



Ombudsman Finanční skupiny
České spořitelny
Výroční zpráva 2009

ČESKÁ 
SPORITELNA
Jsme Vám blíž.

Nasloucháme Vám, chráníme Vás, zastupujeme Vás

Vaše poděkování nám ukazují správnou cestu:

„S prací ombudsmana jsem se setkal poprvé a moje zkušenost je velmi dobrá. Jsem si jistý, že právě práce ombudsmana mě přesvědčila, že ČSAS je správná volba.“

Marek O.

Naše motto: Vášeň pro klienta je nám vlastní

Úvodní slovo ombudsmanky Finanční skupiny České spořitelny

Rok 2009 byl pro nás i pro Vás, klienty České spořitelny, druhým rokem, kdy jsme se učili fungovat v prostředí pomalého ekonomického růstu. Očekávání i potřeby klientů se zásadně změnily a banka průběžně vytvářela produkty služby, které přinášely jejich možná řešení. Vzájemně jsme hledali možné oblasti spolupráce v nové kvalitě.

O své zkušenosti jste se v roce 2009 hojně dělili s pracovníky poboček, s týmem klientského centra, nově i centrem pro správu klientských účtů a v nejobtížnějších situacích s týmem ombudsmanů. Rádi Vám přinášíme informaci o tom, jak se nám dařilo Vaše očekávání naplnit.

Děkujeme Vám za přízeň a těšíme se spolu s Vámi na rok další.



Jitka Jakubcová



Zájmy klientů České spořitelny jsou pro nás na prvním místě, vždy se snažíme najít řešení a dospět k oboustranně výhodné dohodě

Tým ombudsmana hájí zájmy klientů a zároveň je hlasem zákazníka pro celou Finanční skupinu České spořitelny. Podněty, stížnosti, náměty i pochvaly klientů se snaží řešit profesionálně a nestranně. Řídí se mottem „stížnost je dar“.

Co pro Vás tento tým dělá a jaké jsou jeho další cíle?

Již devátým rokem je klientům Finanční skupiny České spořitelny k dispozici tým ombudsmana. Klienti s pracovníky týmu nejčastěji komunikují telefonem a e-mailem, přicházejí však také na osobní konzultace a posílají dopisy. Členové týmu řeší problémy klientů kromě češtiny také v anglickém a německém jazyce.

V období roku 2009 přijal tým více než **5 500 podání**. Jako řešitelé figurovali členové týmu u 4 546 podání a ve více než 1 000 případech poskytli podporu řešitelům, kterými jsou pracovníci poboček, klientského centra, dceřiných společností i centrály banky. Na základě podání se i v roce 2009 zrealizovala řada vylepšení a systémových změn, z nichž některé budou představeny dále.

Počet řešených podání 2001–2009

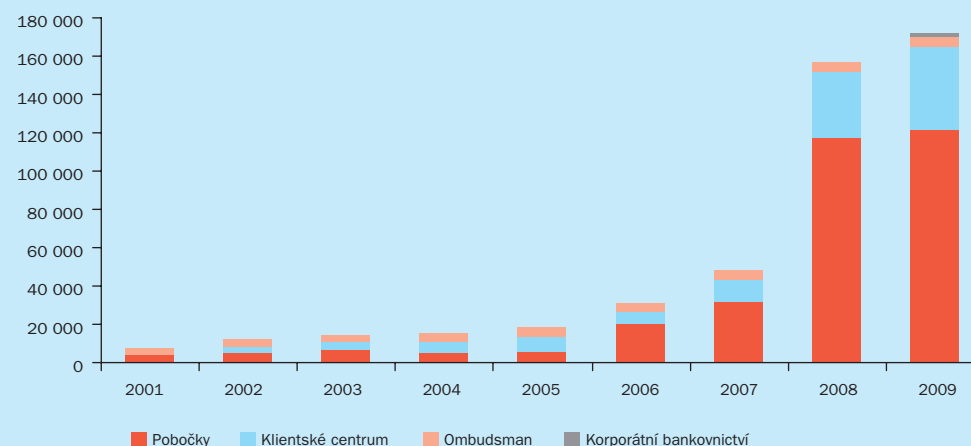
| Rok | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Počet podání | 3 484 | 4 329 | 3 442 | 3 681 | 5 541 | 3 787 | 5 033 | 5 171 | 5 553 |

Klienti Finanční skupiny České spořitelny očekávají, že budou moci své záležitosti řešit kompletně na jednom místě. Proto je tým ombudsmana zodpovědný za proces přijímání a řešení podání v celé finanční skupině. Může tím pomoci nastavit produkty a služby tak, aby jejich užívání bylo pro klienty stále snadnější, příjemnější a efektivnější. Z pohledu klientů vnímá počet podání jako projev loajality a důvěry

v to, že banka s námětem přiměřeně naloží a že stojí za to investovat svůj čas a o svou zkušenost se podělit. Díky špičkovému nastavení procesu sběru podnětů od klientů bylo v roce 2009 všemi kanály **přijato a vyřešeno 170 652 klientských podání**. Schopností zachytit a řešit podání se tak Česká spořitelna řadí mezi přední evropské banky.

V roce 2009 se tým ombudsmana zaměřil zejména na kvalitu a vyhledávání možných alternativ řešení pro klienty. Na základě námětů od klientů zavedl také speciální službu ombudsmana pro malé firmy. Tento institut vznikl především proto, aby speciálně vyškolení pracovníci byli lépe schopni řešit specifické otázky firemních klientů. Ombudsman začal fungovat v srpnu a klienti tento krok, jak se ukázalo, ocenili. Celková spokojenost s řešením podání se zvýšila o sedm procentních bodů.

Vývoj počtu přijatých podání 2001–2009



Vyřešit podněty klientů k jejich spokojenosti je pro nás prvořadým cílem

Neustálé zlepšování kvality služeb, zvyšování spokojenosti a informovanosti klientů, dodržování pravidel etického chování. To jsou plány a základní pilíře práce týmu ombudsmana. Věnuje jim veškeré úsilí a vyhledává oblasti ke zlepšení...

Uvítací hovory pro nové uživatele internetového bankovníctví

Novým uživatelům internetového bankovníctví chce banka co nejvíce usnadnit první přihlášení do této služby a tak předejít ztrátě času klientů a nedorozuměním při aktivaci služby. Vyškolený operátor s klientem projde jednotlivé kroky přihlášení a vysvětlí základní principy užívání služby.

Den kvality v pobočkách České spořitelny

17. června 2009 se klienti zúčastnili Dne otevřených dveří – neformálního setkání, během něhož se mohli seznámit se zákulisím provozu poboček. Den otevřených dveří se loni konal již potřetí. Klienti měli možnost se setkat a popovídat si s pracovníky i manažery poboček, navštívit prostory zázemí a bezpečnostních schránek, které nejsou běžně dostupné. Klienti se ptali na vše, co je o České spořitelně zajímavé, a předali své náměty na zlepšení služeb. Poznali „lidskou tvář“ naší banky.

Indukční smyčky pro neslyšící klienty

Zlepšovat podmínky užívání služeb banky různě handicapovaným klientům patří k tradičním cílům. Již 26 poboček je vybaveno indukčními smyčkami, které pomáhají špatně slyšícím klientům v komunikaci s bankovním poradcem. Seznam poboček vybavených těmito zařízeními je k dispozici na internetových stránkách banky.

Investice do vybavení poboček

I v roce 2009 pokračovaly investice do rekonstrukcí a vybavení poboček, aby byly pro klienty ještě více pohodlné a čas v nich strávený ještě příjemnější. Vylepšení se týkalo mimo jiné nápojových automatů (voda, káva) a nových hraček do dětských koutků pro nejmenší klienty.



Komunikace s klienty je základ: jak v životě, tak v obchodním vztahu nelze nekomunikovat

Na podání se tým ombudsmana snaží reagovat okamžitě a co nejlépe. Spokojenost klientů se svou prací si ověřuje. Zpětná vazba je důležitým ukazatelem kvality služeb týmu ombudsmana. Inspirace přichází každý den.

Jak práci týmu ombudsmana hodnotí klienti

Samotným vyřešením podání klientů práce týmu ombudsmana nekončí. Má zájem neustále se zlepšovat, aby klienti byli spokojeni, proto od nich aktivně vyžaduje zpětnou vazbu. Tým ombudsmana ověřuje spokojenost s řešením podání telefonicky a pomocí jednoduchého internetového dotazníku. Odpověďmi na pět otázek klienti deklarují spokojenost se vstřícností, srozumitelností, výsledkem řešení, jeho délkou a celkovou spokojenost s prací ombudsmana a jeho týmu.

Průměrná hodnota indexu spokojenosti s naší prací, zjištěného v rámci zpětné vazby, činila v minulém roce 69,1 %. Potěšující pro tým ombudsmana je, že nejvíce jsou klienti spokojeni právě se vstřícností jeho pracovníků.

Jak tým ombudsmana naplňuje své poslání

Přijetí podání klientům potvrzuje tým ombudsmana v den přijetí, nejpozději den následující. O vyřešení podnětu informuje v nejkratším možném termínu. Charakter podání, která končí v rukách pracovníků týmu ombudsmana, je většinou velmi komplikovaný a diskrétní. V roce 2009 vyřešil tým ombudsmana 40 % podání do druhého dne, do 48 hodin pak 45 % podání. Řešení těch podání, která vyžadují získání či prověření většího množství podkladů, spolupráci řady týmů nebo podrobné šetření, trvá samozřejmě déle. Obecně lze říci, že klienti, kteří se obrátí

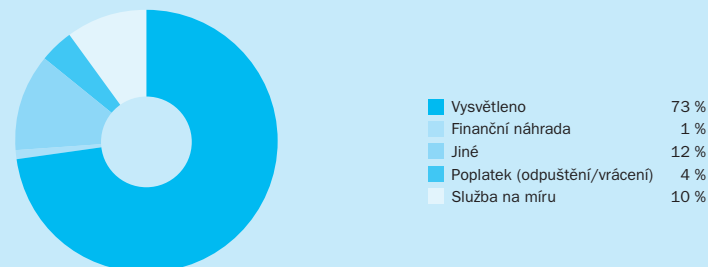
na tým ombudsmana, kladou důraz zejména na kvalitu prověření a vyřešení jejich situace. Průměrná doba řešení podání v roce 2009 byla devět pracovních dní. V roce 2009 bylo do 30 dnů vyřešeno 90 % případů.

Doba řešení podání v roce 2009



Většina případů je z pohledu klienta uzavřena vysvětlením. Pokud to situace umožňuje, zprostředkuje tým klientovi službu na míru anebo zajistí jinou vhodnou alternativu.

Způsob řešení podání v roce 2009



Inspirace a výměna zkušeností, i to je naše cesta k Vaší spokojenosti a loajalitě

Tým ombudsmana spolupracuje s ombudsmany v ostatních zemích, kde působí Erste Group, ale i s ombudsmany společností mimo bankovní sektor. Zajímá se o nejlepší praxi péče o zákazníky napříč Evropou i v celém světě. Výměna zkušeností a vzájemná inspirace přináší další kvalitu do stanovených postupů.

Kdo jsou partneři týmu ombudsmana?

Tým ombudsmana Finanční skupiny České spořitelny vznikl po vzoru mateřské Erste Bank, kde ombudsman úspěšně působí již od roku 1997. Podobné týmy pracují i v dalších zemích, ve kterých je přítomna Erste Group. Jejich členové se pravidelně setkávají. Cílem pravidelných kontaktů je podělit se o zkušenosti a sdílet informace o nejlepších řešeních klientských podání a zlepšování služeb.

Aktivní spolupráce je navázána i se spotřebitelskými organizacemi, jako jsou Sdružení českých spotřebitelů, Sdružení obrany spotřebitelů či Spotřebitel.cz. V oblasti kvality služeb je tým ombudsmana v úzkém kontaktu s Českou společností pro jakost.

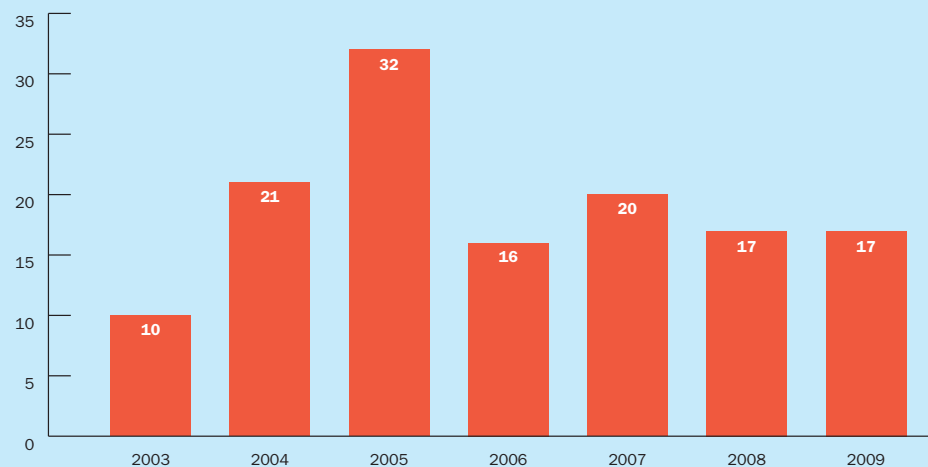
Pokračuje také spolupráce s Poradnou při finanční tísní, která zahájila svoji činnost v lednu 2008 a u jejíhož zrodu stála i Česká spořitelna. Toto poradenské centrum je vůbec první svého druhu v České republice i střední Evropě.

Cílem poradny je pomáhat hledat řešení spotřebitelům, kterým může v důsledku neschopnosti splácet dluhy hrozit sociální vyloučení. Poradna mimo to vyvíjí osvětovou činnost mezi potenciálními dlužníky a tím přispívá k principům odpovědného úvěrování.

Finanční arbitr ČR

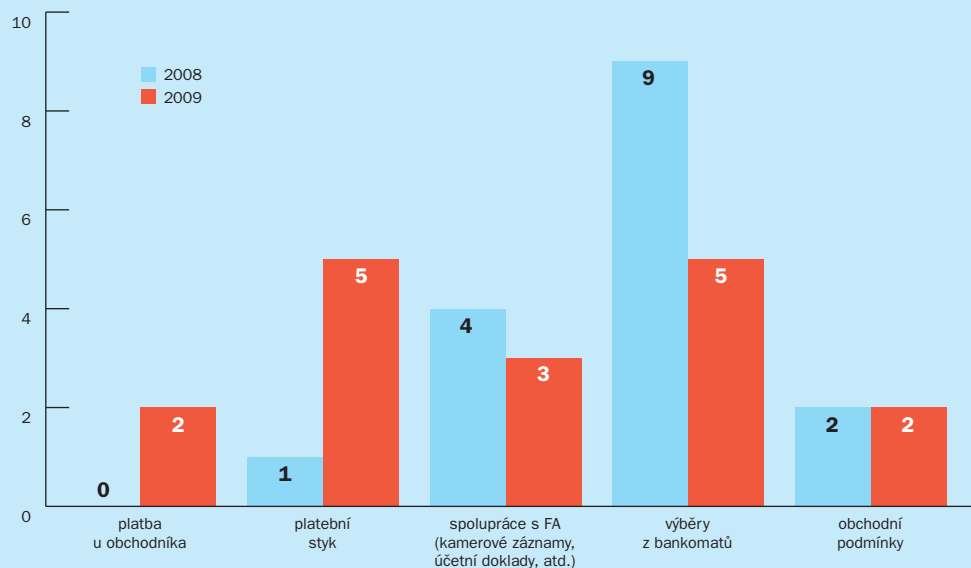
Tým ombudsmana je kontaktním místem při řešení sporů před Finančním arbitrem ČR. Finanční arbitr, jehož zřizovatelem je Česká národní banka, je kompetentní k rozhodování sporů v oblasti platebního styku a elektronických médií. V roce 2009, stejně jako v roce 2008, spolupracoval tým ombudsmana na řešení celkem 17 sporů.

Počty případů (2003–2009)



Graf uvádí počty jednotlivých případů a jejich vývoj v čase. Nejčastěji šlo o podezření na zneužití platební karty v bankomatu a nesrovnalosti v oblasti platebního styku. V dalších případech poskytl tým ombudsmana součinnost při řešení sporů vedených proti jiným bankovním institucím, viz graf (použité zkratky: FA – finanční arbitr, ATM – bankomat).

Typy případů – 2008 vs. 2009



Co připravuje tým ombudsmana na rok 2010

1. Den kvality v pobočkách

Hned dvakrát v roce 2010 budou mít naši klienti možnost nahlédnout „pod pokličku“ našich obchodních míst a seznámit se blíže s prací poradců a se zázemím poboček.

2. Vylepšení vyhledávání poboček na internetových stránkách České spořitelny

Již nyní přicházejí kladné ohlasy klientů na možnost vyhledávat jednotlivé pobočky na internetových stránkách banky. Nově budou naše stránky vybaveny možností vyhledávat typy poboček podle různých kritérií – např. bezbariérový přístup, vybavení pro neslyšící klienty, bankomaty pro nevidomé.

3. Informační letáky k zahraničním platbám

Posílat peníze do zahraničí ještě stále není tak obvyklá věc, jak by si někdo mohl myslet. Naši klienti při zadávání zahraničních plateb nezdědka chybují a tyto platby se pak vrací zpět. Nepozorný klient pak hradí náklady spojené s vrácením této platby. Společně s kolegy z platebního styku se proto tým ombudsmana bude snažit přiblížit klientům tuto službu formou letáků s veškerými informacemi k zahraničním platbám.

4. „Tour Guide“

Jde o vytvoření interaktivního průvodce službou internetového bankovníctví. Využívání této služby pak bude ještě více uživatelsky příjemné.

5. Nová struktura a vzhled internetových stránek

Ještě příjemnější a rychlejší užívání a orientaci klientů na internetových stránkách České spořitelny umožní jejich nový design i obsah.

Najdete nás vždy, když budete potřebovat naši radu či pomoc

Tým ombudsmana je k dispozici každému klientovi, který se chce podělit o své zkušenosti s kvalitou poskytovaných služeb. To je jeho poslání.

Jak kontaktovat tým ombudsmana

Se svými podněty, připomínkami a reklamami se klienti mohou obracet přímo na zaměstnance a manažery ve své pobočce nebo na klientské centrum. Na členy týmu ombudsmana je vhodné se obrátit zejména v těchto případech:

- klient není spokojen s vyřízením svého podání v pobočce,
- z důvodu charakteru podání klient nepovažuje za vhodné řešení v rámci příslušného kontaktního místa,
- řešení podání přesahuje rámec možností kontaktního místa.

Klienti mohou kontaktovat tým ombudsmana kterýmkoli z níže uvedených způsobů. Potvrzení přijetí podání je garantováno nejpozději následující pracovní den. Tým ombudsmana seznámí klienta s návrhem řešení podání v nejkratším možném termínu.

Kontakt

e-mail: ombudsman@csas.cz
telefon: 956 717 718
fax: 224 640 663
písemně: Ombudsman Finanční skupiny České spořitelny
Olbrachtova 1929/62, 140 00 Praha 4
osobně: každý pracovní den od 8.30 do 17.00 hodin

Stejné kontakty platí i pro specializovaného ombudsmana pro firmy.

e-mail: firemniombudsman@csas.cz

Jak získat co nejrychlejší řešení?

Při kontaktu s týmem ombudsmana je vhodné se identifikovat (např. datem narození, číslem účtu nebo úvěru) a uvést telefonní číslo, na kterém je klient k zastížení.



Tipy ombudsmanů pro co nejsnazší využívání služeb České spořitelny

1. Před návštěvou pobočky si připravte otázky na vše, co Vás zajímá.
2. Při návštěvě pobočky se ihned ptejte na jakékoli podrobnosti sjednávaného obchodu, pokud Vám nejsou zcela jasné. Zaměstnanci pobočky Vám rádi poradí. Poznamenejte si jméno poradce, se kterým jednáte, lépe můžete na kontakt při dalším jednání navázat.
3. Než podepíšete jakoukoli smlouvu či dohodu, pozorně si přečtete nejlépe celý její obsah. Požádejte poradce o souhrn základních práv a povinností z ní vyplývajících. Cítíte-li se v časové tísní, požádejte poradce o sjednání pozdějšího termínu schůzky. Do té doby se můžete s dokumenty, které Vám rádi zapůjčíme k pročtení, v klidu seznámit.
4. Pokud Vám nejsou sděleny, aktivně si vyžádejte aktuální znění příslušných obchodních podmínek a informaci o výši poplatků.
5. Sledujte důležité informace o změnách obchodních podmínek, sazebníku apod. Banka o nich informuje v pobočkách, v informační knize, formou informačního servisu na výpisech z účtu, na svých internetových stránkách www.csas.cz. Využít můžete také bezplatnou informační linku České spořitelny 800 207 207.
6. Při žádosti o úvěrový produkt reálně zhodnoťte své finanční zázemí a možnosti splácet. Užitečným průvodcem Vám bude příručka České spořitelny „Jak si chytře půjčit“, která je k dispozici v každé pobočce i na internetových stránkách České spořitelny.
7. V případě náhlých změn ve Vašich financích, které mohou ovlivnit Vaši schopnost řádně plnit své závazky, ihned kontaktujte svou pobočku. Pracovníci budou společně s Vámi hledat přijatelné řešení vzniklé situace.
8. Chraňte svůj podpisový vzor proti zneužití. Podpis na podpisovém vzoru by měl být odlišný od Vašeho podpisu používaného v běžném životě a uvedeného např. v občanském průkazu.
9. Pokud vlastníte platební kartu, noste ji odděleně od osobních dokladů a finanční hotovosti. Pravidelně kontrolujte, zda ji máte u sebe. PIN si nezapísejte na samotnou kartu ani jiný doklad, který spolu s kartou nosíte, nešifrujte PIN do telefonních a jiných čísel ve svých poznámkách a mobilních telefonech. Nesdělujte PIN jiné osobě ani svou kartu nikomu nepředávejte, aby Vám například vybral peníze z bankomatu. Seznamte se s „Desaterem správného používání platební karty“ a „Příručkou pro držitele platební karty“. Oba dokumenty jsou k dispozici na internetových stránkách České spořitelny.
10. Neotevírejte podezřelé e-maily. Může to být phishing. Phishing obvykle vypadá jako zpráva odeslaná Českou spořitelnou – může se vydávat za informaci o neprovedení platby, výzvu k aktualizaci bezpečnostních údajů, či dokonce za výzkum klientské spokojenosti. Má v sobě obvykle odkazy na podvržené stránky vyžadující zadání klientských bezpečnostních údajů (klientské číslo a heslo, bezpečnostní kód, PIN). Česká spořitelna s klienty nikdy prostřednictvím e-mailu nekomunikuje o tak zásadních záležitostech, jako je např. zabezpečení, a nevyzývá e-mailem k zadání bezpečnostních údajů.

11. Na výpisu z účtu nebo prostřednictvím služeb přímého bankovníctví sledujte stav a obraty na svém účtu. Případné nesrovnalosti neprodleně konzultujte se svou pobočkou, příp. podejte reklamaci. Pokud si chcete být jisti, že Váš trvalý příkaz dorazí na účet příjemce vždy včas, zadejte jej nejpozději k 25. dni v měsíci (různé banky mají různou schopnost realizovat platební příkazy k těmto datům).
12. Podělte se o své názory, podněty či připomínky k poskytovaným službám. Pomáhají zlepšit služby pro Vás. K dispozici jsou Vám operátoři klientského centra na bezplatném čísle 800 207 207, pracovníci kterékoli pobočky včetně jejího manažera, ředitelství oblastních poboček (kontakty najdete např. na www.csas.cz, nebo na informačním stojanu v každé pobočce) nebo tým ombudsmana.

Jen s Vaším přispěním se můžeme neustále zlepšovat a být Vaší bankou první volby.

