



Hájíme Vaše zájmy
**Ombudsman Finanční skupiny
České spořitelny**

ČESKÁ 
SPORITELNA
Jsme Vám blíž.

Váš názor je pro nás důležitý

Vážení klienti,

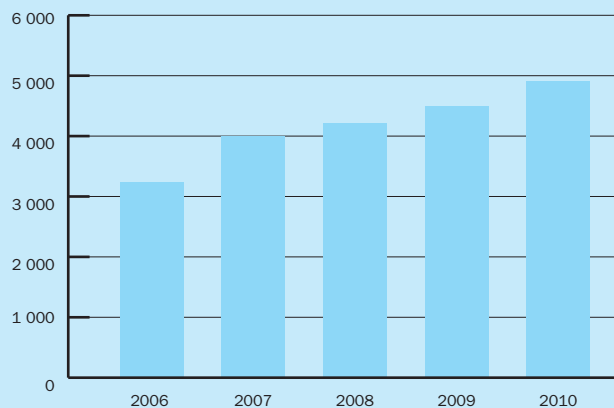
již jedenáctým rokem jsme tu pro Vás – řešíme Vaše podněty a stížnosti. Vaše zájmy jsou pro nás na prvním místě. Vždy se snažíme najít řešení a dospět k oboustranně přijatelné dohodě. S Vašimi připomínkami, názory a stížnostmi dále pracujeme, provádíme jejich analýzy a podáváme návrhy na zlepšení v celé Finanční skupině České spořitelny.



Stále je co zlepšovat

Vaše názory na úroveň poskytovaných produktů a služeb jsou pro nás důležité. Pomáhají nám nastavit produkty a služby tak, aby jejich užívání bylo pro Vás, naše klienty, snadnější, příjemnější a efektivnější. Jen s Vaším přispěním se můžeme neustále zlepšovat a promítat Vaše přání do našich produktů a služeb.

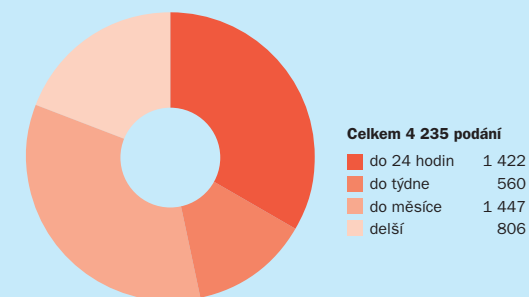
Počet podání přijatých v letech 2006–2010



Jak hodnotíte naši práci

Vaši spokojenost s prací ombudsmana si ověřujeme telefonicky pomocí jednoduchého dotazníku. Odpověďmi na několik otázek hodnotíte naši vstřícnost, srozumitelnost, výsledek řešení, délku řešení a celkovou spokojenost s prací ombudsmana. Jen tak se můžeme dále zlepšovat.

Počet podání podle doby řešení v roce 2010



Obrat'te se na n'as!

Jak m'uzete sd'elit sv'e p'ripom'inky, n'ame'ty a st'iznosti

- **osobn'e v kter'ekoli pobo'cce C'eske spo'ritelny, telefonicky pracovník'um klientskeho centra na bezplatne lince 800 207 207,**
- **p'isemne na e-mailove adrese csas@csas.cz,**
- **prostrednictv'ím formul'are v internetov'em bankovnictv'í SERVIS 24.**

Kdy kontaktovat t'ym ombudsmana

Ombudsman Finan'ni skupiny C'eske spo'ritelny je V'am k dispozici v p'ripad'e, kdy nejste spokojeni s p'edchoz'ím vy'rešen'ím sv'eho po'žadavku.

K tomu, abychom se Vaší z'alezitosti mohli v'evnovat, potrebujeme:

- identifika'ni 'udaj o Vaší osob'e, nap'ř. 'cislo 'u'ctu, 'uv'eru nebo datum narozen'í;
- zp'ůsob, jak'ým jste se svou z'alezitost pokoušeli rešit v r'ámci Finan'ni skupiny C'eske spo'ritelny (v pobo'cce, na lince klientskeho centra atd.) a s jak'ým v'ysledkem;
- popis z'alezitosti, s n'íž se na n'as obrac'íte;
- telefonní 'cislo, na n'ěmž jste k zast'izen'í.

Potrebne informace k rešení Vašeho po'žadavku n'am m'uzete sd'elit:

- e-mailem: ombudsman@csas.cz;
- telefonicky: na 'cisle 956 717 718 v pond'el'í a'ž p'atek od 8.30 do 17.00 hodin;
- p'isemne: Ombudsman C'S, Olbrachtova 1929/62, 140 00 Praha 4;

- osobn'e: v budov'e C'eske spo'ritelny, a. s., Olbrachtova 1929/62, 140 00 Praha 4, a to ka'žd'ý pracovn'í den od 8.30 do 17.00 hodin. Nemus'íte si p'edem sjedn'ávat term'ín a 'cas n'ávšt'evy. Ohlaste se pros'ím na recepci budovy C'eske spo'ritelny na v'ýše uvedene adrese, metro C – Bud'ejovick'á.



**Ombudsman Finanční skupiny
České spořitelny**