

Dobrý den.

Já i celá moje rodina jsme dlouholetými klienty Komerční banky.

Jsem také dlouholetým zastupitelem města Veselí nad Moravou a také proto se na mě obrazení občané se svými podněty a stížnostmi.

Všichni jsme zásadně znechuceni a rozhořčeni naprosto nepochopitelným zrušením pokladny ve zdejší pobočce Komerční banky při její nedávné dlouhodobé rekonstrukci.

Negativní odezvu na zrušení pokladny mám rovněž od pracovníků zdejší pobočky KB. Bohužel s poznámkou, že oni sami se ozvat nemohou, přestože cítí, jak znechuceně to přijímají vaši klienti.

Nikdo z nás nechápe, jaký smysl má tento krok, který zcela zásadně zhoršuje komfort vašich klientů.

Posláním banky je snad pracovat s penězi klientů, tedy i s penězi hotovými, které snad stále ještě tvoří významnou funkci peněžního oběhu.

Odkazování na bankomaty, kde se dají peníze vybrat i vložit neobstojí, zejména ne u lidí starších ročníků a také proto, že to vždy nemusí být bezpečné, zejména u větších obnosů.

Mám v KB eurové konto (a jistě nejsem sám), takže nyní jsem nucen si jet vybrat Eura do Uherského Hradiště, či Kyjova, kde pokladny zatím fungují.

Tohle opravdu není služba klientům, kterou se všechny banky tak rády pyšní ve své inzerci a značně to poškozuje reputaci vaší banky.

Doufám, že vám moje stížnost jménem všech, kteří pokladnu postrádají nebude lhostejná a zjednáte brzkou nápravu této politováníhodné situace..

S pozdravem

Dobrý den, pane Reichsfelde,

děkujeme za vaši reakci na plánované uzavření pokladního úseku na vaší domovské pobočce.

Zcela chápeme, že jakákoliv změna v dosavadních možnostech obsluhy je klienty vnímána velice citlivě, ale chtěli bychom vás ujistit, že máme připravená řešení, která pokladnu na pobočce plnohodnotně nahradí.

Výběr pokladen k uzavření byl důkladně analyzován z hlediska návštěvnosti, využívání a geografické dostupnosti pobočky s pokladnou v nejbližším okolí. Průběžně analyzujeme hotovostní transakce na svých pobočkách a tyto transakce každým rokem klesají. Naopak dochází k přesunu vkladů či výběrů občanů i firem prostřednictvím tzv. vkladových bankomatů.

S bankami MONETA Money Bank, Air Bank a UniCredit sdílíme na 2000 bankomatů, kde naši klienti vybírají za stejných podmínek jako v našich bankomatech a již brzy chystáme i sdílenou službu vkladu hotovosti.

Hotovostní transakce v cizí měně naše bankomaty neumožňují, ale aktuálně již probíhá převod klientů do nového bankovníctví KB+, kde je možné využívat multiměnový účet, který by mohl být případným řešením vašich požadavků.

V případě dalších dotazů budeme rádi, když nás kontaktujete touto cestou nebo na naší **bezplatné Infolince KB 800 521 521** (doba provozu PO-PÁ 7:00-22:00, SO-NE 8:00-22:00).

S přáním příjemného dne

PETRA MASOPUSTOVÁ | Komerční banka | Specialista péče o zákazníky | Útvar péče o zákazníky | Telefon: +420 955 551 505