

Případová studie

Jedna dobře situovaná středostavovská rodina s poměrně vyššími příjmy byla dlouhodobým klientem bankovního ústavu a využívala většiny nabízených bankovních produktů všemi členy rodiny např. platebních karet, internetového bankovníctví, inkasních příkazů, trvalých příkazů, možnosti kontokorentu a na účet jí přicházela pravidelná platba.

V rámci péče o zákazníka jí prostřednictvím internetu, letáků a dopisů byly neustále nabízeny další produkty banky jako např. jednorázové půjčky, hypotéky atd.

Na základě stabilizovaného postavení rodiny a dobrého finančního zázemí se rodina rozhodla koupit nemovitost a začala v předstihu na účet shromažďovat finanční prostředky.

Využila služeb realitní kanceláře a vzhledem k tomu, že měla na účtu cca 80% hodnoty nemovitosti, složila rezervační poplatek a uzavřela rezervační smlouvu v domnění, že zbylých 20% jí půjčí banka vzhledem k bonitě, solventnosti a solidnosti rodiny a dlouhodobé zákaznické věrnosti.

Optimisticky naladěni šli na jednání do banky, kde nastaly značné potíže, když jim bylo stroze oznámeno, že jim banka zatím nepůjčí a ať to zkusí znovu tak za 6 týdnů. Na jejich otázku proč s nimi není jednáno podle slibovaných paramentů, viz propagační materiály bankovního domu, nebyla přepážková pracovnice schopna odpovědět. Rodina se s tím nesmířila a vyžádala si rozmluvu resp. jednání přímo u vedoucího pobočky, který však také nebyl schopen celou záležitost vysvětlit natož vyřešit. Stále „papouškoval“, že systém hlásí zákaz, což znamená, že rodina asi někde dluží peníze.

Až když značně naštvaný klient bance oznámil, že u nich hodlá zrušit svůj účet, banka oznámila důvod neposkytnutí půjčky. Jednalo se o použití cca před rokem od této konfliktní události, úvěrové karty, a protože poslední částka platby byla jiná než pravidelná měsíční splátka, poslal klient platbu až po obdržení výpisu z účtu, tzn., s cca 14 denním zpožděním. Systém ho tak automaticky zařadil mezi neplatiče a vzhledem k tomu, že v bance nebyla prováděna řádně a hlavně včas kontrola neplatičů došlo k výše popsané situaci a to pro částku 275 Kč.

Rodinný tým je šokován a vzhledem k již uzavřené rezervační smlouvě a hrozící finanční ztrátě za propadnutí zálohy začíná urychleně jednat a začíná zbylé peníze shánět u jiné, tedy konkurenční banky.

Již u první banky, se kterou rodina jedná je jim vyhověno a po předložení veškerých požadovaných dokladů je s nimi jako klientem jednáno individuálně a jsou dohodnuty podmínky, které vedou k tomu, že rodina otevírá u banky účet, převádí na něj finanční prostředky a nová banka vyhovuje jejich žádosti o půjčku a do tří dnů vše zrealizuje.

Členové rodiny kupují nemovitost a na nový účet u nové banky si převádí své platby, příkazy a obratem starý účet v zkosnatělé a zbytnělé bance ruší.

Úkoly:

1. Popište, resp. identifikujte, chyby ze strany klienta – rodiny a ze strany bankovního domu.
2. Určete rizikové faktory a míru jejich závažnosti pro obě strany.
3. Jaký navrhuje systém kontroly, aby byly eliminovány chyby takto popisovaného typu?