

# Kodex bankovních služeb České spořitelny

Jsme největší bankou v České republice, a to, že jsme se stali spoluvůrci Kodexu bankovních služeb, bylo pro nás samozřejmostí. Péče o klienta a o jeho spokojenost však není věcí všeobecných kodexů. I proto jsme se rozhodli jít při řízení klientské spokojenosti o krok dál. Kodex bankovních služeb jsme udělali srozumitelnější a jasně v něm zdůraznili ty nejdůležitější zásady, na kterých stavíme náš dlouhodobý vztah s klientem.



## S čím se u nás setkáte

### — Profesionální a srozumitelný přístup

O našich službách a produktech Vám rádi sdělíme všechny potřebné informace otevřeně a srozumitelně. Pokud byste si nevěděli rady u finančních pojmů, v jednotlivých propočtech či ukazatelích, neváhejte se bez obav obrátit na zaměstnance našich poboček. Jsme tu pro Vás a chceme Vám pomoci v orientaci ve světě financí.

## Co od nás můžete očekávat

### — Otevřená komunikace a čestné jednání

Ještě než uzavřete smlouvu, upozorníme Vás na podmínky týkající se jednotlivých produktů a služeb, na výši poplatků, úrokové sazby a všechny další nezbytné informace. Navrhujeme Vám vhodný způsob kontaktu s námi a obsluhy Vašich produktů. Pokud dojde ke změně obchodních podmínek, zaručujeme Vám, že se o nich dozvíte v dostatečném časovém předstihu, abyste se s nimi mohli seznámit a rozuměli jejich dopadu na Vaše produkty a služby.

## Na co se u nás můžete spolehnout

### — Bezpečnost a loajalita

Chráníme Vaše osobní údaje. Všechny informace, které jste nám o sobě poskytli, považujeme za důvěrné a jako s takovými s nimi zacházíme. Jsme si vědomi všemožných rizik v rámci digitálního světa, proto se snažíme o maximální zabezpečení našich systémů. Na nejrůznější nebezpečí Vás průběžně upozorňujeme. Buďte opatrní!

## Co je pro nás samozřejmostí

### — Nejlepší přístup k službám

Prodiskutujeme s Vámi všechny varianty, abyste mohli co nejpohodlněji obsluhovat vaše produkty nebo služby. Naše nabídka obsahuje možnost telefonického, internetového a on-line bankovníctví, stejně jako osobní kontakt s Vámi v rozsáhlé síti našich poboček.

## V čem vám můžeme být užiteční

### — Pozitivní řešení problémů

Chceme Vám být oporou. Platí to samozřejmě i v případě, že se dostanete do finanční tísně a plnění závazků bude pro Vás obtížnější, či dočasně nezvladatelné. Dejte nám vědět co nejdříve, jaké máte potíže, a společnými silami se pokusíme Vaši nepříznivou situaci vyřešit.

## Co je pro nás nejdůležitější

### — Spokojený a dlouhodobý vztah s klientem

Doporučíme Vám jen takový produkt nebo službu, které budou vyhovovat Vám a Vaším okamžitým či dlouhodobým potřebám. Poradíme Vám jejich nejlepší kombinaci. Finální rozhodnutí necháme na Vás a do podpisu smlouvy Vás nebudeme nutit.

V našem vlastním Kodexu se pak my, Česká spořitelna, zavazujeme zajišťovat pro Vás, naše klienty, ještě příznivější podmínky služeb, než požaduje Kodex chování mezi bankami a klienty České bankovní asociace. Naši zaměstnanci jsou školeni tak, aby při kontaktu s Vámi naplňovali zásady, které garantujeme.



Pokud se stane, že nedodržíme některou ze zásad Kodexu služeb ČS, obraťte se na na bezplatnou klientskou linku na tel. číslo **800 207 207** nebo na tým Ombudsmana **956 717 718**, případně svoji nespokojenost řešte přímo s vedoucím pobočky.



**ČESKÁ SPOŘITELNA**  
Jsme Vám blíž.