



**10 let ombudsmana** finanční skupiny České spořitelny

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

# Ombudsman České spořitelny je tu pro klienty už 11 let

**Česká spořitelna byla v roce 2001 první bankou na českém trhu, která zřídila tým ombudsmana. Od té doby si mohou klienti České spořitelny v kanceláři ombudsmana postěžovat, ptát se nebo předat námět na zlepšení. Důkazem, že klienti tuto možnost hojně využívají, je více než 50 000 klientských podání, která pracovníci týmu ombudsmana vyřešili.**

Kromě řešení konkrétních stížností, námětů a především nesnází, do kterých se klienti dostali bez vlastního přičinění, ombudsman zároveň usiluje o využití informací získaných od klientů k tomu, aby se případné chyby neopakovaly. Útvar ombudsmana také řídí kvalitu služeb v celé bance, jeho přímým nadřízeným je generální ředitel České spořitelny, Pavel Kysilka, který kancelář ombudsmana v roce 2001 zakládal.

## Kdy je správný čas se obrátit na ombudsmana?

Ombudsman může pomoci v situaci, kdy má klient pocit, že řešení, kterého se mu dostalo například v pobočce nebo klientském centru, není uspokojivé. Ombudsman se také věnuje komplikovaným případům, kdy je nutná spolupráce nejen s ostatními útvary napříč bankou, ale také s Policií ČR, soudy, ČNB nebo Finančním arbitrem ČR.

Na kancelář ombudsmana se mohou klienti obracet telefonicky, e-mailem, dopisem, osobně na centrále a nově také na Facebooku České spořitelny.

**E-mail:** ombudsman@csas.cz  
**Telefon:** 956 717 718 (Po–Pá 8.30–17.00 hodin)  
**Písemně nebo osobně:**  
Ombudsman finanční skupiny České spořitelny  
Olbrachtova 1929/62  
140 00 Praha 4

## Úspěchy týmu ombudsmana

Ombudsman České spořitelny sloužil ostatním komerčním institucím jako vzor, jak založit a provozovat ombudsmana pro své zákazníky. Stál také u zrodu kodexu bankovních služeb České bankovní asociace. Česká spořitelna se ve spolupráci s týmem ombudsmana stala spoluzakladatelem Poradny při finanční tísní určené klientům, kteří se dostali do problémů se splácením svých dluhů.

## Pavel Kysilka k práci ombudsmana

Rok 2001 jako hlavní ekonom České spořitelny:  
„Kritika a připomínky klientů jsou pro banku nejlevnějším a nejefektivnějším zdrojem poznání oblastí, kde má silné stránky a kde naopak přidat.“

Rok 2012 jako generální ředitel České spořitelny:  
„Poslání ombudsmana je v naší bance jedno z nejnáročnějších: vyžaduje zaujetí, profesionalitu,



**Pavel Kysilka** | předseda představenstva a generální ředitel

odpovědnost, vnímavost, odolnost vůči stresu a v neposlední řadě také nekonečnou trpělivost se zklamanými a nespokojenými klienty. Je to potenciální černá díra na pohlcení veškeré energie a chuti každého, kdo by tuto práci dělal, aniž by si uvědomoval její obrovský smysl jak pro klienty, tak pro naši banku. Kolegové v našem ombudsmanském týmu jsou skvělým příkladem lidí na správném místě.“



# Výroční zpráva za rok 2011

## Hájíme Vaše zájmy, Váš názor je pro nás důležitý

Vážení klienti, koncem roku 2011 završil tým ombudsmana první dekádu, jejíž náplní bylo hájit Vaše zájmy. Po celou dobu jsme byli Vaším hlasem v České spořitelně a v řešení Vašich podnětů a stížností budeme dál pokračovat se stejným cílem jako doposud, tedy abychom společně s Vámi našli řešení a dospěli k oboustranně přijatelné dohodě.

## Posláním ombudsmana je hájit práva klientů, odstraňovat chyby a navrhnout zlepšení

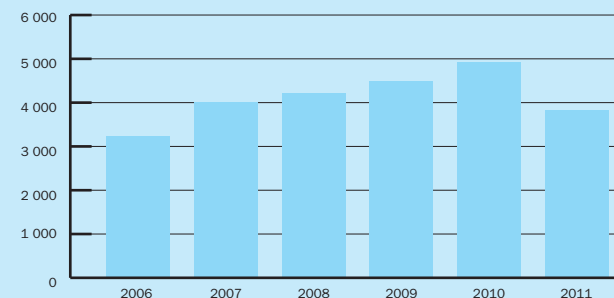
Vaše náměty, názory, reklamace či pochvaly se snažíme řešit profesionálně a nestranně. Dále s nimi pracujeme, analyzujeme je a na jejich základě podáváme návrhy na zlepšení do jednotlivých odpovědných útvarů banky. Díky Vaším připomínkám k současným produktům a službám je můžeme nastavit tak, aby pro Vás byli snadnější, srozumitelnější a efektivnější.

Jen s Vaším přispěním se můžeme neustále zlepšovat, proto jsou pro nás Vaše názory a postřehy nesmírně důležité a cenné. Schopností zachytit a řešit klientská podání se řadíme mezi přední evropské banky.

## Jak hodnotíte naši práci

Vaši spokojenost s prací ombudsmana si ověřujeme telefonicky pomocí jednoduchého dotazníku. Odpověďmi na několik otázek hodnotíte naši vstřícnost, srozumitelnost, výsledek řešení, rychlost řešení a celkovou spokojenost s prací ombudsmana.

Počet podání přijatých v letech 2006–2011



## Jak můžete finanční skupině České spořitelny sdělit své připomínky, náměty nebo stížnosti

- osobně v kterékoli pobočce České spořitelny;
- telefonicky pracovníkům klientského centra na bezplatné lince 800 207 207;
- písemně na e-mailové adrese csas@csas.cz;
- prostřednictvím formuláře v internetovém bankovníctví SERVIS 24.

### Kdy kontaktovat ombudsmana

Ombudsman finanční skupiny České spořitelny je Vám k dispozici v případě, že nejste spokojeni s předchozím vyřešením svého požadavku.

### Co si připravit, než se na ombudsmana obrátíte

K tomu, abychom se Vaší záležitosti mohli věnovat, potřebujeme:

- identifikační údaj o Vaší osobě, např. číslo účtu, úvěru nebo datum narození;
- způsob, jakým jste se Vaší záležitost pokoušeli řešit v rámci finanční skupiny České spořitelny (v pobočce, telefonicky na lince klientského centra atd.) a s jakým výsledkem;
- popis záležitosti, s níž se na nás obracíte;
- telefonní číslo, na němž jste k zastížení.

### Kontaktovat nás můžete:

- e-mailem: ombudsman@csas.cz;
- na Facebooku České spořitelny;
- telefonicky: na čísle 956 717 718 (pondělí–pátek od 8.30 do 17.00 hodin);
- písemně: Ombudsman České spořitelny, Olbrachtova 1929/62, 140 00 Praha 4;
- osobně: v budově České spořitelny, a. s., Olbrachtova 1929/62, 140 00 Praha 4, a to každý pracovní den od 8.30 do 17.00 hodin. Nemusíte si předem sjednávat termín a čas návštěvy. Ohlaste se na recepci budovy České spořitelny na výše uvedené adrese, metro C – Budějovická.