



VÝROČNÍ  
ZPRÁVA

21

OMBUDSMAN



Jednoduše pro vás



Jednoduše pro vás



PATRIA



Projevujeme respekt ke klientům



**KLIENTI I V TĚŽKÝCH DOBÁCH  
STÁLE VÍCE DŮVĚŘUJÍ  
SKUPINĚ ČSOB**

# NOVÉ MYŠLENKY PODPORUJÍ ZMĚNY

Počet klientů,  
kteří oslovili  
Ombudsmana  
ČSOB v roce 2021

**935**

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

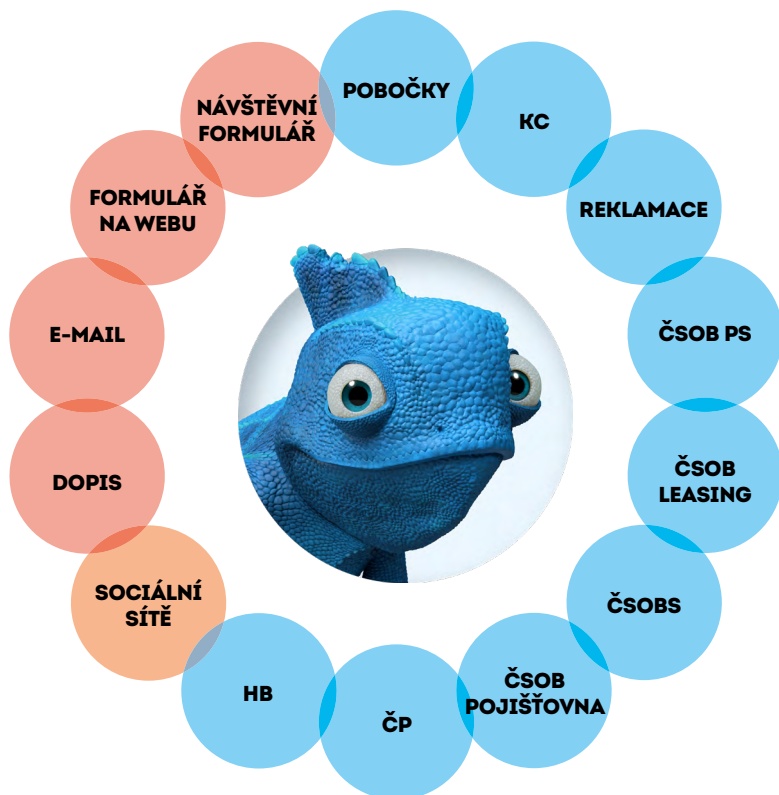
**173**

Průměrná  
doba vyřízení

**6 dní**

Počet  
zpracovaných  
podnětů zpětné vazby

**733**





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.**