

OMBUDSMAN

ČSOB, ERA, Poštovní spořitelna si váží svých klientů, cení si jejich názoru a upřednostňují přátelské a smírné vypořádání sporů. Tým ombudsmana 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.

OMBUDSMAN ČSOB
Výroční zpráva 2014

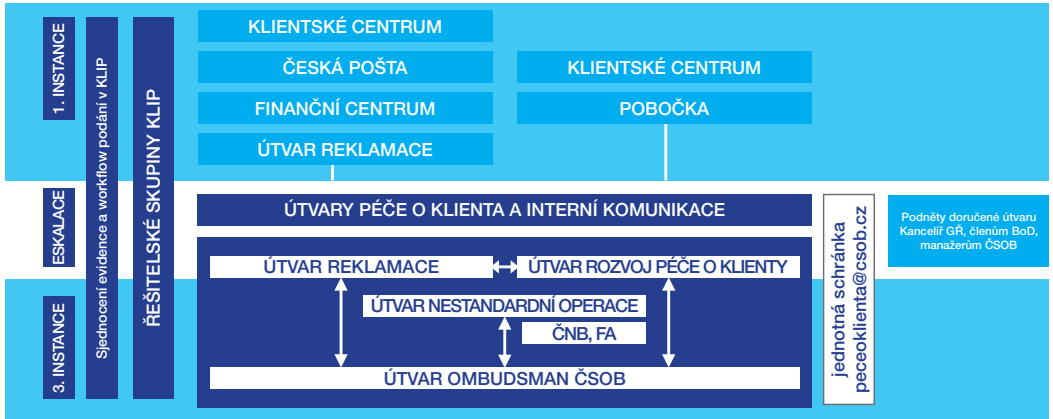


Uspořádání a proces clientských podání, stížností a reklamací v ČSOB



POŠTOVNÍ SPOŘITELNA, ERA

ČSOB



COMPLAINTS AND FEEDBACK MEETING

(oficiální výbor ČSOB, jehož posláním je bottom-up zpětná vazba z clientských podání, s cílem soustavně zlepšovat clientské zkušenosti zákazníků i zaměstnanců, podněty od externích i interních klientů - „VOICE THE CUSTOMERS“, „VOICE OF THE EMPLOYEES“)

Customer Experience and the Ombudsman departments – added reputation value of ČSOB

An important part of the agenda for the Customer Experience departments activity is actively collecting client feedback (external and internal), processing and evaluating it and, according to importance and priority, handing it over to the respective design departments or business/product departments, as well as to the bank's management. The aim is to transpose the findings gained from client feedback into changes in processes or modifying and improving the products and services of the bank. The results of working with the feedback are regularly reported in reports about the Customer Experience activity at the current committees. Customer Experience improves the reputation of the bank in the individual cases that are resolved as well as on the general level with direct recommendations on what the bank should focus on.

We keep trying
until we find a solution



KBC Complaints Management

VÁŽÍME
SI SVÝCH
KLIENTŮ

OMB
uds
MIAN

HODNOTY

UPŘEDNOSTŇUJEME
PŘÁTELSKÉ A SMÍRNÉ
VYPOŘÁDÁNÍ SPORŮ

8 DNÍ
PRŮMĚRNÁ
DOBA VYŘÍZENÍ

1356
PODÁNÍ
ROČNĚ

PERFORMANCE
VÝKONNOST
EMPOWERMENT
ZMOCŇOVÁNÍ
ACCOUNTABILITY
ZODPOVĚDNOST
RESPONSIVENESS
VNÍMAVOST
LOCAL EMBEDDEDNESS
LOKÁLNÍ UKOTVENÍ

Tým ombudsmana ČSOB: Martin Bušo, Martin Kovář, Tomáš Zrzavecký



OMB uds MAN SLOVO

Ve své profesní kariéře jsem stál velmi často na straně klienta – v různých oblastech spotřebitelského života. ČSOB dává útvarům ombudsmana a péče o klienta jasné zadání: Dívejme se na banku očima zákazníka, a to, co se zdá klientsky nepřijatelné, odstraňujeme; spolupracujeme s klienty, mluvíme s nimi, nebudeme „jakoby za zdí banky“, ale v kooperaci s dalšími útvary vytváříme loajální klientské klima.

Ombudsman ČSOB poskytuje služby klientům obchodních značek ČSOB, ERA i Poštovní spořitelna. Reputačním přínosem je důvěra a spokojenost klientů. Buduje fairplay vztah mezi bankou a klientem. Řeší odvolání proti výsledku či průběhu řešení stížnosti nebo reklamace.

Pracujeme jako tým a díky podnětům klientů napomáháme k optimalizaci vnitřních procesů a postupů banky.

Martin Kovář, ombudsman ČSOB



Útvary péče o klienta v ČSOB se zabývají příjmem a vyřízením podání, stížností, reklamací, které může do banky směřovat klient prostřednictvím nejbližší pobočky, finančního centra nebo pošty. S bankou lze komunikovat také telefonicky prostřednictvím Klientského centra ČSOB, poštou, e-mailem, případně prostřednictvím datové schránky.

Klienti banky nás zahrnují podáními a stížnostmi, v nichž se nám svěřují se zkušenostmi při využívání bankovních produktů a služeb. Velmi nás to obohacuje. Útvary péče o klienta se v loňském roce rozhodly hlas klienta zásadním způsobem využívat.

V rámci organizačního a procesního sblížení „modré“ a „červené“ části banky jsme v letech 2013 a 2014 sjednotili správu klientských podání. Součástí zpracování reklamací a klientských stížností je zachování individuálního přístupu, který respektuje různé životní situace klienta. Přitom vše evidujeme v jedné aplikaci KLIP, která nám poskytuje ucelený reporting.

Výsledkem je centrální systém správy stížností a reklamací, provázanost s Back Office a speciality, víceinstanční možnosti odvolání nebo eskalace u ombudsmana ČSOB.

Využili jsme ideální příležitost k tomu, abychom propojili to významné a dobré ze soukromého a firemního bankovníctví ČSOB, Ery a Poštovní spořitelny. Jde především o:

- Dobře fungující decentralizované vyřízení problému klienta hned v pobočce přátelskou osobou – pracovníkem, na kterého je klient zvyklý.
- Efektivní a řízené centrální zpracování eskalovaných stížností specialisty, kteří nejsou závislí na obchodních rozhodnutích.

Tyto klientské přístupy spojuje útvar ombudsmana ČSOB, který je nezávislým odvolacím místem zejména pro retailové klienty. Vyřizuje odvolání klientů proti reklamačnímu řízení nebo přátelské vypořádání stížnosti s reputačním nebo komunikačním rizikem. Poznatky získané ze zpětné vazby našich klientů, které zpracují a nabídnou partnerům v bance klientské útvary, přispívají našemu byznysu. To, co se klientovi líbí či nelíbí, překládáme do bankovního jazyka a představujeme kompetentním platformám, které stojí u zrodu produktů, procesů nebo u jejich změny.

Dnes, v době transformace, již není „modrý“ nebo „červený“ klient, ale je to „klient 0300“. Na jeho spokojenosti záleží, zda nás doporučí svým známým, nebo ne.

SPOKOJENOST

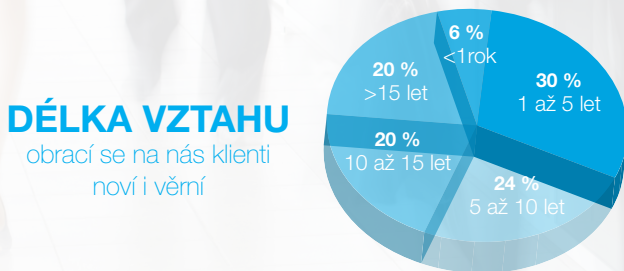
klientů s vyřízením podání

97 %



DŮVĚRA

klienta v útvar ombudsmana
stoupá – počet podání



DÉLKA VZTAHU

obrací se na nás klienti
noví i věrní

Typy odpovědi klientům:

Vysvětlení	82 %
Poděkování	14 %
Omluva, kompenzace	4 %

Způsob přijetí podání v útvaru ombudsmana

E-mail	88 %
Dopis	7 %
Kontaktní formulář	5 %

Typ podání:

Reklamacie a stížnost	80 %
Žádost	19 %
Námět a pochvala	1 %

Dobrý den, jsem velice překvapen a jsem velmi spokojen Vaší reakcí. Dané otázky jste zodpověděl v celku uspokojivě. Víte ve vyřizování dědictví se pohybují od roku 2009 kdy mi zemřel strejda, a od dubna 2013 do ledna 2014 jsem pochoval další tři blízké osoby, takže v těchto věcech se pohybují nepřetržitě a tudíž mám možnost srovnání. Právě proto jsem byl velice překvapen, že u Vaší banky s vyřízením jsou takové problémy. Z počátku jsem si myslel, že na můj email nikdo neodpoví. Máte můj obdiv, že alespoň jeden člověk má zájem o problémy a starosti druhých lidí. S přáním krásného dne a mnoho úspěchů ve Vaší práci | velice Vám děkuji za opravdu rychlé vyřešení mého problému. Jsem skutečně mile překvapen a vidím, že útvar Ombudsmana má smysl. Přejí Vám hezký den a hodně spokojených klientů. | děkuji Vám za Vaši zprávu a za Vaši intervenci ve prospěch poplatkových prázdin pro příjem mého důchodu. Naše banky dosud v řadě případů účtují nadměrné poplatky, zejména tam, kde skutečné náklady jsou mnohem menší. Doufám, že postupně se tato situace změní. | Děkuji mnohokrát. Obdivuji, že jste to dokázal | Chtěl bych Vám alespoň touto cestou poděkovat za pomoc a ochotu, se kterou jste se věnovali mé prosbě. Až na pár nesrovnalostí zavinených spíše z mé strany ocenuji velmi profesionální a vstřícný přístup jak z Vaší strany, tak ze strany online pomoci ERA. Začínám opravdu vážně uvažovat o zřízení si vlastního osobního účtu u Vaší banky a zrušení u konkurenční. Ještě jednou moc děkuji .Ladislav Manhal | Vážený pane, velice Vám všem děkuji za rychlé vyřízení mé reklamace. Protože sama pracuji v těsném kontaktu s lidmi, vím, jak těžké je někdy takové jednání. Jsem ráda, že mohu chválit Váš úřad za rychlé jednání v mém případě. O své zkušenosti jsem se podělila s našimi profesory ZSV, kteří byli velice překvapeni naším jednáním, předtím mi moc nadějí nedávali. Přejí Vám i našim zaměstnancům zdraví a mnoho pracovních úspěchů. | děkuji Vám za reakci a především rychlé vyřešení problému. Odpovědná pracovnice dnes opravdu připravila veškeré podklady pro smlouvu a vše, zdá se, spěje ke zdárnému zavedení služby v mém eshopu. Ještě jednou děkuji a pěkný zbytek dne přejí | děkuji Vám za aktuální informace a opravdu si cením Vaší spolupráce a ochoty. | Bez ohledu na budoucí výsledek reklamačního řízení musím přiznat, že jste mě přesvědčil, že dokonce i v ČR existují lidé a instituce, které se snaží občanům opravdu pomoci. | děkuji za vyjádření, chápu leccos, i já jsem byl rozčilen více než zdravou, prostě ta technika nám nějak nestačí a nedokážeme se s tím občas smířit. Pro mne je prostě nepochopitelné, že něco nefunguje, když musím fungovat já osobě.... a to jsem určitě výrazně levnější než technika typu bankomat | Váš postup mne mile potěšil jednak za rychlost a jednak za informace jak je na tom aktuálně účet. Pro mne je stěžejní že je účet zrušen dlužnou částku jsem dnes uhradil a konečně mé patálie se zrušením účtu se vyřešili. děkuji za váš čas | nesmírně jste mě pomohl nezbytvá, než velice poděkovat za vstřícnost a užití zdravého rozumu. | údajně měl být ombudmanem ale i tahle informace od pracovnice reklamaci nebyla pravdivá vše ste zametli pod stůl .Já sem zistil že pokud mne vaše společnost ještě poškodí (pracovnice pošty si musí otírat kartu o její obložení aby fungovala) atd bude pro mne lepší si najít druhou banku (do zaslání druhé karty sem byl spokojen) . Já se už touhle zaležitostí více zabírat nebudu protože na vaší straně není zájem .Děkuji za strohé vysvětlení a pokud u vás zruším účty nemusíte se ptát proč | Váš postup považuji za nezákonný. Proto Vám tímto sděluji, že se obrátím ve věci na finančního arbitra, případně i na soud, kde bude banka na straně žalované a případ budu medializovat, protože Vaše banka diskriminuje rodiče výlučně na základě pohlaví. | Je zjevné, že mně Vaše banka upírá veškrá práva, které mně jako rodiči garantuje Občanský zákoník a tento si vykládá ve svůj prospěch na základě libovůle, pouze když se to bance hodí. Rozhodně nemám zájem, aby finanční prostředky svých dětí byly uloženy u Vašeho finančního ústavu. | děkuji za odpověď která je přesně jak jsem předpokládal. Aspoň jse mi mohl napsat na koho se mám obrátit. Stačí jmeno a meilová adresa | Nevím, jaký právní předpis Vám zakazuje provádět šetření souběžně s ČSOB a vyjadřovat se k jednání VAŠÍ ZAMĚSTNANKYNĚ nezávisle na vyjádření ČNB. Opět jste se jen vymluvil, ale vyjádření jste zase nedal, i když Vám musí být jasné, že ČNB mi odpověděla 18.6.2014 (po prošetření), a Vaše výmluva došla 25.6.2014, tedy o týden později, kdy už ČNB nic nešetřila. Takže Výmluva, výmluva výmluva... | Úkolování vidím právem v tom, že automaticky píšete, že u Vás je to všechno, za nás odpoví ČNB. | Jsem smutný , že jstedošel k takovým závěrům. Nechce se mi věřit, že by Váš organ Ombudsman nechtěl znát pravdu a nechtěl pochopit mé problémy | děkujem Vám za ústretovost a skutečně rychle vybavenie mojej žiadosti. Cením si to o to viac, lebo dnes nie je bežné stretnúť sa s takou ochotou, akú ste Vy osobne i útvar Ombudsmana ČSOB prejavili. Ešte raz Vám úprimne ďakujem. | děkuji velmi za vyjádření. Dnes mi zbytek peněz přišel a včera na pobočce jsem si ověřila, že účet je zrušen. Jste jediný kdo mne kontaktoval. Jsem ráda, že celá anabáze je za mnou a účet je úspěšně zrušen. | Dobrý den pane ombudsmane, děkuji Vám mnohokrát za tak krásný email. Moc mne potěšil. Ještě jednou moc děkuji a nezlobte se, že jsem Vás otravovala. S pozdravem | děkuji Vám za Vaši odpověď. Jsem si vědom toho, že určité pochybení bylo i na mé straně, být se domnívám, přesně jak vy uvádíte, že pakliže by správně fungovala komunikace mezi bankou a klientem, určitě chápete, že bych nikdy nenechal celou situaci dojít až k zápisu do registru, obzvlášť, když se jednalo o tak směšně nedoplatky. | Chtěl bych Vám tímto poděkovat za Vaše stanovisko a pomoc zejména při výmazu v registru. Vážím si toho a jsem rád, že se stále najdete v tomto byrokratickém boji lidí, kteří na vše mají lidský a empatický pohled. Je vidět, že jste člověk na správném místě. Ještě jednou Vám děkuji a přejí krásný zbytek neděle. | Dobrý den, velice Vám děkuji za Váš přístup i ochotu se mým problémem zabývat. Jsem ráda, že jste celé situaci věnoval bezpochyby dost času a rovněž Vám děkuji za její vyřešení. Rovněž věřím, že přístup, s jakým jsem se setkala ve vaší pobočce a ze kterého jsem byla rozčarovaná, byl spíš ojedinělý a rozhodně to neovlivní další spolupráci v s podobnými institucemi.

OMBUDSMAN

Jak nás kontaktovat

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

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

