

Vážení spoluobčané,

vedení České spořitelny rozhodlo o tom, že od 30. 9. 2020 bude zrušena pokladna místní pobočky. Vnesli jsme proti tomu protest s odůvodněním, že hotovostních služeb užívají například seniorní občané i někteří podnikatelé, leč vše marno. Reakci České spořitelny čtete prosím níže.

Ostatní služby České spořitelny zůstávají v naší pobočce zachovány.

Tomáš Novotný, místostarosta



Vážený pane magistře,

v týmu Ombudsmana jsem si převzala k prověření Vaši stížnost týkající se uzavření pobočky v Roztokách u Prahy. Tým Ombudsmana je přímo podřízen předsedovi představenstva a je pověřen vyřizováním klientských stížností, žádostí a podnětů.

Vnímám, že zrušení pokladny v pobočce České spořitelny v Roztokách u Prahy může být z pohledu našich klientů velká změna. Dovolte mi Vám hned na počátku své zprávy sdělit, že obchodní rozhodnutí vedení České spořitelny uzavřít pokladu v Roztokách u Prahy zůstává neměnné.

Veškerým změnám, které se týkají poskytování služeb klientům v našich pobočkách, jakož i obecně i celkově všech dalších služeb našim klientům, předchází přesná analýza a vyhodnocení situace. Pandemie akcelerovala digitalizaci: z 300 tisíc klientů, kteří do pandemie stále preferovali hotovost, jich v průběhu pandemie začala třetina platit kartou. V tuto chvíli tak z 2 milionu primárních bankovních klientů České spořitelny hotovost preferuje pouze 10% klientů. Ti ostatní preferují digitální bankovníctví a platby kartou. Podobně skokově se v průběhu pandemie zvýšilo využívání mobilních plateb, a to o celých 25% ve srovnání s rokem 2019. A v neposlední řadě bylo pandemické období od března do května historicky prvním obdobím, kdy objem plateb kartou převýšil objem hotovosti vybírané v bankomatu.

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 3.000 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.

Zvýšením 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.

Lidsky chápu, že krok do neznáma k něčemu novému není vždy snadný a může vzbuzovat určité obavy, nebo přinejmenším každý z nás potřebuje určitý čas, než si na to nové zvykneme. Pobočka v Roztokách u Prahy bude i nadále disponovat bankomatem pro výběry a vklady. Kromě výběrů a vkladů hotovosti mohou klienti na bankomatu také zadat jednorázové příkazy, zobrazit zůstatek na účtu, dobít kredit na mobilním telefonu nebo například zobrazit limity k platební kartě. Personál pobočky je připraven každému klientovi s obsluhou bankomatu poradit. V případě, že klienti budou chtít využít pokladnu s fyzickou obsluhou, budou moci navštívit pobočku České spořitelny v Praze 6 na Vítězném náměstí 9.

Pro vklad hotovosti na účet u České spořitelny, nebo jakékoliv jiné banky, mohou klienti využít hotovostních služeb České pošty (služby jsou zpoplatněné dle ceníku České pošty). Tuto možnost uvádím spíše jako alternativní řešení pro klienty, kteří se rozhodnou nevyužít jiné bezhotovostní způsoby obsluhy jejich účtů, které nabízíme.

Vážený pane magistře, jménem České spořitelny se Vám omlouvám za případné nepohodlí způsobené uzavřením pokladny. Ujišťuji Vás, že jsme pečlivě zvažovali veškeré aspekty toho, co s sebou uzavření pokladny přináší, a dbáme na to, abychom pro klienty měli vhodné alternativy, které jak věřím, povedou k jejich spokojenosti. Budu si velmi vážit toho, pokud mé vyjádření přijmete s pochopením a zachováte nám přízeň.

S úctou

Veronika Hutchinson

Ombudsman a klientská zkušenost

Česká spořitelna, a. s.

Olbrachtova 1929/62, 140 00 Praha 4

telefon: +420 956 717 718

email: [ombudsman@csas.cz](mailto:ombudsman@csas.cz)

[www.csas.cz](http://www.csas.cz)