

O nic nejde, nebo jde?

Proč na nás
tak kouká?

únor 2015

Teda já
už mám
hlad.

Já taky.
Už se těším,
dnes mají
lasagne.



Interní materiál Finanční skupiny České spořitelny

Pár slov k této situaci

Jana mluví o práci, o interních záležitostech i klientech v restauraci, což je typické veřejné místo. Ať už mluví o jakémkoliv tématu z banky, je velmi pravděpodobné, že cokoliv zaslechne třetí osoba (nebo přímo klient banky), bude špatně vnímáno. Klienti i veřejnost očekávají, že bankovní tajemství a ochrana jejich údajů je na prvním místě a jakékoliv téma je důvěrné, včetně obecnějších údajů o klientech.

Správné řešení

Banky musí zachovávat bankovní tajemství. Je to zcela základní podmínka poskytování bankovních služeb. Jako každá jiná právní entita jsou také povinny chránit osobní údaje klientů, tedy údaje, které by klienta mohly jednoznačně identifikovat. K tomu všemu jsou zaměstnanci banky vázáni mlčenlivostí o interních záležitostech, což vyplývá z výkonu jejich funkce.

Nicméně i kdyby právní rámec nebyl takto striktní, probírat informace o jakémkoliv klientovi či interní záležitosti na veřejném místě není profesionální a může vést ke ztrátě důvěry v naši banku, v poškození její pověsti. To se týká i informací, které se zdají být velmi obecné, např. které klienty ztrácíme, nebo jaké produkty se špatně prodávají.

