

Pobočková síť České spořitelny roste

Aleš Sloupenský, ředitel úseku pobočková síť Region východ ČS
Tomáš Vaníček, ředitel úseku pobočková síť Region západ ČS

7. října 2009

ČESKÁ 
SPORITELNA
Jsme Vám blíž.

Obsah

1. Pobočky České spořitelny se v čase mění, jejich počet roste
2. Modernizace pobočkové sítě České spořitelny podle měnících se potřeb klientů
3. Dostupnost obchodní sítě České spořitelny
4. Statistiky
5. Inovace v pobočkové síti České spořitelny v roce 2009 až 2010

Pobočková síť je páteří ČS

...co nového se událo v roce 2009

Obchodní místa České spořitelny se v čase mění, jejich počet roste – Nové pobočky

I v roce 2009 vznikají navzdory krizi pobočky ČS na území celé ČR

→ Otevřeli jsme 12 nových poboček z toho 2 s provozem 7 dní v týdnu

- ✓ OC Globus Pardubice
- ✓ Brumlovka, Praha 4
- ✓ OC Centro Zlín Malenovice
- ✓ OC Interspar Jablonec nad Nisou
- ✓ MAX centrum Brno-Bystrc
- ✓ Tábor Pražské sídliště
- ✓ Křižíkova, Praha 8–Karlín
- ✓ Olšanské náměstí, Praha 3
- ✓ Dolní Břežany
- ✓ Obchodní areál Kotva, Ostrava-Zábřeh
- ✓ OC Brandýs nad Labem
- ✓ Alšovo náměstí, Ostrava-Poruba

Dostupnost sítě zvyšují i rekonstrukce či přemístění

- ✓ přemístili jsme 14 poboček do modernějších prostor / z nich 5 je nově otevřeno s víkendovým provozem
- ✓ rekonstruovali jsem 29 poboček

Modernizace poboček České spořitelny podle měnících se potřeb klientů

- ✓ prostory laděny do příjemných barev s dostatečným prosklením
- ✓ otevřená poradenská pracoviště
- ✓ klimatizace
- ✓ samoobslužné zóny samozřejmostí



Větší pobočky s nejmodernější technikou

- ✓ plazmové/LCD obrazovky s informacemi pro klienty
→ např. o aktuálním datu a času či nevhodnějším dnu pro návštěvu
- ✓ vyvolávací systém pro organizaci obsluhy klientů



- ✓ dětské koutky nově vybavené PC hrami pro děti a hracími terminály
- ✓ květiny, časopisy či pitná voda v čekacích zónách

Obchodní místa České spořitelny se v čase mění, jejich počet roste - Investice

Investujeme do modernizace a rozvoje

✓ pobočkové sítě

→ každým rokem investujeme zhruba miliardu Kč

✓ bankomatové sítě

→ každým rokem investujeme zhruba desítky
milionů Kč



Dostupnost obchodní sítě České spořitelny

Máme otevřeno o víkendu i večer

- ✓ **víkendový provoz v 18 pobočkách**
 - hlavně v obchodních centrech
 - tzv. supermarketové pobočky
- ✓ **pobočka v Praze Na Příkopě otevřena do 21h, v pátek do 19h**
- ✓ **další pobočky rozšířily otevírací dobu v odpoledních a podvečerních hodinách a/či zrušily polední přestávky**
 - celkově jsme tak nyní otevření o 740 h více než na podzim 2008

Najdete nás snadno

- ✓ **v 85 lokalitách slouží pro snazší orientaci klientů venkovní navigace**
- ✓ **vše důležité je na www.csas.cz**
 - aktuální informace o pobočkách a otevírací době a také GPS souřadnice pobočky či jména a fotografie manažerů pobočky



Dostupnost pobočkové sítě České spořitelny - Víkendové pobočky

Město	Název a adresa	Otevírací doba
Brandýs nad Labem	Obchodní centrum TESCO - Brandýs nad Labem, Průmyslová 275	po - ne: 10:30-13:30, 14:30-19:00
Brno	Obchodní centrum Vaňkovka - Brno, Ve Vaňkovce 1	po - pá: 8:30-19:00 so: 9:00-18:00 ne: 10:00-18:00
Brno - Bohunice	Obchodní centrum Campus Square - Brno-Bohunice, Netroufalky 16	po - pá: 10:00-18:00 so: 10:00-15:00
Čestlice (bezhotovostní pobočka*)	Obchodní centrum Čestlice/Průhonice - Čestlice, Obchodní 111	po - ne: 9:00-12:30, 13:30-19:00
Hradec Králové	Obchodní centrum Futurum - Hradec Králové, Brněnská 1825/23a	po - pá: 8:30-19:00 so - ne: 10:00-19:00
Jihlava	Obchodní centrum City Park - Jihlava, Hradební 1	po - ne: 9:00-19:00
Kladno	Obchodní centrum Oáza - Kladno-Kročehlavy, Arménská 2673	po - pá: 9:00-11:30, 12:30-18:00 so: 9:00-12:00
Liberec	Obchodní centrum Nisa - Liberec, České mládeže 456	po - ne: 10:00-14:00, 15:00-20:00
Ostrava	Avion Shopping Park - Ostrava, Rudná 3114/114	po - ne: 9:30-20:00
Ostrava	Obchodní centrum LASO - Ostrava, Masarykovo náměstí 15	po - pá: 9:00-19:00 so: 9:00-15:00
Ostrava - Třebovice	Obchodní centrum Galerie (TESCO) - Ostrava-Třebovice, Sjízdna 5554/2	po - ne: 9:00-20:00
Pardubice	Obchodní centrum Globus - Pardubice, Poděbradská 293	po - pá: 9:00-13:30, 14:00-19:30 so - ne: 10:00-13:30, 14:00-19:30
Plzeň	Obchodní centrum Olympia - Plzeň-Černice, Písecká 972/1	po - pá: 9:00-19:00 so - ne: 9:00-12:00, 13:00-19:00
Praha 1	Praha 1, Na Příkopě 29	po - čt: 9:00-21:00 pá: 9:00-19:00
Praha 4	Obchodní centrum Chodov - Praha 4, Roztylská 2321/19	po - ne: 9:00-12:30, 13:30-19:00
Praha 9	Obchodní centrum Letňany - Praha 9, Veselská 663	po - ne: 10:00-13:30, 14:30-19:30
Praha 9 - Čakovice	Obchodní centrum Čakovice - Praha 9 Čakovice, Kostelecká 823/77	po - ne: 9:00-12:30, 13:30-19:00
Teplice	Obchodní centrum Interspar - Teplice, Nákladní 3201	po - pá: 8:30-19:00 so: 8:30-15:00
Teplice - Srbsice	Obchodní centrum Olympia - Teplice-Srbsice, Srbsická 464	po - pá: 8:30-19:30 so - ne: 10:00-19:00

* Bezhotovostní pobočka: vklad a výběr hotovosti možný pouze prostřednictvím bankomatu.

Pobočková síť České spořitelny roste

ČESKÁ
SPORITELNA

Dostupnost obchodní sítě České spořitelny – Depozitní bankomaty

▣ Vkladový bankomat

Umístění vkladových bankomatů v pobočkách České spořitelny:



Pobočka	Adresa	Dostupnost vkladového bankomatu
Liberec	Felberova 12/9, Liberec	po - pá: 8:30 - 17:00
OC Čestlice	Obchodní 111, Čestlice	po - ne: 8:00 - 22:00
OD LASO Ostrava	Masarykovo náměstí 15, Ostrava	nepřetržitě
Praha 4 Gemini	Na Pankráci 127, Praha 4	nepřetržitě
Praha 5 Štefánikova	Štefánikova 17/247, Praha 5	po - ne: 7:00 - 24:00
Olomouc	tř. Svobody 19, Olomouc	nepřetržitě

Obchodní síť České spořitelny – data o obsluze klientů na pobočkách s Qmaticem

- ✓ **195 poboček s vyvolávacím systémem**
 - 30 % pobočkové sítě
 - vliv na spokojenost s čekacími dobami u zhruba 70 % klientů
 - za první pololetí 2009 tyto pobočky obsloužily 6 436 237 klientů
- ✓ **78 % z celkového počtu obslužených klientů v prvním pololetí 2009 čekalo na obsluhu maximálně 7 min.**
 - o 2 % lepší výsledek oproti 2008
- ✓ **denně (v pracovní dny) obslouženo v průměru 51,8 tis. klientů**
- ✓ **nejnavštěvovanějším dnem pondělí**
- ✓ **nejsilnějším dnem letos pondělí 13. července 2009**
 - 74 tis. obslužených klientů
- ✓ **nejslabším dnem pátek 2. ledna 2009**
 - 38 tis. obslužených klientů
- ✓ **nejsilnějším měsícem červenec 2009**
 - 1 180 tis. obslužených klientů za 22 pracovních dnů
- ✓ **Vedle 655 poboček má Česká spořitelna**
 - 15 komerčních center pro služby firemní klientele, 22 hypotečních center, 9 developerských center a 900 exkluzivních externích poradců



Pobočková síť je páteří ČS

...novinky do konce 2009, rok 2010

V pobočkách ČS jsou klienti jako doma

Myslíme na rodiče s dětmi

- ✓ Samostatné tlačítko pro obsluhu rodičů s dětmi a zdravotně postižené klienty

Špatně slyšícím pomohou indukční smyčky

- ✓ Navazujeme na úspěšný projekt bankomatů pro nevidomé
- ✓ Nyní instalujeme zařízení pro zesílení zvuku s mikrofonom pro vybranou přepážku
- ✓ První vyzkoušena v pobočce v Ústí nad Labem
- ✓ Nové tlačítko na vyvolávacím systému
- ✓ Označení samolepkou s obrázkem ucha s naslouchátkem
→ dveře do pobočky, daná přepážka
- ✓ Rozšíření do dalších 25 poboček do konce roku 2009

Pomoc zrakově postiženým

- ✓ Zvažujeme informační a naváděcí systém pro zrakově postižené



Novinka pro samoobslužné zóny v pobočkách

Transakční terminál pro snadné pořizování platebních příkazů



- ✓ 2009 pilotní ověření
- ✓ do ostrého provozu 2010

Česká spořitelna je mobilní

Mobilní bankomat válčuje trh

- ✓ přenosný bankomat
- ✓ prvně na letních festivalech
 - Rock for people, Colours of Ostrava, České hrady
- ✓ komunikace se systémy banky přes bezdrátový datový přenos
- ✓ během deseti festivalových celkem 2 887 výběrů hotovosti v objemu více než 3 mil. Kč
 - denně tak vybrali v průměru 262krát a výše jednoho výběru činila zhruba 1 184Kč



Mobilní pobočka pro přechodné období

- ✓ plnohodnotná alternativa kamenné pobočce
 - poradenské pracoviště, bankomat
 - náhradní prostory při rekonstrukcích stávající malé/střední pobočky
 - nová pobočka do získání prostor či výstavby kamenné pobočky
 - krátkodobě i jako samostatná pobočka

Vylepšovat budeme i do konce roku

- ✓ otevřeme ještě 3 nové pobočky (v obchodním centru a obytných čtvrtích)
- ✓ přemístíme přibližně 5 poboček do atraktivnějších prostor (budov, míst) ve stejné lokalitě
- ✓ zmodernizujeme dalších zhruba 20 bankovních hal poboček
- ✓ rozšíříme celkovou otevírací dobu poboček
- ✓ umístíme bankomaty pro vklad i výběr hotovosti v dalších 2 lokalitách



I příští rok bude plný vylepšení

- ✓ **otevřeme cca 10 až 15 nových poboček v atraktivních lokalitách z hlediska životního stylu klientů**
- ✓ **přemístíme přibližně 10 až 20 poboček do atraktivnějších prostor**
- ✓ **zmodernizujeme zhruba 60 bankovních hal poboček**
- ✓ **bankomaty pro vklad i výběr hotovosti v dalších lokalitách**
 - plánujeme umístění dalších zhruba 10 vkladových bankomatů
- ✓ **zvýšíme počet víkendových poboček / poboček s rozšířenou otevírací dobou o dalších 5 až 8 poboček**
- ✓ **rozšíříme celkovou otevírací dobu poboček**



Děkujeme za pozornost

