



Poštovní spořitelna je velkým koníčkem Vlasty Dolanské

JIŘÍ PANCÍŘ

Vlasta Dolanská se v roce 2001 stala ředitelkou Poštovní spořitelny (PS) a o tom, že tento bankovní ústav vede ke stále větším úspěchům, svědčí i dvojnásobné ocenění finalistkou soutěže Manažer roku. Se svým týmem vybudovala plnohodnotnou a stále rostoucí banku. Co všechno musela pro jí svěřený bankovní ústav dělat, aby se držel na špici, o tom jsme si s ní povídali v sídle společnosti v Praze-Chodově:

* Vážená pani ředitelko, byla jste již finalistkou soutěže Manažer roku 2005. Co to znamenalo tehdy a co se do té doby ve Vaší bance změnilo?

Tehdy, stejně jako nyní, jsem byla potěšena, protože je to významné ocenění. Je velice příjemné sejít se s kolegy z odvětví a vyměnit si zkušenosti v tak krásném prostředí, jakým je palác Zofín. Ocenění bylo podle mne výsledkem každodenní práce kolektivu, který si věří, má stejné cíle a zaměření. Společnými silami se nám podařilo vytvořit z PS plnohodnotnou banku. V roce 2005 jsem byla oceněna zejména za to, že jsem s kolegy aktualizovala naši strategii a nový koncept budování multikanálové banky. Letos za to, že se nám tento koncept podařilo zrealizovat a že jsme dosáhli výsledků, které jsme tehdy předpokládali. Jsem velice ráda, že naše vize a představy byly reálné. Abych ale jen nechválila – letos mne zarazila informace o nízkém počtu finalistek, kterých bylo jen kolem 10 %. Myslela jsem, že se nyní do manažerských pozic dostává již více žen.

* Vzpomínám, že jste v roce 2006 zaváděla nové produkty jako například čipové karty a toužila jste po zavedení elektronického podpisu, aby



se PS stala plnohodnotnou bankou. Změnilo se od té doby něco?

Nastal veliký pokrok. Česká pošta (ČP) má na pobočkách zavedeny CzechPointy, které využívá stále víc lidí. Do konce letošního roku se rozšíří počet těchto obchodních míst ze 70 na 2000. Naším klientům to umožní výrazně rozšířit nabídku služeb. Při návštěvě naší spořitelny si pod jednou střešou mohou vyřídit i výpis z katastru nemovitostí či výpis trestního rejstříku. CzechPointy zatraaktivily prostředí pošty, postavily ji na vyšší úroveň. Není to již jen podatelna a výdejna dopisů a balíků, proto na ni začalo chodit více občanů, kteří se tak nenásilně dozvídají o našich službách a zakládají si u nás na více než 3300 obchodních místech účty, protože je příjemné mít vše při jedné návštěvě pod jednou střešou. Koncept multikanálovosti jsme během posledních let podpořili také zavedením CashBacku pro výběr hotovosti na pokladnách supermarketů ne-

bo ojedinělou novinkou TV banka, která umožňuje správu účtu z pohodlí domova prostřednictvím televizního ovladače. Také naše internetové bankovníctví dostalo nový kabát. Zkrátka neustále pracujeme na tom, abychom i nadále byli bankou přístupnou 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

* Vaše PS je známa také tím, že vychází vstříc handicapovaným občanům, ať již účtem Handicap či budováním automatů pro nevidomé a zaváděním služeb tělesně postiženým občanům.

Snažíme se být bankou opravdu pro všechny a vyhovět všem potřebám našich klientů. Naš účet „Handicap“ jsme vyvinuli ve spolupráci se zdravotně postiženými, protože právě oni nejlépe vědí, jaké služby nejvíce potřebují. Naše služby jsou proto dostupné i pro tělesně postižené občany na více než 2000 bezbariérových poštách. Handicapované



občany chceme prostě začlenit do běžného života a nalézt pro ně smysluplnou a atraktivní pracovní náplň. Tuto strategii naší společenské odpovědnosti dokládá mimo jiné také spolupráce s družstvem invalidů Ergotep, kterému se povedlo vybudovat chráněnou dílnu a vytvořit nové pracovní příležitosti pro jedince s určitým handicapem. Pracují pro nás formou outsourcingu. Vedou sklady, distribuují marketingové materiály pro poštu, rozesílají dárkové předměty našim klientům, zpracovávají a vyhodnocují materiály pro potřebu naší banky. Jsou tam velice šikovní a inteligentní lidé a mají spoustu velkých plánů a projektů.

✳ **Jste ředitelkou PS od roku 2001. Na co jste nejvíce hrdá, co se Vám nejvíc povedlo a co Vás naopak brzdí v rozletu?**

Za vůbec největší úspěch považuji zvýšení spokojenosti našich klientů a nárůst jejich celkového počtu, rozšíření nabídky produktů a služeb a v neposlední řadě také navýšení výnosů banky. Radost mám z toho, že jsme odhadli dobře trh a požadavky klientů, a opravdu velkou radost mám, když dostanu děkovaný dopis od klienta. Samozřejmě ale „*neusínáme na vavřínech*“ a nadále investujeme do nových produktů a rozšiřování finančních center.



✳ **Máte nejen mnoho poboček ale i mnoho klientů. Co jim nabízíte navíc proti m-bance, KB, ČS, ČSOB?**

S ČSOB nekonkurujeme, jsme jedna banka, každá pro jinou skupinu klientů. My obhospodařujeme masový trh a kon-

kurujeme bankám pro masovou klientelu. KB i ČS sídlí v kamenných pobočkách, m-banka je naopak pouze na internetu. My nabízíme všechny služby najednou – multikanálovou distribuci.

✳ **Klienty ale kromě dostupnosti zajímají velikosti úroků, poradenství. M-banka například svými vysokými úroky a bezpoplatkovým vedením účtů získává na oblíbeně...**

S nabídkou PS se ale můžete setkat třeba i přes finanční poradce Českomoravské stavební spořitelny, s níž jsme navázali spolupráci před dvěma lety. Pracuje jich pro nás 2800. Jsme plnohodnotnou bankou poskytující stejný rozsah služeb jako ostatní banky. Původní nabídku, jako například vkladní knížky a postřizírové účty, jsme doplnili o nové moderní produkty – spořicí účty, hypotéky, úvěry pro podnikatele a další. Navíc se nebojíme investovat do novinek a inovací. Například první čipové karty v Česku začala vydávat právě PS a to už v roce 1998. Společně s ČSOB jsme rozjeli, jako první na českém trhu, službu CashBack atd.

Co se týče bezpoplatkových účtů, zastávám názor, že pro klienty je stále zajímavý poměr ceny a výkonu účtu, tedy rámec služeb, které lze s kontem využít. V tomto jsou naše poplatky určitě transparentní a férové, protože za ně nabízíme také odpovídající komfort a služby. Pro Poštovní spořitelnu navíc mluví její dostupnost, která je díky široké distribuční síti bezkonkurenční.

✳ **Nepochybuji, že jste plnohodnotnou bankou. V čem jste ale lepší než ty ostatní? Čím byste se mne snažila nalákat, abych přešel od ČSOB či KB k Vám, kdybych chtěl, řekněte, zhodnotit milión?**

Od ČSOB bych vás z výše zmíněných důvodů nepřetahovala. Tam byste si zřejmě milion uložil do jejich podílových fondů či dalších produktů pro movité klienty. Pokusila bych se Vám ale nabídnout vý-



hodnější zhodnocení deposit. Milion byste si mohl uložit buď na našem dvouletém termínovaném vkladu s 3% úrokem, nebo, pokud chcete mít své finance stále k dispozici, na našem *Červeném kontě* s nulovým poplatkem za vedení účtu a bezhotovostní transakce.

✳ **Když Vás tak poslouchám, mám pocit, že jste již vše vybudovali ke spokojenosti všech a již jen budete v klidu udržovat setrvalý stav. Máte ještě vůbec nějakou vizi do budoucna?**

Naši hlavní vizí je být přátelskou bankou, bankou pro všechny. Snažíme se zavádět takové produkty, aby byly dostupné všem občanům. Teď se chceme soustředit na zkoumání potřeb klientů, dle toho přizpůsobovat a upravovat stávající produkty a zároveň ještě zlepšit komunikaci s klienty.

✳ **Máte po práci čas ještě na nějaké záliby?**

To máte těžké. Mne práce baví, takže nepokládám svou činnost v bance za práci. Synové jsou také bankéři, takže i doma se pohybuji v bankovním prostředí. Již od ukončení vysoké školy se stále pohybuji v bankovním prostředí, banku tedy z hlavy nepouštím nikdy. Od svých začátků v České národní bance jsem prošla řadou pozic v různých bankovních institucích, až v jsem roce 2001 zakotvila na vedoucím postu v Poštovní spořitelně. A ta se mi zároveň stala také velkým koníčkem.

Vážená paní ředitelko, děkuji Vám za rozhovor.

Snímky Fragmenty: Jiří Pancíř