

Výroční zpráva 2022

Interní ombudsman

Interní ombudsman je nestranná instituce, která je připravena pomoci všem současným i bývalým zaměstnancům Finanční skupiny České spořitelny při řešení nejrůznějších pracovních i osobních problémů na pracovišti.

Role Interního ombudsmana je v České spořitelně ustanovena od roku 2004. Nyní je za dobu historie této role třetím Interním ombudsmanem Bohumil Fialka, který na své pozici působí od roku 2011.



Vždy se snažím o nestrannost a pečlivé prověření faktických informací souvisejících s podáním. Mezi častá podání zaměstnanců, která s nimi řeším, jsou chování zaměstnanců a manažerů na pracovišti a tím ovlivněná atmosféra, konflikty mezi zaměstnanci, otázky mobbingu nebo bossingu, zajištění srovnatelných pracovních podmínek, dodržování pravidel otevřené spolupráce a firemních hodnot, konzultace v pracovně právních otázkách, otázky týkající se pracovního

poměru, dodržování interních pravidel, otázky týkající se zaměstnaneckých benefitů. V poslední době se portfolio služeb rozrůstá o oblast finanční tísně zaměstnanců. Zaměstnanci mohou také využít konzultace se mnou, kdy využijí mé znalosti vnitřního prostředí banky, využijí mého nezaujatého pohledu a je dále na jejich zvážení, zda budou danou situaci dále řešit sami, sami za pomoci mé konzultace, nebo se do řešení pustíme společně.

Veškerá podání řeším zvláště důvěrně, zaměstnancům vždy zaručím anonymitu vůči ostatnímu prostředí banky. Pouze v případě, že si prošetření či náprava vyžaduje vystoupení z anonymity, je zaměstnanec o nutnosti vystoupení předem informován a má možnost se rozhodnout, zda s takovým postupem souhlasí. Snažím se pro jednání s podatelem vytvořit prostředí podporující vzájemnou důvěru, otevřenost a spolupráci. Proto velmi často s podateli osobně jednám v prostředí,

kteří je zaměstnancům známé nebo blízké. V blízkosti jejich bydliště, pracoviště. Svým výkonem se tak pohybuji po celé České republice a v kteroukoli denní či večerní hodinu.

V rámci výkonu role Interního ombudsmana musím jednat vždy nestranně, hledat vyvážená řešení mezi zájmy zaměstnance a zaměstnavatele, ve svých rozhodnutích musím být transparentní a dodržovat princip rovnosti všech zaměstnanců.

V posledních letech se zaměřuji na přenášení zkušeností s řešením interních podání manažerům na všech stupních řízení, jejich edukaci při řešení složitých, nebo potenciálně problémových jednání. Stále častěji se stává, že manažeři sami identifikují potenciálně problémové jednání a sami žádají o podporu nebo doporučení vhodného postupu. Velmi úzce spolupracuji s Manažerkou

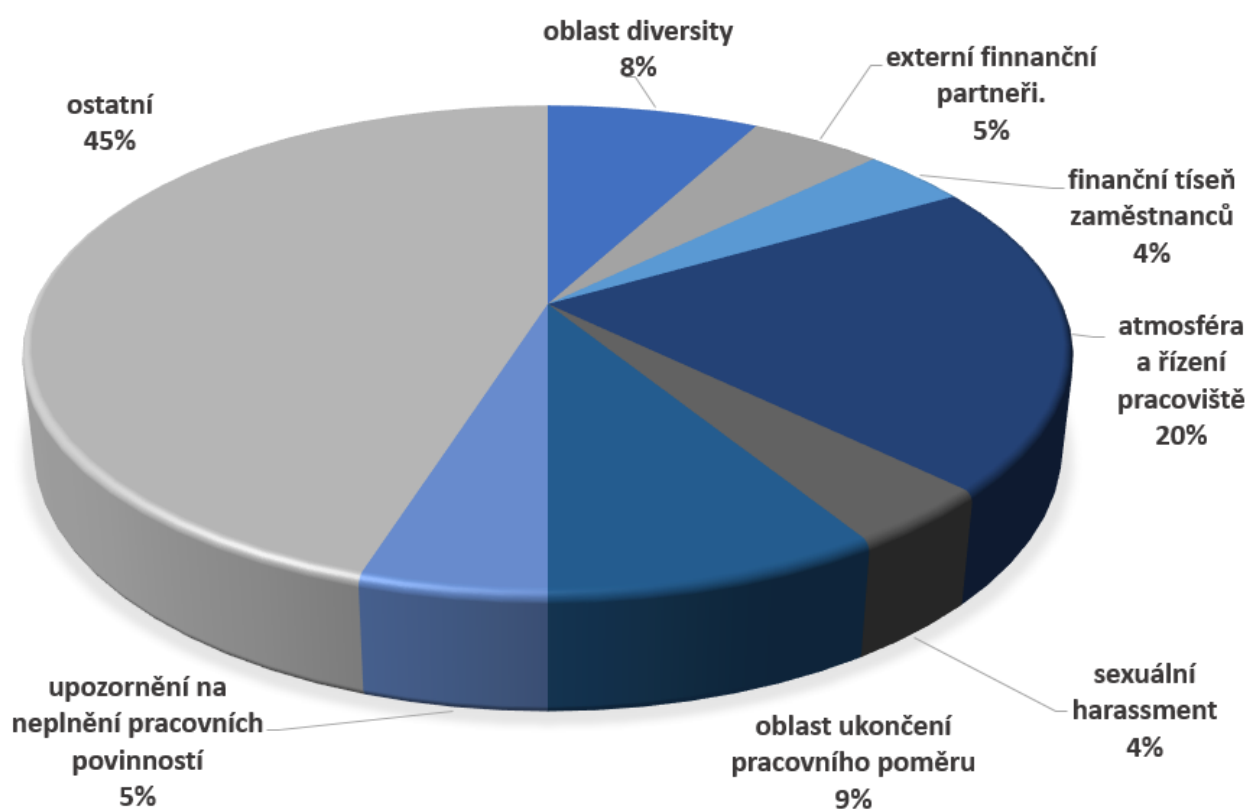
pro etiku, útvarem Lidské zdroje, Právním útvarem, Ombudsmanem FSČS, Útvarem nefinančních rizik a Compliance.

V případě systémových řešení, či v případech, kdy se jedná o nastavování očekávání zaměstnanců, a nebo jen nutnosti eskalace, jsou do řešení zapojeni i členové vrcholného vedení banky.

Pro zadání svého podnětu mohou zaměstnanci využít osobního kontaktu se mnou, mohou mě kontaktovat prostřednictvím e-mailu, telefonu případě zcela anonymně prostřednictvím aplikace Nenech to být, která zajistí plnou anonymitu zaměstnance.

V roce 2022 jsem řešil 102 interních podání. Pokračuje dlouhodobý trend, kdy počet jednotlivých oznámení klesá, zatímco počet zaměstnanců, na které opatření dopadne či se jich šetření dotkne, roste. Příkladem může být prošetření příčin negativní atmosféry na pracovišti, na kterou obvykle upozorňuje úzký počet zaměstnanců, přesto se prošetření dotkne obvykle všech zaměstnanců na daném pracovišti. Mezi

nejčastější podání zaměstnanců, která jsem řešil, jsou kromě zmíněné atmosféry na pracovišti dále upozornění na podezření na nerovné hodnocení a nerovný přístup k zaměstnancům, způsob řízení manažerem v rozporu s firemními hodnotami, otázky týkající se průběhu pracovního poměru, objevily se i případy podezření na sexuální harassment a upozornění na znevýhodnění z důvodu věku zaměstnance.



34 podání bylo řešeno v režimu úplné anonymity zaměstnance.

Vysvětlivky:

- **Oblast diversity:** rodiče vracející se z MD, RD, otázky zkrácených úvazků z důvodu péče o nezletilce, schválení HO rodičům, změny prac. smluv z důvodu věku
- **Externí finanční partneři:** otázky výše provizí, přidělení prodejního ID
- **Atmosféra a řízení pracoviště:** dopady a způsob manažerského rozhodování a stylu řízení, vztahy mezi zaměstnanci a manažery, nerovný přístup k zaměstnancům