

NASLOUCHÁME VÁM, CHRÁNÍME VÁS, ZASTUPUJEME VÁS.



Tým ombudsmana Finanční skupiny České spořitelny,  
ochránce zájmů klientů

**ČESKÁ**   
**SPŮRITELNA**  
Jsme Vám blíž.

Výroční zpráva 2008

# Vaše poděkování nám ukazují správnou cestu.

Žiji trvale v zahraničí a již dvakrát tým ombudsmana FSČS dokázal vyřešit doslova patovou situaci. Díky vstřícnému a rychlému jednání týmu ombudsmana FSČS jsem i nadále spokojeným klientem České spořitelny.

Tomáš R.

08



## Úvodní slovo ombudsmanky FSČS

Rok 2008 byl pro nás i klienty České spořitelny rokem, myslím, napínavým. Jeho začátek se nesl ještě ve znamení euforie rychlého ekonomického růstu let předchozích a jeho druhá polovina začala ukazovat tu méně veselou tvář tržní ekonomiky. Přestože banky i jejich klienti v České republice byli v relativně velmi dobré situaci, řada a možná i většina klientů ČS takový okamžik zažila poprvé. Poprvé se setkala s tím, že jejich investice nepřinesly očekávaný zisk, poprvé se museli smířit s tím, že možná nedosáhnou na něco již tak běžného jako je úvěr.

O tyto své zážitky se dělili i v roce 2008 jak s pracovníky poboček, tak s týmem call centra a v nejobtížnějších situacích s týmem ombudsmanů. Informaci o tom, jak se nám dařilo, Vám přinášíme. Děkujeme Vám a těšíme se spolu s Vámi na rok příští.

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Jitka Jakubcová'.

Jitka Jakubcová

# Zájmy klientů České spořitelny jsou pro nás na prvním místě, vždy se snažíme najít řešení

Již osm let je tým ombudsmana k dispozici klientům finanční skupiny České spořitelny. Podněty klientů řeší profesionálně a nestranně. Řídí se mottem „stížnost je dar“. Kdo stojí za úspěchy tohoto týmu a jaké jsou jeho další cíle?

## ■ Kdo jsme

Již osm let je klientům finanční skupiny České spořitelny (dále jen FSČS) k dispozici tým ombudsmanů, kteří jsou přístupní různými komunikačními kanály. Klienti využívají modrou linku 844 117 118, emailovou adresu ombudsman@csas.cz, přicházejí na osobní konzultace a posílají dopisy. Členové týmu řeší problémy klientů kromě češtiny také v anglickém a německém jazyce každý pracovní den od 8.30 do 17.00 hod.

Členové týmu jsou převážně vysokoškolsky vzdělaní pracovníci se zkušenostmi z různých oblastí lidské činnosti. Jsou tak schopni napomoci řešení jak ryze technických problémů tak zejména hluboce lidských otázek, se kterými se klienti na tým obracejí.

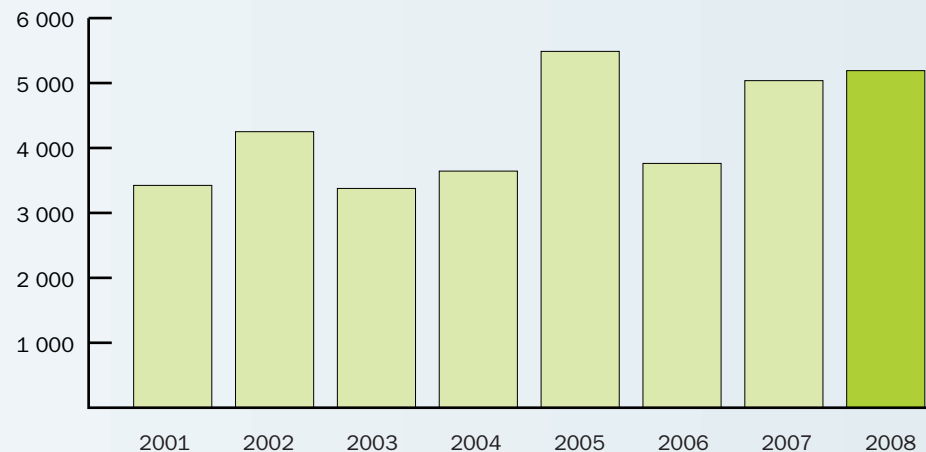
V počtu zachycených podání v celé České spořitelně, a. s., jsme obrovsky pokročili, když jsme za rok 2008 přijali a vyřešili 156 004 podání. Počtem řešených podání v poměru k počtu klientů se řadíme mezi přední evropské banky.

Hlavním cílem v roce 2008 bylo dosáhnout v obchodních a servisních kanálech – pobočkách a klientském centru – řešení řešení 80 % podání do 24 hodin při zachování kvality řešení. Tento cíl se nám vůči klientům daří naplňovat od zří 2008.

Z pohledu klientů vnímáme počet podání jako projev loajality a důvěry v to, že banka s námětem přiměřeně naloží. Zvýšený počet podání také ukazuje, že klienti jsou ve svých očekáváních stále náročnější a nebojí se na svoji banku obrátit.

## Klienti jsou stále náročnější a jsou ochotni se o svou zkušenost dělit, počet eskalovaných podání pomalu roste...

Počet podání řešených týmem ombudsmanů 2001–2008



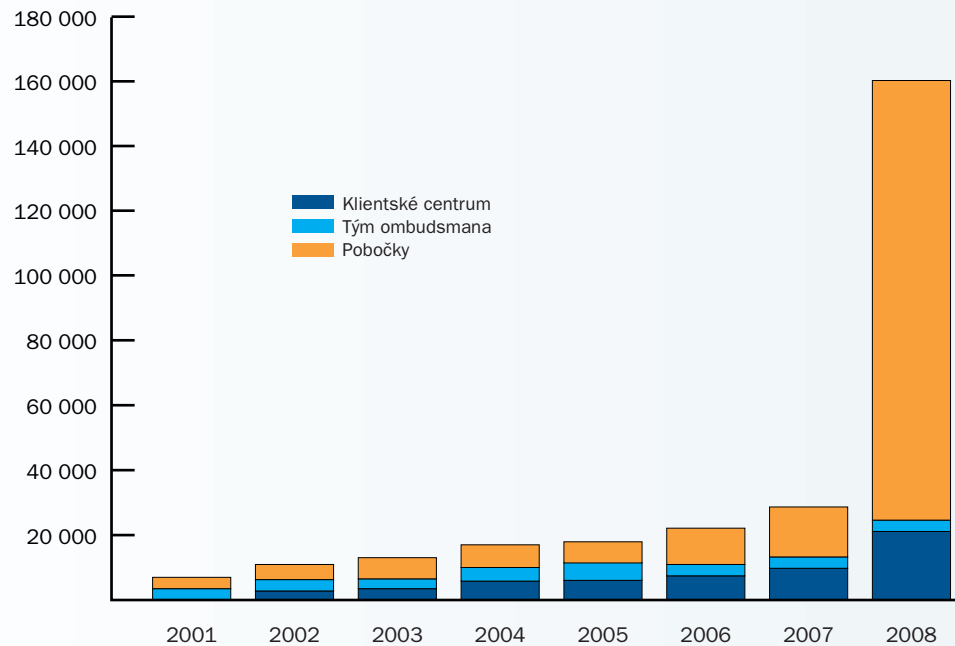
PODÁNÍ	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
OMBUDSMAN	3 484	4 329	3 442	3 681	5 541	3 787	5 033	5 171

## ■ Co pro vás děláme

Jsme zodpovědní za proces přímání a řešení podání a iniciaci zlepšení v celé 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 produkty a služby tak, aby jejich užívání bylo pro klienty snadnější, příjemnější a efektivnější.

### Počet zachycených podání se daří zvyšovat

Počet podání řešených v letech 2001–2008



www.csas.cz | kontaktní číslo: 800 217 207

### Inovace pro zlepšení služeb klientům

Rozvoj a modernizace našich služeb ke spokojenosti klientů jsou procesy, které u nás nikdy neskončí...

- Záleží nám na informovanosti našich klientů**  
- informační stojany v pobočkách
- Implementujeme nejmodernější technická řešení**  
- bankomaty s možností nejen výběru, ale i výsadu hotovosti
- Zvyšujeme komfort využívání našich služeb**  
- úvěrové střešní a výhledové vyhledávací pobočky, (fotografie) poboček, jízdenka hranáče pobočky, GPS navigátory, zvláště pro klienty
- Usnadňujeme orientaci**  
- navigace do poboček (navigační tabule a smlouky)
- Vycházíme vstříc potřebám klientů**  
- nové víkendové pobočky a pobočky v městech, kam se přesunul život lidí  
- úprava otevírací doby, aby více vyhovovala klientům  
- přípravu a servisní služby pro klienty s specifickými potřebami  
- distribuce PINů k platebním kartám obyčejnou službou
- Zkvalitňujeme prostředí našich poboček**  
- renovace poboček  
- výhledové a moderní pobočky (např. Vídně, Mladá, Den die, Leineweber)
- Jeme tu pro Vás**  
- díky odpovědným, kteří - klienty v pobočkách seznamujeme s tím, jak nám na jejich spokojenosti záleží a to vše pro ně děláme

**ČESKÁ SPORITELNA**  
Sám Vám říká.

Čestná  
Nejdůvěryhodnější  
banka roku  
2008

# 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...

Díky analýzám podání získáváme od klientů informace, co by si přáli vylepšit. V roce 2008 vedly informace z podání klientů například k zavedení informačních stojanů v pobočkách, bankomatů s možností výběru i vkladu hotovosti, zdokonalení vyhledávačů poboček na webových stránkách. Naši klienti zde najdou fotografii pobočky, jméno manažera pobočky, GPS souřadnice, nabízené produkty, otevírací dobu. Podněty od klientů dále pomohly ke zlepšení navigace do poboček (tabule a směrovky) a k otevření nových víkendových poboček.



## 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. Inspiroujeme se každý den.

### ■ Jak hodnotíte práci ombudsmanů

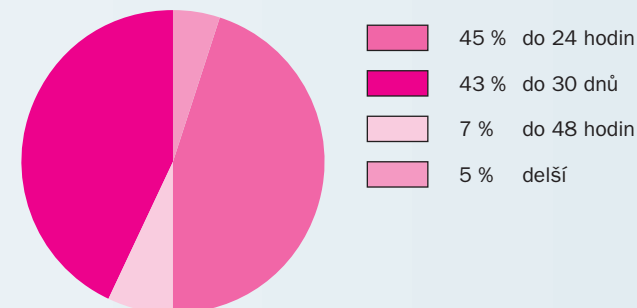
Máme zájem o zpětnou vazbu klientů na to, jak úspěšní jsme byli v jejich očích s řešením problému. Spokojenost ověřujeme jak telefonicky, tak osobně nebo elektronickou poštou. Zajímá nás, jak naplňujeme očekávání klientů z pohledu vstřícnosti, srozumitelnosti, ale i výsledku a délky řešení podání. V roce 2008 jsme se klientů ptali na spokojenost nově prostřednictvím internetového dotazníku.

Průměrná hodnota indexu spokojenosti s naší prací, zjištěného v rámci zpětné vazby, činila 70,3 %, přičemž nejvíce jsou klienti spokojeni se vstřícností týmu ombudsmana a projednáním řešení prostřednictvím telefonického kontaktu.

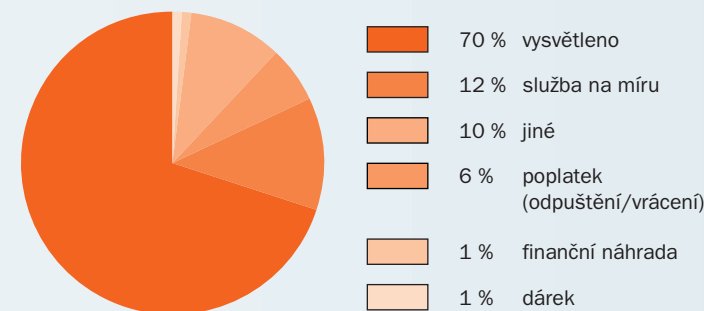
### ■ Jak naplňujeme naše poslání

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 naše maximální otevřenost a dostupnost. O vyřešení podnětu informujeme v nejkratším možném termínu. Stejně jako v minulém roce jsme vyřešili více než 50 % podání do 48 hodin. Ta podání, která vyžadují získání či prověření množství podkladů, spolupráci řady týmů nebo podrobné šetření, trvají déle. Můžeme říci, že klienti, kteří se obrátí na tým ombudsmana, neočekávají rychlé, ale hlavně kvalitní řešení jejich situace. Průměrná doba řešení podání v roce 2008 byla 8,5 pracovního dne. V roce 2008 jsme do 30 dnů vyřídili 95 % případů. Způsoby řešení odpovídají zjištěné podstatě podání. Ve většina případů se jedná o nedostatky v komunikaci a srozumitelnosti a stačí tak záležitost vysvětlit. Jestliže došlo k chybě, uvedeme záležitost do žádoucího stavu a různými způsoby se omlouváme (viz graf).

### Nejvíce podání jsme vyřešili do 24 hodin



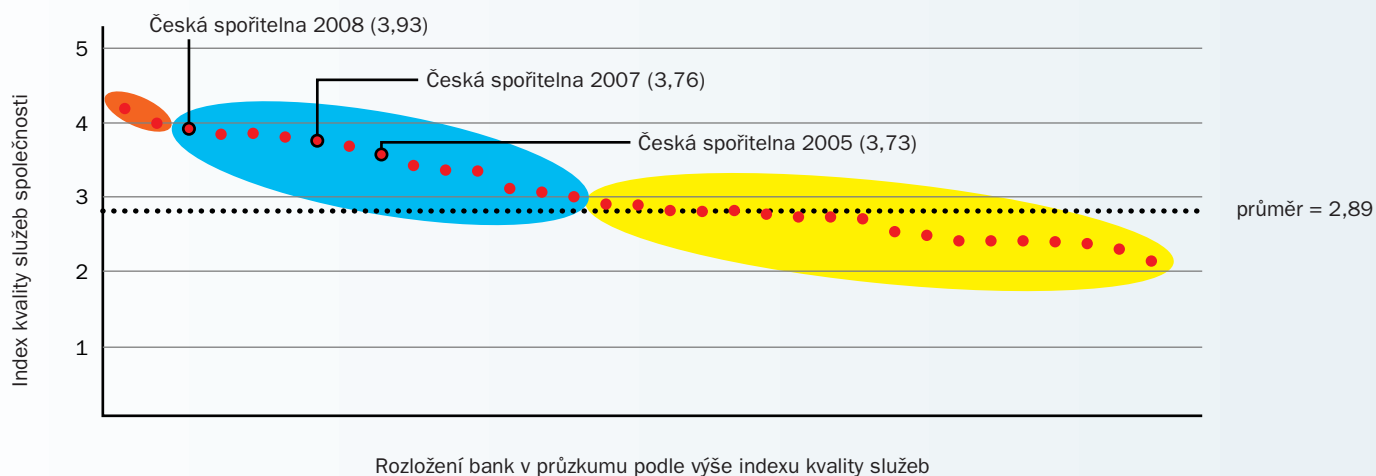
### Ve většině případů se jednalo o nedorozumění



## ■ Jak si vede Česká spořitelna v systému řešení podání v evropském srovnání?

Podle evropského benchmarku společnosti Finalta, dosahuje systém řešení podání ČS nejlepší evropské praxe. Srovnává se jednoduchost podání pro klienty, počet zachycených podání, rychlost a schopnost s podáními pracovat – hledat kořenové příčiny a zlepšovat se.

**Česká spořitelna se umístila na třetím místě mezi bankami západní a střední Evropy v průzkumu kvality služeb společnosti Finalta zejména díky zlepšení v zachycování a rychlosti řešení klientských podání**



Podle nezávislého průzkumu spokojenosti klientů mezi českými bankami společnosti GfK Praha klienti České spořitelny při řešení problémů nejvíce vnímají zlepšení v bezplatné nápravě chyby a omluvě.



# Inspirace a výměna zkušeností. I to je naše cesta k vaší spokojenosti a loajalitě.

Spolupracujeme s ombudsmany v ostatních zemích Erste Group a zajímají nás nejlepší praxe bank napříč Evropou i v celém světě. 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 ombudsman úspěšně působí již od roku 1997. Podobné týmy pracují i v dalších zemích, ve kterých je přítomna finanční skupina Erste Bank. Jejich členové se pravidelně setkávají. Cílem pravidelných kontaktů je podělit se o zkušenosti a sdílet informace o nejlepších řešeních klientských podání a zlepšování služeb.

Aktivně spolupracujeme se spotřebitelskými organizacemi, jakými je Sdružení českých spotřebitelů, Sdružení obrany spotřebitelů či Spotřebitel.cz. V oblasti kvality služeb jsme v úzkém kontaktu s Českou společností pro jakost.

Dlouhodobá spolupráce se Sdružením českých spotřebitelů přinesla své ovoce dne 18. ledna 2008, kdy byla otevřena Poradna při finanční tísní. Jejími zakladateli byly právě Sdružení českých spotřebitelů a Česká spořitelna. Nově vzniklé poradenské centrum je vůbec prvním svého druhu v České republice. Jeho úkolem je především pomáhat dlužníkům hledat řešení v situaci, kdy jim v důsledku neschopnosti splácet hrozí hmotná nouze a sociální vyloučení. Zároveň poradna vyvíjí informační a osvětovou činnost mezi potenciálními dlužníky.

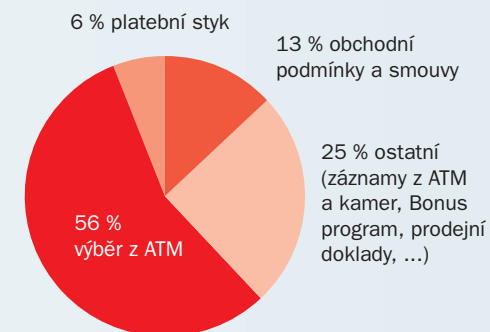
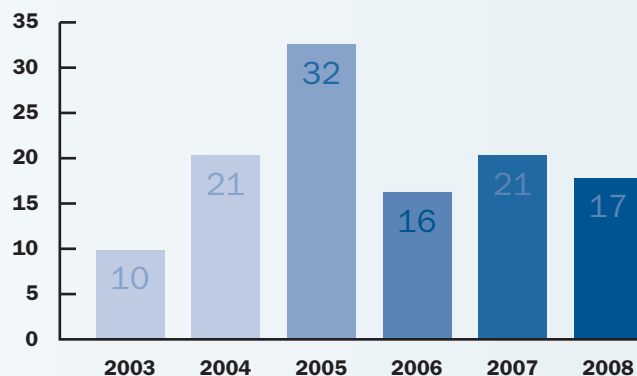
## ■ Finanční arbitr ČR

Tým je kontaktním místem při řešení sporů před Finančním arbitrem ČR. Finanční arbitr, jehož zřizovatelem je ČNB, je kompetentní k rozhodování sporů v oblasti platebního styku a elektronických médií. V roce 2008 jsme spolupracovali na řešení celkem 17 sporů.

Nejčastěji šlo o podezření na zneužití platební karty v bankomatu. V dalších případech poskytl tým ombudsmana součinnost při řešení sporů vedených proti jiným bankovním institucím.

### Počet případů, které klienti řešili u finančního arbitra se po zavedení nového systému snížil

Počty případů v letech 2003–2008 řešené finančním arbitrem



## ■ Co připravujeme na rok 2009

Každý rok sestavujeme na základě zjištění a zpětné vazby od klientů plán na zlepšování služeb. Setkáte se například s:

### **Dnem kvality v pobočkách**

Stejně tak jako v roce 2008 umožníme klientům ve vybraných univerzálních a poradenských pobočkách získat formou „dne otevřených dveří“ základní informace o úrovni kvality služeb České spořitelny. Budou moci poznat „lidskou tvář“ banky, v neformální atmosféře se seznámit s fungováním pobočky, zeptat se na cokoli, co je o České spořitelně zajímavá, a předat své náměty na zlepšení služeb. Někde budou mít šanci nahlédnout do prostor, které nejsou běžně přístupné (zázemí, bezpečnostní schránky apod.), jinde se budou moci zúčastnit soutěží pro děti i dospělé nebo anket o zajímavé ceny.

### **Projektem „viditelná ČS“**

Nadále budeme pokračovat v instalaci venkovních směrových tabulí a ukazatelů tak, aby naši klienti pohodlně našli pobočku České spořitelny. Do konce roku plánujeme takto označit 60 zejména nových poboček.

### **Uvítacím hovorem pro nové klienty S24**

Chceme touto aktivitou zlomit uživatelskou bariéru nových klientů, kteří si zřídí službu internetového bankovníctví. Po sjednání služby klientům zavoláme a pomůžeme jim s prvním přihlášením do aplikace. Vyhnete se tak častému zablokování uživatelů z důvodu špatně zadaných přístupových hesel nebo nechuti se přihlásit, kdy si klient myslí, že služba je pro něj komplikovaná.



## 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 reklamami se klienti mohou obracet přímo na zaměstnance a manažery ve své pobočce nebo na Klientské centrum. Na pracovníky týmu ombudsmana je možné 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 nás mohou kontaktovat kterýmkoli níže uvedeným způsobem. Garantujeme potvrzení přijetí podání všemi kanály nejpozději následující pracovní den. S návrhem řešení podání klienta seznámíme v nejkratším možném termínu. Vyžaduje-li to charakter podání, řešíme podle potřeby, s cílem nalézt všechny dostupné podklady pro fér řešení.

#### **Kontakt:**

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

**telefon – modrá linka: 844 117 118**

**fax: 224 640 663**

#### **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 ombudsmanů pro co nejsnazší užívání služeb České spořitelny

1. Před návštěvou pobočky si připravte otázky na vše, co Vás zajímá.
2. Při návštěvě pobočky se ptejte na jakékoli podrobnosti sjednáváného obchodu, pokud Vám nejsou zcela jasné. Zaměstnanci pobočky Vám rádi poradí.
3. Než podepíšete jakoukoli smlouvu či dohodu, pozorně si přečtěte 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](http://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 informačním stojanu v každé pobočce i na internetových stránkách České spořitelny.
7. V případě zásadní změny finanční situace 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 nezapíšíte na samotnou kartu ani jiný doklad, který spolu s kartou nosíte, nešífруйте PIN do telefonních a jiných čísel ve svých poznámkách a mobilních telefonech. Nesdělujte PIN jiné osobě, ani Vaši kartu nikomu nepředávejte, aby Vám například vybral peníze z bankomatu. Seznamte se s Desaterem správného používání platební karty a Příručkou pro držitele platební karty. Desatero správného používání platební karty a Příručka pro držitele platební karty je k dispozici v každé pobočce v informačním stojanu a na internetových stránkách České spořitelny.
10. Neotevírejte podezřelé e-maily. Může to být phishing. Phishing obvykle vypadá jako zpráva odeslaná od ČS - může se vydávat za informaci o neprovedení platby, výzvu k aktualizaci bezpečnostních údajů, či dokonce za výzkum clientské spokojenosti. Má v sobě obvykle odkazy na podvržené stránky vyžadující zadání clientských bezpečnostních údajů (clientské 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 Clientského centra na 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.**

08