

O nic nejde, nebo jde?

Mají tu taky účet, pomoc!

listopad 2011

Dobrý den, tady zase Vodička z firmy Vodoluky. Pořád mi od vás nedorazily ty peníze. Faktura už je dva měsíce po splatnosti.

Dobrý den, šéf tady teď není. Já mu to vyřídím. Na shledanou.



Interní materiál Finanční skupiny České spořitelny

Rozbor situace

Co si musí Michal rozmyslet a kde může být konflikt?

Michal se může dostat do konfliktu mezi zájmem klienta, pana Vodičky (firmy Vodoluky) a zájmem banky (ochrana klientských dat), resp. zájmem jiného klienta, firmy Camfourk (ochrana dat firmy Camfourk).

Pokud se firmě Camfourk podívá na účet, i když ve snaze pomoci panu Vodičkovi, poruší jednu ze základních etických zásad Spořky - ochrana klientských dat proti neoprávněnému použití.

Pokud pana Vodičku odmítne, může mít pan Vodička pocit, že mu Michal nechce pomoci nebo že o něj banka nemá zájem.

Co je správné řešení?

Michal ví, že pro důvěru našich klientů je stoprocentní ochrana klientských dat bezpodmínečně nutná.

Prosbu pana Vodičky odmítne s vysvětlením důvodů a bude hledat cestu, jak panu Vodičkovi pomoci jinak.

