

VÝROČNÍ  
ZPRÁVA

**OMB  
UDS  
MAN**

**2019**

**ČSOB**



PATRIA



# Ombudsman skupiny ČSOB



Projevujeme respekt ke klientům

VÝROČNÍ  
ZPRÁVA

# OMB UDS MAN



**Rychlost, kvalita a fair play  
vypořádání podání klientů  
skupiny ČSOB jsou naše značka**

---

# Nové myšlenky podporují změny

565

Počet klientů,  
kteří oslovili  
Ombudsmana  
ČSOB v roce 2019

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

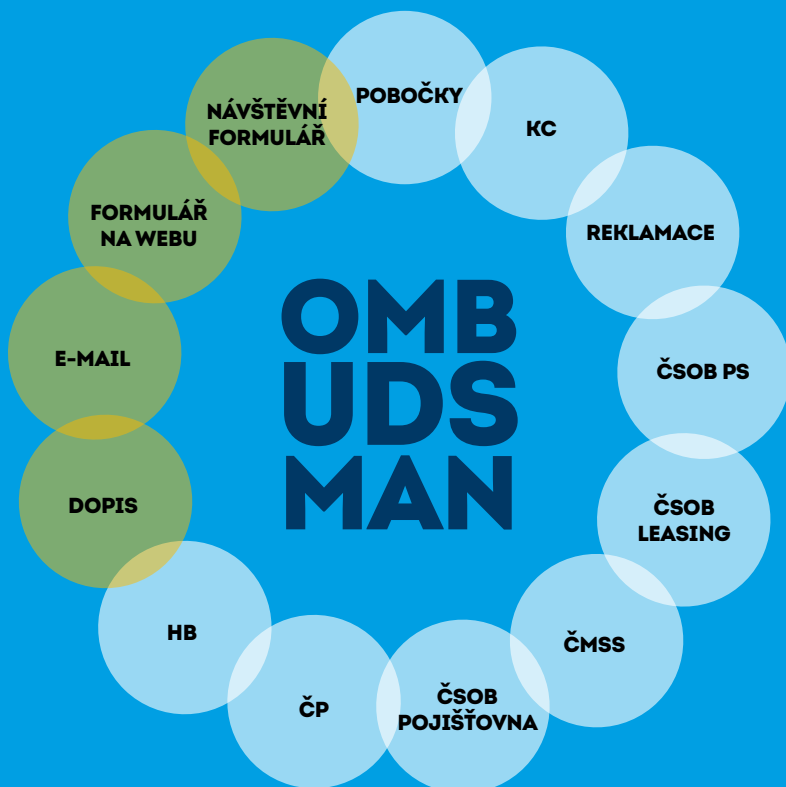
132

6  
dní

Průměrná  
doba vyřízení

Počet předložených  
námětů na zlepšení  
ze zpětné vazby  
našich klientů

40



# Hlas klienta 2019

5

Počet  
meetingů

Celkem  
podnětů  
zpětné vazby

55

25

Úspěšně  
vyřešeno -  
přijato

V řešení

21

9

Zamítnuto,  
odloženo



# 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](http://www.csob.cz) – elektronické formuláře
- E-mailem na [ombudsman@csob.cz](mailto: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.**