

OMB UDS MAN

**OMBUDSMAN ČSOB
2017 Výroční zpráva**



Ombudsman ČSOB jako vrcholné eskalační místo pro celou skupinu

PATRIA



Skupinový klient v centru dění



Projevujeme respekt ke klientům

Ombudsman již spolupracuje s celou skupinou ČSOB

OMB skupiny ČSOB poskytuje služby klientům banky a dále pak klientům všech obchodních značek skupiny ČSOB. Jsou to zejména klienti ČSOB Pojišťovny, Hypoteční banky, Českomoravské stavební spořitelny, ČSOB Penzijní společnosti nebo ČSOB Leasingu (obchodní jednotky). Skupinová klienti kontaktují nejprve reklamační a klientské útvary těchto společností. Tato podání posuzuje OMB až v případě eskalace a společně s příslušnými obchodními jednotkami. OMB respektuje procesy příslušné reklamační a klientské útvary v jednotlivých obchodních jednotkách (při obdržení podání v první instanci, tyto postupuje přímo prvoinstančním útvarům dotčených společností). OMB nezávisle posuzuje odvolání proti výsledku či průběhu řešení stížnosti či reklamace, případně podání, které vykazuje silné riziko mediální, reputační, dohledové či právní.





OMB UDS MAN

Nové myšlenky podporují změny

Ombudsman
ČSOB byl
v roce 2017
osloven
702 klienty

78
podání
skupinových
klientů ČSOB
(HB, ČSOBP,
ČMSS, aj.)

4 dny
průměrná
doba vyřízení

Hlas klienta 2017



Počet
meetingů

5

Celkem
podnětů
zpětné vazby

51

Úspěšné
vyřešeno -
přijato:

26

Zamítnuto,
odloženo

25

OMB uds MAN

Skupina ČSOB je vedoucím hráčem na trhu finančních služeb. Je součástí mezinárodní bankopojišťovací skupiny KBC, která aktivně působí v Belgii a v regionu střední a východní Evropy. Díky integraci bankovních a pojišťovacích služeb naši klienti na jednom místě najdou vše, co v oblasti financí potřebují.

Jak nás kontaktovat

Budeme rádi, když nám Vaše podání, náměty na zlepšení i podněty k prošetření předáte některým z těchto způsobů:

- www.csob.cz – elektronické formuláře
- E-mailem na ombudsman@csob.cz
- Poštou na adresu ČSOB, Radlická 333/150, 150 57 Praha 5

Naším posláním je vyhledávat a nalézat oboustranně výhodná řešení problémů, a to při respektování individuality klienta a podmínek banky.