

Standardy kvality a Etický kodex České spořitelny, a. s., pro potřeby sítě externích partnerů

I. Standardy kvality

ZÁKLADNÍ STANDARD

- všichni chodíme vhodně oblečení
- na požádání klienta předkládáme zmocnění
- v přítomnosti klienta nejíme, nežvýkáme a nekouříme
- udržujeme pořádek a čistotu v poradenské kanceláři
- všichni známe produkty Finanční skupiny České spořitelny, a.s. (dále jen „FSČS“) a produkty kooperujících pojišťoven ze skupiny Vienna Insurance Group (dále jen „VIG“), jejichž prodej jsme oprávněni zprostředkovávat na základě příslušných smluv uzavřených s Českou spořitelnou, a.s. (dále jen „ČS“)
- nehovoříme o záležitostech klienta v doslechu jiných osob, než kterých se to týká
- dokumenty, týkající se klienta, chráníme před nepovolanými osobami
- nekomunikujeme před klientem ani v jeho doslechu o problémech FSČS a VIG
- vždy se snažíme pracovat bez chyb, kvalitně a rychle, abychom splnili očekávání klienta

OBECNÝ STANDARD KOMUNIKACE S KLIENTEM

- s klientem komunikujeme diskrétně
- klienta zdravíme jako první
- ke klientů se chováme vstřícně, přívětivě a usmíváme se
- udržujeme s klientem oční kontakt
- ve styku s klientem používáme kultivovaný způsob vyjadřování
- oslovujeme klienta jeho příjmením a/ nebo titulem
- nehovoříme s klientem o vnitřních problémech FSČS a VIG
- s klientem se rozloučíme s oslovením jeho příjmením/ titulem, poděkujeme

ZÁKLADNÍ STANDARD KVALITY PORADENSKÉ KANCELÁŘE

- obslužíme všechny klienty, kteří jsou již v poradenské kanceláři, a to bez ohledu na otevírací dobu
- snažíme se klienta pozitivně naladit již při vstupu do poradenské kanceláře, např. vhodnými informacemi, dbáme však na to, aby nebyl zahlcen jejich přemírou
- na požadavcích klienta začínáme pracovat ještě týž den
- pokud klient musel na naši službu čekat, vždy se nejprve omluvíme
- v případě, že vznikne situace, kdy nejsme schopni klienta obsloužit, vždy se mu omluvíme
- dbáme na to, aby se klient při jakékoli žádosti necítil jako prosebník
- všechny informace, které klientovi poskytujeme, jsou aktuální
- při styku s klientem používáme termíny, kterým rozumí, případně mu podáme vysvětlení
- pro naše klienty máme volně k dispozici přehledně uspořádané vhodné propagační materiály
- v doslechu klienta nehovoříme o našich osobních problémech
- dříve než klient opustí poradenskou kancelář, ověříme si, že opravdu všemu porozuměl a že odchází spokojen

TELEFONICKÝ STYK

- telefon zvedáme do třetího zvonění
- do telefonu pozdravíme, představíme se celým svým jménem a zeptáme se klienta, co pro něj můžeme udělat.
- pokud bychom klienta museli nechat čekat, nabídneme mu, že zavoláme zpět sami
- na telefonické vzkazy, které dostáváme od klientů odpovídáme ještě týž den
- hovor ukončíme pozdravem, poděkováním za zavolání

II. Etický kodex České spořitelny a. s.

Tento kodex popisuje hlavní principy a normy chování, kterými se v našem každodenním pracovním životě řídíme.

Posláním každého je jít svým jednáním příkladem ostatním, naplňovat Kodex v praxi, nejenom slovy, ale také svým chováním.

KLIENTI

Klienti jsou centrem naší pozornosti a našeho úsilí. Nadšení a zápal pro klienty jsou nám vlastní. Budujeme s klienty pevné a dlouhodobé vztahy založené na důvěře a rovnocenném partnerství

Klienti a jejich zájmy jsou pro nás vždy na prvním místě

- vyvíjíme maximální snahu aktivně zjišťovat a naplňovat potřeby klientů.
- pro klienty hledáme nejvhodnější řešení na základě skutečností zjištěných při jednání s nimi
- nenadřazujeme svůj zájem nebo zájem FSČS a VIG nad zájem klienta a nezneužijeme svého postavení s cílem vnutit klientovi nerovné nebo nespravedlivé podmínky
- klientovi nenabídneme službu, pokud je zřejmé nebo vysoce pravděpodobné, že neodpovídá jeho potřebám nebo že by nemohl dostát svým smluvním závazkům

Jednáme profesionálně

- poskytujeme služby na vysoké odborné úrovni, naplňujeme a předčíme očekávání klientů
- známe produkty a služby jejichž prodej jsme oprávněni zprostředkovávat na základě příslušných smluv uzavřených s Českou spořitelnou, a.s. (dále jen „ČS“) a věříme v jejich přínosu pro klienta
- klientům poskytujeme nezkreslené, pravdivé a úplné informace týkající se nabízené služby a smluvního vztahu, a to v odpovídajícím časovém předstihu; pokud nemáme odpovídající znalosti, vyvarujeme se neodborných rad klientům
- chráníme soukromí klientů
- s osobními údaji klientů zacházíme s péčí s úctou, v souladu s příslušnými právními předpisy, chráníme je proti neoprávněnému použití a zveřejnění, a to vždy za každých okolností

PROSTŘEDÍ

Vytváříme a podporujeme pracovní prostředí, ve kterém vládne korektní, konstruktivní a příjemná atmosféra bez jakékoli diskriminace.

Máme společný cíl – naplňovat jedinečná přání klientů. Vytváříme atmosféru důvěry, úcty a spolupráce

Naše normy vycházejí z našich hodnot

Spolehlivost

- rosteme z pevných kořenů, jsme úspěšní, přijímáme společenskou odpovědnost a díváme se do budoucna s optimismem
- plníme sliby vůči klientům
- neopakujeme chyby, učíme se z nich
- přijímáme osobní odpovědnost za to, co děláme

Vnímavost

- respektujeme klienty a vnímáme jejich názor
- vážíme si práce a času všech
- aktivně nasloucháme a zjišťujeme potřeby

Vstřícnost

- potřeby, podněty a přání klientů bereme jako výzvu ke zlepšení našich služeb
- přinášíme a podporujeme nové nápady a změny
- vyžadujeme a dáváme zpětnou vazbu
- díváme na naši práci očima našich klientů

Srozumitelnost

- děláme věci jednoduše a prakticky
- hovoříme řečí klienta a ověřujeme si vzájemné pochopení

SKUPINA

Základem důvěryhodnosti FSČS a skupiny VIG je jejich dobré jméno. Vybudovat dobré jméno trvá roky, ale postačí chvilka na jeho poškození. Chráníme dobré jméno FSČS, VIG a jejich členů vždy za každých okolností.

Hájíme zájmy FSČS a VIG, důsledně zachováváme mlčenlivost tam, kde to jejich zájmy vyžadují, a to i v soukromém životě. Nezneužijeme svého postavení nebo důvěrných informací ve svůj prospěch nebo prospěch jiné osoby.

Vyvarujeme se situací, kdy by nám naše osobní zájmy, rodinné zájmy nebo osobní vztahy mohly znemožnit vystupovat jménem FSČS a VIG nebo hájit jejich zájmy naplno, nezávisle a férově. Jsme povinni odmítnout jakýkoli zásah, v jehož důsledku by mohla být ohrožena naše nestrannost při rozhodování o záležitostech klientů nebo partnerů. Vyvarujeme se přijímání nebo poskytování úplatků v jakékoli formě a za všech okolností. Nepřijímáme ani nevyžadujeme dárky a pozornosti, které by mohly oslabit naši nestrannost nebo způsob jednání směřující proti zájmům FSČS a VIG nebo klientů.

III. Standardy kvality a Etický kodex v externí síti

Zajistíme seznámení našich spolupracujících osob (partnerů) s pravidly obsaženými v těchto Standardech kvality a Etického kodexu.

Dbáme na to, aby tato pravidla byla našimi partnery dodržována a zavazujeme se dodržování těchto pravidel ze strany našich partnerů přiměřeně kontrolovat a prověřovat

Vyvarujeme se spolupráce s takovými partnery, kteří neskýtají záruku dodržování podmínek Standardů kvality a Etického kodexu a partnery, jejichž jednání by mohlo být způsobilé přivodit trestněprávní odpovědnost ČS či členů její FSČS.