

Praha, 10. října 2013

## **NEJLEPŠÍ OBSLUHU V PRODEJI HYPOTÉK MÁ RAIFFEISENBANK; ZÁJEM O JEJÍ HYPOTÉKY VÝRAZNĚ ROSTE**

*Raiffeisenbank v letošním roce zaznamenává výrazný nárůst zájmu o své hypotéky, počet poskytnutých úvěrů meziročně vzrostl téměř trojnásobně. K nárůstu zájmu přispívá i kvalita obsluhy, Raiffeisenbank byla vyhodnocena bankou s nejlepší obsluhou při prodeji hypoték v průzkumu společnosti Market Vision, když získala nadprůměrné hodnocení především v hodnocení kvality prodejců.*

Raiffeisenbank poskytla do září letošního roku 4897 hypoték v celkovém objemu 9,76 miliardy korun. „Náš tržní podíl oproti předchozímu roku výrazně roste, klienti oceňují nejen výhodné úrokové sazby či nulové poplatky, ale především širokou nabídku hypoték a kvalitní poradenství,” uvedl produktový manažer hypoték Raiffeisenbank Jan Bureš. Do září roku 2012 poskytla banka hypotéky za 3,7 miliardy korun. Údaje nejsou plně srovnatelné, protože v první polovině loňského roku banka v souvislosti s větším zaměřením na prémiové klienty částečně upravila kritéria pro poskytování hypoték.

Právě větší orientace Raiffeisenbank na prémiové klienty klade zvýšený důraz na kvalitu obsluhy. „Kvalita obsluhy a dlouhodobý vztah s klientem je pro nás klíčový, jsem proto velmi rád, že jsme uspěli ve výzkumu, který se zaměřuje právě na kvalitu obsluhy. Raiffeisenbank byla opět vyhodnocena jako banka s nejlepší klientskou obsluhou v oblasti hypoték,” dodal Jan Bureš. Raiffeisenbank se v posledních třech letech v tomto průzkumu společnosti Market Vision vždy umístila na špičce. „Z dlouhodobého hlediska jsou výsledky Raiffeisenbank vyjíméčné. Žádná jiná společnost na trhu nemá v posledních letech tak vyrovnané pozitivní hodnocení,” řekl k výsledkům studie Martin Snížek, Account Manager agentury Market Vision.

Market Vision hodnotí kvalitu obsluhy mj. podle jednání s poradcem (přivítání, analýza potřeb klienta, návrhy řešení, uzavření obchodu, nabídka dalších produktů i vzhled a vystupování poradce), dále pak podle kvality infolinky a internetových stránek či vzhledu poboček. Raiffeisenbank zvítězila s hodnotou Indexu kvality obsluhy ve výši 78 %, zatímco průměr trhu je na 67 %. „Velmi nás těší, že jsme byli pozitivně hodnoceni především v oblasti jednání klienta s poradcem, kde jsme získali nejlepší hodnocení z celého trhu. Jako prémiová banka chceme vynikat právě v kvalitě obsluhy, což nám umožní budovat s klienty dlouhodobý vztah,” dodal Jan Bureš.

**Raiffeisenbank a.s.** - Hvězdova 1716/2b - 140 78, Praha 4, Česká republika  
Tel.: 221 141 170 - Fax: 221 142 170  
Internet: <http://www.rb.cz> - E-mail: [tomas.kofron@rb.cz](mailto:tomas.kofron@rb.cz)

Market Vision v průzkumu hodnotila 12 bank, v rámci Mystery shoppingů navštívila celkem 125 bankovních poboček ve všech regionech České republiky. Raiffeisenbank přitom byla hodnocena výrazně nadprůměrně především v oblastech uzavření obchodu, nabídka dalších produktů, hodnocení prodejce a v celkovém hodnocení. Ve srovnání s loňskem si Raiffeisenbank polepšila o osm procentních bodů, zatímco trh vzrostl o dva body. Vůbec nejlépe hodnocenou pobočkou ze všech 125 navštívených byla pobočka Raiffeisenbank na Americké třídě v Plzni.

Jak klienti v rámci mystery shoppingu bankéře Raiffeisenbank hodnotili? Pochvalovali si jak dostatečnou znalost produktů, tak nabídku alternativ i vzhled a vystupování bankéřů:

- *„Věnoval mi dostatek času, vymýšlel různé varianty a modely, které by pro mě byly nejvýhodnější, měl jsem pocit opravdu osobního přístupu a zaujetí ze strany poradce.“*
- *„Poradkyně mi vše podrobně vysvětlila, během představování jednotlivých nabídek se ujišťovala o srozumitelnosti předávaných informací, dala prostor k diskusi o jednotlivých nabídkách, zeptala se mě na můj názor a nabídla svoje odborné stanovisko.“*
- *„Upozornil na službu, na základě níž lze zajistit kompletní servis s hypotečním úvěrem - výpis z katastru, odhad nemovitosti, návrh kupní smlouvy, či snížení ceny nemovitosti.“*
- *„Jednání poradkyně bylo velmi milé a po všech stránkách ve mně vyvolávalo pocit, že jsem jejím váženým klientem. Rovněž vysvětlení všech pojmů, specifik produktů i postupů bylo srozumitelně a dostatečně vysvětleno.“*
- *„Poradkyně byla hezky oblečena a upravena, rozhodně působila reprezentativním dojmem. Prostory kanceláře byly velmi útulné a upravené.“*

V samotném třetím čtvrtletí banka poskytla hypotéky za tři miliardy korun, což představuje meziroční nárůst o 50 procent. Průměrná výše hypotéky přitom dosáhla 1,93 milionu korun. „Ani v tradičně slabších letních měsících jsme letos nezaznamenali pokles poptávky,“ dodal Jan Bureš. Klienti přitom volí především střednědobé fixace, 87 % zájemců o úvěr zvolilo tříletou nebo pětiletou fixaci. Desetina pak volí variabilní sazbu navázanou na PRIBOR. Zhruba třetinu ze všech úvěrů tvoří refinancování, na koupi směřuje 27 % hypoték a na výstavbu 16 %.

Tomáš Kofroň

Raiffeisenbank a.s.

## **ZÁKLADNÍ INFORMACE O RAIFFEISENBANK A.S.**

**Raiffeisenbank a.s.** - Hvězdova 1716/2b - 140 78, Praha 4, Česká republika  
Tel.: 221 141 170 - Fax: 221 142 170  
Internet: <http://www.rb.cz> - E-mail: [tomas.kofron@rb.cz](mailto:tomas.kofron@rb.cz)

Raiffeisenbank a.s. (RBCZ) poskytuje od roku 1993 v České republice široké spektrum bankovních služeb soukromé i podnikové klientele. Raiffeisenbank obsluhuje klienty v síti více než 120 poboček a klientských center, poskytuje rovněž služby specializovaných hypotečních center, osobních, firemních a podnikatelských poradců.

Celková aktiva banky přesahují 200 miliard korun, Raiffeisenbank je podle tohoto ukazatele pátou největší bankou na českém trhu. V roce 2012 banka vykázala zisk téměř dvě miliardy korun.

Nabídku kvalitních služeb potvrzuje celá řada domácích i mezinárodních ocenění. Banka pravidelně získává ceny především za svou dynamiku, v produktové oblasti je eKonto tradičně vyhlášováno nejlepším účtem v České republice a internetové bankovníctví je rovněž považováno za nejlepší na trhu.

Raiffeisenbank se v České republice zaměřuje především na prémiové klienty, tedy klienty s vyššími příjmy, kteří mají aktivní zájem o správu svých financí. Banka tak klade důraz především na kvalitu poskytovaných služeb, šíří produktové nabídky a kvalitní poradenství a dlouhodobé finanční plánování. Jako taková přináší pravidelně na český trh řadu nových produktů a služeb, v poslední době představila např. nové eKonto či nové portfolio kreditních karet a spustila obsluhu účtů přes chytré telefony. Obě tyto služby se díky rozsahu nabízených služeb a benefitů okamžitě zařadily mezi nejlépe hodnocené na českém trhu.

Majoritním akcionářem banky je rakouská finanční instituce Raiffeisen Bank International AG (RBI), která vznikla v říjnu 2010 spojením Raiffeisen International a části RZB. RBI zajišťuje služby firemním a investičním klientům v Rakousku a dále obsluhuje klienty v řadě zemí střední a východní Evropy. Od roku 2005 jsou akcie skupiny kótovány na vídeňské burze. Majoritním vlastníkem Raiffeisen Bank International je RZB se 78,5 procenty, zbývající část se volně obchoduje.

Skupina Raiffeisen získává pravidelně od prestižních časopisů Euromoney, Global Finance i The Banker ceny pro „Nejlepší banku ve střední a východní Evropě“, síťové banky navíc získávají cenění pro nejlepší banky v daných zemích regionu.