google mapy.

V prevádzke boli uvedené kurzy, avšak absentoval reklamačný poriadok a informácia o poplatku. Po výmene valút sme obdržali pokladničný blok, ktorý obsahoval údaje podľa opatrenia 139/2013, a to: označenie cudzej meny medzinárodným kódom ISO, jej množstvo, kurz, suma nakúpených peňažných prostriedkov, cena služby, identifikačné znaky devízového miesta a dátum a miesto vyhotovenia dokladu.

3.1.2 Trnava

Prevádzka na adrese Trojičné námestie 9 bola navštívená 12.4.2024 približne o 15:50.

Obrázok 3 zmenáreň v Trnave



zdroj: vlastné.

Podobne ako v Bratislave, v zmenárni sa nachádzala informácia o kurzoch, ale poplatok a reklamačný poriadok neboli nikde prístupné. Po výmene peňažných prostriedkov bol vyhotovený valutový odpočet, pričom obsahoval všetky náležitosti prepísané opatrením NBS.

Obrázok 4 doklad - zmenáreň v Trnave

VALUTOVÝ ODPOČET				Číslo odpočtu 06997989	PREDAJ
Dátum: 12.04.2024		Podpis pracovníka: [signature]		Druh transakcie	
Označenie valút	Množstvo valút	Kurz	Kurzová hodnota vyplatená v EUR	Meno a priezvisko klienta	
CZK	500	29,60	29,35	Číslo občianskeho preukazu / pasu	
☐ Mince ☐ Prekúžené ☐ Poškodené				Dátum narodenia	
☐ Mince ☐ Prekúžené ☐ Poškodené				Dátum platnosti občianskeho preukazu / pasu	
☐ Mince ☐ Prekúžené ☐ Poškodené				Zdroj finančných prostriedkov / Názov firmy	
☐ Mince ☐ Prekúžené ☐ Poškodené				Názov firmy / IČO ☐ PO	
Výslovne udeľujem súhlas k použitiu mojich osobných údajov v súlade so zák. č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov. Podpis: _____					
			- Adresa: Trojičné nám. 9, Trnava (Pri oc Jednota, vedľa bankomatu) - Otvorené: Po-Pia 9:00 - 16:00 - Web: www.zmenarentmava.sk - Tel: +421 905 64 80 86 - E-mail: info@zmenarentmava.sk		
Zmenáreň Soley - Kováčová Ildikó IČO: 34649158 IČ DPH: SK1026500992					
Najvýhodnejšie valutové konverzie v Trnave					

zdroj: vlastné.

3.1.3 Nové Mesto nad Váhom

Zmenáreň bola navštívená 12.4.2024 približne o 14:30. Náš zámer zmeniť valuty nebol úspešný, nakoľko v danej zmenárni nemali práve české koruny. Prevádzka sa

nachádza na ulici 1. mája. Zmenáreň mala uvedené kurzy aj informáciu o poplatku, avšak reklamačný poriadok sa na prevádzke nenachádzal.

Obrázok 5 zmenáreň v Novom Meste nad Váhom



zdroj: vlastné.

3.1.4 Trenčín

Trenčianska zmenáreň sa nachádza na Sládkovičovej ulici 8. Bola navštívená 17.4.2024 o 12:00. Kurzy aj poplatky boli na dostupnom mieste, na rozdiel od reklamačného poriadku, ktorý sa na prevádzke nenachádzal. Nebol vydaný žiadny príjmový doklad.

Obrázok 6 zmenáreň v Trenčíne



zdroj: vlastné.

3.1.5 Zhrnutie – západné Slovensko

V nasledujúcej tabuľke prinášame prehľad o MS v zmenárňach na západnom Slovensku. Môžeme pozorovať, že 100% zmenární malo uvedené kurzy, 50% malo uvedený poplatok, v dvoch prípadoch z troch nám vydali príjmový doklad a čo je zaujímavé, ani jedna zmenáreň nemala reklamačný poriadok.

Tabuľka 2 zmenárne na západnom Slovensku

Zmenárne - západné Slovensko

	<i>kurzy</i>	<i>poplatok</i>	<i>príjmový doklad</i>	<i>reklamačný poriadok</i>
Bratislava	áno	nie	áno	nie
Trnava	áno	nie	áno	nie
Nové Mesto nad Váhom	áno	áno	-	nie
Trenčín	áno	áno	nie	nie

Zdroj: vlastné spracovanie.

3.2 Stredné Slovensko

3.2.1 Žilina

Zmenáreň sa nachádza na adrese sad SNP 659/3 a navštívená bola 9.4.2024 približne o jednej hodine poobede. Prevádzka obsahovala kurzovú tabuľku, ale informácia o poplatku a reklamačný poriadok sa tam nenachádzali. Príjmový doklad po výmene valút nám nebol vydaný, iba malý papierik s kurzovou hodnotou.

Obrázok 7 zmenáreň v Žiline



zdroj: google.

3.2.2 Ružomberok

Zmenáreň sa nachádza na ulici Podhora 1309/6, navštívená bola 10.4.2024 približne o 8:30. V prevádzke, ktorá bola formou stánku, boli uvedené kurzy aj informácia o poplatku, avšak chýbal reklamačný poriadok a nebol vydaný príjmový doklad. Obdržali sme len lístok s kurzom, rovnako ako v Žiline.

Obrázok 8 zmenáreň v Ružomberku



zdroj: google.

3.2.3 Dolný Kubín

Prevádzka sa nachádza na ulici Radlinského 1736/27 v Dolnom Kubíne. Navštívili sme ju 9.4.2024 približne o 13:30. Zmenáreň obsahovala informáciu o poplatku, kurzy a aj reklamačný poriadok. Žiaľ sme nemohli vykonať výmenu valút, nakoľko prevádzka bola zatvorená z dôvodu čerpania dovolenky.

Obrázok 9 zmenáreň v Dolnom Kubíne



zdroj: vlastné.

3.2.4 Liptovský Mikuláš

Prevádzka sa nachádza v priestoroch Informačného centra mesta Liptovský Mikuláš na Námestí mieru 1. Bola navštívená dňa 6.4.2024 o 14:30. Kurzy sa nachádzali na viditeľnom mieste, avšak informácia o poplatku a reklamačný poriadok sa nikde nenachádzali.

Obrázok 10 zmenáreň v Liptovskom Mikuláši



zdroj: visitliptov.sk.

Po uskutočnení výmeny valút nám bol vydaný príjmový doklad, ktorý obsahoval všetky opatrením stanovené náležitosti.

Obrázok 11 doklad - zmenáreň LM

Predaj valút					PR-20240406/1207
Informačné centrum mesta Liptovský Mikuláš					
Námestie mieru 1					Dátum: 06.04.2024
03101 Liptovský Mikuláš					Čas: 14:35:26
IČO: 31903339	DIČ:	Tel: +421 948 625 669			
Mena	Druh	Kurz meny	Jednotka	Množstvo	Suma
CZK	V	24,400000	1	500,00	20,49
Spolu:					20,49
Cena služby: 0,00 %					0,00
Zaokrúhlenie:					0,01
Celkom:					20,50 EUR
Ďakujeme za návštevu. Starostlivo uschovajte!					
Vyhotovil(a) p. Herichová Gabriela					
(c) Asseco Solutions, a.s. - zmenáreň Moneta					
					Podpis

zdroj: vlastné.

3.2.5 Zhrnutie – stredné Slovensko

V nasledujúcej tabuľke prinášame prehľad kontrolných meraní na strednom Slovensku, pričom 100% zmenárni obsahovalo kurzový lístok, 50% zmenárni obsahovalo informáciu o poplatku, pri troch výmenách valút nám len v jednom prípade bol vydaný príjmový doklad a reklamačný poriadok sa nachádzal len ja jednej prevádzke.

Tabuľka 3 zmenárne na strednom Slovensku

	Zmenárne - stredné Slovensko			
	<i>kurzy</i>	<i>poplatok</i>	<i>príjmový doklad</i>	<i>reklamačný poriadok</i>
Žilina	áno	nie	nie	nie
Ružomberok	áno	áno	nie	nie
Dolný Kubín	áno	áno	-	áno
Liptovský Mikuláš	áno	nie	áno	nie

zdroj: vlastné spracovanie.

3.3 Východné Slovensko

3.3.1 Poprad

Zmenáreň nachádzajúcu sa v OC Forum na námestí sv. Egídia sme navštívili 6.4.2024 o 16:55. Kurzy boli na viditeľnom mieste, rovnako aj reklamačný poriadok. Informácia o poplatku sa nikde nenachádzala a po uskutočnení výmeny valút sme obdržali príjmový doklad, ktorý obsahoval všetky potrebné náležitosti.

Obrázok 12 zmenáreň v Poprade



zdroj: facebook - FORUM Poprad.

Obrázok 13 doklad - zmenáreň PP

Predaj valút PR-20240406/74337

Nei, s.r.o.
28
05321 Lieskovany
Nei - Zmenáreň
Nám. S. Egidia 3290/124, 058 01 POPRAD
IČO: 45728429 DIČ: Tel: 0919/453 905

Dátum: 06.04.2024
Čas: 16:55:18

Mena	Druh	Kurz meny	Jednotka	Množstvo	Suma
CZK	V	24,950000	1	500,00	20,04
Spolu:					20,04
Cena služby: 0,00 %					0,00
Zaokrúhlenie:					0,01
Celkom:					20,05 EUR

Ďakujeme za návštevu. Starostlivo uschovajte!
Vyhotovil(a) p. Dzuriľová Lujza
(c) Asseco Solutions, a.s. - zmenáreň Moravia

Podpis:

zdroj: vlastné.

3.3.2 Starý Smokovec

Prevádzka sa nachádza v Starom Smokovci na stanici Tatranskej elektrickej železnice v obchode so suvenírmi. Navštívili sme ju 14.4.2024 v čase 12:40. Vo vnútri sa nachádzala tabuľka s kurzami, ale chýbala informácia o poplatku a reklamačný poriadok. Po vykonaní transakcie nám nebol poskytnutý žiadny doklad.

Obrázok 14 zmenáreň v Starom Smokovci



zdroj: vlastné.

3.3.3 Košice

Zmenáreň sa nachádza na Hlavnej ulici 21. Navštívili sme ju dňa 9.4.2024 o 14:30. V zmenárni boli uvedené devízové kurzy aj informácia o poplatku, avšak absentoval reklamačný poriadok. Čo sa týka príjmového dokladu, pani zamestnankyňa sa najprv spýtala, či ho potrebujeme, až potom ho vydala.

Obrázok 15 zmenáreň v Košiciach



zdroj: zmenarenkosice.sk.

Môžeme si všimnúť, že potvrdenka obsahuje náležitosti - označenie cudzej meny medzinárodným kódom ISO, jej množstvo, kurz, suma nakúpených peňažných prostriedkov, cena služby, identifikačné znaky devízového miesta, dátum a miesto vyhotovenia dokladu.

Obrázok 16 doklad - zmenáreň KE

Potvrdenka/Receipt : 603
NINEL-Kremnicka
tel.0915 870 239, www.zmenarenkosice.sk
Kosice
ICO:41032217 DIC:1045779988
Prevádzka:Hlavná21,Kosice

Date /Datum :9.4.2024
Cashier/Pokladník:5 Kremnicka Nela
Name/Meno,Passport/C.pasu,Country/Stat
: : :

SELL NOTES / PREDAJ
Tran. /Transakcia :5/3

Foreign Amt/Mnozstvo :500
Rate /Kurz :25,15000
Currency /Mena :CZK
Kurzova hodnota :19,88
Manipulacna hodnota :0
Service Fee/Bez poplatku:100 %

Total / Celkom :19,88 EUR

Mena/Curr	Prijat/Receive	Vyplatit/Pay
CZK	0	500
EUR	19,88	0

Thank You / Dakujeme

zdroj: vlastné.

3.3.4 Vranov nad Topľou

Zmenáreň sa nachádza v Tesco na ulici Duklianskych hrdinov. Navštívená bola 13.4.2024 približne o 15:00. Na prevádzke boli vyvesené kurzové hodnoty, informácia o poplatku a aj reklamačný poriadok. Žiaľ, v čase našej návštevy bola zmenáreň zavretá z dôvodu čerpania dovolenky, preto sme nemohli uskutočniť transakciu.

Obrázok 17 zmenáreň vo Vranove nad Topľou



zdroj: vlastné.

3.3.5 Zhrnutie – východné Slovensko

Nasledujúca tabuľka prináša prehľad o vykonaných kontrolných meraniach na východnom Slovensku. Môžeme si všimnúť, že všetky zmenárne mali uvedené kurzy, polovica zmenární mala uvedený poplatok, v dvoch prípadoch z troch transakcií nám bol vydaný príjmový doklad a reklamačný poriadok sa nachádzal v 50% prevádzok.

Tabuľka 4 zmenárne na východnom Slovensku

Zmenárne - východné Slovensko				
	<i>kurzy</i>	<i>poplatok</i>	<i>príjmový doklad</i>	<i>reklamačný poriadok</i>
Poprad	áno	nie	áno	áno
Starý Smokovec	áno	nie	nie	nie
Košice	áno	áno	áno	nie
Vranov nad Topľou	áno	áno	-	áno

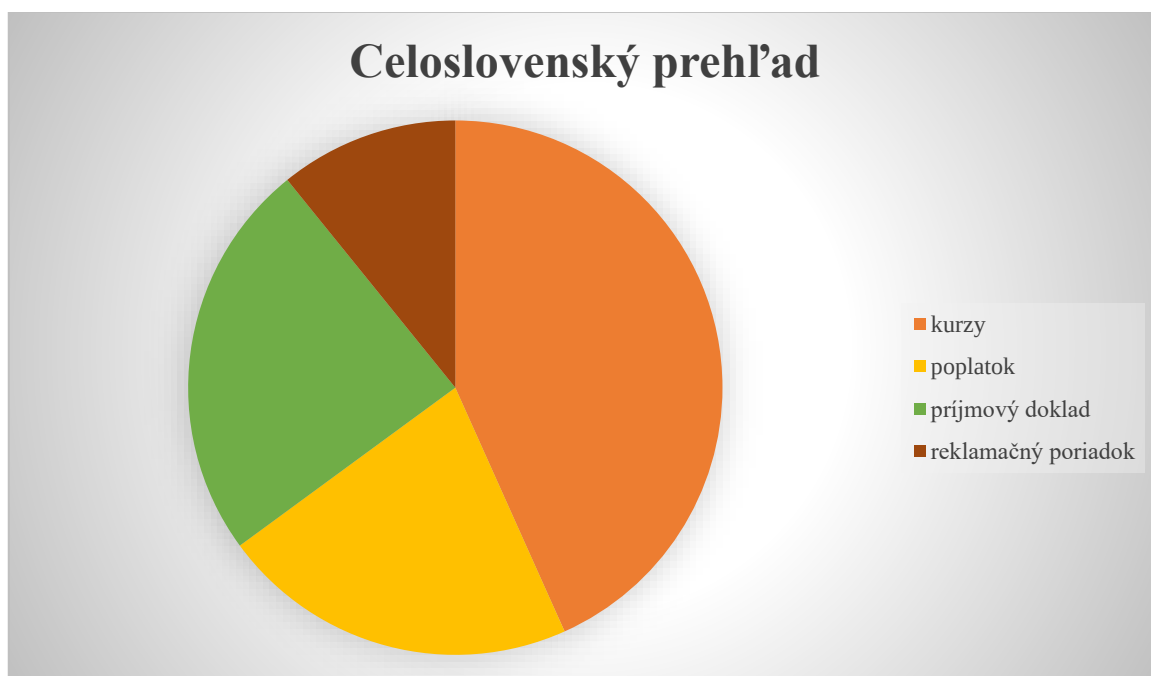
zdroj: vlastné spracovanie.

4 Diskusia

Náš výkon MS priniesol pre nás celkom neočakávané výsledky. Keď sa na to pozrieme z celoslovenského hľadiska, z 12 navštívených zmenární malo 100% uvedené kurzy, 50% malo informáciu o poplatku, z 9 transakcií nám päťkrát poskytli príjmový doklad (=56%) a 25% prevádzok malo uvedený reklamačný poriadok. Na základe našich zistení môžeme tvrdiť, že najčastejšie boli porušované povinnosti zo všeobecného predpisu, a to zo zákona o ochrane finančných spotrebiteľov (napr. reklamačný poriadok). Pred samotným vykonaním MS sme predpokladali, že určite dôjde k porušeniu právnych predpisov, pričom sme najviac očakávali nevystavený reklamačný poriadok, čo sa nám potvrdilo. Jedným z výsledkov, ktorý nás naozaj prekvapil, bola absencia poplatku, keďže sme to považovali za nevyhnutnú informáciu pre klienta. Z celkovo 12 navštívených zmenární boli iba dve, ktoré mali splnené nami skúmané zákonom stanovené povinnosti, a to zmenáreň vo Vranove nad Topľou a v Dolnom Kubíne. Očakávali sme, že prevádzky vo väčších mestách (napr. Bratislava alebo Košice) budú práve tie, ktoré budú mať splnené všetky náležitosti.

Naše zistenia predkladáme spracované v prehľadnom grafe:

Graf 1 celoslovenský prehľad MS



zdroj: vlastné spracovanie.

Náhodne sme vybrali zopár rozhodnutí Českej národnej banky, pričom výsledky boli nasledovné: najčastejšie porušovanou zákonnou povinnosťou bola identifikácia klienta pri

výmene peňažných prostriedkov v hodnote prevyšujúcej 1000 €. ²² Tu sme si všimli aj podobnosť so slovenským právnym poriadkom, kde je prevádzkovateľovi uložená rovnaká povinnosť. Veľmi častým porušovaním bolo aj nevydanie dokladu ²³, z čoho môžeme usúdiť, že to nie je len problém u nás, ale prevádzkovatelia sú všeobecne naklonení k nevydávaniu dokladu. Vyskytli sa aj rozhodnutia, ktoré ukladali pokutu za porušenie povinnosti poskytnúť informáciu o poplatku ²⁴ alebo chýbala informácia o práve odstúpiť od zmluvy a postup, ako toto právo vykonať ²⁵. Špecifiká sme našli napríklad v tom, že zmenáreň môže na zmenu použiť aj iný kurz, aký majú uvedený, a to len v prípade, ak je pre zákazníka výhodnejší. Niektoré rozhodnutia ukladali sankciu práve za takéto porušenie, keď zmenáreň použila kurz, ktorý nemala uvedený a zároveň zhoršoval postavenie klienta. ²⁶

4.1 Návrhy na zlepšenie

V rámci bakalárskej práce by sme chceli uviesť niekoľko spôsobov, ako zamedziť porušovaniu právnych predpisov. Myslíme si, že prevádzkovatelia zmenárni ani len nevedia, aké povinnosti im plynú z právnych predpisov. Dospeli sme k názoru, že by vhodným riešením danej problematiky bolo zriadenie záujmovej komory, ktorej členmi by mohli byť prevádzkovatelia jednotlivých zmenární. Takáto komora by mala za cieľ organizáciu napríklad podujatí alebo prednášok, kde by sa mohli riešiť akékoľvek problémy spájané so zmenárenskou činnosťou. Nakoľko u nás platí zásada „neznalosť zákona neospravedľuje“, je potrebné a priam žiadúce, aby si prevádzkovatelia našťudovali legislatívu sami. Tu sa ale naskytá problém, že právne predpisy sú častokrát pre bežného človeka nezrozumiteľné, čiže takáto komora by mohla zabezpečovať aj právnické alebo poradenské služby. Rovnako by mohla vykonávať kontrolnú činnosť u svojich členov, avšak bez uloženia pokuty v prípade odhalenia nedostatkov. Na druhej strane si uvedomujeme nedostatky navrhovaného riešenia, napríklad ak by vstup do komory bol fakultatívny, nemusel by o ňu byť záujem.

Okrem zvyšovania povedomia o povinnostiach by sa problém nedodržiavania právnych predpisov mohol vyriešiť ešte aj častejšími kontrolami. Kontrola umožňuje najlepšiu identifikáciu nedostatkov, zabezpečuje rovnaké podmienky pre všetky subjekty,

²² Rozhodnutie Českej národnej banky č. S-Sp-2022/00335/CNB/573, S-Sp-2022/00485/CNB/573, S-Sp-2023/00102/CNB/573, S-Sp-2021/00428/CNB/573, S-Sp-2023/00004/CNB/573, S-Sp-2022/00479/CNB/573

²³ Rozhodnutie Českej národnej banky č. S-Sp-2022/00335/CNB/573, S-Sp-2023/00102/CNB/573, S-Sp-2021/00428/CNB/573, S-Sp-2023/00004/CNB/573.

²⁴ Rozhodnutie Českej národnej banky č. S-Sp-2023/00004/CNB/573.

²⁵ Rozhodnutie Českej národnej banky č. S-Sp-2022/00485/CNB/573, S-Sp-2023/00102/CNB/573, S-Sp-2021/00428/CNB/573.

²⁶ Rozhodnutie Českej národnej banky č. S-Sp-2022/00485/CNB/573.

alebo poskytuje príležitosť na vzdelávanie. Taktiež je potrebné zmieniť aj jej psychologický účinok – keď subjekty budú vedieť, že kontroly sú vykonávané častejšie, budú motivovaní právne predpisy dodržiavať. Keďže si uvedomujeme, že pre človeka sú najsilnejším motivátorom peniaze, dalo by sa to uplatňovať aj v tomto prípade, a to zvýšením pokuty za porušenie zákonných povinností. Devízový zákon upravuje viacero typov sankcií, či už to sú opatrenia na nápravu, odobratie devízovej licencie, obmedzenie, prípadne pozastavenie výkonu činnosti alebo aj peňažné pokuty. Platí, že čím vyššie sú sankcie, tým väčší majú odstrašujúci účinok voči subjektom, ktorých sa týkajú. Môžu mať na prevádzkovateľov významný finančný dosah a v neposlednom rade, môžu znížiť reputáciu daného subjektu, keďže pokuty sú častokrát udeľované vo forme rozhodnutí, ktoré sú verejne dostupné. Vynucovať si dodržiavanie právnych predpisov vysokými pokutami nie je práve najšťastnejšie riešenie, ale častokrát sa osvedčilo ako najviac efektívne.

V ideálnom prípade by bolo potrebné dodržať uvedené riešenia v poradí, v akom sú uvedené. V prvom rade je najlepšie poskytnúť prevádzkovateľom čo najlepšie informácie, zvyšovať povedomie o ich povinnostiach a následkoch za ich porušenie. Je nevyhnutné, aby boli pre nich zákony zrozumiteľné a dostupné. Následne je potrebné zvýšiť kontroly v týchto prevádzkach, čo už môže signalizovať určité varovanie pred nedodržiavaním právnych predpisov. Posledným možným riešením je zvyšovanie sankcií, pretože v ideálnom stave žiadne pokuty nie sú ani potrebné a subjekty svoje povinnosti plnia dobrovoľne. Vo všeobecnosti by malo platiť, že najprv sa snažíme problémom zamedziť, až potom riešime ich následky.

Záver

MS je účinným nástrojom na ochranu finančných spotrebiteľov, vďaka ktorému je možné odhaľovať a predchádzať podvodom vo finančnom sektore, prípadne môže slúžiť aj na zlepšovanie kvality služieb v danom odvetví. Poskytuje skvelý prehľad o tom, aké informácie sú poskytované zákazníčkovi, akým štýlom sú vybavované jeho žiadosti a taktiež je možné zistiť, ako ktorá spoločnosť so samotným klientom zaobchádza. Častokrát zlepšuje kvalitu poskytovaných služieb, čím prispieva k vyššej dôveryhodnosti a nárastu dopytu po službách danej spoločnosti. Tiež je to výborná metóda na odhaľovanie nekalých praktík, o čom svedčia napríklad početné sankčné rozhodnutia NBS.

V bakalárskej práci sme sa snažili o všeobecné vymedzenie MS a zistili sme, že väčšina autorov má podobný pohľad na túto problematiku. Rovnako sme sa snažili vymedziť výhody a nevýhody tejto metódy a o ich vzájomnú komparáciu. Aj napriek tomu, že MS na svojom konte nesie aj negatívne vlastnosti, tie pozitívne ich značne prevyšujú. Určite chápeme dôvody, prečo je MS tak vyhľadávaný a využívaný nielen u nás, ale aj v zahraničí.

Ako jeden z našich cieľov sme si stanovili právne vymedzenie MS v troch rôznych právnych poriadkoch – v americkom, európskom a slovenskom. V americkom právnom poriadku sa nám žiaľ nepodarilo nájsť žiadny zákon, ktorý by MS upravoval, alebo aspoň povoľoval. Po dôkladnom preštudovaní federatívneho a aj štátneho práva sme nakoniec boli nútení skonštatovať, že v USA sa takýto právny predpis nenachádza. Na druhej strane to ale nepopiera fakt, že MS je v Spojených štátoch veľmi využívaná metóda na ochranu finančného spotrebiteľa. Rovnako sme našli inštitúcie, ktoré sa práve takouto ochranou zaoberajú, vymedzili sme ich práva a povinnosti. Pri jednej takej inštitúcii sme sa dopátrali aj k zaujímavému prípadu, kedy MS odhalil zhoršené zaobchádzanie jednej banky s klientmi tmavšej pleti. Aj táto skutočnosť nás utvrdila v domnienke, že v USA sa MS často používa a je efektívny. Čo sa týka európskeho práva, okrem právne nezáväzných dokumentov EBA sme našli aj nariadenie Únie, ktoré priamo uznáva MS ako spôsob vykonávania kontroly. Taktiež sme sa zamerali aj na spoločenstvá združujúce osoby vykonávajúce MS a na nimi vydané dokumenty. Špecifikom bol práve dokument vydaný počas pandémie, v ktorom boli uvedené odporúčania ako vykonávať MS a zároveň minimalizovať riziko nakazenia sa vírusom. V neposlednom rade sme sa venovali aj slovenskému právnomu poriadku. Pre MS neexistuje *lex specialis*, preto sme sa museli venovať výkladu všeobecných právnych predpisov. Podarilo sa nám nájsť ustanovenia, ktoré výkon MS priamo povoľujú.

Zistili sme, ktorým inštitúciám ho zákon uznáva ako jednu z foriem kontrolnej právomoci. Zákony avšak výkon MS mierne regulujú, keďže upresňujú jednotlivé práva týchto inštitúcií.

Nakoľko hlavným cieľom našej bakalárskej práce bol výkon samotného MS v zmenárňach, bolo potrebné naštudovať si legislatívnu úpravu týchto subjektov. Našli sme právne predpisy, či už devízový zákon, alebo nariadenie NBS, ktoré upravujú ich činnosť a identifikovali sme ich práva a povinnosti. Na základe toho sme si vybrali určité náležitosti, ktoré sme neskôr skúmali. Následne sme oslovili našich agentov, zostavili sme pre nich scenár, podľa ktorého mali postupovať a zaškolili sme ich. Každý z nich bol povinný po opustení prevádzky vyplniť krátky dotazník o vykonanom MS. Celkovo sme vykonali 12 kontrolných meraní, 4 na západnom, 4 na strednom a 4 na východnom Slovensku. Žiaľ sme nútení skonštatovať, že viac ako 80% všetkých prevádzok istým spôsobom porušilo zákon. Zo všetkých nami navštívených zmenární boli iba dve, ktoré spĺňali nami skúmané náležitosti. Následne po dôkladnej analýze našich zistení sme uviedli niekoľko spôsobov, ktoré podľa nás môžu napomôcť dodržiavaniu zákonov zo strany prevádzkovateľov zmenární.

Naša bakalárska práca v nás zanechala dojem, že finančný spotrebiteľ stále nie je dostatočne chránený. V každodennom živote sa stretávame s porušovaním našich práv, ktoré je žiaľ tak časté, že si to ani neuvedomujeme. Naš výskum ukázal, že poskytovatelia najčastejšie porušujú povinnosť mať reklamačný poriadok na viditeľnom mieste, rovnako aj informácia o poplatku a vydanie dokladu. Zastávame názor, že tento neželaný stav by sa dal odstrániť napríklad vyššími sankciami za porušenie týchto povinností, prípadne častejšími kontrolami. Na druhej strane si uvedomujeme fakt, že ani samotní spotrebitelia častokrát o svojich právach nevedia. Pre odstránenie tohto stavu je potrebné viac si vymáhať dodržiavanie právnych predpisov a zvýšiť informovanosť spotrebiteľov.

Zoznam použitej literatúry

Knižné zdroje:

1. BHATIA, Saurabh. *Mystery shopping: Mock it & fill your pocket*. Mumbai : Wordit concent design and editing services, 2013. ISBN: 978-81-9281-663-0.
2. COOK, Sarah. *Measuring Customer Service Effectiveness*. Aldershot : Gower Publishing Limited, 2004. ISBN: 978-05-6608-538-3.
3. HUDSON, Simon. – HUDSON, Louise. *Marketing for tourism, hospitality & events*. London : SAGE Publications Ltd, 2017. ISBN: 978-15-2641-437-3.
4. HUDSON, Simon. *Tourism and Hospitality Marketing*. London : SAGE Publications Ltd, 2009. ISBN: 978-18-4920-488-0.
5. MCLEOD, Craig. *How to pass Higher Business Management*. 2. edition. London : Hodder Education, 2019. ISBN: 978-15-1045-173-5.
6. MIŠŮN, Juraj et al. *Trendy internetového kontrolovania podnikateľských subjektov vo svete nových výziev*. 1. vydanie. České Budějovice : Vysoká škola evropských a regionálních studií ISBN: 978-80-7556-027-8.
7. PAMINCA. *The Essential guide to mystery shopping: Make money, shop, have fun, get an Insider's guide to succes*. Silicon Valley : Happy about, 2009. ISBN: 978-1-60005-130-2.

Elektronické zdroje

1. CRAWFORD, Amanda. *CFPB Targets redlining and others fair lending issues*. [online]. 2016. [cit. 2024-02-28]. Dostupné na: https://www.venable.com/insights/publications/2016/07/cfpb-targets-redlining-and-other-fair-lending-issu_
2. ČARNOGURSKÝ, Ján. *Kontrola zamestnancov zamestnávateľom*. In *ULC PRO BONO* [online]. 2015. [cit. 2023-12-04]. Dostupné na: <https://www.ulclegal.com/buletin/kontrola-zamestnancov-zamestnavatelom/>.
3. *Európsky orgán pre bankovníctvo (EBA)*. [online]. [cit. 2023-12-27]. Dostupné na: https://european-union.europa.eu/institutions-law-budget/institutions-and-bodies/search-all-eu-institutions-and-bodies/european-banking-authority-eba_sk.
4. FEDERAL RESERVE SYSTEM PUBLICATIONS. *The Fed Explained*. [online]. [cit. 2024-02-28]. Dostupné na: <https://www.federalreserve.gov/aboutthefed/files/the-fed-explained.pdf>.

5. *Federálna obchodná komisia (FTC) Federal Trade Commission*. [online]. 11. vyd. Washington, august 2021. ISSN: 0199-9729 [cit. 2024-01-22]. Dostupné na: <https://ferfinancie.sk/slovník-investora/federalna-obchodna-komisia-ftc-federal-trade-comission/>.
6. CHECKER. *The history of mystery shopping*. [online]. 2021. [cit. 2023-10-31]. Dostupné na: <https://www.checker-soft.com/the-history-of-mystery-shopping/>.
7. *Implementácia právnych predpisov EÚ*. [online]. [cit. 2023-12-28]. Dostupné na: https://commission.europa.eu/law/application-eu-law/implementing-eu-law_sk.
8. *Institutions subject to CFPB supervisory authority*. [online]. [cit. 2024-02-28]. Dostupné na: <https://www.consumerfinance.gov/compliance/supervision-examinations/institutions/>.
9. IPSOS. *Investdovať do Customer Experience se vyplatí!* [online]. [cit. 2023-12-04] Dostupné na: <https://www.ipsos.com/cs-cz/co-je-customer-experience>.
10. MAGOČOVÁ, B. *Čo všetko vám môže zamestnávateľ kontrolovať aj bez vášho súhlasu?* [online]. 2023. [cit. 2023-12-04] Dostupné na: <https://www.peniaze.sk/mzda-a-zamestnanie/10193-co-vsetko-vam-moze-zamestnavatel-kontrolovat-aj-bez-vasho-suhlasu>.
11. Miščikiene, L. et al. A mystery-shopping study to test enforcement of minimum legal purchasing age in Lithuania in 2022. in *European Journal of Public Health* [online]. Oxford : Oxford University Press, 25.2.2023, roč. 33, č. 2, s. 318-322. ISSN: 1101-1262. Dostupné na: <https://doi.org/10.1093/eurpub/ckad027>.
12. NBS. *NBS chráni finančného spotrebiteľa*. [online]. 2015. [cit. 2023-11-07]. Dostupné na: <https://nbs.sk/historia/nbs-chrani-financneho-spotrebitela/>.
13. Pinar, M. et al. Using Mystery Shopping to Compare the Service Quality of Banks in Turkey. In *Services Marketing Quarterly* [online]. London : Routledge 5.1.2010, roč. 1, č. 31, ISSN: 1533-2969. Dostupné na: <https://doi.org/10.1080/15332960903408369>.
14. SOI. *Kontrolná činnosť*. [online]. [cit. 2023-12-11]. Dostupné na: <https://www.soi.sk/sk/kontrolna-cinnost.soi>.

Právne a iné predpisy

1. European Banking Authority - The EBA Methodological guide to mystery shopping.
2. Federal Commission Act.

3. Mystery shopping providers association - Common Codes of Professional Standards and Ethical Conduct.
4. Mystery shopping providers association - Guideliness for mystery shopping.
5. Mystery shopping providers association SPA - . Protocols for Mystery Shoppers – COVID-19
6. Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady EÚ č. U 2017/2396.
7. Opatrenie Národnej Banky Slovenska č. 139/2013.
8. Rozhodnutie Českej Národnej Banky č. S-Sp-2021/00428/CNB/573.
9. Rozhodnutie Českej Národnej Banky č. S-Sp-2022/00335/CNB/573.
10. Rozhodnutie Českej Národnej Banky č. S-Sp-2022/00479/CNB/573.
11. Rozhodnutie Českej Národnej Banky č. S-Sp-2022/00485/CNB/573.
12. Rozhodnutie Českej Národnej Banky č. S-Sp-2023/00004/CNB/573.
13. Rozhodnutie Českej Národnej Banky č. S-Sp-2023/00102/CNB/573.
14. Rozhodnutie Národnej banky Slovenska č. NBS1-000-028-079.
15. Rozhodnutie Národnej banky Slovenska č. NBS1-000-030-878.
16. Rozhodnutie Národnej banky Slovenska č. NBS1-000-032-614.
17. Zákon č. 128/2002 o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany. 128/2002
18. Devízový zákon 202/1995 Zákon č. 202/1995 Z. z. devízový zákon.
19. Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.
20. Zákon č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom. 747/2004.
21. Zákon č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce.
22. Metodické usmernenie Útvaru dohľadu nad finančným trhom Národnej banky Slovenska č. 7/2012.