

NASLOUCHÁME VÁM, CHRÁNÍME VÁS, ZASTUJUJEME VÁS.



Tým ombudsmana Finanční skupiny České spořitelny,
ochránce zájmů klientů

ČESKÁ 
SPŮRITELNA
Jsme Vám blíž.

Výroční zpráva **2007**

Vaše díky jsou pro nás cenným měřítkem úspěchu.

Chtěla bych jen poznamenat, že reakce pana ombudsmana byla tak úžasná, že i jednička s hvězdičkou je málo. Nechtělo se mi věřit, že v této zemi někdo pracuje tak rychle a zodpovědně. Chtěla bych touto cestou poděkovat a popřát mnoho dalších pracovních úspěchů.

Martina P.



Zájmy klientů České spořitelny jsou pro nás na prvním místě.

Již sedm 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 sedmým rokem zabývá řešením podnětů a připomínek klientů. Jsme nezávislý tým složený z jedenácti specialistů převážně vysokoškolského vzdělání s různým zaměřením a předchozími zkušenostmi z oblasti finančních služeb, péče o klienty, marketingového výzkumu, spotřebitelských organizací či s praxí v pobočce.

V roce 2007 jsme přijali a řešili více než **5 000 podání**. Přímou spolupráci s ostatními útvary banky vyřešili bezmála 4 300 podání a ve více než 700 případech jsme poskytli podporu a konzultace zaměstnancům obchodních míst. Na základě následné analýzy přijatých podnětů jsme pomohli zrealizovat řadu nápravných a preventivních opatření a systémových změn.

Co pro Vás děláme

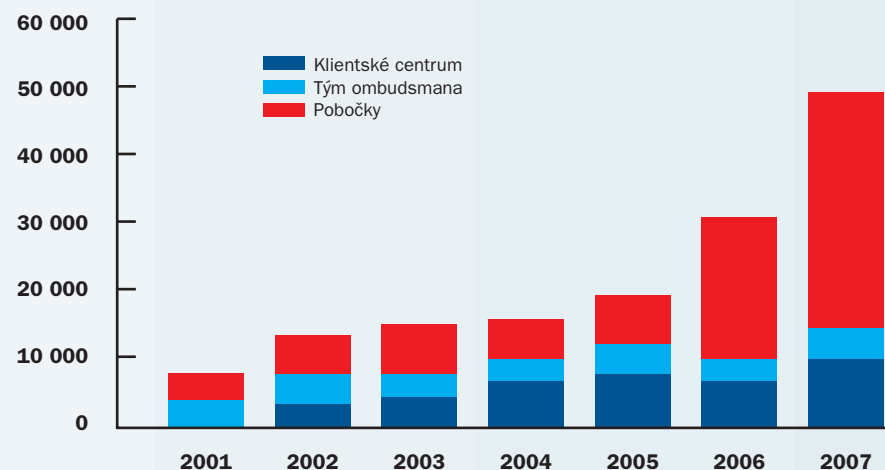
Jsme zodpovědní za proces přijímání a řešení podání v celé Finanční skupině České spořitelny (dále jen „FSČS“). Řídíme se mottem, že je stále co zlepšovat, a proto máme zájem o připomínky a názory klientů týkající se úrovně poskytovaných služeb. Podání klientů jsou pro banku důležitá, pomáhají nastavit parametry pro 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 oprávněně rostoucích nárocích na kvalitu služeb. Z pohledu klientů vnímáme rostoucí počet podání jako projev důvěry v to, že banka s námětem přiměřeně naloží.

Počet podání řešených týmem ombudsmana 2001–2007

PODÁNÍ	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
OMBUDSMAN	3 484	4 329	3 442	3 681	5 541	3 787	5 033

Vývoj počtu přijatých podání 2001–2007



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...

V roce 2007 jsme obdrželi nejvíce námětů, stížností a připomínek k obchodním místům a jednotlivým pobočkám. Klienti navrhovali zlepšení organizace prodejních míst a kvality obsluhy. Právě sem jsme proto zaměřili řadu zlepšení, jejichž výsledky již mohou klienti ocenit. Standardizovali jsme obsluhu v pokladnách, instalovali dětské koutky, v pobočkách jsou k dispozici časopisy, otevírací doba poboček se přizpůsobuje potřebám klientů.

V současné době probíhá ambiciózní projekt, jehož cílem je dosažení běžné čekací doby 7 minut. Všichni pracovníci, vedoucí pracovníky nevyjímaje, jsou školeni nejen v oblasti znalosti produktů FSČS, ale i v oblasti profesionální obsluhy a komunikace s klientem. Snahou je další prohloubení aktivního přístupu a individuálního řešení potřeb klientů. Významnou oblast tvořila podání týkající se platebních karet – přijali jsme mnoho námětů a dotazů, se kterými jsme dále pracovali. Výsledkem je definování typů podání, která lze vyřešit ihned nebo do druhého dne (duplicitní transakce, nedoručený výpis nebo chybný výběr z bankomatu České spořitelny).



■ Kde jsme již pomohli?

Řešíme nejen konkrétní podněty a stížnosti klientů na již nastalou situaci, ale navrhujeme rovněž kroky preventivní. Velké úsilí věnujeme zlepšení informovanosti klientů. Úspěšným příkladem může být upozornění na blížící se konec platnosti karty. Klienti dostávají upozornění prostřednictvím SMS a e-mailu od září 2007, vždy mezi 13.–20. dnem měsíce, kdy končí platnost karty. Zpráva je generována automaticky a je zdarma. Upozornění se zasílá k debetním kartám, rozšíření služby na kreditní karty je plánováno na polovinu roku 2008.

Druhou významnou oblastí je uživatelská příznivost služeb České spořitelny. Od června 2007 je na bezplatné informační lince 800 207 207 připravena pro klienty rychlá volba pro případ blokace platební karty, a to pod tlačítkem 2. Klienti tak mají možnost okamžitě zablokovat ztracenou či odcizenou platební kartu. Dalším příkladem je možnost zjistit číslo IBAN v nápovědě služeb přímého bankovníctví SERVIS 24. Tato informace klientům provádějícím zahraniční platby chyběla až do ledna 2007.

Komunikace s klienty je základ rovnoprávného vztahu.

Na podání se snažíme reagovat okamžitě a co nejlépe. Spokojenost s naší prací si ověřujeme. Zpětná vazba je pro nás důležitým ukazatelem kvality našich služeb. Inspirujeme se každý den.

■ Jak naši práci hodnotíte

Máme zájem o zpětnou vazbu klientů na to, jak jsme v jejich očích při řešení problému úspěšní. Spokojenost ověřujeme telefonicky, osobně nebo písemně – dopisem či elektronickou poštou. Zajímá nás, jak naplňujeme očekávání klientů z pohledu vstřícnosti, srozumitelnosti, ale i výsledku a délky řešení podání. V roce 2008 budeme klienty žádat o jejich názor na práci týmu ombudsmana také pomocí internetového dotazníku.

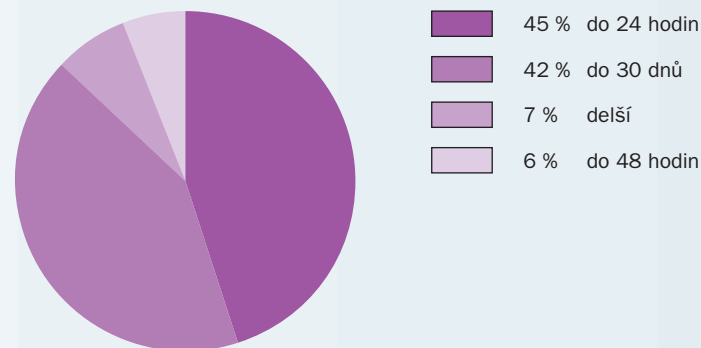
Průměrná hodnota indexu spokojenosti s prací týmu ombudsmana, zjištěného v rámci zpětné vazby, činila 79,4 %.

■ Jak naplňujeme naše poslání

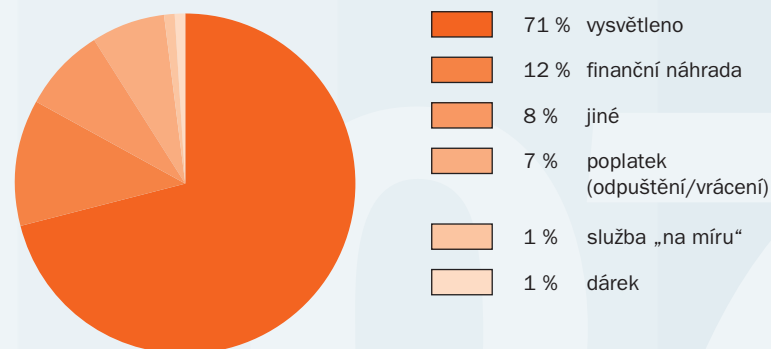
Členové týmu ombudsmana přistupují ke každému případu individuálně a věnují mu maximální pozornost. Naší ambicí je budovat prostředí vzájemného partnerství a důvěry. K tomu nám pomáhá maximální otevřenost a dostupnost. Klienti nás mohou kontaktovat různými způsoby, chceme být dostupní všem.

O vyřešení podnětu informujeme v nejkratším možném termínu. Více než 50 % podání je vyřešeno do 48 hodin. Řešení podání, která vyžadují získání či prověření množství podkladů, spolupráci několika týmů banky nebo podrobné šetření, trvá o něco déle. Průměrná doba řešení podání v roce 2007 byla 9 dnů. V roce 2007 jsme do 30 dnů vyřídili 93 % případů. A jaký je nejčastější způsob řešení? U tří ze čtyř podání bylo řešením vysvětlení a omluva. V případech pochybení banky či selhání bankovních služeb to byly kompenzace účtovaných poplatků a náhrada vzniklé škody.

Doba řešení podání v roce 2007



Způsob řešení podání v roce 2007



Inspirace a výměna zkušeností. I to je naše cesta k Vaší spokojenosti.

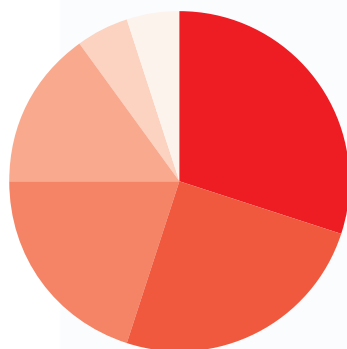
Spolupracujeme s ombudsmany v zemích Erste Group. Výměna zkušeností a vzájemná inspirace přináší další kvalitu do našich postupů. I tak chráníme Vaše zájmy.

■ Kdo jsou naši partneři?

Tým ombudsmana České spořitelny vznikl po vzoru mateřské Erste Bank, kde úspěšně působí již od roku 1997. Podobné týmy pracují i v dalších zemích, ve kterých působí finanční skupina Erste Bank. Jejich členové se pravidelně setkávají. Cílem pravidelných kontaktů je podělit se o zkušenosti a sdílet informace o nejlepších řešeních clientských podání a zlepšování služeb. Tým je kontaktním místem pro řešení sporů před finančním arbitrem ČR. Finanční arbitř, jehož zřizovatelem je ČNB, je kompetentní k rozhodování sporů v oblasti platebního styku. V roce 2007 jsme spolupracovali na řešení celkem 21 sporů.

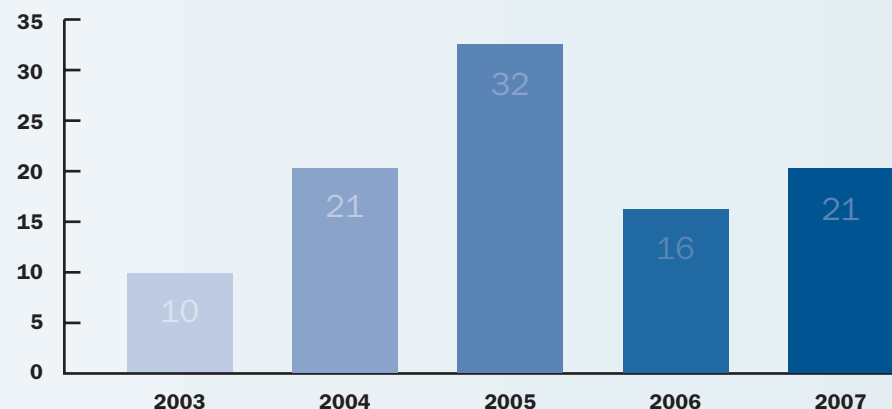
Nejčastěji šlo o podezření na zneužití platební karty v bankomatu a případy týkající se platebního styku. Aktivně spolupracujeme se spotřebitelskými organizacemi, jako Sdružení českých spotřebitelů, Sdružení obrany spotřebitelů či Spotřebitel.cz. V oblasti kvality služeb jsme v úzkém kontaktu s Českou společností pro jakost.

Případy řešené finančním arbitrem v roce 2007



- 30 % obchodní podmínky a smlouvy
- 25 % platební styk
- 20 % spolupráce s FA (kamerové záznamy, účetní doklady, ostatní)
- 15 % transakce u obchodníka
- 5 % platební karty (bezpečnost, systém zaúčtování transakcí, ...)
- 5 % výběr z bankomatu

Počty případů (2003–2007)



■ Co připravujeme na rok 2008

Stejně jako v předchozích letech i v letošním roce chceme iniciovat další opatření a systémové změny v oblastech podle klientů nejvíce problematických. Nadále zlepšujeme proces řešení podání napříč celou bankou. V roce 2007 jsme zpřístupnili všem zaměstnancům banky zapojeným do řešení podání bázi znalostí, kterou budeme v roce 2008 dále doplňovat. Tyto informace přispějí k efektivnějšímu vyřizování clientských podnětů, a tedy k vyšší spokojenosti klientů. Další zaměstnanci, nejen poboček, projdou školením profesionálních služeb tak, aby kvalita obsluhy splňovala očekávání našich klientů.

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

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

■ Jak nás kontaktovat

Se svými podněty, připomínkami a reklamacemi se klienti mohou obracet přímo na zaměstnance a manažery ve své pobočce nebo na klientské centrum, připravené řešit běžná podání. Na pracovníky týmu ombudsmana je důležité se obrátit zejména v těchto případech:

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

Klienti nás mohou kontaktovat kterýmkoli níže uvedeným způsobem. Garantujeme potvrzení přijetí podání nejpozději následující pracovní den. S návrhem řešení klienta seznámíme v nejkratším možném termínu. Ke každému podání přistupujeme individuálně s cílem dosáhnout čestného řešení.

Kontakt:

e-mail: ombudsman@csas.cz

telefon – modrá linka: 844 117 118

fax: 261 073 591

písemně:

Ombudsman Finanční skupiny České spořitelny

Olbrachtova 1929/62, 140 00 Praha 4

osobně: každý pracovní den v době od 8.30 do 17.00 hodin



■ Jak dosáhnout co nejrychlejšího řešení?

Při kontaktu s týmem ombudsmana je vhodné se identifikovat (např. datem narození) a uvést telefonní číslo, na kterém Vás zastihneme.

■ Tipy týmu ombudsmana pro snadné užívání 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.
3. 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.
4. Aktivně si vyžádejte aktuální znění příslušných obchodních podmínek a informaci o výši poplatků, pokud Vám není sdělena.
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 možnosti splácení. 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 náhlé finanční tísně a nemožnosti 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 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.
10. Nereagujte na podezřelé e-maily. Může to být phishing. Phishing obvykle vypadá jako zpráva odeslaná Českou spořitelnou: může se vydávat za informaci o neprovedení platby, za výzvu k aktualizaci bezpečnostních údajů či 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 těchto 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.
12. Podělte se s námi o své názory, podněty či připomínky k poskytovaným službám. Pomáhají zlepšit služby pro Vás. K dispozici jsou Vám operátoři klientského centra na telefonním čísle 800 207 207, pracovníci kterékoli pobočky včetně jejího manažera, ředitelství oblastních poboček nebo tým ombudsmana.



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

07