

Banka roku

Pod slovem relikv si představuji nějaký pozůstatek z minulosti, cosi nezničitelného a přetrvávajícího všemu navzdory. Jako fyzikovi se mně okamžitě vybaví tři relikty: mikrovlnné reliktní záření, reliktní gravitační vlny a reliktní neutrina. Jako občanu České republiky se přidají další dva: Česká pošta a Česká spořitelna. Česká pošta by byl námět na celou knihu, proto tuto vzpomínku věnuji jen České spořitelně.

Před jednou z expedic bylo třeba uhradit poplatek za ubytování v zahraničním hotelu. Platbu jsem prováděl po půlnoci přes Českou spořitelnu, ale transakce prováděná platební kartou bohužel v polovině zhavarovala. Vzhledem k tomu, že šlo o částku přes 20 tisíc korun, zjišťoval jsem, kam se obrátit. Nakonec jsem zavolal na kartové centrum, tam je trvalá služba umožňující blokace karet v kteroukoli hodinu. Ochotná úřednice mě ujistila, že se taková věc může přihodit, že platbu mám zopakovat a v případě, že by odešla čirou náhodou dvakrát, je to standardní situace, které říkají duplicitní platba a peníze okamžitě vrátí. Uchlácholen telefonní spasičkou jsem platbu zopakoval.

Druhý den ráno jsem v internetovém bankovníctví zjistil, že platba opravdu odešla dvakrát. Začal jsem hledat na webových stránkách České spořitelny kontakt, kde bych věc vyřešil. Takový komplex stránek jsem už dlouho neviděl. Třetina odkazů nikam nevedla, udávaná telefonní čísla v naprosté většině případů neexistovala, a pokud existovala, nikdo je nebral. Emaily se vracely jako nedoručitelné. Odjížděl jsem na dovolenou, a tak jsem řešení odložil až na den následující. Byli jsme na jedné astronomické akci blízko Plzně, a tak jsme se s kamarádem, mimochodem autorem obrázků v mých knížkách, vydali do tamní pobočky České spořitelny. Dorazili jsme hodinu před zavíračkou, což se jevílo vzhledem k jasné situaci jako dostatečné. Dámě za přepážkou jsem vylíčil problém. Vytáhla štos formulářů a začala úřadovat. Číslo mého účtu bohužel nestačilo, chtěla výpis z účtu, kde by byly obě transakce vidět. Dodnes nechápu, proč si ho nemohla pořídit sama. Výpis jsem vygeneroval na notebooku a požádal dámu o přístup k místní wifi, abych jí ho mohl poslat na email. Suše oznámila, že k jejich wifi se připojit nemohu, pro klienty žádnou nemají a že si máme dojít koupit na náměstí flashku. Zdráhal jsem se tomuto postupu uvěřit, nicméně Ivan vyběhl ven a flashku koupil. Standardní pdf soubor úřednice bohužel nedokázala přečíst, ale po další čtvrt hodině jsme se dohodli na formátu jpg obrázku, který se jí podařilo nejen otevřít, ale i přiložit k žádosti o vrácení peněz. Musel jsem podepsat formulář, že v žádném případě nesmím vymáhat peníze od druhé strany já, že vše je v moci České spořitelny, která je jediná kompetentní věc vyřídit.

Byla hodina po zavíračce, opustili jsme dávno uzavřenou banku s rozpačitými pocity a při odjezdu minuli obří banner s nápisem „Banka roku“. První kolo jsme sice nevyhráli, ale doufal jsem, že ani neprohráli. Nastalé týdny se nic nedělo. Kontaktoval jsem proto ombudsmanku České spořitelny, aby nějak zasáhla. Byla to akční žena. Postupně jsem jí zaslal veškerou dokumentaci, kterou jsem měl, a nakonec i tu, kterou jsem neměl. Pravidelně mě informovala, kdo při řešení problému pochybil a kdo za to dostal výpověď. Jak se ukázalo, první chyba byla už na noční lince, kde mně prý neměli radit transakci zopakovat. Ano, ombudsmanka byla sice akční, ale na poněkud jiném poli, než bych očekával. Problém vrácení peněz neřešila a po dvou týdnech bylo jasné, že řešit ani nehodlá.

Tři měsíce po provedené duplicitní transakci mně došla trpělivost. Rozhodl jsem se porušit slib nevměšovat se do řešení případu a zavolal do zahraniční banky. Byl to akt zoufalství, příliš nadějí jsem si nedával. Vyslechl mě trpělivý úředník a sdělil, že mne přepojí na kompetentní osobu. Očekával jsem, že tím věc skončila a přepojení se nezdaří. K mému údivu se po pár sekundách ozval na druhé straně nový hlas. Podruhé jsem vylíčil situaci, pán

naťukal do počítače potřebné údaje a bezelstně sdělil, že vůbec nechápe, kde je nějaký problém. Že platbu vidí dvakrát a zda ji tedy má vrátit zpět na účet, ze kterého přišla. Ted' jsem pro změnu nechápal já. To se za celého čtvrt roku nikdo z České spořitelny nepokusil kontaktovat banku, která transakci přijala? Druhý den jsem měl peníze na účtu a konečně mohl u České spořitelny dotyčný účet zrušit. Úleva, že už nejsem klientem banky roku, byla značná.