

KB poradenská místa vedou v kvalitě dotačního poradenství na rekonstrukce bydlení

12.9.2024 - | Komerční banka

Index kvality obsluhy ve studii1) Market Vision sledoval řadu aspektů - od hodnocení interiéru pobočky, přivítání klienta, přes analýzu potřeb klienta, nabídku řešení až po uzavření obchodu a celkové hodnocení poradce. Modrá pyramida ze skupiny KB dosáhla výrazně lepších výsledků, než byl tržní průměr v několika oblastech, které jsou klíčové pro zákaznickou spokojenost a kvalitu obsluhy.

„Zájem o dotační poradenství mezi našimi klienty roste. Rozšíření nabídky financování o dotační poradenství byl zásadní krok, který zjednodušuje českým domácnostem získat energeticky a nákladově efektivní bydlení. Nechceme však zůstat pouze u poskytování poradenství, začátkem příštího roku umožníme, abychom za zájemce o udržitelné bydlení podali a vyřídili celou dotaci. Spolupráce státu a stavebních spořitelen se osvědčila, a proto chceme udělat další krok k jejímu prohloubení.“

Michael Pupala, generální ředitel Modré pyramidy stavební spořitelny

Komplexní nabídka

Klíčová pro poskytnutí kvalitního poradenství je analýza potřeb klienta. V této oblasti si vede Modrá pyramida podle nezávislé analýzy Market Vision o 14procentních bodů lépe, než je tržní průměr. Získala 69 % (tržní průměr je 55 %).

Při analýze potřeb poradci na KB poradenských místech konzultují celkový záměr klienta, zjistí parametry domu (např. zdroje tepla, realizované i plánované rekonstrukce domu), provedou majetkový test, a i prostřednictvím dotační kalkulačky doporučí klientovi vhodný dotační program k jeho záměru, včetně orientační výše dotace a spolufinancování celého záměru. Konzultanti pak doporučí i vhodný finanční produkt, kterým je možné záměr dofinancovat. Z hlediska kombinace dotací a úvěrového financování je klíčová i analýza příjmů a výdajů a výše volných finančních zdrojů. I v této oblasti získaly finanční poradci na KB poradenských místech výrazně vyšší hodnocení, než byl tržní průměr.

Na KB poradenských místech získávají klienti komplexní nabídku, která jim umožní provést energeticky úsporné rekonstrukce jejich bydlení. Od možností financování přes parametry a podmínky dotací až po možnosti technického řešení rekonstrukcí, které poskytuje skupina KB díky spolupráci s ověřenými partnery, jako jsou ČEZ prodej, Vekra, Refsite nebo Wienerberger. Nepřekvapí proto, že podle nezávislé analýzy dominuje trhu i v této oblasti. V parametru nabídky řešení, který je součástí Indexu kvality, dosáhla největší rozdíl oproti benchmarku trhu, a to 26procentních bodů (74 % vs trh 48 %).

S komplexností a profesionalitou návrhu řešení klientských potřeb úzce souvisí i vysoké hodnocení poradců, kde Modrá pyramida získala o 19procentních bodů více, než je tržní průměr (83 % vs 64 %). Na trhu ojediněle je i to, že poradci na KB poradenských místech klientům na základě jejich

potřeb nabídnou nejen produkty stavební spořitelny, ale i dalších firem ze skupiny Komerční banky – tedy i hypotéky, pojistné produkty, produkty na finanční zajištění stáří, platební karty atd. Vyřídí si zde tedy nejen vše ohledně bydlení, ale celých osobních a rodinných financí.

Vše o dotacích

KB poradenská místa potvrdila svou silnou pozici na trhu a prokázala vysokou kvalitu svých služeb v oblasti dotačního poradenství. Díky profesionálnímu přístupu a odborné erudici svých poradců se stala lídrem v této oblasti a v mnoha klíčových faktorech si vede výrazně lépe než průměr trhu.

Na KB poradenských místech mohou zájemci získat poradenství ke klíčovým dotačním programům Nová zelená úsporám:

- **Nová zelená úsporám Standard** – tato dotace je určena pro majitele domů, kteří chtějí zlepšit své bydlení, zateplit dům, pořídit čisté zdroje energie a ušetřit za vytápění a vodu. Ke snížení vstupní investice může zájemce využít jak dotace, tak zvýhodněné financování Skupiny KB, které mu umožní realizovat vše, aby se jeho bydlení stalo udržitelné a energeticky, a tedy i finančně efektivní.
- **Program „Oprav dům po babičce“** – tato zálohová dotace je učena pro majitele starších domů, kteří zvažují komplexní zateplení domu i v kombinaci s pořízením technologií využívajících obnovitelných zdrojů energie (např. tepelné čerpadlo či fotovoltaika), s cílem výrazně si snížit výdaje za bydlení. Pro tyto účely mohou klienti využít zvýhodněný úvěr od MPSS s atraktivní úrokovou sazbou 3.19 % (úvěr je spolufinancován ze systému EU pro obchodování s emisemi prostřednictvím Modernizačního fondu).
- **Nová zelená úsporám Light** – jedná se o dotaci na jednoduchá opatření (např. částečné zateplení domu, výměna oken, dveří, solární ohřev vody). Program je určen pro seniory, invalidní důchodce a příjemce příspěvku na děti či bydlení, kteří chtějí snížit své výdaje za energie.

¹⁾ Studie Market Vision byla provedena na přelomu května a června 2024 formou mystery shoppingu, kde se mystery shopperi vydali na pobočky stavebních spořitel a bank s různými scénáři dotazů na dotační poradenství. Cílem bylo zmapovat, vyhodnotit a srovnat kvalitu procesu zaměřeného na dotační poradenství a nabídku financování. Studie se zaměřila na čtyři stavební spořitelny a jednu banku (ČSOB Stavební spořitelna, Stavební spořitelna České spořitelny, Modrá pyramida stavební spořitelna, Raiffeisen stavební spořitelna a UniCredit Bank), které dotační poradenství poskytují.

Šárka Nevoralová

+420 734 236 325

sarka_nevoralova@kb.cz

Michal Teubner

+420 606 653 219

michal_teubner@kb.cz

Tomáš Zavoral

+420 731 493 296

tomas_zavoral@kb.cz

<https://www.kb.cz/cs/o-bance/tiskove-zpravy/kb-poradenska-mista-vedou-v-kvalite-dotacniho-poraden>

[stvi-na-rekonstrukce-bydleni](#)