

OMB UDS MAN

OMBUDSMAN ČSOB
2015 Výroční zpráva



JSME SKUPINA

PATRIA

OMB
uds
MAN

NAVZÁJEM
SI VYMĚŇUJEME
INFORMACE
A ZKUŠENOSTI



POMÁHÁME KLIENTŮM



KLIENT JE PRO NÁS
V CENTRU DĚNÍ



JSME PARTNEŘI



Chceme být společnou referencí!

Poskytované služby v bankovníctví a pojišťovnictví jsou na vysoké úrovni a všechny jednotky ČSOB společnosti sdílejí proklientský přístup.

VÁŽÍME
SI SVÝCH
KLIENTŮ

OMBUDSMAN ČSOB
BYL V ROCE 2015 S DŮVĚROU
OSLOVEN 1028 KLIENTY

OMB UDS MAN

97%
SPOKOJENOST
KLIENTŮ
S VYŘÍZENÍM

HODNOTY

UPŘEDNOSTŇUJEME
PŘÁTELSKÉ A SMÍRNÉ
VYPOŘÁDÁNÍ SPORŮ

8 DNÍ
PRŮMĚRNÁ
DOBA VYŘÍZENÍ

Klient v ČSOB všude v centru dění

Všechny divize skupiny ČSOB si váží svých a klientů a spojuje je mnohé:

- **hodnoty KBC**
- **rozsáhlá distribuční síť**
- **klientská orientace**

Klientská péče je ve všech obchodních jednotkách na vysoké úrovni. Ombudsman ČSOB se všemi spolupracuje na podáních, se kterými se na něj klienti obracejí.

Důležitý je princip individuálního posouzení klientovy životní situace. V praxi to znamená, že problém, reklamacie nebo podání klienta se řeší vždy nejdříve na úrovni, která je klientovi nejbližší (pobočková síť, klientská centra). Jednotlivé značky skupiny ČSOB garantují spravedlivé vypořádání reklamace. K Ombudsmanovi ČSOB se klienti obracejí v případě nespokojenosti s vyřízením reklamacie nebo v jiných závažných případech.



Měníme se i díky našim klientům

Vaše náměty a podněty zajímají celou banku.

OMB uds MAN

Kontaktů s klienty si vážíme a proces klientské péče a vyřízení klientských podání je úzce spojen s přijímáním podnětů ke zlepšení. V ČSOB o zpětné vazbě nejen mluvíme, ale s klientskými podáními denně pracujeme, přemýšlíme o nich a s vybranými pracujeme dál. Útvary Péče o klienta založily spolu s dalšími kompetentními odborníky z banky systém, který se zpětnou vazbou z klientských podání zabývá. Pracujeme s ním tak, že zajímavá podání, podněty ke zlepšení, ale třeba i možná pochybení banky jsou po předvýběru

a argumentaci představeny celobankovnímu výboru, který se schází pravidelně každé dva měsíce. Ten na základě těchto klientských sdělení (nebo také zlepšovacích návrhů zaměstnanců) rozhodne o konkrétních změnách a jejich proveditelnosti. Může se jednat o změny v procesech, produktech, v komunikaci banky nebo třeba také změny v práci pobočkové sítě. Díky vám, našim klientům, se nám v loňském roce podařilo zpracovat 25 vašich námětů a realizace dosáhlo 14 z nich. Jsme za to rádi a píšete nám dál.

Příklady kladných klientských podání, díky kterým banka změnila své systémy nebo procesy:

Okamžitá výplata
oprávněným
dědicům

Zjednodušení nelehké životní situace klientů a narovnání podmínek v rámci retailových klientských služeb – to je výsledek realizace klientského podnětu. Až 35 klientů denně se potýká s vypořádáním dědictví a tímto krokem dochází k významnému zrychlení. Dříve klienti museli podstoupit při převodu peněz nebo výplatě až měsíční výpovědní lhůtu.

Spoludlužník
bude vždy
informován

Přijatým opatřením se zlepšuje informační servis tomu, kdo ve vztahu mezi bankou a dlužníkem garantuje bance záruky při nesplácení. Již se nebude stávat, že by spoludlužník nebyl informován např. o delikvenci dlužníka, a v důsledku toho pak byl sankcionován, aniž by věděl proč. Opatření je významným zlepšením i pro banku.

Klient obdrží
informaci, proč
transakce neprošla

Banka v některých případech nemůže provést transakci zadanou klientem. Například se tak stane, když klient zadá nepřesné údaje. Dosud ho banka obratem informovala o neprovedení transakce. Nově se klient také dozví přesný důvod. Klient tak může svou chybu rychle napravit.

NAD DOPISY KLIENTŮ

Dobrý den,

byli jsem dnes na pobočce. U jedné přepážky byl klient, u druhé se paní „vybavovala“ s nějakou ženou a drze na nás vyštěkla, ať se laskavě posadíme a počkáme. Další paní nás odmítla, že čeká klienta. Že bychom si na založení účtu museli taky domluvit schůzku? Jsem klient ČSOB a byl jsem velmi nespokojen s tímto přístupem a to není poprvé. Po tomto jsme okamžitě odešli. Chtěli jsme se zeptat a případně založit účty pro naše tři děti. Velmi nás toto chování zklamalo a přehodnotili jsme výběr banky. Např. jinde je úplně jiný přístup, takže moc děkuji za usnadnění výběru.

S pozdravem, Klient ČSOB

Dobrý den, vážený pane,

děkuji Vám za Vaší důvěru, s níž jste se obrátil na útvar Ombudsmana ČSOB. Byl jsem informován kolegou, osobním bankéřem z pobočky, že Vás telefonicky kontaktoval a za nestandardní jednání, se kterým jste se na této pobočce setkal, se Vám omluvil. Mám radost, že s Vámi byla celá situace vyřešena a věřím, že se s podobným přístupem již na našich pobočkách nesetkáte. Ještě jednou se Vám za banku omlouvám a přeji Vám pěkný den.

S pozdravem

Tým Ombudsmana ČSOB

Dobrý den, děkuji za pochopení, klient ČSOB

Pochvala a poděkování Vaší pracovníci pobočky, za výjimečný přístup při jednání s klientem ze zahraničí ještě postiženým vážnou nemocí /mozková příhoda/, jehož jsem doprovázel jako tlumočnick a asistent. Byla trpělivá a skvělá. Moc děkujeme, klient ČSOB.

Dobrý den,

mám radost, že Vám mohu předat tuto zprávu a zároveň Vám poděkovat za Vaši práci, které si velmi cením a kterou, jak je vidět, odvádíte s vysokým nasazením a klientským přístupem. Vzhledem k tomu, že se náš útvar zabývá zejména stížnostmi a reklamacemi klientů, moc mne těší, že mohu být právě já tím, kdo Vám za Vaší práci poděkuje. Přeji Vám krásný den a mnoho dalších spokojených klientů.

S pozdravem,

Tým Ombudsmana ČSOB

Dobrý den, pro účely vypořádání společného jmění manželů potřebujeme výpis z účtu za 6,5 roku. Bylo mi řečeno, že za každý měsíc zaplatím 200,- Kč, tj. 12.000,- Kč za 5 let, účty mám dva, celkem 24.000,-, vzhledem k tomu, že využiji elektronický výpis pro 550 dní. Je to podle vás v pořádku? Klient ČSOB

Vážený pane,

děkuji Vám za důvěru, se kterou jste se obrátil na útvar Ombudsmana ČSOB se žádostí o vysvětlení poplatkové politiky banky za vyhotovení mimořádných výpisů za období 6,5 roku.

Již z Vaší zprávy vyplývá, že se ve Vašem případě jedná o nestandardní případ a nelze jej posuzovat podle standardních pravidel. Přestože jste měl dostatečný prostor na uložení nebo vytisknutí výpisů v průběhu celého období, požádal jsem o vygenerování mimořádných výpisů ve Vašem elektronickém bankovníctví, kde si je můžete zobrazit, uložit nebo vytisknout. Věřím, že Vám tato forma bude vyhovovat. Samozřejmě vygenerování těchto výpisů v elektronické formě banka provede zcela zdarma.

Hezký den

Tým Ombudsmana ČSOB

Dobrý den,

děkuji za toto řešení, je nestandardní, abych pravdu řekl, rozvod a prokazování finančních toků jsem ani já neočekával. Jsem rád, že jsem neztratil naději v pozitivní odpověď a byl jsem příjemně překvapený racionálním řešením, souhlasím, že jde o výjimku a ne běžnou agendu. Zdravím, klient ČSOB

Mám pocit, že některé útvary banky neví, co dělají ostatní ... No pěkně jste si s tím poradil, inu zlodějská banka a hotovo! Dobry večer , dodatečně chci poděkovat za Vaše vstřícné chování vůči nám, a chci poprat vsechno nejlepsi; Dobry večer, děkuji moc za takovou příznivou zprávu, už jsem ani nevěnila, že by se celá situace nějak vyřešila. Věřte mi nebo ne, ale změna banky mě také mrzí. Děkuji Vám za posouzení vzniklé situace i za Vaš ochotný přístup. Po dobu, kdy jsem byl Vaším klientem, jsem byl (až na toto drobné nedorozumění) spokojen. Moc vám děkuji, já jsem ani moc nevěřil, že se věc někam posune. Konkurence mi ale bohužel nabídla výhodnější podmínky hypotečního úvěru a nutností bylo založení si osobního účtu. Jeste jednou díky moc a jsem s pozdravem. Můj současný odchod neznamená, že do budoucna opět služby banky ČSOB nevyužiji. Velice děkuji za tento individuální návrh. Děkuji Vám za ochotu, rychlost a vstřícnost. Děkuji za Vaše setření, které mě z části uklidnilo. Doufám, že se vše brzo vyřeší. Děkuji Vám za seriózní přístup a vstřícné pro zákaznícké řešení. Preji hezky den. Velmi si toho vážíme a oceňujeme. Souhlasím s Vámi, že banka postupovala podle smluvních podmínek, a že v tomto případě došlo k nešťastné souhrě několika okolností. Dobrý den, děkuji za Vaš e-mail a za Vaše vysvětlení. Banka si tak ponechává a zadržuje podle mě neoprávněně moje peníze. Děkuji Vám za odpověď a za vrácení poplatků. Do doby, než v pondělí 8. 2. 2016 půjdu „na pobočku“ vypovědět všechny účty, co u vás mám a poté, po dobu výpovědní doby v jejíž závěru banka snad převede peníze na účet, jaký ji při výpovědi sdělím (pokud mi je neukradne vůbec) musím platby realizovat „přes kamarády a známé“. Řeš by banka takto postupovala obecně, třeba na základě elektronické žádosti. Ještě jednou děkuji ! Mohu Vám s potěšením oznámit, že můj případ byl dnes definitivně uzavřen. Děkuji vám za účinný zásah v této záležitosti. S přátelským pozdravem moc děkuji, že jste se věnoval mému problému. Ani si nedovedete představit, jak jste mě potěšil, když jsem četla e-mail od vás, že konečně někdo se mnou jedná jak s normálním člověkem. Jsem si vědoma své chyby, kterou jsem udělala, proto se snažím vše dát do pořádku. Ještě jednou moc děkuji za ochotu. Preji krásný den. Dekuju za hezkou internetovou odpověď. Dobry den, som rad , ze to je v stadiu riesenia. Dejte mi prosím vedet. Dekuji. Proč to takhle nešlo s tím kontaktoventem. Dik, že jste to celá a za Vás čas. Jsem rád, že jsem neztratil naději v pozitivní odpověď a byl jsem příjemně překvapený racionálním řešením, souhlasím, že jde o výjimku a ne běžnou agendu. Pochvala a poděkování Vaši pracovníci Lenka Koldová, pobočka Vyškov, za vyjimečný přístup při jednání s klientem ze zahraničí ještě postiženým vážnou nemocí /mozková příhoda/, jehož jsem doprovázel jako tlumočnicka asistent. Ale to se stává, nejen v bankách. Mějte se krásně Vážený pane Buší, děkuji za Vaši odpověď. Preji mnoho pracovních i osobních úspěchů. Vyjádřím se česky, jasně a srozumitelně: kdybys neměl hrdlo sevěně vztekem a beznadějí - blil bych. Upřímně díky. V důsledku toho, že Era banka udělala „nový vzhled a vylepšení“ portálu elektronického bankovníctví, tak pro jeho absolutní nepřehlednost vůbec nejsem schopen obsluhovat moje účty (hlavně že čumím na nějaký přiblblý kýbl s malinami a borůvkami - zřejmě, že jako klient mám táhnout do lesa na borůvku a nechat vám moje prachy že. Nezmíně si vášim Vašeho bleskového provedení mého námětu a zároveň velice děkuji za hladné vyřízení. Banka mi tak znemožnila ujednání smluvní vztah, tj. možnost ujednáním způsobem nakládat s mými penězi ! Děkuji vám za rychlé vyřízení mé připomínky. „To je hnus - velebnosti“ !! Dobrý den , tak to je nejlepší zpráva , kterou jsem mělo v posledních několika dnech dostat, upřímně a srdečně vám mockrát děkuji !!! Uznal jsem svoji chybu a moje exmanželka skutečně ve čtvrtek převedla konečně peníze na můj účet. Hezký zbytek dne. Chci Vám poděkovat za dopis. Vám ale doporučuji, aby programátoři ošetřili chybu v Bankovníctví, kde by mělo být implicitně nastaveno při žádosti o online půjčku, číslo účtu, které přímo přísluší klientovi, který se prostřednictvím Bankovníctví přihlásil. Skutečně – ač jsem změnil adresy po přestěhování, na ERA byla skutečně moje e-mailové adresa stále nastavena na Centrum, navíc e-mail skončil ve spamu. Je to maličkost, ale mě se stala osudnou. Vaši omluvu přijímám a uznávám tu svou, to jsem ostatně ale udělal hned zpočátku. Děkuji, že jste se mým případem zabývali a že celá věc nakonec našla řešení. Šlo jen o to, aby si někdo, koho jste vy nedokázali ovlivnit, uvědomil, že je třeba něco udělat pro jiného, což se ale nakonec – po upozornění na možnost klasifikovat celou věc jako nedovolené obohacení – vyřešilo velmi rychle samo. Moc děkujeme. Ještě jednou Vám moc děkuji za pomoc. Bohužel nevidím do hlav lidí, kteří nechápou, že když si беру půjčku, asi to má svůj účel a potřebuji peníze mít k dispozici co nejrychleji. Dobrý den, já Vám mnohokrát děkuji moc jste mě potěšil s pozdravem Dobrý den Děkuji za odpověď. Já to nějak pořeším, sice ještě nevím jak. Samozřejmě mě to mrzí více, za chyby v mládí se holt musí nést odpovědnost. Ale děkuji a přeji hezký den. Dobry den, jsem rád, že jste mi opět pomohli a moc Vám za to děkuji. Ted již asi zůstává jen zdvojené Family pojištění. Děkuji vám za „rychlou“ odpověď. Je velmi rozsáhlá a důkladná. Pro mne ale chování Vašich pracovníků znamená pouze jedno. Již nikdy si k Vám neuložím ani Kč a v budoucnu ani Euro. Děkuji za toto řešení, je nestandardní, abych pravdu řekl, rozvod a prokazování finančních toků jsem ani já neočekával. A svoji velice nepřijemnou zkušenost s Vámi si určitě nenechám pouze pro sebe... Dobrý den, velice Vám děkuji za Vaš čas. Vaše odpověď mi moc pomohla. Mám velmi neobdobný pocit, že si stále nemůžeme porozumět. L.Koldová byla trpělivá a skvělá. Vše, co jste mi doposud napsal, vůbec nerozporuji a velmi dobře chápu. Můžete mi, prosím, sdělit Vaše telef. číslo, abychom celou záležitost již dořešili? Děkuji Vám za Vaši informaci ohledně prošetření mé stížnosti, mého námětu. Věřte, že spíše než o 60 Kč za poplatek mi šlo o princip, a také o to, vyzkoušet si, jak funguje útvar ombudsmana ČSOB, útvar, který by měl v první řadě dbát nad dodržováním principů „zdravého rozumu“ a ne jenom tupě recitovat z předpisů a ceníků. I nadále zůstávám spokojeným klientem ČSOB a i Vám přeji mnoho pěkných dní.

OMB uds MAN

ČSOB, ERA, Poštovní spořitelna si váží svých klientů, cení si jejich názoru a upřednostňují přátelské a smírné vypořádání sporů. Tým Ombudsmana ČSOB je složen z odborníků, zkušených a nezávislých expertů se smyslem pro férové jednání, se znalostí banky a bankovního trhu.

Naším posláním je vyhledávat a nalézat oboustranně výhodná řešení problémů, a to při respektování individuality klienta a podmínek banky.

Jak nás kontaktovat

Budeme rádi, když nám vaše podání, náměty na zlepšení i podněty k prošetření předáte některým z těchto způsobů:

- www.csob.cz - elektronické formuláře
- E-mailem na ombudsman@csob.cz
- Poštou na adresu ČSOB, Radlická 333/150, 150 57 Praha 5