

OMB UDS MAN

ČSOB
**OMBUDSMAN ČSOB
2018 Výroční zpráva**





ČSOB
banka
i pojišťovna



Hypoteční banka

PATRIA



ČMSS
Na těchto základech můžete stavět



Ombudsman skupiny ČSOB



Factoring



Asset
Management



Leasing



Penzijní
společnost



Pojišťovna



Projevujeme respekt ke klientům

Kvalita vyřízení podání klienta pozitivně ovlivní zákaznickou zkušenost

- Vypořádání podání patří do TOP 5 parametrů hodnocení firmy
- Spravedlivé vyřizování podání je předpoklad k udržení klienta
- Od 1.1. 2018 si vyměňujeme napříč skupinou data za účelem vypořádání podání klienta

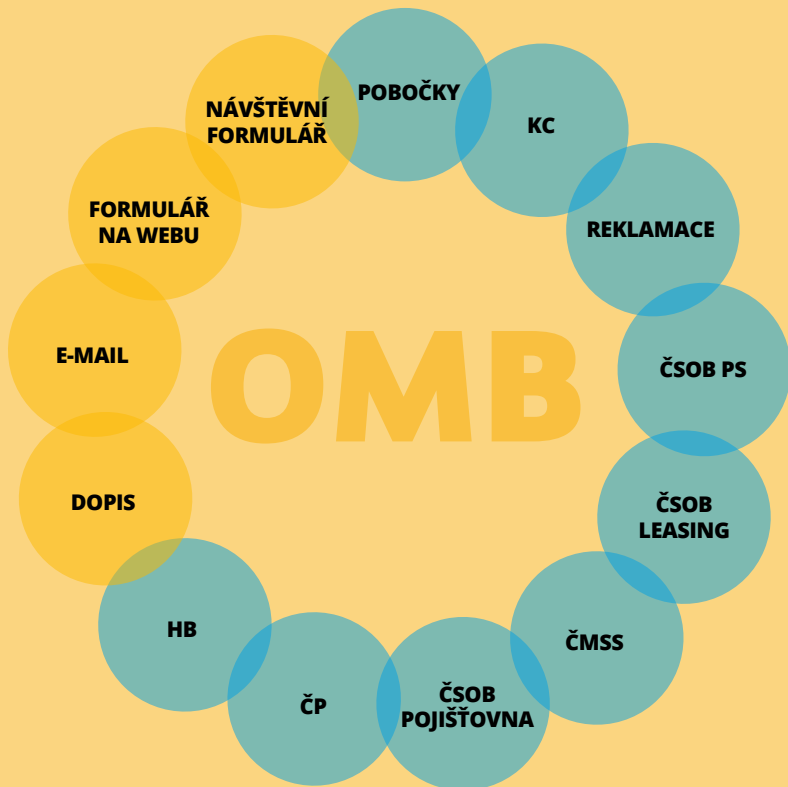


Nové myšlenky podporují změny

Ombudsman
ČSOB byl
v roce 2018
osloven
701 klienty

112
podání
skupinových
klientů ČSOB
(HB, ČSOBP,
ČMSS, aj.)

6 dní
průměrná
doba vyřízení



Hlas klienta 2018



Počet
meetingů

5

Celkem
podnětů
zpětné vazby

55

Úspěšné
vyřešeno -
přijato

25

V řešení

21

Zamítnuto,
odloženo

9

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.