



Ombudsman finanční skupiny České spořitelny
Výroční zpráva 2013

Klient spokojený s řešením svého podnětu týmем ombudsmana

Opravdu se těším, až tento e-mail ukáží své přítelkyni, aby viděla, proč platím za bankovní služby zrovna Vašemu ústavu. Je to od Vás velice korektní a vstřícný čin, který ač se jedná o částky neveliké opravdu vrací můj pocit důvěry do kolejí, ve kterých byl dříve. Pochybení se stát může a nikdo není neomylný – jsem opravdu rád, že „má“ banka dokáže problémy řešit ke spokojenosti svých klientů.

Původně jsem přemýšlel, zda mám svůj dotaz vůbec psát a nejspíše bych ještě dnes skřípal zuby za křivdu, jež se mi stala, ale jsem moc rád že jsem to neudělal a že jak by řekl Igor Hnízdo v Obecné Škole – „Naše přátelství neutrpělo újmu“.



Nasloucháme Vám a stojíme za Vámi

Vážení klienti,

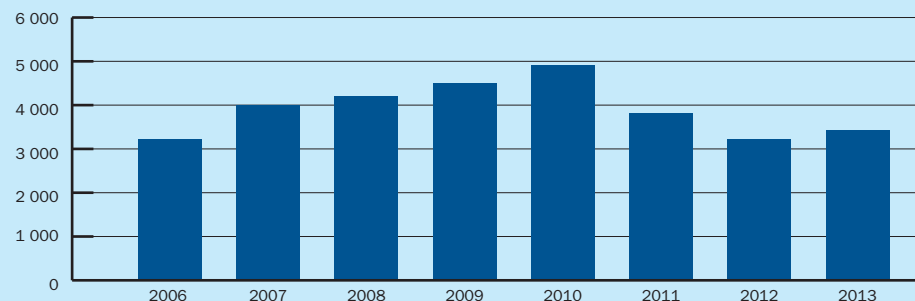
v druhé dekádě působení týmu ombudsmana úspěšně pokračujeme v šíření klientského pohledu na obsluhu, produkty a služby napříč celou bankou. Řešíme nejen konkrétní podněty a stížnosti klientů na již nastalou situaci, ale navrhujeme rovněž systémové změny směřující ke zlepšení bankovních služeb, produktů a procesů.

Za poslední 2 roky se nám podařilo snížit počet stížností eskalovaných na tým ombudsmana, a to díky usilovné práci konzultantů z našeho týmu a vytvoření **nového útvaru Péče o klienty** v dubnu 2013.

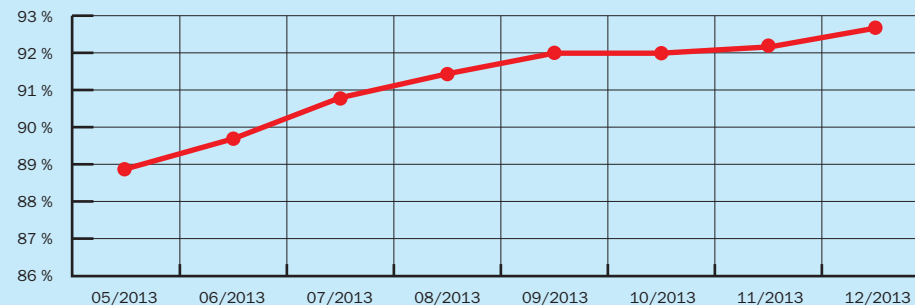
Útvar Péče o klienty řeší veškeré reklamace podané klientem osobně na pobočce, telefonicky na bezplatné klientské lince 800 207 207, písemně e-mailem na csas@csas.cz nebo dopisem. Pracovníci Péče o klienty jsou specializováni na vyřizování stížností a jejich cílem je, aby našli uspokojivé řešení, se kterým bude klient spokojen.

Neustále pracujeme se zpětnou vazbou a vylepšujeme proces řešení stížností – ze zpětné vazby klientů vidíme, že se nám to daří.

Řešená podání v týmu Ombudsmana



Klientská spokojenost s řešením stížností



Náš cíl – vyřešit podněty klientů férově a nestranně



Tým ombudsmana

Tým ombudsmana Finanční skupiny České spořitelny, a. s., spadá do odboru Řízení klientské zkušenosti a kvality služeb, který je přímo podřízen generálnímu řediteli. Další pracovníci odboru se věnují poradenství v oblasti kvality služeb a vnímání klientského pohledu v celé bance při navrhování a prosazování systémových změn a vývoji nových produktů. Proto je pro nás velmi důležitá Vaše zpětná vazba týkající se našich produktů a služeb.

Ombudsman může pomoci v situaci, kdy klient nesouhlasí s výsledkem řešení své stížnosti, kterou již vyřizoval na pobočce, klientské telefonní lince 800 207 207 nebo v útvaru Péče o klienty. Pracovníci týmu ombudsmana se věnují eskalovaným komplikovaným případům, kdy je nutná spolupráce nejen s ostatními útvary napříč bankou, ale také s Policií ČR, soudy, ČNB nebo Finančním arbitrem ČR. Přístupují ke každému Vašemu podnětu či námětu k prošetření individuálně a snaží se je řešit profesionálně a nestranně.



Tým konzultantek pro zlepšování kvality služeb

Kdy kontaktovat tým ombudsmana

Ombudsman je Vám k dispozici v případě, že nejste spokojeni s předchozím vyřešením svého požadavku a současně jste přesvědčeni, že na straně České spořitelny došlo k pochybení. V případě že se jedná o Vaši první reklamaci, bude se řešení věnovat specializovaný útvar Péče o klienty, jehož pracovníci Vás také budou informovat o výsledku.