

Studenti našli svou „Ideální banku“

Druhý ročník soutěže Ideální banka 21. století již zná své vítěze. Po téměř půlročním náročném průběhu vybrala odborná porota z rekordního počtu přihlášených ty nejlepší. Z nepřeberného množství skvělých nápadů a prací tak vzešli vítězové v kategoriích „Nejlepší práce“ a „Nejlepší nápad“, kteří si ve čtvrtek 19. února přišli přebrat ceny od Poštovní spořitelny.

„Za námi je úžasný ročník, který přinesl obrovský zájem studentů, rekordní počet přihlášených prací a především originální a neotřelé nápady, jak by měla vypadat Ideální banka 21. století. Těší nás, že se studenti o tuto problematiku zajímají a jsme rádi, že se jejich nápady můžeme inspirovat a využít je k vylepšení služeb, které nabízíme našim klientům,“ zhodnotil průběh soutěže ředitel útvaru péče o klienta Martin Kovář.

Celkovým vítězem soutěže se stal Michal Obrázek z Vysoké školy ekonomické, který u poroty zabodoval výstižným a elegantním popisem ideální banky. Navrhl například odvoz pro nepohyblivé klienty, videokonzultace s bankovním poradcem či založení pobočky přímo v prostorách vysoké školy, kde by v rámci praxe pracovali samotní studenti.

Originálně pojal například zvýhodnění stálých klientů zavedením tzv. Indexu loajality: „...pro vlastní potřeby zavedla banka Index

loajality, který sleduje u každého klienta. S rostoucí dobou, po kterou klient bankovních produktů a služeb využívá, jejich množstvím, ale také jeho spolehlivostí při splácení (a podobně) roste i Index loajality. Klienti s vyšším Indexem tak mohou využívat výhod, která banka následně nabízí. Jde zejména o poskytnutí vyšších úvěrů nebo zvýšení úrokové sazby z termínovaných vkladů.“

Cenu Poštovní spořitelny za nejlepší nápad získala Bára Víznerová z Technické univerzity v Liberci s nápadem „bankomat drive“: „...jinou zajímavou službou, kterou tato banka nabízí jsou bankomaty přístupné přímo z automobilu. Tento typ bankomatů lidé najdou na vnější straně většiny bank a zajedou si přímo k němu svým vlastním vozidlem, z okénka automobilu zadají PIN kód a získají hotovost, kterou si přáli. Tyto bankomaty umějí hotovost nejen vydávat, ale také přijímat. Klienti mohou rychle a jednoduše provést základní bankovní transakce bez asistence zaměstnanců banky, a to 24 hodin denně.“

Vítězové obou kategorií obdrží částku 20 000 Kč a budou moci absolvovat stáž v bance.

Autoři v přihlášených pracích sršeli originálními nápady, na některých věcech se zase často shodovali. „Ideální banka 21. století má být podle studentů místem, kam lidé chodí

rádi. Pomoci tomu mají především příjemní a dobře vyškolení zaměstnanci, příjemné prostředí banky, prodloužené otevírací doby poboček a absence front,“ vypočítal Martin Kovář nejčastější požadavky. Většina studentů také shodně volala po širším využití internetu při komunikaci s bankou a zjednodušení často nesrozumitelného „bankovního jazyka“. „Často zazněly také požadavky na snížení množství reklamy, důraz na ekologii či zrušení poplatků za přímé bankovníctví. Studenti evidentně mají představu o tom, co od banky očekávají a jak se má banka chovat,“ dodává Patrik Nacher, provozovatel www.bankovnipoplatky.com.

Druhý ročník soutěže Ideální banka 21. století pořádala Poštovní spořitelna a server www.bankovnipoplatky.com. Do soutěže se přihlásilo 197 studentů, převážně z vysokých škol. Z několika dalších kol nakonec 11členná odborná porota vybrala 20 finálových prací a následně zvolila vítěze.

Téma 2. ročníku soutěže, který odstartoval 1. září 2008, znělo „Vzájemná komunikace banky a klienta“. O vítězích pak rozhodovala odborná porota složená z představitelů Poštovní spořitelny, serveru www.bankovnipoplatky.com, BIVŠ, Technické univerzity v Liberci a VŠB-TU, mediálního partnera www.kurzy.cz a dvou studentek, které loni obsadily první dvě místa.

Ideální banka 21. století „Nejlepší nápad“

Kateřina Mlčochová – Bankovní

kurýr: Další skupina zákazníků, o které je třeba pečovat, jsou důchodci. Mnoho starších lidí, kteří mají veden účet u banky, už není schopno chodit po bankách a zařizovat různé věci. Třeba výběry z bankomatů. Udělala bych pro ně speciální balíček, jehož součástí by byl „kurýr“, který by v případě potřeby tyto lidi navštívil a pomohl jim s problémem.



Lenka Šlitrová – Banky, mluvte

česky: Nadměrné používání „bankovnítiny“ a zaobalování skutečností do složitých formulací na mne mnohdy působí stejně jako projev politiků – tedy nepříliš seriózně. Banky chtějí působit velmi sofistikovaně, což je v případě „obyčejných lidí“ možná někdy na škodu. Klient by spíše uvítal, aby na něj banka mluvila „hezky česky“, tedy slušně, jasně a srozumitelně. Každá věta by měla mít podmět a přísudek, kterému každý rozumí. Cílem banky by proto mělo být vystupovat tak, aby člověk věděl, o čem je řeč.



Michal Obrázek – Top management

blíže lidem: Kromě hostesek se v hale vždy objeví několik čelních představitelů banky, kteří se věnují „obyčejným“ klientům. Nedávno jsem tak při zakládání termínovaného vkladu spolupracoval s ředitelkou Ideální banky, která mi při té příležitosti sdělila, že tak má blíže ke klientům a lépe zná jejich potřeby. Já jí na oplátku prozradil, že mi takový přístup dává najevo, jak moc jsem pro banku důležitý. Líbí se mi také, že ředitel této banky je žena, Ideální banka je místem rovných příležitostí.



Petra Bajerová, Aneta Sýkorová –

Dokumenty v Braillově písmu: Další podle našeho názoru velmi důležitou skupinou, které by se ideální banka měla věnovat, jsou tělesně postižení lidé. Tito lidé mají sami o sobě velmi těžký život a každé jeho usnadnění jim nesmírně pomůže. ... Ideální banka by se měla věnovat i našim nevidomým spoluobčanům. Například by mohla umožnit sepsání smlouvy v Braillově písmu. V ideální bance si boudou i tělesně postižení bez problému uzavírat smlouvy a ukládat peníze a budou cítit, že jsou rovnoprávními klienty banky.



Bára Víznerová – Bankomat Drive:

Jinou zajímavou službou, kterou tato banka nabízí, jsou bankomaty přístupné přímo z automobilu. Člověk již nemusí zdlouhavě parkovat a stát fronty, když si chce vybrat či vložit hotovost. Tento typ bankomatů lidé najdou na vnější straně většiny bank a zajedou si přímo k němu svým vlastním vozidlem, z okénka automobilu zadají PIN kód a získají hotovost, kterou si přáli. Tyto bankomaty umějí hotovost nejen vydávat, ale také přijímat.

