



Prípadová štúdia

Biznis alebo ľudskosť.

V rámci ponuky služieb a produktov banky, pracovníci (predajcovia) ponúkajú a predávajú produkt na uloženie peňazí. Viazanosť peňazí je 2 roky a po tomto období sú presne určené dva týždne na výber peňazí bez poplatku. Ak klient toto obdobie nestihne, viazanosť sa otočí na nové dva roky. Ak by chcel klient vybrať prostriedky počas týchto dvoch rokov musí zaplatiť poplatok 2% z vyberanej sumy. O období výberu bez poplatku sú klienti informovaní pri predaji a termín je uvedený aj na webovej stránke banky. Inú formu banka nevyužíva.

Posledný termín výberu bez poplatku bol 18.01. – 31.01.2012. Dňa 2.2.2012 prišiel na pobočku klient, ktorý si žiadal vybrať svoje prostriedky v sume 4.000,- €. Pracovník mu oznámil, že výber je možný len s poplatkom, čo predstavuje 80,- €. Jeho prostriedky však zarobili len 50,- € za celú dobu. Z tejto sumy sa ešte odpočíta daň a tak klientovi ostane zárobok 40,- €. Poplatok je dvakrát vyšší. A predstavuje temer tretinu jeho príjmu (dôchodku). Klient nesúhlasí s poplatkom a odchádza z pobočky.

O niekoľko dní prichádza riaditeľovi pobočky niekoľkostranový list od spomínaného klienta. Ide o 91 ročného starého pána, žijúceho vo vzdialenej časti mesta. Klient trpí viacerými zdravotnými problémami o čom prikladá aj zdravotnú správu. Od opuchu nôh, dýchavičnosti, srdcovej arytmie a ďalších pridružených problémov. Okrem toho je klient temer hluchý, má v uchu odpočúvací prístroj a veľmi slabo počuje. Býva so svojou 81 ročnou manželkou, ktorá je nemobilná. Jeho dcéry s nimi nežijú, sú dlhodobo odcestované v zahraničí.

Klient žiada od riaditeľa pobočky umožniť výber bez poplatku. Okrem zdravotných dôvodov vysvetľuje aj poveternostné podmienky (zima, sneh, kalamita), ktoré boli v meste práve v čase obdobia výberu bez poplatku.

List je plný emócií a faktov, ktoré sú v prospech klienta. Napriek tomu, klient svojim podpisom na zmluve o uložení peňazí preberá na seba zodpovednosť a zároveň sa oboznamuje s podmienkami uloženia peňazí.

Riaditeľ pobočky sa musí rozhodnúť ako postupovať. V rámci svojich kompetencií má možnosť vrátiť poplatok, ale na úkor zisku pobočky, alebo chybu zosobniť pracovníkovi, ktorý produkt predal. A tento zaplatí poplatok zo svojho príjmu.

V prípade vrátenia poplatku bude musieť riaditeľ pobočky podať veľmi detailné vysvetlenie svojho rozhodnutia svojmu nadriadenému. Ide do rizika, že aj ostatní klienti budú chcieť využiť situáciu v prospech seba, alebo že jeho nadriadení nebudú jeho rozhodnutie akceptovať.





Otázky:

1. Ako by ste sa rozhodli, ak by ste boli riaditeľ pobočky. Každú alternatívu vysvetlite aj s dopadom na klienta, prípadne na pracovníka pobočky. Ako by ste zároveň svoje rozhodnutie zdôvodnili nadriadenému?
2. Ako by ste sa do budúca zo situácie poučili a čo by ste pracovníkom povedali ako poučenie?
3. Čo by ste banke odporučili ako možnú technickú podporu, pre vyššiu informovanosť klientov a spokojnosť klientov v súvislosti s týmto produktom?

