

**Nasloucháme Vám, chráníme Vás, zastupujeme Vás ...**



**ČESKÁ**   
**SPORITELNA**  
Jsme Vám blíž.

Ombudsman Finanční skupiny České spořitelny – ochránce zájmů klientů.  
**Výroční zpráva 2006**



## „Zájmy klientů České spořitelny jsou pro nás na prvním místě.“

**Již šest let stojí tým ombudsmana na straně klientů Finanční skupiny České spořitelny. Podněty klientů řeší vždy profesionálně a nestranně. Řídí se mottem „Stížnost je dar“. Kdo stojí za úspěchy tohoto týmu a jaké jsou jeho další cíle?**

### **Kdo jsme?**

Tým ombudsmana Finanční skupiny České spořitelny (dále jen tým ombudsmana) se již šestým rokem zabývá řešením podnětů a připomínek klientů. Jsme nezávislý tým složený z deseti specialistů převážně vysokoškolského vzdělání s různým zaměřením a předchozími zkušenostmi z oblasti finančních služeb, péče o klienty, marketingového výzkumu či s praxí v pobočce.

V roce 2006 jsme přijali a ve spolupráci s příslušnými útvary banky vyřešili bezmála 3800 klientských podání, v dalších více než 600 případech jsme při jejich řešení poskytovali podporu a konzultace zaměstnancům poboček. Analyzovali jsme také podněty z klientského centra České spořitelny, z pobočkové sítě a z dceřiných společností. Na jejich základě jsme pak pomohli realizovat řadu nápravných a preventivních opatření a systémových změn.

### **Co pro Vás děláme?**

Jsme zodpovědní za proces přijímání a řešení podání v celé Finanční skupině České spořitelny (dále jen FSČS) a zároveň stanovujeme jeho pravidla. Řídíme se mottem „Stížnost je dar“, proto máme zájem o připomínky a názory klientů týkající se úrovně poskytovaných služeb. Podání klientů jsou pro banku důležitá, pomáhají nastavit parametry zlepšení řady služeb tak, aby jejich užívání bylo pro klienty snadnější, příjemnější a efektivnější.

Nárůst celkového počtu podání přijatých v rámci celé FSČS svědčí jak o stálém zájmu klientů o dění v České spořitelně, tak o jejich oprávněných rostoucích nárocích na kvalitu služeb a v neposlední řadě i o zvyšující se schopnosti banky s náměty pracovat. Zároveň je výsledkem úspěšného zavedení jednotného informačního systému pro řešení a evidenci podání, který využívají i ostatní místa připravená přijmout a řešit záležitosti klientů – především zaměstnanci poboček a klientského centra České spořitelny.

## **Když stačí obyčejné „děkuji“ ...**

*„Nelze přejít Váš dopis jen tak. Je to neobvyklé, že lidé dokážou na sebe reagovat kultivovaným způsobem, který se v dnešní mašinerii komunikací ztrácí. Proto jsem byla velmi překvapena, když jsem obdržela Váš dopis, který není rozmnoženým listem, ale je osobní. Obyčejné „děkuji“ zní trochu všedně, ačkoli když je opravdově použito, tak je úžasné...“*



## „Vyřešit podněty klientů k jejich spokojenosti je pro nás prvořadým cílem.“

**Neustálé zlepšování kvality našich služeb, dodržování pravidel etiky a bezpečnosti a hlavně spokojenost klientů. To je cíl práce našeho týmu. Věnujeme tomu veškeré úsilí.**

### Vyhledáváme oblasti pro zlepšení ...

Nejčastějšími tématy roku 2006, na která klienti poukazovali, byla kvalita a úroveň služeb v některých pobočkách. Potvrzuje se, že je nezbytné nadále věnovat soustavnou pozornost průběžnému vzdělávání zaměstnanců, a to jak v oblasti znalosti jednotlivých produktů, tak zejména v oblasti vstřícného a profesionálního vystupování při jednání s klienty.

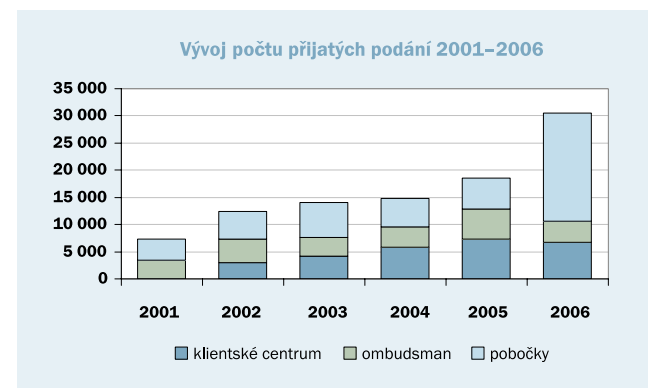
Dále jsme řešili stížnosti na nedostupnost bankovních služeb, zejména přímého bankovníctví a služby SERVIS 24. Při rozšiřování funkčnosti a bezpečnosti služby SERVIS 24 jsme zaznamenali v loňském roce několik odstávek služby, které měly za následek značný nárůst nespokojenosti a negativních reakcí klientů. Služby přímého bankovníctví České spořitelny využívá více než jeden milion klientů z řad občanů a desítky tisíc klientů z řad firem, kteří denně realizují tisíce transakcí. Počet uživatelů i robustnost systému tak klade zvýšené nároky na jeho stabilitu.

### Kde jsme již pomohli?

Řešíme nejen konkrétní podněty a stížnosti klientů na již nastalou situaci, ale navrhujeme rovněž kroky preventivní. Konkrétním případem může být upozornění klientům Stavební spořitelny České spořitelny, kteří si měnili své trvalé bydliště, aby tuto skutečnost bance do konce roku nahlásili. Správné údaje jsou nezbytné pro čerpání státní podpory stavebního spoření. Nesoulad údajů u Ministerstva financí ČR, které podporu poskytuje, s údaji vedenými v Centrální evidenci obyvatel Ministerstva vnitra ČR může způsobit komplikace s přiznáním státní podpory a jeho oddálení.

Upozornění klientům bylo zveřejněno jako aktualita na internetových stránkách [www.csas.cz](http://www.csas.cz) před závěrem roku a věříme, že jsme tímto krokem pomohli klientům předejít případným nepříjemnostem.

Podněty klientů směřované do našeho týmu ombudsmana přispěly i k dalším změnám a zlepšením v poskytovaných službách. V roce 2006 jsme na základě četných požadavků klientů prosazovali možnost zvolit si elektronickou formu výpisů z účtů. Tuto možnost Česká spořitelna nabízí od června 2006. Dalším příkladem je uveřejnění přehlednějšího (zjednodušeného) sazebníku a také historických sazebníků na našich internetových stránkách.



## „Komunikace s klienty je základ rovnoprávného vztahu.“

**Na podání reagujeme okamžitě. Zpětná vazba je pro nás důležitým ukazatelem spokojenosti s našimi službami, s kvalitou práce týmu ombudsmana. Inspirujeme se každý den.**

### Jak naši práci hodnotíte?

Máme zájem o zpětnou vazbu klientů na to, jak byl jejich problém vyřešen. Již čtvrtým rokem se proto ptáme, jak byli s naší prací spokojeni. Spokojenost ověřujeme dvěma způsoby:

- telefonicky či osobně při měření celkové spokojenosti klientů se službami České spořitelny
- písemně, elektronickou poštou či telefonem při získávání zpětné vazby na řešení konkrétního podání; hodnotícími kritérii jsou v tomto případě délka řešení, vstřícnost, srozumitelnost a spokojenost s výsledkem řešení podání

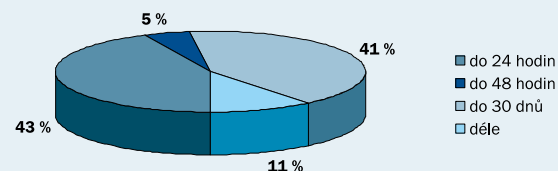
Průměrná hodnota indexu spokojenosti s naší prací, zjištěného v rámci zpětné vazby, činila 75,5 %.

### Jak naplňujeme naše poslání?

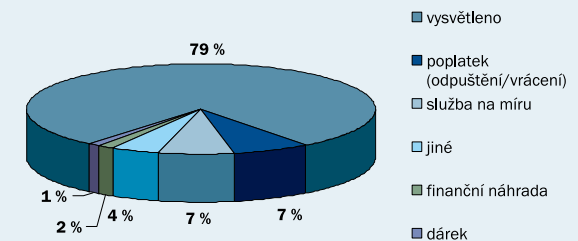
O vyřešení podnětu informujeme v nejkratším možném termínu. Maximální lhůta činí třicet kalendářních dnů a jen v odůvodněných případech tuto lhůtu prodlužujeme. V roce 2006 jsme maximální lhůtu pro vyřízení dodrželi v téměř 90 % případů.

Ve většině případů se nám podařilo uzavřít podání vysvětlením – ať už vzniklého nedorozumění, nebo toho, jak fungují bankovní služby – a omluvou. V případech pochybení banky či selhání bankovních služeb jsme doporučili kompenzovat klientům účtované poplatky či poskytnout náhradu vzniklé škody.

Doba řešení podání týmem ombudsmana v roce 2006



Způsoby řešení podání týmem ombudsmana v roce 2006





## **„Inspirace a výměna zkušeností. I to je naše cesta k Vaší spokojenosti.“**

**Jsme v neustálém kontaktu s ombudsmany v zemích Erste Group. Výměna zkušeností a vzájemná inspirace přináší další kvalitu do našich postupů. I tak chráníme Vaše zájmy.**

### **S kým spolupracujeme?**

Náš tým ombudsmana vznikl po vzoru mateřské Erste Bank, kde úspěšně působí již od roku 1997. Podobné týmy pracují i v dalších zemích, ve kterých působí skupina Erste Group. Jejich členové se pravidelně scházejí. Cílem setkání je podělit se o zkušenosti a sdílet informace o nejlepších řešeních klientských podání. Na setkání v roce 2006 jsme sjednotili postupy pro měření spokojenosti klientů se službami banky a vyměnili si nejlepší zkušenosti týkající se evidence klientských podání a spolupráce se spotřebitelskými organizacemi.

Jsme rovněž kontaktním místem při řešení sporů před Finančním arbitrem ČR, který je kompetentní k rozhodování sporů v oblasti platebního styku. V roce 2006 jsme spolupracovali na řešení 16 sporů. Nejčastěji šlo o zneužití odcizené platební karty u obchodníků či prostřednictvím bankomatu. Aktivně spolupracujeme se spotřebitelskými organizacemi, jakými je Sdružení českých spotřebitelů či Sdružení obrany spotřebitelů ČR. V oblasti kvality služeb jsme v úzkém kontaktu s Českou společností pro jakost.

## **„V procesu hledání možností dalšího zlepšování nikdy nekončíme.“**

### **Co připravujeme na rok 2007?**

Stejně jako v předchozích letech, i v letošním roce chceme iniciovat další opatření a systémové změny v oblastech, které jsou podle klientů nejvíce problematické. Nadále zlepšujeme proces řešení podání napříč celou bankou. V roce 2006 jsme zavedli novou softwarovou podporu pro evidenci klientských podání a máme jednotná pravidla pro jejich řešení. Pro tento rok chystáme spuštění tzv. báze znalostí, která povede k rychlejšímu vyřizování klientských podnětů a vyšší spokojenosti klientů. Zaměstnanci pobočkové sítě i centrály projdou školením s cílem zažít si principy poskytování profesionálních služeb.

### **Co více Vám můžeme nabídnout?**

Dle posledních výzkumů ví o nabídce služeb našeho týmu ombudsmana zhruba třetina klientů České spořitelny. Chceme i nadále mezi klienty zvyšovat povědomí o naší práci a o tom, co všechno pro ně můžeme udělat. Jednou z cest je i tato výroční zpráva, kterou letos vydáváme vůbec poprvé. Na rok 2007 plánujeme mimo jiné také zavedení formuláře elektronické pošty, pomocí kterého nás klienti budou moci pohodlně kontaktovat a zároveň mít jistotu, že uvedli všechny údaje nezbytné pro vyřešení svých podnětů.



## „Najdete nás vždy, když budete potřebovat naši radu či pomoc.“

**Naším posláním je být k dispozici každému klientovi, který přichází s podněty ke zkvalitnění.**

### **Jak nás kontaktovat?**

Se svými podněty, připomínkami a reklamami se klienti mohou obracet především na zaměstnance a manažery ve svém kontaktním místě nebo na klientské centrum České spořitelny. V týmu ombudsmana jsme k dispozici zejména v těchto případech:

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

Klienti nás mohou kontaktovat kterýmkoli níže uvedeným způsobem.

**e-mail: [ombudsman@csas.cz](mailto:ombudsman@csas.cz)**

**modrá linka: 844 117 118**

**fax: 261 073 591**

**Písemně na adrese:**


**Ombudsman Finanční skupiny České spořitelny**

**Olbrachtova 1929/62**

**140 00 Praha 4**

**Osobně na výše uvedené adrese každý pracovní den v době od 8.30 do 17 hodin.**

Při kontaktu s naším týmem ombudsmana je vhodné se identifikovat (např. datem narození) a uvést telefonní číslo pro operativní spojení. Garantujeme potvrzení přijetí podání nejpozději následující pracovní den. S výsledkem řešení podání je klient seznámen v nejkratším možném termínu, maximálně do třiceti kalendářních dnů od přijetí.



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

## „Co Vám doporučujeme?“

**Abyste předešli případným potížím při využívání služeb České spořitelny, pracovníci týmu ombudsmana doporučují ...**

- Před návštěvou pobočky si připravte otázky na vše, co Vás zajímá.
- Při návštěvě pobočky se ihned ptejte na jakékoli podrobnosti sjednávaného obchodu, pokud Vám nejsou zcela jasné. Zaměstnanci pobočky Vám rádi poradí.
- Než podepíšete jakoukoli smlouvu či dohodu, pozorně si přečtete celý její obsah. Jste-li v časové tísní, požádejte poradce o sjednání pozdějšího termínu schůzky. Do té doby se můžete s dokumenty dostatečně seznámit.
- Aktivně si vyžádejte aktuální znění příslušných obchodních podmínek a informaci o výši poplatků, pokud Vám není sdělena.
- 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](http://www.csas.cz). Využít můžete také bezplatnou informační linku České spořitelny: 800 207 207.
- Při žádosti o úvěrový produkt reálně zhodnoťte své možnosti splácení. Užitečným průvodcem Vám bude příručka České spořitelny **Jak se chytře zadlužit**, která je k dispozici v každé pobočce i na internetových stránkách České spořitelny.
- V případě náhlé finanční tísně a nemožnosti řádně plnit své závazky ihned kontaktujte svou pobočku. Pracovníci budou společně s Vámi hledat přijatelné řešení této situace.
- 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.
- Pokud vlastníte platební kartu, noste ji odděleně od osobních dokladů a finanční hotovosti. Pravidelně kontrolujte, zda ji máte u sebe. PIN si nezapisujte 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. Seznamte se s **Desaterem správného používání platební karty**, příp. **Příručkou pro držitele platební karty**. Oba dokumenty jsou k dispozici na internetových stránkách České spořitelny.
- Na výpisu nebo prostřednictvím služeb přímého bankovníctví sledujte stav a obraty na svém účtu. Případné nesrovnalosti neprodleně konzultujte se svou pobočkou, příp. podejte reklamaci.
- Podělte se s námi o své názory, podněty či připomínky k poskytovaným službám. K dispozici jsou Vám operátoři klientského centra České spořitelny na čísle 800 207 207, pracovníci kterékoli pobočky včetně jejího manažera, ředitelství oblastních poboček nebo tým ombudsmana.