

Jedničkami na finančním trhu jsou UniCredit Bank a Pojišťovna České spořitelny

23. června 2011

Vítězem soutěže Nejlepší banka 2011 se stala UniCredit Bank. Na základě porovnání více než 280 kritérií předběhla 17 konkurenčních bankovních domů. Klientsky nejpřívětivější bankou 2011 je Poštovní spořitelna. Nejlepší pojišťovnou 2011 a zároveň klientsky nejpřívětivější pojišťovnou 2011 se letos stala Pojišťovna České spořitelny. Ta vyhrála v konkurenci 27 pojišťoven, u nichž se sledovalo více než 130 kritérií.

Ve třetím ročníku soutěží **Nejlepší banka** a **Nejlepší pojišťovna** se finanční ústavy hodnotily jak z pohledu klienta, tak akcionáře. Sledovaly se cenově nejvýhodnější nabídky produktů a služeb, dostupnost, komunikace a celkový přístup ke klientovi i hospodářské výsledky, které dokládají finanční stabilitu společnosti.

Z výsledků letošního ročníku vyplynulo několik zajímavých trendů. Například to, že klienti si musí dávat ještě větší pozor než dosud, jak velkou částku chtějí spořit. Banky totiž různými podmínkami omezují spořicí účty, respektive vyplácení vyššího procenta na těchto produktech. To svědčí o určité specializaci jednotlivých bank na jimi preferovaný profil klienta.

„Je vidět, že jednoduché srovnání výhodnosti finanční instituce pro jakéhosi obecného klienta je již prakticky nemožné. Banky vycházejí co nejvíce vstříc klientům, o které opravdu usilují. Na druhou stranu se tím jejich produkty stávají nevýhodné pro zákazníky s jiným profilem potřeb. S rostoucí konkurencí na trhu se tyto rozdíly budou dále prohlubovat a pro konkrétního člověka to bude znamenat jediné: pokud nechce přicházet o peníze, bude se muset více zajímat o to, jestli je svěřil skutečně správné bance,“ komentuje situaci na bankovním trhu Pavel Závitkovský, partner společnosti KPMG Česká republika.

Je také zřejmé, že se zvyšuje počet služeb a produktů, které lze vyřídit a uzavřít online. Tento trend se rozšiřuje už i mezi složitější produkty, které bylo donedávna možné si pořídit jen osobně. *„Teoreticky se podobným inovacím meze nekladou a všechny potřebné technologie máme k dispozici. Pojištění přes internet je dnes poměrně rozšířené, ale míra využívání tohoto způsobu uzavření pojistné smlouvy zaostává za očekáváním,“* konstatuje Pavel Šiška, obchodní ředitel společnosti IBM, která je partnerem soutěží. Zvýšení počtu pojistek uzavřených na internetu bude podle něj více záviset na změně chování a preference zákazníků. *„Jakmile se ve větší míře odhodlají k online pojištění u jednoduchých produktů, otevře se cesta k sofistikovanějším aplikacím jako je online poradenství, finanční analýza, vytvoření optimálního mixu pojištění a dalších finančních produktů,“* doplňuje Šiška.

Ve vedlejší kategorii **Bankovní inovátor 2011** veřejnost v online hlasování vybrala Komerční banku s jejím produktem Lady karta. Ta obsahuje sadu doplňkových služeb jako například pojištění kabelky včetně jejího obsahu až do deseti tisíc korun za rok.

Pojišťovacím inovátorem 2011 byla zvolena DIRECT Pojišťovna s produktem autoHELP. Tato služba vychází vstříc motoristům, kteří se stali účastníky dopravní nehody, již nezavinili. Pojišťovna zlikviduje škodu, vyplatí jim pojistné plnění a poté sama kontaktuje pojišťovnu viníka nehody.

V kategorii **Cena novinářů pro nejoblíbenějšího finančního odborníka** obhájil své loňské prvenství analytik Raiffeisenbank Aleš Michl. Na druhém a třetím místě, i když se značným bodovým odstupem, se umístilo duo Markéta Šichtařová – Vladimír Pikora ze společnosti Next Finance.

Raiffeisenbank bodovala také v kategorii **Nejoblíbenější bankovní mluvčí**, když první příčku s výrazným náskokem obsadil Tomáš Kofroň. Druhou a třetí tiskovou bankovní mluvčí, se kterými novináři komunikují nejraději, jsou Kristýna Havligerová a Klára Gajdušková, obě z České spořitelny. Novináři posuzovali respondenty z hlediska jejich dostupnosti, srozumitelnosti a odbornosti. U bankovních mluvčích se místo odbornosti hodnotila úplnost odpovědi.

VÝSLEDKY SOUTĚŽÍ NEJLEPŠÍ BANKA 2011 A NEJLEPŠÍ POJIŠŤOVNA 2011

Nejlepší banka 2011

1. UniCredit Bank CR
2. Komerční banka
3. ČSOB

Klientsky nejpřívětivější banka 2011

1. Poštovní spořitelna
2. Komerční banka
3. LBBW bank

Bankovní inovátor 2011

Komerční banka s produktem Lady karta

Nejlepší pojišťovna 2011

1. Pojišťovna České spořitelny, VIG
2. Allianz pojišťovna
3. Kooperativa pojišťovna, VIG

Klientsky nejpřívětivější pojišťovna 2011

1. Pojišťovna České spořitelny, VIG
2. Allianz pojišťovna
3. Pojišťovna Generali

Pojišťovací inovátor 2011

DIRECT Pojišťovna s produktem autoHELP