

S reklamací v bance pomůže ombudsman

Barbora Buřinská

Nejste-li s čímkoliv ve své bance spokojeni, máte možnost se obrátit na její reklamační oddělení. Pokud ani zde vaši stížnost nevyřeší k vaší plné spokojenosti, může vám pomoci bankovní ombudsman. Ovšem bank, které mají institut ombudsmana zřízen, je jen několik. Prakticky se jedná o největší bankovní ústavy v Česku.

Obrátit se se svým požadavkem na ombudsmana tak můžete jen v České spořitelně, ČSOB a Poš-

Mezi případy, které nejčastěji řeší, patří odvolání proti reklamačnímu řízení

Pavla Hávová, ČSOB

tovní spořitelně, GE Money Bank a Komerční bance. Ombudsmani v těchto bankách působí pro celou finanční skupinu, jejíž součástí je jak banka, tak například leasingová či penzijní společnost, stavební spořitelna apod.

Řeší složitější případy

Dovolávat se pomoci ombudsmana můžete většinou až tehdy, kdy váš problém nevyřešili zaměstnanci na pobočkách či v reklamačním oddělení. Například v Komerční bance (KB) mají třístupňový systém řešení stížností a reklamací, přičemž ombudsman je stupněm nejvyšším.

„Bankovní ombudsman řeší případy, kdy má klient pocit, že výsledek, který obdržel na pobočce, v klientském centru nebo v jiné části banky, není dostatečný. Věnuje se také případům složitějším, vyžadujícím hlubší expertizu. Posláním ombudsmana je opravit chyby banky, hájit zájmy klientů a hledat férová řešení,“ uvedl

pro Právo Martin Matras, ředitel oddělení ombudsmana a klientské zkušenosti České spořitelny.

„Mezi případy, které ombudsman nejčastěji řeší, patří odvolání proti reklamačnímu řízení nebo nespokojenost zákazníků se servisem banky. Ale také dědická řízení, převody dispozičních práv či reklamace transakcí. Stále častěji se objevují také exekuce nebo situace, kdy klient nemůže splácet své závazky. Trend směřuje ke stále složitějším podáním,“ doplnila Pavla Hávová z ČSOB.

Ombudsman v KB rozhoduje o oprávněnosti či neoprávněnosti

podání klientů celé finanční skupiny v souladu s Chartou ombudsmana. „Některé záležitosti jsou ale z jeho kompetence vyjmuty, například platnost nebo neplatnost uzavřených smluv, všeobecných obchodních podmínek či záležitosti týkající se celkové politiky společností Skupiny KB (například sazebníků, úrokových sazeb, měnových kurzů apod.),“ doplnil Michal Teubner z KB.

Často i stovky případů měsíčně

Na útvar ombudsmana se v bankách každý měsíc obrátí de-



Jak kontaktovat ombudsmana

Česká spořitelna
e-mail: ombudsman@csas.cz
telefon: +420 956 717 718
písemně: Tým ombudsmana FSČS, Olbrachtova 1629/62, 140 00 Praha
osobní návštěva po předchozí domluvě

ČSOB, Poštovní spořitelna a Era
kontaktní formulář na webu ČSOB
e-mail: ombudsman@csob.cz
písemně: Ombudsman ČSOB, Radlická 333/150, 150 57 Praha 5

GE Money Bank
kontaktní formulář na webu GEMB
elektronická zpráva přes internetové bankovníctví
písemně: GE Money Bank, Vyskočilova 1422/1a, 140 28 Praha 4
prostřednictvím sociálních sítí (Facebook, Twitter)

Komerční banka
e-mail: ombudsman@kb.cz
písemně: Ombudsman Skupiny KB, Na Příkopě 969/33, 114 07 Praha 1

sítky až stovky nespokojených klientů. Například v ČS v loňském roce řešili 3029 případů. „Běžný počet podání se pohybuje kolem 200 až 300 měsíčně,“ doplnil Matras.

V ČSOB ombudsman řešil v roce 2015 celkem 1028 podnětů, zhruba 90 měsíčně.

„V roce 2015 bylo v týmu ombudsmana pro klienty vyřešeno 732 požadavků klientů, tedy 61 požadavků měsíčně,“ uvedla Milada Veselá z GE Money Bank.

„Loni se na ombudsmana KB obrátilo celkem 199 klientů, z nichž 39 splňovalo náležitosti Charty ombudsmana, a tudíž je řešil. V průměru se jedná o tři případy měsíčně,“ upřesnil Teubner.

Většinu stížností ombudsman se svým týmem vyřeší do 5 až 14 dnů, maximálně pak do 30 dnů.

První byl v České spořitelně

Jako první zřídila kancelář ombudsmana Česká spořitelna (ČS) v roce 2001. „Zakladatelem kan-

celáře byl bývalý generální ředitel ČS Pavel Kysilka. Dnes v kanceláři pracuje tým zkušených lidí, s hlubokou znalostí bankovních produktů, ale také s pochopením a lidským přístupem,“ uvedl Matras.

KB má nezávislého ombudsmana, který není zaměstnancem banky, od roku 2004. V současné době tuto pozici zastává Joseph Franciscus Vedlich. V roce 2007 byl zřízen institut ombudsmana Ery/Poštovní spořitelny, v roce 2013 se pak jeho kompetence rozšířila i na ČSOB. Pozici ombudsmana zastává Martin Kovář.

V GE Money Bank byl institut ombudsmana zřízen koncem roku 2012, ombudsmankou je Petra Ott.

„Petr Rögner je v Raiffeisenbank činný jako de facto ombudsman banky, byť takto není funkce, kterou zastává, výslovně označena. Je rovněž členem dozorčí rady Raiffeisenbank,“ uvedl mluvčí banky Tomáš Zavoral.

Na ombudsmana se s finanční-

Případy pro ombudsmana

Na ombudsmana se obrátila klientka ČS, která své šestileté úspory ze stavebního spoření chybně odeslala na účet jiného klienta ČS a své peníze nemohla dostat zpět.

V těchto případech banka zasílá písemnou Výzvu neoprávněnému příjemci platby, a pokud ten do určité doby nezareaguje, banka sdělí odesílateli platby kontaktní údaje a jméno neoprávněného příjemce. Je pak na odesílateli, jak případ sám dořeší.

Ombudsman zjistil, že příjemce platby na výzvu nereagoval, protože žije dlouhodobě v zahraničí. Nevyzvedává si tudíž na své adrese v ČR poštu. Navíc se do svého internetového bankovníctví naposledy přihlásil před dvěma měsíci, a neměl tedy žádnou možnost přijít na to, že mu na účet přišlo 160 tisíc korun.

Ombudsman klientovi do zahraničí zavola a situaci mu vysvětlil. V ten samý den pak klient vrátil peníze na účet klientky.

Zdroj: Česká spořitelna

S prosbou o radu se na útvar ombudsmana ČSOB obrátila rodina předluženého klienta, kterému hrozila exekuce na bydlení, úročení astronomicky navyšovalo výši závazku a zhoršující se zdravotní stav snižoval objektivně možnosti klienta splácet.

Ombudsmanovi se nakonec spolu se specializovaným útvarem banky a pobočkou podařilo najít cestu, jak zastavit dluhovou spirálu, a rodina se tak vyhnula exekuci.

Zdroj: ČSOB

Na ombudsmana se obrátila matka klienta, který ležel v kómatu ve velmi kritickém zdravotním stavu s nepříznivými výhledy na uzdravení. Požádala o ukončení zpoplatněného běžného účtu svého syna. Stav klienta byl doložen zdravotními zprávami. Matce klienta vyšli maximálně vstříc. Běžný účet klienta v bance vypověděli a navíc mu na účet vrátili několik poplatků za jeho vedení (za období od hospitalizace do uplynutí výpovědní lhůty).

Zdroj: GE Money Bank

mi problémy mohou obrátit i klienti nebankovní úvěrové společnosti Home Credit. Tuto pozici zde zastává Jan Holoch.

Pokud jste klienty banky, která nemá zřízen útvar ombudsmana, můžete své stížnosti či reklamace směřovat na reklamační oddělení jednotlivých bank, kontaktovat pracovníky na pobočce či call centru.

Mnohým bankám můžete svůj podnět adresovat i prostřednictvím zprávy v internetovém bankovníctví.

Kde nejlépe koupit a prodat valuty (k 22. 4.)										
Měna	Prodej klientům					Odkup od klientů				
	ČS	ČSOB	KB	Raiffeisen	Směn.*	ČS	ČSOB	KB	Raiffeisen	Směn.*
EUR	27,76	27,57	27,70	28,11	27,02	26,30	26,45	26,35	25,95	26,95
USD	24,59	24,42	24,55	24,75	23,93	23,20	23,40	23,35	23,07	23,75
GBP	35,29	35,03	35,15	35,48	34,30	33,30	33,57	33,44	33,08	33,80
CHF	25,31	25,09	25,34	25,46	24,80	23,88	24,03	23,85	23,74	24,50
Popl.	1%	2%	2,50%	2%	0%	2%	2%	2,50%	2%	0%

*Směnárna, Praha 1, Opletalova 30, kurzy pro směnu do 1000 eur. (ME)