

Česká spořitelna, a.s.
Ombudsman a klientská zkušenost
Olbrachtova 1929/62
140 00 Praha 4

Tel.: 956 717 718
Email: ombudsman@csas.cz

Obec Lichkov
Vážený pan starosta
Mgr. Roman Richtř
Lichkov čp. 203
561 68 Lichkov

Váš dopis značky / ze dne
Č.j.:OULi/822/eč.945/2020-STAR

naše značka (uvedte v odpovědi)
1310 / SC0000000013963923

vyřizuje / linka
Hanzaliusová /+420 956 717 718

dne
24. 9. 2021

Vážený pane starosto,

odpovídám na dopis, který jste adresoval do týmu Ombudsmana ohledně uzavření pokladny na pobočce v Králíkách ke dni 1. října.

Děkujeme za důvěru, se kterou jste se na nás obrátil. Tým Ombudsmana je přímo podřízen předsedovi představenstva a je pověřen vyřizováním klientských stížností, žádostí a podnětů.

Rozumím Vašemu požadavku i přání občanů nejen obce Lichkov, ale celého regionu na zachování pokladny na pobočce v Králíkách. Je mi líto, že Vám nemohu jménem České spořitelny předat jiné stanovisko, než je Vám již známo. Obchodní rozhodnutí vedení České spořitelny uzavřít pokladnu v Králíkách k 1. 10. 2021 zůstává neměnné.

Ceníme si dosavadní spolupráce jak s městem Králíky, tak i s okolními obcemi, jako je ta Vaše, i jejich občany a chápeme, že uzavření pokladny s sebou přináší změny, které mohou být vnímány negativně. Ujišťuji Vás, že než k takovému nepopulárnímu kroku jako je uzavření pokladny přistoupíme, důkladně analyzujeme všechny okolnosti. Naším klientům chceme být nablízku a stále máme nejširší pobočkovou síť v České republice. Snažíme se však přizpůsobovat našim klientům a mít pokladny tam, kde je nejvíce využijí. Vše pečlivě sledujeme a podle míry jejich využití je ponecháváme, nebo případně rušíme. V případě pokladny na pobočce Králíky, jsme po detailní analýze dospěli k rozhodnutí ukončit provoz pokladny, kterou využívá stále méně klientů.

Vždy, když je to možné, informujeme zastupitele města, starosty přilehlých obcí o tomto našem rozhodnutí osobně, abychom mohli lépe vysvětlit důvody, které nás k tomuto rozhodnutí vedly, a zároveň reagovat na případné dotazy, či připomínky. Z toho důvodu se s Vámi sešla paní Martina Kudrnáčová, naše zástupkyně pro veřejný sektor, která je Vám i nadále k dispozici, aby Vaši obci zodpověděla případné konkrétní dotazy a pomohla tuto situaci co nejvíce ulehčit.

Můžeme Vás ujistit, že všichni pracovníci pobočky v Králíkách jsou připraveni s každým klientem, ať už fyzickou osobou, či podnikatelem, najít společně alternativy k hotovostním službám, které byli zvyklí využívat. Již nyní je k dispozici klientům nový bankomat, který umožňuje, jak výběry, tak právě nově i vklady hotovosti a nachází se na stejném místě jako původní, dostupný klientům 24 hod denně. Bude v něm možné také zadat jednorázový nebo trvalý platební příkaz, zobrazit zůstatek na účtu, dobít kredit na mobilním telefonu nebo například zobrazit limity k platební kartě. Personál pobočky je připraven všem klientům s obsluhou uvedeného stroje poradit a naučit je s ním bezpečně pracovat. Věřím, že tímto přístupem klientům probíhající změnu nejen ulehčíme, ale také je povzbudíme k vnímání nových okolností jako kroku, jak zachovat částečnou hotovostní obsluhu jejich účtů.

Častější používání platebních karet podporuje i fakt, že dochází k rozšiřování počtu obchodníků, kteří poskytují tzv. CashBack. Tato služba umožňuje klientům vybírat na vybraných prodejnách hotovost až do výše 3000,- Kč, a to i opakovaně v rámci jednoho dne. Znamená to, že si držitel platební karty může vybrat hotovost nejen v bankomatu, který je pro něj v danou chvíli třeba vzdálený, ale také u obchodníka. Služba CashBack je pro držitele platební karty i pro obchodníka zcela zdarma. Z dostupných podkladů a analýz vyplývá, že počet našich klientů, kteří využívají CashBack, jakož i měsíční objem takto provedených výběrů, trvale roste. V Králíkách je služba dostupná na adrese 5.května 491 a Moravská 999.

Kompletní obsluhu klientských účtů a dalších bankovních produktů včetně vkladních knížek, zajistí kterákoli jiná naše pobočka v okolí, která disponuje pokladnou, bez ohledu na to, kde mají klienti uloženou dokumentaci ke svým účtům.

Mezi nejbližší pobočky s pokladnou patří:

- **Žamberk**, Nádražní 51, PSČ 564 01, telefon: +420 956 740 480
- **Šumperk**, Hl. třída 433/25, PSČ 787 01, telefon: +420 956 758 100

Kromě nejbližších poboček mohou klienti v případě nutnosti využít i hotovostních služeb České pošty v Králíkách (služby jsou zpoplatněné dle ceníku České pošty). Tuto možnost uvádíme spíše jako alternativní řešení, pokud se klienti rozhodnou nevyužít různých způsobů obsluhy účtu, které jim nabízíme.

Dovolte mi závěrem jen obecněji zdůvodnit zvyšování počtu bezhotovostních poboček. Vycházíme vstříc jednoznačnému růstu potřeb klientů v oblasti poradenství, právě to totiž klienti od poboček očekávají především, což potvrzují aktuální domácí studie i mezinárodní srovnání.

Nároky a očekávání klientů dnes rostou především v oblasti digitálního bankovníctví. Do poboček jich chodí stále méně, a právě pandemie koronaviru ještě více akcelerovala přechod našich klientů na bezhotovostní způsoby plateb. Zhruba třetina z těch klientů, kteří před pandemií preferovali hotovost, začala v průběhu pandemie pravidelně využívat kartu pro placení v obchodech i na internetu, přičemž třetina z těchto klientů je starších 60 let. Nejedná se tedy ani zdaleka jen o mladé lidi z velkých měst. Naopak, celá třetina klientů, kteří využívají platební karty a naše digitální bankovníctví George, je starší 60 let a 40 % z nich žije v obcích s méně než 5 000 obyvateli.

Digitální bankovníctví George tedy dnes využívá převážná většina našich klientů a toto číslo stále stoupá. Nejde však jen o placení; klienti stále více očekávají, že většina jejich požadavků půjde vyřešit přes internetové bankovníctví, bez nutnosti návštěvy pobočky. Proto také do George přidáváme další a další funkcionality, které umožní zajistit požadavky klientů týkající se úvěrů, hypoték, spoření, investování apod. Naším klientům jsme k dispozici také na naší bezplatné infolince 800 207 207, a to nepřetržitě 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

Velmi dobře víme, že vždy bude existovat malé procento klientů, kteří nebudou, z jakýchkoli důvodů, moci obsluhovat své produkty přes internetové bankovníctví, případně jim jejich zdravotní stav neumožní zajít či dojet do některé z našich poboček. Právě pro tyto klienty jsme před více než rokem spustili službu telefonního bankovníctví, kterou mohou naši klienti využívat jen na základě ověřeného hlasového vzorku (není nutné mít chytrý telefon). Tato služba je plnohodnotnou náhradou bankovních služeb, které klienti využívají v digitálním bankovníctví nebo v našich pobočkách a dnes ji používají zejména starší klienti, bydlící v odlehlejších lokalitách. Vážíme si našich dlouholetých klientů, kteří často patří ke starším občanům, a proto služby telefonního bankéře poskytujeme zdarma pro klienty starší 70 let.

Vážený pane starosto, přijměte prosím mou omluvu za nepohodlí, které klientům z obce Lichkov uzavřením pokladny způsobíme. Věřím, že i přesto nám většina z nich, včetně Vaší obce, zachová svou přízeň.

S úctou



Mgr. Martina Hanzaliusová
Ombudsman