

OMB  
uds  
MAN



Ombudsman ČSOB  
**Výroční  
zpráva**

**2016**



“

*Díky proměně našeho retailového bankovníctví jsme svým klientům blíže,  
než kdykoliv předtím.*

*John A. Hollows, CEO*

Koncepce více značek a vícekanálové distribuce poskytuje skupině ČSOB možnost lépe obsloužit cílové skupiny svých klientů. Ombudsman ČSOB přijímá podání klientů všech značek a spolu s kolegy ze skupiny hledá jejich oprávněná řešení.

PATRIA



# Skupinový klient v centru dění



ČSOB, banka a pojišťovna, naslouchá svým zákazníkům a předvídá jejich potřeby prostřednictvím poskytování vynikajících produktů a služeb.

# Projevujeme respekt ke klientům

Respekt pro nás znamená chovat se k ostatním tak, jako k sobě rovným. Jsme vstřícní, a přesto se zaměřujeme na výsledky. Příběhy našeho klienta, zákazníka, který užívá produkty různých společností skupiny ČSOB, nás zajímají a pracujeme s nimi individuálně. Celobankovní výbor Hlas klienta, který zpracovává zpětnou vazbu z klientských podání, se sešel v loňském roce 6krát a zpracoval 44 podnětů. Více než 60 % z nich se podařilo uvést do života a zlepšilo tak produkty, procesy nebo služby ČSOB.

## 1.

Výměna platební karty a nálepky je při nefunkčnosti nebo změně jména nově díky Hlasu klienta bez poplatku. O výměnu může klient požádat jak na obchodních místech, tak samozřejmě prostřednictvím internetového bankovníctví. Vyslyšeli jsme tak klienty, kteří si stěžovali, že jim banka za vydání karty účtovala poplatek i přesto, že její funkčnost nemohli nijak ovlivnit. Ve zkratce lze napsat, že logika a klientský zážitek v tomto případě vyhrál nad finanční stránkou věci.

## 2.

V procesu informování o dluhu na běžném účtu jsme se dočkali několika pozitivních změn. Hned druhý den po vzniku dluhu klient obdrží informativní SMS s vyčíslením přesné dlužné částky. Další novinkou je druhá SMS. Klient, který dluží na běžném účtu více než 200 Kč, ji obdrží pátý den. Pokud klient dluží méně než 200 Kč, druhá SMS odchází až desátý den. Tyto SMS mimo jiné obsahují i datum odeslání debetního avíza. Klient tak obdrží ucelené informace.

## 3.

Při blokaci prostředků na účtu klienta z důvodu zákona 253/2008 Sb. viděl klient v internetovém bankovníctví jako důvod blokace poznámku „exekuce“. Toto označení ale nebylo nejvhodnější, protože klient, který si nebyl vědom finančních problémů, se okamžitě obracel na banku, aby mu sdělila, kdo exekuci nařídil. Díky Hlasu klienta se podařilo zajistit nový typ blokace, který je pro tyto případy vhodnější. Klient v internetovém bankovníctví uvidí poznámku „bankovní blokační“.

# Nad dopisy klientů



Dobrý den, prosím Vás tímto o pomoc – prověření žádosti o vrácení plateb dle přiložené SWIFT komunikace. Jedná se o podobný případ jako ten, který jste mi již tento měsíc pomohl vyřešit. Z celkově čtyř plateb poslaných na stejný účet se mi zatím vrátily dvě platby a na další dvě, uvedené v tomto e-mailu, zatím marně čekám! Informace, které dostávám od svého bankovního poradce, je čekat na odpověď zahraniční banky, ale pokud se před týdnem vrátila platba zadaná ve stejný den, jako tyto dvě, myslím, že je potřeba vrácení znovu zaurogovat. Děkuji Vám předem za prověření a pomoc v této věci. Klient **Vážený pane, odpovídám na Vaši opakovanou žádost o urgenci vrácení zahraničních plateb, které jste odeslal na neexistující účet. Mám radost, že Vás mohu informovat, že obě zbývající platby byly vráceny na Váš účet vedený v EUR. Hezký den, Tým Ombudsmana** Dobrý den, děkuji Vám za skvělou zprávu a hlavně za Vaši pomoc při vyřizování mých reklamací. Protože jste nebyli jedinou bankou, která provedla platby na účet, který byl během doručování peněz příjemcem zrušen, musím konstatovat, že jste se chovali oproti „konkurenci“ velice vstřícně a profesionálně! Přeji Vám osobně do nového roku hodně zdraví, štěstí a spokojených klientů. S pozdravem spokojený klient **Vážený pane ombudsmane ČSOB, pane Martine Kováři, dovoluji si Vás kontaktovat, protože mám dojem, že úředníci Vaší banky nepostupovali správně a hlavně svým konáním a vyjádřením nám velmi zkomplikovali již tak složitou životní situaci. Jsem synem Vaší klientky. Matka má pod Vaší obchodní značkou ERA účet. Jelikož vážně onemocněla a je připoutána k lůžku, nezbylo nic jiného, než pomocí notářsky ověřené plné moci zplnomocnit její sestru k nakládání s tímto účtem. Tolik k Vašemu uvedení do situace. Vážený pane, děkuji Vám za důvěru, se kterou jste se obrátil na Ombudsmana ČSOB s žádostí o akceptaci plné moci k udělení dispozičního oprávnění k účtu Vaší maminky. Šetřením jsem zjistil, že v komunikaci mezi pracovníky banky a Vámi došlo k záměně pojmů. Zatímco pracovník banky Vám vysvětloval podmínky zplnomocnění k jednorázovému úkonu s účtem, Vy jste zajistil plnou moc pro udělení dispozičního oprávnění tak, jak Vám vysvětlila pracovnice Call Centra. Vážený pane Košíku, chtěl bych se Vám omluvit za komplikace vzniklé při udělení dispozičního oprávnění k účtu Vaší maminky. Chtěl bych Vás ujistit, že postup banky, který se může zdát až příliš obezřetný, byl stanoven na základě dlouholetých zkušeností v této oblasti, kdy často docházelo k soudním sporům a má za cíl bezpečnost finančních prostředků svých klientů. Věřím, že nyní proběhne vše bez zbytečných komplikací. Hezký den Tým Ombudsmana** Vážený pane, velice si vážím Vaší vstřícnosti a jsem rád, že jste takto kladně zareagovali. Je mi velice líto, že jsme již s tetou nestihli samotný úkon provést. Maminka včera zemřela. Jak je vidět někdy samotná dobrá vůle nestačí, je-li málo času. Stejně Vám ještě jednou děkuji za projevenou snahu.





Vážený pane Kováři, obracím se na Vás jako ombudsmana klientů ČSOB s následujícím problémem, který jsem již neúspěšně řešil s reklamačním oddělením ČSOB pojišťovny (viz níže). Dne xx.2016 jsem požádal dopisem ČSOB pojišťovnu o přijetí žádosti o zániku pojistné smlouvy č. xxxna pojistné pojištění vozidel, tak aby stihl šestitýdenní období před koncem pojistného období. V odpovědi od ČSOB pojišťovny mi ale následně bylo sděleno, že ČSOB pojišťovna tento požadavek zaregistrovala až, tj. de facto přesně v den, tak aby již oficiálně nestihla šestitýdenní období před koncem pojistného období. Co je podle mne zajímavé (zvláštní) je že se jednalo o neděli a dopravu by mne zajímalo jestli někdo v neděli v ČSOB pojišťovně pracuje, protože tak o to jsem se na reklamačním oddělení ČSOB pojišťovny jednoduše čekali na takové datum, aby zasláný požadavek nestihli splnit. Přiznám, že je mojí chybou, že jsem si nepřečetl dopis od ČSOB pojišťovny pořádně a přehlédl jsem, že je v něm potvrzeno ukončení smlouvy až k xx.2018 mne nenapadlo, že se instituce jako ČSOB pojišťovna, kterou jsem do té doby považoval za prestižní instituci, zachová podobným způsobem a bude používat praktiky, které bych očekával spíše u podomních prodejců, než u respektované instituce. Z tohoto důvodu bych Vás chtěl požádat, zda byste mi nemohl pomoci s žádostí o ukončení této smlouvy, protože až do této doby jsem obecně se službami ČSOB neměl žádné potíže a i do budoucna bych chtěl například dále používat služby ČSOB, kde mám vedeno portfolio podílových listů, apod....

Předmět: Reklamace nesplnění smluvních podmínek ČSOB pojišťovny v rámci mého havarijního pojištění. Důvod: V případě autonehody, která se mi stala ve Francii v roce 2016, ve které jsem navíc byla obětí, mi pojišťovna neposkytla žádnou pomoc, náhradu ani radu v období kdy nehoda způsobila nepojízdnost mého auta a já se ocitla uprostřed Francie se svým dvouletým synem bez pomoci a auta. Případ nadále pokračoval tím, že jsem si volala o pomoc ve vyřizování pojistné události, kdy mi nikdo nebyl schoopen poskytnou prvně žádné informace, jak o tom, jak mám postupovat ve vyřizování, takl ani pro případ náhradního vozidla, ubytování a dopravy zpátky domů. Ačkoliv jsem si platila to nejvyšší pojištění, žádná služba mi nebyla poskytnuta. Nakonec mi bylo řečeno do telefonu, kdy jsem tedy ještě byla pořád ve Francii, že se nemusím o nic starat, pouze zaplatit spoluúčast a pojišťovna nehodě a během 2 týdnů žádná odpověď. že jsem zcela bez auta, kdy mám malé v domově důchodců mimo mé a vypomáhat. Domluva s likvidátorem vyzkoumala ber nebo běž do ... které si vzalo 3 měsíce na to, aby opět bez podání vysvětlení, odkazů na emaily komunikace s reklamačním celkové částky peněz zaplacené za ničemu. ... Pojištění se týkalo domu, zdemolovat. Po zaslání výzvy k zaplacení záměr demolice oznámil na infolince. pojištění ukončeno, skončí-li paní z týmu Ombudsmana ČSOB, řešení problému týkající se řešení smlouvy Považoval jsem tedy stavba zdemolována. Poté jsem obdržel 2016 z důvodu neplacení pojistného z důvodu zaplacení nedoplatku pojistného... Zadam timto znovuotevreni me pojistne udalosti na automobil FORD,spz xx,pojistna smlouva c. xx,ktou jsem bohuzel musela ukončit z financnich duvodu- insolvence. Stale jsem nepochopila, z jakych duvodu tato pojisna udalost nelze proplatit, jelikoz se neustale objevuji nove a jine skutecnosti, o kterych poradne nic nevim, zadam timto, aby jste mne seznamil s tim, proc tuto pojistnou udalost vlastne pojistovna nechce uhradit. A proc mne o pravem duvodu neinformuje. Nejdrive byl udajne falsovaný podpis, u ktereho byl vas technik, vas technik i nafotil me auto a doporučil mi obratit se na smluvni servis... Dobrý den, prožívám dejavu a to sice z důvodu, že mi od Vás stále chodí smsky o nezaplacení pojistného na již zaniklých smlouvách. Tentokrát podruhé. První tento případ se stal také letos... Dobrý den, žádám Vás o dohodu k pojistné události. Nesouhlasím s postupem a vyřízením dané pojistné události. Nahlásil jsem událost po vyjádření řidiče, který návěs poškodil. Dle předchozích pojistných událostí, byl návěs nafocen a je zjevné, že poškozen jinak nebyl. Poškozen byl jen 1 panel na kterém byla „záplata“ 10cmx10cm. S tímto poškozením jsem už návěs kupoval. Fotodokumentace byla pořízena při uzavření pojistné smlouvy. Pojišťovna odmítá se mnou komunikovat. Rád bych předešel soudnímu sporu nebo prodeji pohledávky. Prosím o vyjádření...

Vážený pane Kováři, máte velice hezký web, který například říká: Vážíme si svých klientů, ceníme si jejich názoru a upřednostňujeme přátelské a smírné vypořádání případných sporů. Já Vám tuto zpětnou vazbu zasílám a pevně věřím, že i pro Vás bude přínosem. Víím, že by soudní spor mohl trvat déle, ale pokud by soud rozhodl v můj prospěch, byla jsem rozhodnutá tento případ medializovat. Jsem moc ráda, že vše dopadlo dobře, že mě osloví pojišťovací poradce a změní mi smouvu tak, jak jsem se domnívala, že ji sjednanou mám a teprve při pojistné události jsem zjistila, že tomu tak není a při uzavření smlouvy, kterou jsem stvrdila svým podpisem, jsem dostala mylné informace.



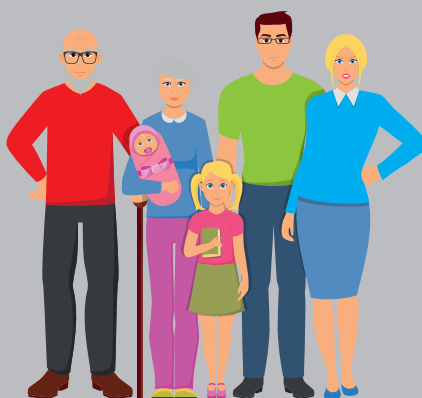
# Z agendy

# Skupinový klient

## Klient využívající produkty, servis a podporu z celé skupiny ČSOB

Nejčastěji se na nás obrací cca 42letý klient s 5 a víceletým smluvním vztahem.

Nejčastější formou, kterou klienti využívají pro kontakt s námi, je e-mail a webový formulář (90 % podání).



Podíl podání klientů retailu dle značek je v ČSOB téměř vyrovnaný. Meziročně však stoupá u ombudsmana počet reklamací a eskalací klientů Hypoteční banky, ČSOB Pojišťovny a dalších značek skupiny.

Nejčastějšími příčinami jsou stížnosti na smluvní ujednání a produktové podmínky, debety a nesplácení, případně platby a poskytovaný servis.

# OMBUDSMAN

## Nové myšlenky podporují změny

Ombudsman  
ČSOB byl  
v roce 2016  
osloven  
**1067 klienty**

**132**  
podání  
skupinových  
klientů ČSOB  
(HB, ČSOBP,  
ČMSS, aj.)

**4,3 dne**  
průměrná  
doba vyřízení



***Klienti, kteří se  
obrací na ombudsmana,  
nechtějí změnit banku  
a odejít jinam, ale chtějí,  
aby se kvůli nim změnila  
banka.***

***Snažíme se jim přání  
splnit.***

***Tým Ombudsmana***

## **Jak nás kontaktovat**

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

- [www.csob.cz](http://www.csob.cz) – elektronické formuláře
- E-mailem na [ombudsman@csob.cz](mailto:ombudsman@csob.cz)
- Poštou na adresu ČSOB, Radlická 333/150, 150 57 Praha 5

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