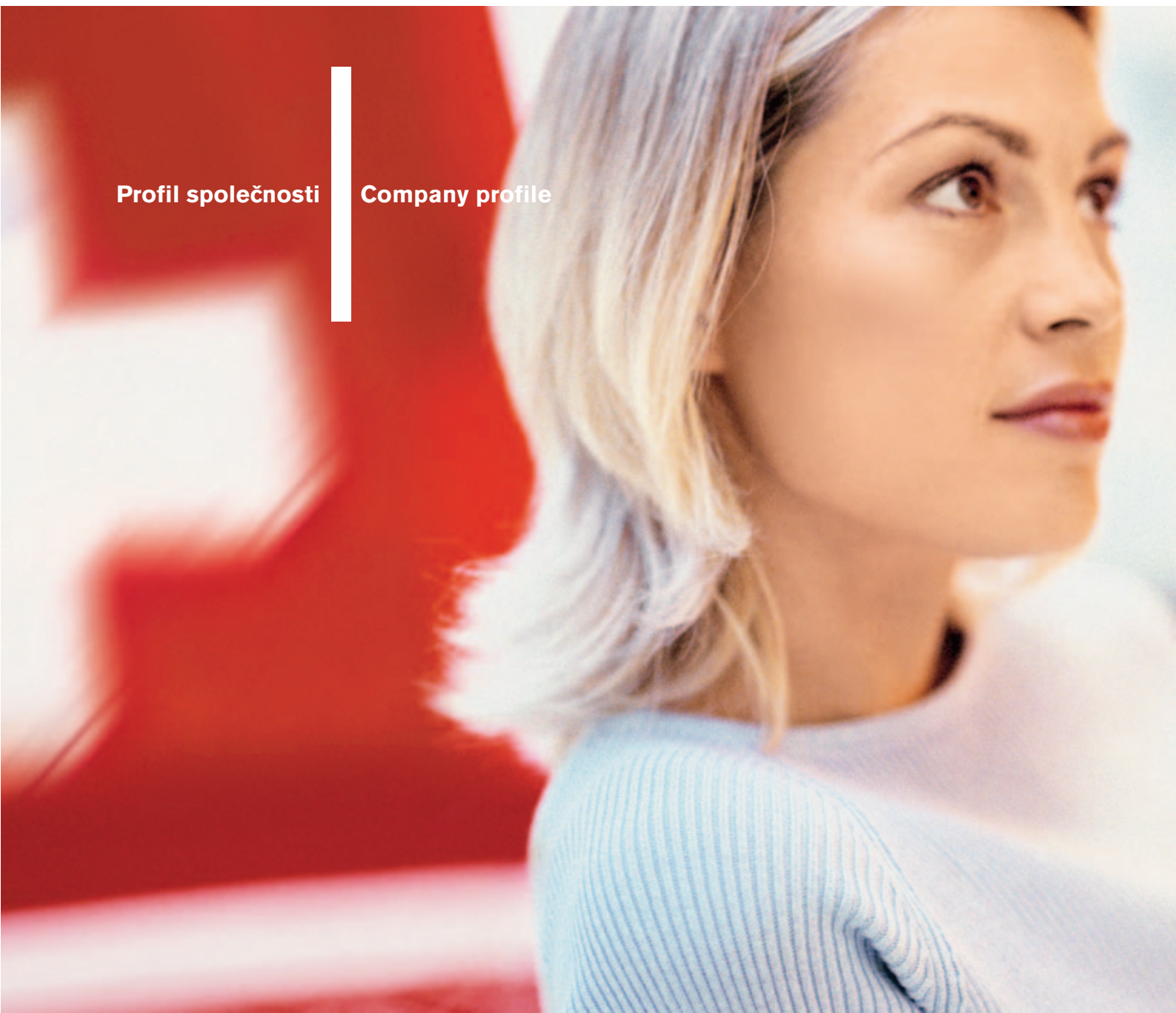




Profil společnosti

Company profile



2. strana obálky

Úvodní slovo _____	2
CREDIT SUISSE GROUP _____	4
Credit Suisse Life & Pensions v České republice _____	6
Kvalitní služby klientům _____	10
Finanční poradci – experti na finanční plánování _____	16
Profesionální zaměstnanci _____	20
Seznam poboček _____	23

Introduction _____	2
CREDIT SUISSE GROUP _____	4
Credit Suisse Life & Pensions in the Czech Republic _____	6
High-Quality Services for Our Clients _____	10
Financial Advisors – Expert in Financial Planning _____	16
Professional Employees _____	20
List of Regional Offices and Branches _____	23



Vážení klienti a obchodní přátelé,

rád bych vám představil společnosti Credit Suisse Life & Pensions působící v České republice.

V České republice se můžete setkat se dvěma společnostmi Credit Suisse Life & Pensions: CSLP pojišťovnou a CSLP penzijním fondem. Obě společnosti patří do skupiny CREDIT SUISSE GROUP, která se řadí mezi největší finanční skupiny na světě, což ilustruje i objem spravovaných aktiv CREDIT SUISSE GROUP, který dosahuje 1 230 miliard švýcarských franků. Pro porovnání český státní rozpočet představuje méně než 3 % této částky. Členství v CREDIT SUISSE GROUP je nejen zárukou stability a jistoty pro spravované finanční prostředky, ale také zárukou kvality nabízených služeb. Credit Suisse Life & Pensions je reprezentantem proslulého švýcarského finančnictví v České republice.

Jsem velmi potěšen, že i v České republice získala Credit Suisse Life & Pensions podobné renomé a postavení jako jinde ve světě. CSLP penzijní fond je největším penzijním fondem na trhu z hlediska výše spravovaných aktiv a CSLP pojišťovna patří mezi přední poskytovatele životního pojištění.

V případě společnosti Credit Suisse Life & Pensions je jasně patrný vzestupný trend. V poslední době jsme představili několik nových či inovovaných produktů, které nám umožní naše postavení dále posílit.

V oblasti životního pojištění jsme uvedli na trh nové produkty, které přiblíží investiční životní pojištění široké veřejnosti. Jedná se například o Komfortní investiční životní pojištění či Investiční životní pojištění s garantovaným výnosem. Pro klienty životního pojištění i penzijního připojištění jsme připravili zvýhodněnou mezinárodní kreditní kartu VISA CREDIT SUISSE.

Dear Clients and Business Partners,

please, let me introduce Credit Suisse Life & Pensions, a company operating in the Czech Republic.

Two companies of Credit Suisse Life & Pensions operate in the Czech Republic: CSLP pojišťovna and CSLP penzijní fond. Both of these companies are members of the CREDIT SUISSE GROUP, which belongs to the largest financial groups worldwide, as illustrated by the volume of the assets administered by CREDIT SUISSE GROUP, amounting to 1,230 billion Swiss Francs. By comparison, the Czech state budget amounts to less than 3% of that amount. Our membership in the CREDIT SUISSE GROUP is not only a guarantee of stability and security of the administered financial assets, but also a guarantee of the quality of the services provided. Credit Suisse Life & Pensions represents the famous Swiss finance in the Czech Republic.

I am very pleased that the position and reputation Credit Suisse Life & Pensions has established in the Czech Republic is similar to its position and reputation worldwide. CSLP penzijní fond is the largest pension fund on the local market in terms of the volume of the administered assets. CSLP pojišťovna is one of the leading providers of life insurance.

In the case of Credit Suisse Life & Pensions, a growth trend is clearly evident. We have lately introduced a number of new or innovated products allowing us to strengthen our position on the market even further.

In the sphere of life insurance, we have launched new products on the market, which will introduce life insurance to the general public, such as Convenient Investment Life Insurance or Investment Life Insurance with Guaranteed Yield. We have also

Naše společnost se aktivně zapojila do příprav penzijní reformy, která má v české ekonomice stále větší roli. CSLP penzijní fond v ní hodlá zastávat i nadále roli poradce a partnera, který má mezinárodní zkušenosti i znalosti místního prostředí. Vzhledem k negativně se vyvíjející populační křivce je penzijní reforma v České republice nutností.

Do budoucnosti tedy můžeme vstoupit se vztyčenou hlavou. Máme vynikající produkty, proškolenou obchodní službu, která je nabízí, a motivované zaměstnance, kteří jim k tomu připravují zázemí. Jsem proto přesvědčen, že role, kterou bude Credit Suisse Life & Pensions v České republice hrát, bude stále významnější – a to je dobrá zpráva pro vás, naše akcionáře, klienty a obchodní partnery.



Petr Žaluda
Generální ředitel
Credit Suisse Life & Pensions
Česká republika

prepared for the life insurance and pension insurance clients the international credit card VISA CREDIT SUISSE with favorable conditions.

Our company has actively participated in the preparation of the pension reform, which plays an increasingly important role in the Czech economy. CSLP penzijní fond intends to continue to participate in this process as an adviser and partner with international experience and knowledge of the local environment. Due to the negative development in the population curve, pension reform is inevitable in the Czech Republic.

We can look forward to a positive future. We have excellent products, well-trained sales service offering these products, and highly-motivated employees who provide a solid background to our sales service. I am therefore confident that Credit Suisse Life & Pensions will play an increasingly significant role in the Czech Republic – and this is good news for us, our shareholders, clients and business partners.



Petr Žaluda
CEO
Credit Suisse Life & Pensions
Czech Republic

Společnost Credit Suisse Life & Pensions Česká republika poskytuje svým klientům, obchodním partnerům i zaměstnancům služby na vysoké úrovni. Máme vysoce nastavené standardy práce, které vycházejí z našeho členství ve skupině CREDIT SUISSE GROUP, která je předním světovým poskytovatelem finančních služeb se sídlem v Curychu.

Skupina CREDIT SUISSE GROUP spravuje na celém světě aktiva ve výši 1,23 bilionů švýcarských franků (25 bilionů Kč), což je asi 35krát více než celý státní rozpočet České republiky. To z nás dělá mezinárodně stabilního partnera, který může svým klientům zajistit vysoce kvalitní portfolio služeb.

Credit Suisse Financial Services nabízí soukromým klientům, malým a středně velkým firmám služby privátního bankovnictví a finančního poradenství. Prostřednictvím společnosti Winterthur je naše portfolio služeb bohatší také o pojištění a penzijní připojištění. Credit Suisse First Boston, investiční banka, plní pro celosvětové instituce, korporátní, vládní i soukromé klienty roli finančního prostředníka. Registrované akcie CREDIT SUISSE GROUP (CSGN) jsou kótovány ve Švýcarsku a Frankfurtu nad Mohanem a také v New Yorku ve formě American Depositary Shares (CSR). Credit Suisse Life & Pensions, divize společnosti Credit Suisse Financial Services, je přední evropský poskytovatel životního a penzijního připojištění. Soukromým i korporátním klientům nabízíme na míru připravená řešení životních pojištění a penzijních připojištění, a to na lokální i globální úrovni.

V zemi svého původu, ve Švýcarsku, je společnost Credit Suisse Life & Pensions druhou největší pojišťovnou. V celoevropském porovnání jsme zaujali desáté místo. Rating Credit Suisse Life & Pensions je velmi dobrý: od Moody's jsme obdrželi AA3, od S&P a Fitch-IBCA pak rating AA-, což je ve srovnání s ostatními hráči na trhu vynikající výsledek svědčící o stabilitě a finanční síle Credit Suisse Life & Pensions.

Credit Suisse Life & Pensions Czech Republic provides its clients, business partners and employees with high-quality services. Our high professional standards are based on our membership in the CREDIT SUISSE GROUP, a world-leading of financial services provider based in Zurich.

CREDIT SUISSE GROUP administers assets of 1.23 billion Swiss Francs (CZK 25 billion) worldwide, or approximately 35 times more than the entire state budget of the Czech Republic. We are an internationally-stable partner able to provide a top-quality portfolio of services to clients.

Credit Suisse Financial Services offers personal service and financial consulting to private clients and small to medium sized enterprises. Thanks to Winterthur our portfolio of services has been extended by combining both life and supplementary pension insurance. Credit Suisse First Boston, an investment bank, plays the role of financial intermediary for institutional corporate, governmental and private clients worldwide. Registered shares of the CREDIT SUISSE GROUP (CSGN) are quoted in Switzerland, Frankfurt am Main and in New York as American Depositary Shares (CSR).

Credit Suisse Life & Pensions, a division of Credit Suisse Financial Services, is a large European provider of life and supplementary pension insurance. We offer private and corporate clients customized solutions for life and pension insurance at local and global levels.

Credit Suisse Life & Pensions is the second largest insurance group in Switzerland, its country of origin. Across Europe holds tenth place. Our Moody's rating is AA3, and we received the AA-rating from S&P and Fitch-IBCA. Such excellent results prove Credit Suisse Life & Pensions stability and financial strength against other market contedors.

Divize CREDIT SUISSE GROUP

Credit Suisse Financial Services

Přední světový poskytovatel komplexních finančních služeb v Evropě a na dalších vybraných trzích. Pod značkami Credit Suisse a Winterthur nabízí investiční produkty, privátní bankovníctví a finanční poradenské služby včetně životního pojištění a penzijního připojištění, a to jak pro soukromé, tak pro korporátní klienty.

- Private Banking
- Life & Pensions
- Corporate & Retail Banking Switzerland
- Insurance

Credit Suisse First Boston

Slouží celosvětovým institucionálním, korporátním, vládním i individuálním klientům jako finanční prostředník. Jeho obchodní aktivity zahrnují upisování cenných papírů, prodej a obchod, služby finančního poradenství, investiční průzkum, rizikový kapitál a makléřské služby pro finanční instituce. Kromě toho také poskytuje produkty a služby při správě majetku.

- Investment Banking
- CSFB Financial Services

Divisions of CREDIT SUISSE GROUP

Credit Suisse Financial Services

The world's major provider of comprehensive financial services in Europe and other selected markets. For private and corporate clients, this division offers investment products, private banking and financial consultancy services including life and pension insurance, under the trademarks of Credit Suisse and Winterthur.

- Private Banking
- Life & Pensions
- Corporate & Retail Banking Switzerland
- Insurance

Credit Suisse First Boston

Functions as financial intermediary for institutional, corporate, government and individual clients worldwide. Commercial activities of this division include the subscription of securities, sales and trading, financial consultancy services, investment research, risk capital and brokerage services for financial institutions. The division also provides products and services in asset administration.

- Investment Banking
- CSFB Financial Services

Stejně jako v globálním měřítku, i v České republice poskytujeme našim klientům a partnerům prvotřídní služby vycházející ze stejné základní filozofie naší skupiny. Především díky tomu nám lidé dávají důvěru, a proto jsme předním poskytovatelem životního pojištění a penzijního připojištění. Soukromým i korporátním klientům nabízíme řešení připravená přesně podle jejich požadavků, přání a očekávání. Naším krédem je tvořit pro klienty hodnoty. Chceme našim klientům nabízet investici do budoucnosti tak, aby se každý mohl těšit na to, co přijde později, a nemusel se obávat, že nebude zajištěn.

Mohli bychom říci, že jsme dobří, a proto jsme dobrá volba. Nebo bychom klidně mohli prohlašovat, že jsme nejlepší, a proto není jiná volba. Za nás však mluví naši spokojení klienti a především naše produkty. Pokud se ještě ptáte, proč právě životní pojištění či penzijní připojištění s Credit Suisse Life & Pensions, potom tady máte odpovědi:

- Jsme předním poskytovatelem životního pojištění nejen v České republice, ale i celosvětově.
- Stojí za námi mezinárodní finanční skupina CREDIT SUISSE GROUP.
- Svým klientům poskytujeme stabilní, silné a solventní zázemí.
- Naše produkty jsou doslova šité na míru našim klientům. Každý si v naší nabídce životního pojištění či penzijního připojištění najde to, co právě jemu vyhovuje.
- Vždy se můžeme zaštitit mezinárodní zkušeností našich kolegů ze všech koutů světa, ale také kvalitním know-how, které je dáno mimo jiné systémem vzdělávání na všech zaměstnaneckých úrovních.
- Naše produkty stále inovujeme, přemýšlíme o nich a snažíme se je našim klientům co nejvíce přiblížit.
- Všechny služby, tedy finanční poradenství, prodej i následný servis, poskytujeme klientům bezplatně.

Našim klientům poskytujeme vysoký komfort služeb ve všech regionech České republiky. V současnosti máme zastoupení v 17 městech České republiky, kde jsme připraveni přivítat klienty a pomoci jim. Naší strategií je informační otevřenost. Klient má právo sledovat, jak jeho prostředky rostou a jak je spravujeme. Díky tomu můžeme dosahovat lepší zpětné vazby, která je opět velice důležitá pro další zlepšování námi poskytovaných služeb, ale také pro naše zaměstnance, kteří tak jasně vidí, že jejich práce má smysl.

As on the global scene, we also provide top-quality services based on the same basic group philosophy to our clients and partners in the Czech Republic. This is the main reason why people put their trust in us and why we are a major provider of life and pension insurance. We offer our private and corporate clients solutions prepared exactly according to their requirements, wishes and expectations. Our credo is to create values for our clients. We strive to offer our clients investment into the future, helping them to look forward to whatever lies ahead of them without worrying about their financial security. We could say that we are good and are therefore a good choice. We could even say that we are the best and therefore there is no other choice. However, we do not need to speak for ourselves; satisfied clients and especially our products speak for us. And if you are still asking why life insurance or pension insurance from Credit Suisse Life & Pensions, you will find the answers here:

- We are a leading provider of life insurance not only in the Czech Republic, but also worldwide.
- We have the backing of the international financial group CREDIT SUISSE GROUP.
- We provide our clients with a stable, strong and solvent background.
- Our products are customized according to our clients' needs. Everyone will be able to find a life and pension insurance plan to suit his or her needs.
- We can employ the international experience of our colleagues worldwide as well as high-quality expertise ensured, among others, by an educational system for all professional levels at any time.
- We continuously innovate our products, think about them and strive to bring them as close to our clients as possible.
- We provide all of our services, i.e. financial consultancy, sale and subsequent services, to our clients free-of-charge.

We provide highly-convenient services to our clients in all regions throughout the Czech Republic and are currently represented and prepared to welcome and assist our clients in 17 towns. Information openness is our strategy. Clients have the right to monitor the growth of their finances and how we administer it. This is why we are able to receive better feedback, which is extremely important not only for further improvement in the services we provide, but also for our employees as a proof that their work is meaningful.

Životní pojištění s Credit Suisse Life & Pensions

Na český trh jsme s produkty pojištění poprvé vstoupili v roce 1995, tehdy pod původním názvem Winterthur. Poznali jsme české prostředí a lidi, kteří v něm žijí, naučili jsme se reagovat na jejich potřeby a přání. Díky tomu dnes poskytujeme širokou paletu služeb na úrovni běžné v západní Evropě. Také v České republice udržujeme vysoké standardy celé naší finanční skupiny CREDIT SUISSE GROUP. Dnešní nabídku životního pojištění tvoří kapitálové a rizikové životní pojištění, investiční životní pojištění, které se ukazuje jako výjimečně úspěšný produkt nejen ve světě, ale i v České republice, úrazové pojištění a doplňkové zdravotní pojištění.

Z tohoto výčtu našich produktů je zřejmé, že jsme se v posledních letech snažili nabízet našim klientům vysoký standard služeb zaručený dlouholetými mezinárodními zkušenostmi s důrazem na kvalitní pojišťovací poradenství, které přesně odráží dobu a přání klientů.

Díky odpovědnému přístupu k pojistným službám a díky spolupráci s ostatními členy naší skupiny CREDIT SUISSE GROUP poskytujeme rozsáhlé portfolio moderních produktů i pro nejnáročnější klienty.

Penzijní připojištění s Credit Suisse Life & Pensions

Produkt penzijního připojištění nabízíme v České republice o rok déle než životní pojištění – a to již od roku 1994. V letošním roce oslavíme desáté výročí našeho působení na trhu. Pro nás všechny je velkým potěšením, když vidíme, že těchto deset let bylo úspěšných. Získali jsme dominantní podíl na českém trhu penzijního připojištění, když dosahujeme téměř 22% tržního podílu v počtu klientů a 27% podílu na trhu v objemu spravovaných aktiv.

Naše dominantní postavení ovšem není jen výhra. Je to také závazek vůči obchodním partnerům i klientům. Cítíme, že musíme dělat něco více, než jen pomáhat lidem investovat do budoucnosti, respektive do stáří. Proto jsme se rozhodli aktivně zapojit do diskuze o připravované penzijní reformě. Postavili jsme se za naše klienty a snažíme se uhájit nejen jejich dnešní pozici, ale i nadále ji co nejlépe zlepšovat. Nejdůležitější je pro nás zajistit klientům stabilitu v oblasti penzijního připojištění.

Hlavním cílem nás všech je zvyšování prodeje našich produktů, další posilování Credit Suisse Life & Pensions na trhu, zlepšování úrovně klientských služeb a tím zaručení naprosté spokojenosti našich klientů. Abychom toho všeho dosáhli, musíme se opírat nejen o naši vykonanou práci a být v neustálém spojení s každým

Life insurance with Credit Suisse Life & Pensions

We entered the Czech market with insurance products for the first time in 1995, back then under the original name Winterthur. Since then, we have learned about the Czech environment and the people who live in it. We have learned to respond to their needs and wishes. This is why we currently provide a wide range of services of a standard common in Western Europe now. We maintain the high standard of our entire financial group CREDIT SUISSE GROUP in the Czech Republic as well. Our current range of life insurance comprises capital and risk life insurance, investment life insurance, which appears to be an extremely successful product not only worldwide but also in the Czech Republic, accident insurance and supplementary health insurance.

The list of our products shows that over the last few years, we have strived to offer our clients a high standard of services guaranteed by long-term international experience with an emphasis on high-quality insurance consultancy reflecting the present situation and our clients wishes.

Our conscientious approach to insurance services and cooperation with other members of our group CREDIT SUISSE GROUP allow us to provide an extensive portfolio of modern products even for the most demanding clients.

Pension insurance with Credit Suisse Life & Pensions

We have been offering pension insurance products in the Czech Republic for one year longer than life insurance – since 1994. This year we celebrate the tenth anniversary of our presence on the market. Seeing that these ten years have been successful is a pleasure for all of us. We have secured a dominant share in the Czech market with pension insurance, achieving almost a 22% market share in the number of clients and a 27% market share in the volume of administered assets.

However, our major position on the market is not only a victory. It also presents a strong obligation to our business partners and clients. We feel that we should do more than just help people invest in their future or old age. This is why we decided to participate actively in the discussion about the upcoming pension reform. We have assumed our clients' voices and try not only to defend their current position but also to improve it. Ensuring stability in pension insurance for people is our top priority.

Our main goal is to increase the sales of our products, to strengthen the position of Credit Suisse Life & Pensions on the market, to improve the standard of our client services and thus achieve the maximum

z našich celosvětových zastoupení, které se sdružují v CREDIT SUISSE GROUP, ale musíme také pracovat sami na sobě. Snažíme se co nejlépe poznat finanční prostředí České republiky. Neustále analyzujeme a z analýz vyvozujeme závěry. A spolupracujeme spolu. Víme totiž, že veškerá naše snaha a práce může být oceněna pouze tehdy, pokud naši klienti budou skutečně spokojeni s našimi službami.

Proto nabízíme kvalitní penzijní plán, v jehož rámci poskytujeme ucelený a propracovaný systém penzí a ostatních dávek penzijního připojištění tak, aby klienti mohli naplno využívat všech výhod spojených s penzijním připojištěním. Komplexní nabídku tvoří starobní penze, invalidní penze, pozůstalostní penze, výsluhová penze, jednorázové vyrovnání a odbyté.

S naším penzijním připojištěním si své stáří můžete začít plánovat již dnes. Můžete si totiž zajistit takovou budoucnost, jakou potřebujete.

Vstup do Evropské unie

Hlavním tématem české společnosti v uplynulém období se stal vstup do Evropské unie. Jednalo se o bezesporu nejdůležitější politicko-spoolečenskou událost od roku 1989, která výrazně ovlivnila prostředí v České republice, ať již státní správu, podnikatele nebo širokou veřejnost. Společnost Credit Suisse Life & Pensions je součástí mezinárodní finanční sítě, která má zastoupení ve všech členských zemích unie. Proto jsme si jako členové Evropské unie připadali již dávno – vždy jsme ctili a dodržovali normy, které jsou v Evropské unii běžné, a dosahovali jsme standardů, jež mnohdy převyšovaly standardy běžné v západní Evropě. Produktovou řadou i kvalitou našich služeb jsme byli svým pobočkám v EU rovnocennými partnery již několik let. Naši klienti jsou tak, obrazně řečeno, členy Evropské unie již dávno.

Jediné, co se nás dotklo, byly zákonné změny, které přímo či nepřímo ze vstupu ČR do Evropské unie vyplývaly. Z pohledu klienta se však změny příliš neprojeví, a když, pak jediné pozitivně. Evropská unie má v mnoha směrech přísnější pravidla, než měla samostatná Česká republika, a naším začleněním do struktur EU musíme tato pravidla dodržovat také. A to je pro naše klienty výrazně dobrá zpráva. Životní pojištění i penzijní připojištění se tedy ještě více zprůhlední a zjednoduší a tím se stane transparentnější pro širší spektrum občanů.

satisfaction of our clients. In order to achieve these goals, we must not only rely on our work and maintain regular contact with each one of our representations worldwide associated in the CREDIT SUISSE GROUP, but also work on ourselves. We strive to learn about the financial environment in the Czech Republic as much as possible, we analyze continuously and draw conclusions based on our analyses. We cooperate with each other. We know that our work and efforts will only be appreciated if our clients are truly satisfied with our services.

This is why we offer a high-quality pension plan, which includes a complete and elaborate system of pensions and other pension insurance benefits available to clients, allowing them to make full use of all the advantages connected with pension insurance. Our comprehensive range of benefits comprises old-age pension, disability pension, survivor pension, retirement pension, lump sum settlement and settlement.

With our pension insurance, you can start planning for your old age today. You can secure any kind of future for yourself.

Access to the European Union

Access to the European Union has lately been the main topic in Czech society. This has been undoubtedly the most important event in the political and social life since 1989, significantly influencing the environment in the Czech Republic from the state administration and entrepreneurs to the general public. Credit Suisse Life & Pensions is a part of an international financial network represented in all European Union member states. This is why we have long felt ourselves to be members of the European Union – we have always adhered to and respected principles common in the European Union and achieved standards often exceeding the standards common in Western Europe. We have been equal partners in terms of our range of products and quality of our services to our branches within the EU for a number of years. This is why our clients became members of the European Union a long time ago.

Legislation changes arising directly or indirectly from the Czech Republic's access to the European Union have been the only aspect affecting us. However, these changes have not influenced our clients to a great extent and where they have, their effect has been positive. European Union rules are stricter in many aspects compared to those of the separate Czech Republic and as members of the European Union, we are obliged to observe these rules. This is also very good news for our clients. Life insurance and pension insurance will thus become more transparent and simpler and will therefore be clearer to the wider public.

Hlavním krédem Credit Suisse Life & Pensions je poskytnout svým klientům jen ty nejlepší služby. Stále tedy pracujeme na rozšiřování portfolia našich produktů, zkvalitňujeme ty, které se již osvědčily, a v tomto trendu hodláme pokračovat i nadále. Největším důkazem jsou pro nás naši spokojení klienti, které potkáváme v našich pobočkách.

Průzkum spokojenosti s našimi službami

Abychom si ověřili vztah klientů k našim službám a produktům, rozhodli jsme se provést rozsáhlý marketingový průzkum mezi klienty životního pojištění, penzijního připojištění a mezi finančními poradci. Výzkum byl zaměřen především na ověření úrovně spokojenosti s poskytovanými službami a vlastními produkty a na vnímání společnosti Credit Suisse Life & Pensions v rámci konkurenčního prostředí České republiky.

Díky prostoru, který klienti i finanční poradci dostali v otevřených otázkách týkajících se jejich představ, očekávání a vlastních návrhů na zlepšení, bylo možné získat podklady pro další rozšiřování produktového spektra a zvyšování kvality služeb.

Odpovědi klientů i finančních poradců nás velmi potěšily. Mimo jiné z celého průzkumu jasně vyplynulo, že název společnosti Credit Suisse Life & Pensions evokuje v dotázaných slova jako „spolehlivost“ – „jistota“ – „přesnost“. A to je pro nás všechny dobrý pocit a zároveň závazek, že je naše práce a naše společnost takto vysoce hodnocena.

Stejně zavazující jsou i další zjištění. Přibližně 80 % klientů je spokojeno a velmi spokojeno se službami společnosti, ještě o 10 % klientů více, tedy 90 %, je spokojeno se svým produktem bez rozdílu, zda se jedná o životní pojištění nebo penzijní připojištění. To jsou další důkazy, že sliby a prohlášení o kvalitě služeb a portfolia našich produktů myslíme zcela vážně.

The main credo of Credit Suisse Life & Pensions is to provide our clients with top-quality services. This is why we continuously work on expanding the portfolio of our products, improve those products which have proven successful and plan to continue this trend in the future. However, the most important proof of our success for us is meeting satisfied clients at our branches.

Research of satisfaction with our services

In order to find out about our clients' opinions about our services and products, we decided to carry out an extensive marketing research study among clients of life and pension insurance and financial advisors. The research focused especially on establishing the level of satisfaction with the services and company's own products and perception of Credit Suisse Life & Pensions within the competitive environment in the Czech Republic.

Clients and financial advisors answered open questions relating to their ideas, expectations and their own suggestions for improvements, providing us with information material for a further extension of our range of products and an improvement in the services provided.

The answers from both clients and financial advisors were very pleasing. The research has shown, among other facts, that the company's name Credit Suisse Life & Pensions evokes expressions such as "reliability" – "security" – "accuracy". This high evaluation of our company and our work is good news and at the same time, an obligation for all of us.

Other findings are equally obliging – approximately 80% of our clients are satisfied and very satisfied with our company's services, the portion of clients satisfied with their product is even higher by 10%, i.e. 90% of the clients of life or pension insurance are satisfied with their product. These facts prove that we take our promises and statements about the quality of our services seriously.



Přibližně před rokem jsme si uvědomili, že pokud budeme čekat, až stát udělá penzijní reformu, můžeme už být v důchodu. Tak jsme si řekli, že není nač čekat a začali hledat někoho, kdo nám poradí a pomůže. Našli jsme Credit Suisse Life & Pensions a musíme přiznat, že nám skutečně pomohli. Nabídlí nám produkt ušitý přímo na míru, který nás neobtěžuje zbytečnou administrativou, nemusíme mít strach o své investice, protože máme garantovaný výnos a zároveň víme, že se ve stáří nebudeme muset spoléhat jen na to, kolik nám dá stát.

We realized approximately a year ago that if we were to wait for the State to carry out pension reform, we might as well be pensioners ourselves by that time. We decided that waiting was pointless and started looking for someone who could advise and help us. We found Credit Suisse Life & Pensions and we have to admit that they really helped us. They gave us a product made according to our needs. It doesn't burden us with unnecessary administrative work, we don't have to worry about our investment because the yield is guaranteed, and we know that we won't have to rely solely on the State in our old age.

Nové produkty

Naším cílem je, aby produkty, které nabízíme, byly zajímavé, konkurenceschopné a aby byly připraveny na vstup ČR do Evropské unie. Proto jsme připravili některé nové produkty a inovujeme stávající. Velký zájem klientů o tyto produkty svědčí o tom, že odvádíme svou práci dobře.

Mezi novými produkty můžeme uvést zejména novinky v oblasti investičního životního pojištění – Realitní fond, Fond zajištěné investice, Konzervativní fond, Investiční životní pojištění s garantovaným výnosem a Komfortní investiční životní pojištění. Představili jsme také kreditní kartu VISA CREDIT SUISSE.

Realitní fond je určen k dosažení maximálního kapitálového zhodnocení prostřednictvím investic do nemovitostí. Tento fond přináší klientům vyšší zhodnocení než fondy peněžního trhu a je podobný dluhopisovému fondu. Prostředky tohoto fondu jsou umísťovány do specializovaných zahraničních podílových fondů, které investují do nemovitostí buď přímo, případně prostřednictvím dalších nástrojů.

Fond zajištěné investice je ojedinělým produktem na trhu. Klientům totiž poskytuje zachování počáteční hodnoty investice i v případě negativního vývoje na akciových trzích. Tento produkt klientům současně umožňuje při pozitivním vývoji akciových trhů dosáhnout zajímavého zhodnocení.

Konzervativní fond osloví zejména klienty, kteří raději individuálně investují větší finanční prostředky s konzervativní investiční strategií. Investované prostředky směřují do kvalitních finančních produktů s fixním výnosem (především do dluhopisů, pokladničních poukázek a termínovaných vkladů). To klientům zaručí, že jejich investice bude růst a rizika budou výrazně minimalizována.

Jednou z výrazných novinek, kterou Credit Suisse Life & Pensions uvedl na trh, je **Investiční životní pojištění s garantovaným výnosem**. Tento produkt přináší klientům možnost kvalitního pojištění s investicemi. Investiční životní pojištěním s garantovaným výnosem dává klientům jistotu, že jejich prostředky vzrostou minimálně o stanovenou výši 2,4 %. Toto zhodnocení získají i v případě nepříznivého vývoje na finančních trzích. Pokud bude vývoj na finančních trzích příznivý, mají klienti právo na připsání bonusu, tj. zhodnocení nad 2,4 %. Investiční životní pojištění s garantovaným výnosem je také velmi flexibilní – klienti mohou libovolně měnit poměr investiční složky pojištění a pojistné ochrany. Klienti se také mohou dostat ke svým penězům i v průběhu pojištění – mohou část své investice odprodat zpět pojišťovně a pojistná smlouva nepřestává platit.

New products

We strive to ensure that the products offered by our company are interesting, competitive and prepared for the Czech Republic accessing to the European Union. This is why we have prepared certain new products and have innovated the existing products. Our clients' interest in these products shows that we do our work well.

The newly-introduced products include particular innovations in investment life insurance – Real Estate Fund, Investment Security Fund, Conservative Fund, Investment Life Insurance with Guaranteed Yield and Convenient Investment Life Insurance. We have also introduced the credit card VISA CREDIT SUISSE.

Real Estate Fund is designed to achieve a maximum increase in capital through investments in real estate. This fund achieves a greater increase in the volume of the invested finance for its clients than monetary market funds and is similar to a bond fund. Finances administered by this fund are placed in specialized international unit trusts which invest in real estate directly or through other instruments. **Investment Security Fund** is a unique product on the market. This fund provides its clients with the guarantee of maintaining the value of their initial investments even in the case of negative development in share markets, while ensuring an interesting increase in the finance invested in the case of their positive development.

Conservative Fund is intended especially for those clients who prefer to invest greater amounts of finance individually and with a conservative investment strategy. The invested finance is placed in premium financial products with a fixed yield (mainly into bonds, treasury bills and term deposits), providing the clients guaranteed profit with significantly minimized risks.

Investment Life Insurance with Guaranteed Yield is one of the most significant innovations introduced by Credit Suisse Life & Pensions. This product offers clients high-quality insurance with investment. Investment Life Insurance with Guaranteed Yield guarantees its clients a growth of the investment value by at least 2.4%. The volume of the invested finance will increase even in the case of unfavorable development on financial markets. In the case of unfavorable development on financial markets, clients are entitled to a bonus, i.e. an increase in the volume of the invested finance by more than 2.4%. Investment Life Insurance with Guaranteed Yield is also very flexible – clients can change the ratio of the investment element of the insurance and the insurance protection at their discretion. The Clients can also access their finances throughout the duration of their insurance – they can sell a part of their investment back to the insurance company, while their insurance policy remains valid.

Dalším atraktivním produktem investičního životního pojištění Credit Suisse Life & Pensions je **Komfortní investiční životní pojištění**. Tento produkt přibližuje investiční životní pojištění široké veřejnosti – pro co nejvyšší komfort je přednastaveno na konzervativní investiční strategii. Klienti ji mohou samozřejmě kdykoli v průběhu pojištění změnit. Komfortní investiční pojištění je tedy produkt vhodný pro klienty, kteří chtějí využívat výhod investičního životního pojištění, aniž by se zabývali investiční strategií a sledováním výkonnosti jednotlivých investičních nástrojů.

Další spolupráce

Pro klienty, kteří chtějí mít neustále při ruce rezervu pro případ náhlých výdajů, jsme ve spolupráci s HVB Bank Czech Republic a.s. připravili kreditní kartu VISA CREDIT SUISSE. Je to mezinárodní platební karta určená klientům, kteří mají sjednáno životní pojištění nebo penzijní připojištění u Credit Suisse Life & Pensions. Karta se vydává zdarma a první roční poplatek není účtován. Maximální úvěrový rámec je 180 000 Kč, bezúročné období může dosahovat až 45 dní. S touto kreditní kartou mohou klienti získat ještě mnohé kvalitní doplňkové služby.

Spolupráce s HVB Bank Czech Republic a.s. je důkazem naší snahy nabízet klientům komplexní finanční služby. Z dalších možností mohou klienti využít nabídky kombinovaného produktu, hypotečního úvěru Majordomus od HVB Bank Czech Republic a.s. s životním pojištěním Credit Suisse Life & Pensions.

Při prodeji hypoték spolupracujeme také s Českomoravskou hypoteční bankou či stavební spořitelnou Wüstenrot.

Penzijní reforma

Obliba životního pojištění a penzijního připojištění u české veřejnosti dokumentuje nepříliš dobrou situaci v oblasti státních financí, především v oblasti penzí. Vzhledem k negativně se vyvíjející populační křivce bude v nejbližších měsících či letech nutné přikročit ze strany státu ke komplexní reformě důchodového zajištění obyvatelstva.

Situace, která v ČR nastává, tedy pokles úrovně průměrného důchodu k průměrné mzdě a zvyšování podílů výdajů na důchody, nutí některé občany myslet dopředu. Proto stále narůstá počet lidí, kteří mají již životní pojištění či penzijní připojištění zajištěno.

Většina navrhovaných systémů penzijních reforem navíc předpokládá, že si občané ke svému důchodu budou za výhodných podmínek spořit v penzijních fondech, jejichž stabilitu bude stát garantovat. To jsou jen stručně zmíněné hlavní faktory, které i pro následující

Convenient Investment Insurance is another attractive product of investment life insurance from Credit Suisse Life & Pensions. This product has familiarized the wider public with investment life insurance – to ensure the greatest possible convenience, this product initially uses a conservative investment strategy. The Clients can change their investment strategy at any point throughout the duration of their insurance policy. Convenient Investment Insurance is therefore a product ideal for those who wish to make use of investment life insurance without having to focus on investment strategy and monitor the effectiveness of individual investment tools.

Other cooperation

We have prepared the credit card VISA CREDIT SUISSE in cooperation with HVB Bank Czech Republic a.s. for those clients who wish to have a reserve available in case of unexpected expenditures. It is an international payment card intended for clients who have concluded a life or pension insurance policy with Credit Suisse Life & Pensions. No fee applies to the issue of a card and the card administration during the first year is also free of charge. The maximum credit limit is CZK 180,000 and the interest-free period may be up to 45 days. In addition to this credit card, clients can also receive a number of high-quality supplementary services.

Our cooperation with HVB Bank Czech Republic a.s. is proof of our effort to offer comprehensive financial services to our clients. Our clients can also make use of the offer of a combined product, the Majordomus mortgage credit from HVB Bank Czech Republic a.s. with life insurance from Credit Suisse Life & Pensions.

We also cooperate with Českomoravská hypoteční banka and the Wüstenrot building society in the sales of mortgages.

Pension reform

The popularity of life and pension insurance with the Czech general public documents the poor situation in the State's finance and especially in the pension scheme. The State will be forced to carry out a complete reform of its pension scheme within the next few months or years due to the negative development in the population curve.

The current situation in the Czech Republic, i.e. a decreasing average old-age pension compared to the average wage and increasing portion of expenses connected with old-age pensions, is forcing many people to think ahead. This is why the number of people who have taken out a life insurance or a pension insurance policy continues to grow.

dekády zaručují nárůst zájmu o produkty životního a penzijního pojištění.

Vzhledem k aktivitám Credit Suisse Life & Pensions v oblasti penzí, kterým se již dlouhou dobu věnujeme, a produktům, jež nabízíme, jsme na chystanou reformu připraveni. A to je dobrá zpráva pro naše klienty a také pro ty, kdo se teprve rozhodují. Nemusí čekat na politické dohody a stáří si mohou finančně zabezpečit již nyní, a to za velmi výhodných podmínek na trhu spojených s jistotou kvality a stability. Tyto garance jsou dány naším členstvím v mezinárodní finanční skupině Credit Suisse Group, jedné z největších finančních skupin na světě, jejíž centrála sídlí v centru světového bankovníctví, ve Švýcarsku.

Současně se aktivně podílíme na mnoha odborných seminářích na toto téma, na nichž často přednáší domácí i zahraniční odborníci. Věříme, že těmito aktivitami přispíváme ke kvalitě připravované reformy a že se reforma stane přínosem především pro občany, ať jsou našimi klienty, nebo ne.

Credit Suisse Zaměstnavatel roku

Společnost Credit Suisse Life & Pensions považuje za klíčovou úlohu v penzijní reformě roli zaměstnavatele. Víme, o čem mluvíme. Se spoluprací se zaměstnavateli v České republice máme dlouholeté zkušenosti. Tato kooperace se nám i našim klientům (ať již zaměstnancům či zaměstnavatelům) jednoznačně osvědčila a nadále ji budeme prohlubovat. Úloha zaměstnavatelů a stávajících penzijních a životních pojišťoven bude nadále růst. Vzhledem k našim současným aktivitám věříme, že se bude jednat o období pro Credit Suisse Life & Pensions a naše klienty nadprůměrně úspěšné.

To je jeden z důvodů, proč jsme se rozhodli podpořit ocenění Credit Suisse Zaměstnavatel roku, proč jsme se stali generálními partnery této prestižní soutěže, kterou organizuje finanční server Fincentrum, člen mediální skupiny Mafra.

Ocenění Credit Suisse Zaměstnavatel roku 2004 je unikátní svým rozsahem, kromě celorepublikového ocenění udělujeme i ocenění regionální – Credit Suisse Zaměstnavatel regionu. Domníváme se, že je významné podporovat nejen zaměstnavatele v rámci celé České republiky, ale také region, kde působí.

Již v roce 2003 nás mile překvapil zájem zaměstnavatelů, ale i široké veřejnosti a médií o toto ocenění a rok 2004 naše předpoklady jen potvrzuje. Toto ocenění lze stručně charakterizovat jako ocenění personální politiky a firemní kultury společností – oblastí, které byly po dlouhou dobu v podnicích v České republice opomíjeny.

All currently-submitted proposals for pension reform assume that people will save for their pensions under favorable conditions in pension funds with stability guaranteed by the State. This is a brief outline of the main factors that will ensure the further growth of interest in life and pension insurance products in the following decades.

We are prepared for the upcoming reform due to the long-term activities of Credit Suisse Life & Pensions in pensions and the products we offer. This is good news for our clients, as well as for those who are currently considering becoming our clients. Potential clients do not need to wait for political agreements and can financially secure their old age immediately under very favorable conditions on the market and with a guarantee of quality and stability. These guarantees are based on our membership in the international financial group Credit Suisse Group, one of the largest financial groups worldwide with its headquarters in Switzerland, the center of world banking.

We also actively participate in a number of specialized workshops focused on this topic, where Czech and foreign experts provide lectures. We believe that our activities in this field contribute to the quality of the future reform and that the upcoming pension reform will bring benefits to all people, regardless of whether they are our clients or not.

Credit Suisse Employer of the Year

Credit Suisse Life & Pensions sees employers' roles as one of the key roles in pension reform. We know what we are talking about. We have long-term experience in cooperation in pension insurance with employers throughout the Czech Republic. This cooperation has clearly proven beneficial for us and our clients (employers or employees) and we plan to extend it further. The role of employers and the existing pension and life insurance companies will be increasingly important. Due to our current activities, we are confident that this period will be a highly-successful one for Credit Suisse Life & Pensions and our clients. This is one of the reasons why we decided to support the Credit Suisse Employer of the Year award and became the general partner of this prestigious competition organized by the Fincentrum financial server, a member of the Mafra media group. The award Credit Suisse Employer of the Year 2004 is unique due to its extent. Apart from the nationwide award, a regional award – Credit Suisse Employee of the Region will also be granted.

We believe that support for employers is important not only on the

Jsme rádi, že tímto oceněním a našimi dalšími aktivitami můžeme usilovat o změnu k lepšímu. A jsme také rádi, že se nám to daří. Credit Suisse Life & Pensions penzijní fond se v roce 2003 stal vítězem prestižního ocenění MasterCard Banka roku v kategorii Penzijní fond roku 2003. Stejné vítězství jsme získali i v roce 2002. Z dalších významných ocenění můžeme uvést například ocenění Zlatá koruna pro produkt penzijní připojištění, který penzijnímu fondu na jaře 2003 přisoudila Finanční akademie, nebo opakovaná ocenění Rhodos udělovaná za image společnosti. To je pro nás dalším důkazem, že to, co děláme, děláme dobře.

national scale but also within their relevant regions. In 2003 we were pleasantly surprised by the interest in this award from employers, the general public and the media, and 2004 is confirming our expectations. This award could be briefly characterized as an award for personnel policy and corporate culture in companies – areas that have been ignored by companies in the Czech Republic for a long time. We are pleased to be able to strive for a positive change through this award and other activities and are equally pleased that our efforts are bringing results. The Credit Suisse Life & Pensions pension fund won the prestigious award MasterCard Bank of the Year in the Pension Fund of the Year in 2003. We also received the same award in 2002. Other important awards included The Golden Crown, an award for a pension insurance product granted to the pension fund in spring 2003 by the Financial Academy, and frequent Rhodos awards granted for the company's image. We see these awards as further proof of our good work.

Cesta ke spokojeným klientům vede přes spokojené pojišťovaci a finanční poradce. Proto je naší snahou posilovat vztah s finančními poradci. V souvislosti s fúzí Vojenského penzijního fondu byla dokončena integrace sítě smluvních zástupců. Díky tomu je současná prodejní síť reprezentována více jak 2000 finančními poradci, kteří pracují na devíti regionálních ředitelstvích a osmi expoziturách po celém území České republiky, aby byl zabezpečen plošný servis pro všechny klienty jak pojišťovny, tak penzijního fondu. V posledním období jsme se také úspěšně připravili na změny, které souvisí s naším vstupem do EU a úpravami zákona o finančních zprostředkovatelích. V současné době jsme plně připraveni tyto změny přijmout, aniž by se to jakkoli dotklo našeho provozu. Můžeme tedy s čistým svědomím prohlásit, že jsme připraveni nejen na nový systém registrace a certifikace zprostředkovatelů, ale také na všechny ostatní změny, které s sebou přinesl vstup České republiky do Evropské unie.

Finanční analýza

Přizpůsobení se novým zákonům a příprava na vstup České republiky do EU není v poslední době naše výlučná aktivita. Naší snahou bylo a stále je dále vylepšovat nabídky pro klienty a tuto kvalitu co nejvíce rozšířit mezi naše finanční poradce. Uvědomujeme si, že klienti od nás chtějí více než běžné spoření.

Proto se v Credit Suisse Life & Pensions zaměřujeme na kontinuální přechod od nabídky „pouhého“ životního pojištění a penzijního připojištění k finančnímu poradenství s vysoce sofistikovaným přístupem. Jsme schopni nabídnout klientům komplexní finanční servis nejen v oblasti spoření, kde jsme již dosáhli značných úspěchů, ale také v oblasti finančních investic, na které bychom se v současné době rádi zaměřili. Naším cílem je poskytnout klientovi komplexní finanční servis – na počátku analyzovat jeho cíle a potřeby a následně mu nabídnout odpovídající produkty.

Proto vznikla finanční analýza jako vhodný nástroj pro fungování nové strategie. S její pomocí je možné volit komplexnější pohled na správu financí jednotlivých klientů, než tomu bylo v minulosti. Naším zájmem je i to, aby se sám klient v tomto dokumentu lehce orientoval. Proto jsme použili praktickou vizualizaci doplněnou grafy, která napomáhá všem, kdo s dokumentem pracují, utvořit si přehled o svých skutečných finančních potřebách a umožnit jejich snazší aktualizaci. O tento typ nabídky projevuje zájem velký počet finančních poradců, kteří pro něj mají odpovídající předpo-

Having satisfied insurance advisors is a way to having satisfied clients. This is why we try to strengthen our relationships with financial advisors. The integration of the network of contract agents was completed in connection with the merger with Vojenský penzijní fond. The current sales network therefore comprises more than 2,000 financial advisors working at nine regional headquarters and eight branches throughout the Czech Republic to ensure complete coverage with service for all clients of the insurance company and the pension fund.

Recently, we have successfully completed our preparations for the changes related to the CR's access to the EU and the amendment to the act on financial brokers. We are prepared to accept these changes without influencing our operation. Therefore, we can say that we are prepared for the new system of registration and certification of brokers but also for other changes connected with the Czech Republic accessing to the European Union.


Financial analysis

However, adjusting to new laws and preparation for the Czech Republic accessing to the EU has not been our only activity during the last few months. We have been focusing our efforts on improving the quality of our offers for clients and extending this quality to our financial advisors. We realize that our clients expect more than a simple savings program.

This is why Credit Suisse Life & Pensions focuses on a gradual change from "simple" life and pension insurance to financial consultancy with a highly-specialized approach. We are able to offer comprehensive financial services for our clients not only in savings, which has been a greatly successful area for us, but also in financial investment, which is an area we would like to focus on at this point. Our objective is to provide complete financial services to our clients – to analyze their objectives and needs and subsequently offer the appropriate products.

This is why financial analysis was created as a tool suitable for our new strategy. This analysis provides us with more thorough information on the administration of individual clients' funds compared to the past.

One of our major interests is ensuring that clients are able to understand this product. This is why we used practical visualization supplemented by charts, helping everybody who works with this product to acquire an understanding of their



Pokud spolupracujete s Credit Suisse Life & Pensions, uvědomíte si, co je to skutečná profesionalita. V Credit Suisse Life & Pensions se kloubí švýcarská kvalita, disciplína a profesionalita spolu s inovatorstvím a snahou jít stále dál. A co je nejdůležitější – vždy cítíte, že za vámi stojí stabilní a odpovědný partner, který udělá vše pro to, abyste byli úspěšní. Protože ví, že náš úspěch je i jeho úspěch. A že úspěch těší všechny, především klienty. A o ty nám všem jde.

When you cooperate with Credit Suisse Life & Pensions, you realize what it means to be truly professional. The well-known Swiss quality, discipline and diligence combines in Credit Suisse Life & Pensions with an innovative approach and the desire to go further. And most importantly, you always feel the backing of a stable and responsible partner who will do everything to ensure that you succeed because they know that your success is also their success. They are also aware that success pleases everybody, especially clients. And they are the main focus for all of us.

klady. Společně tak tvoříme silnou skupinu, která se snaží klientovi poskytnout vždy něco navíc.

Spolupráce s finančními poradci

Věříme, že naše zprostředkovatele a finanční poradce inspiruje přidaná hodnota, kterou se snažíme vnášet se do naší vzájemné spolupráce. Naším cílem je všechny motivovat a inspirovat tak, aby pochopili, že kvalitnější služby z jejich strany znamenají kvalitnější služby celé skupiny a že úspěch jednoho je úspěchem všech.

Díky všem těmto aktivitám se nám podařilo vytvořit kvalitně fungující perspektivní prodejní síť. Vážíme si každého, kdo dělá svou práci kvalitně, a po právu oceníme, pokud je někdo v něčem nejlepší. Snaha být nejlepší je nejlepší motivací pro finanční poradce a zárukou kvality pro klienta. Jako ocenění těm, kterým se obzvláště daří, jsme – jako i v předchozích letech – připravili zahraniční stáže.

Kromě nejlepších finančních poradců jsme se snažili motivovat i ostatní ke zlepšení obchodních výsledků. Díky progresivnímu systému rozdělení do hierarchických stupňů se nám podařilo vybudovat skupinu prvních několika desítek finančních poradců, kteří mají své portfolio na maximum rozsahu námi poskytované nabídky. Pevně věříme, že stejného ocenění by chtěli dosáhnout i další finanční poradci. Ostatně to je naším cílem a v cestě za ním jim vždy budeme připraveni pomáhat a podporovat je.

Tím hlavním, co pro finanční poradce pořádáme, je systém tréninků, a to především Katalogového vzdělávání, díky němuž mají potřebnou přidanou hodnotu ke svým výkonům při samotné akvizici nových klientů i při servisu stávajícím klientům. Výsledným efektem musí být klient maximálně spokojený se službami Credit Suisse Life & Pensions. Při výběru školení a tréninků se bezprostředně řídíme potřebou trhu, našich finančních poradců a především klientů. Díky časté aktualizaci jsme schopni ihned reagovat na dění ve společnosti a nabídnout přesně to, co naši klienti od svých finančních poradců potřebují.

Náš tým

Vytvořili jsme také kvalitní podmínky pro stabilizaci týmu lidí, kteří jsou na výkonnostním vrcholu. Samozřejmostí přitom je vytvoření vhodných materiálních podmínek pro prodej, jako je zázemí kanceláří na jednotlivých ředitelstvech s veškerou vybaveností a elektronickým propojením s centrálou společnosti.

V rámci této podpory vznikl internetový portál, který našim prodejčům poskytuje maximální informační podporu tím, že urychluje a zjednodušuje vzájemnou výměnu informací. Jedná se o nový způsob

actual financial needs and allowing him/her to be more easily updated. Many dealers with the necessary requirements are expressing their interest in this type of offer. We are therefore creating a strong group that strives to always provide a little extra to our clients.

Cooperation with financial advisors

We believe that our brokers, financial advisors are motivated by the added value we try to bring into our cooperation. Our objective is to motivate and inspire everybody to understand that improving the quality of services provided by them improves the quality of services provided by the group and that one person's success is everybody's success.

All of the above-mentioned activities helped us create a well-functioning and promising sales network. We respect every person doing their work well and are always prepared to show our appreciation if somebody is the best in something. Striving to be the best is the greatest motivation for financial advisors and a guarantee of quality for clients. As in previous years, we have prepared study trips abroad as a reward for especially successful sales staff.

Apart from the best financial advisors, we also tried to motivate other staff to improve their results in sales. Our progressive system of hierarchical levels helped us create a group of the first tens of advisors whose portfolios are to the maximum extent of the offer provided by our company. We believe that also other financial advisors would like to achieve the same reward. This is also our objective and we will always be prepared to help and to support them on their way to achieving their goals.

The main support organized for financial advisors includes a training system, especially Catalogue Education that provides them with the added value necessary for performance of their tasks in the acquisition of new clients and providing service to existing clients. The final result must always be a client completely satisfied with the services provided by Credit Suisse Life & Pensions. We base our selection of training and seminars on the needs of the market, our financial advisors and especially our clients. As we update our training system regularly, we are able to react to changes in the company and offer whatever our clients need from their financial advisors the most.

Our team

We have also created very good conditions for stabilizing of a team of people who are currently at their peak performance. Creating suitable material conditions for sales, such as offices at the individual headquarters with complete equipment and electronic

sob komunikace, jehož cílem je zpřístupnit našim prodejcům důležité informace a potřebné materiály odkudkoli, kde je možnost připojení k internetu.

Obsah tohoto portálu je průběžně aktualizován a doplňován novými informacemi a materiály. Při tvorbě portálu, jeho naplňování a aktualizaci jsou pro nás nesmírně důležité podněty a přání našich finančních poradců, protože hlavním účelem portálu je být užitečným pomocníkem a sloužit k plné spokojenosti všech.

Gold Business Club

Vážíme si všech, kteří se podílejí na dobrém chodu společnosti a na jejích úspěších. Je samozřejmostí, že je-li někdo v něčem dobrý, mělo by se to o něm vědět a měl by být oceněn. Proto vznikl „Gold Business Club“ – klub nejúspěšnějších pracovníků interní obchodní služby. Jeho členem se může stát každý pracovník obchodní služby bez ohledu na zastávanou pozici, který v den vyhodnocení má platnou smlouvu o obchodním zastoupení s Credit Suisse Life & Pensions Česká republika a splňuje kritéria hodnocení. Všichni členové získávají jako stvrzení členství v klubu jeho kartu a jako poděkování za úspěchy švýcarské hodinky. Zároveň jsou zapsáni ve Zlaté knize klubu jako vyjádření úcty k práci, kterou odvedli.

Pojišťovací a finanční poradci by nemohli odvádět kvalitní práci bez kvalitního zázemí, zejména v oblasti IT. Proto je našim finančním poradcům distribuován simulační program, který umožňuje na základě specifických požadavků potenciálního zákazníka připravit odpovídající variantu pojištění. Vedle přehledů jednotlivých tarifů, které dávají klientovi základní představu o vývoji pojistných částek, výši případného plnění a o průběhu plateb pojistného, umožňuje nová verze i tisk uvedených údajů ve formě názorného grafu popisujícího jednotlivé parametry hlavního tarifu, což přispívá ke snazší orientaci klientů.

connection to the main company headquarters, is standard.

Our support activities included the creation of an internet portal, which provides our dealers with maximum information support by accelerating and simplifying the exchange of information. The objective of this new way of communication is to make all important information and necessary materials available to our dealers from any location through the Internet.

The content of this portal is continuously updated and supplemented by new information and materials. When creating and updating this portal and its contents, the suggestions and wishes of our financial advisors are extremely important to us because the main purpose of this portal is to be a useful tool and to ensure the satisfaction of everybody involved.

Gold Business Club

We appreciate all the people who contribute to the smooth running and success of our company. Those who are good at something should naturally be known and rewarded. This is why the “Gold Business Club” – a club for the most successful internal sales service staff was established. Any employer of the sales service, regardless of his/her position, can become a member of the club, provided he/she has a valid contract on dealership with Credit Suisse Life & Pensions Czech Republic as of the date of evaluation and meets the evaluation criteria. All club members receive a club card as proof of their membership and a Swiss watch as a reward for their success. They are also recorded in the Golden Book of the club for recognition of their work.

Insurance advisors would not be able to perform their work well without sufficient resources, especially in IT. This is why the new version of the simulation program, which allows financial advisors to prepare a suitable insurance option for a potential client according to their specific requirements, is distributed to our life insurance dealers. Apart from the overview of individual tariffs providing the client with a general idea of development in insured amounts, the amount of potential insurance payment and the progress of insurance premium payments, the new version allows the above-mentioned materials to be printed in the form of a visual chart describing the individual parameters of the main tariff thus helping clients to understand the particulars better.

Credit Suisse Life & Pensions by dnes nebyla tak úspěšnou společností, bez snahy každého ze zaměstnanců. Management této finanční instituce si dobře uvědomuje, že úspěch společnosti nezáleží jen na obchodních ziscích a spokojenosti klientů s našimi produkty a službami, ale také na našem vztahu k zaměstnancům a jejich vztahu k nám. Naší snahou je ukázat všem, kteří svou každodenní práci přispívají ke společnému úspěchu, že si jejich práce vážíme a že děláme vše proto, aby u nás byli spokojeni. Dobře víme, že právě schopnosti a dovednosti lidí, jejich pracovní nasazení ve vhodných pracovních podmínkách dokáže podpořit dosažení cílů. Jinými slovy – spokojení zaměstnanci znamenají spokojené klienty.

Naší snahou je stabilizace jednotlivých týmů, ať již nově vzniklých nebo stávajících, a jejich doplnění. Velký důraz klademe na interní komunikaci, která je pro kvalitu našich služeb a produktů nezbytná. Zároveň se snažíme o rozvíjení potenciálu našich zaměstnanců tak, aby dobrý pocit z práce měli nejen naši klienti, ale i sami zaměstnanci. K tomu se snažíme přispět vytvořením a realizací kvalitního a kontinuálního procesu vzdělávání a dalšího rozvoje zaměstnanců.

System školení

Snažíme se působit na zaměstnance již od okamžiku jejich nástupu do společnosti Credit Suisse Life & Pensions. Všichni prochází vstupním seminářem, který je pro nováčky povinný. Na něm jsou ale zároveň vítáni i stávající zaměstnanci, kteří si chtějí udělat jasno ve věcech, které jim nebyly vysvětleny v minulosti.

Zaměstnanci se na vstupním semináři dozví nejen o historii a současnosti společnosti, o jejím postavení na trhu, vizích a cílech, ale také o organizační struktuře a procesech, které v Credit Suisse Life & Pensions probíhají, o interních normách a zvyklostech včetně etického kodexu zaměstnanců. Do pracovního života tak odcházejí vybavení širokým okruhem znalostí, které by jim měly ulehčit první pracovní týdny a zároveň pomoci stát se již od počátku plnohodnotným a užitečným zaměstnancem. Díky tomuto semináři noví zaměstnanci dostávají jednotné informace a získávají podporu pro svou práci.

Naším cílem v oblasti vzdělávání je dosažení interaktivního přístupu ze strany vedoucích zaměstnanců a jejich podřízených. Snažíme se celou naši společnost udržovat v dialogu, který může předcházet nedorozumění a naopak vede k harmonizaci prostředí a vyšší efektivitě práce.

Without the efforts of every single one of our employees, Credit Suisse Life & Pensions could never be as successful as it is today. As the management of this financial institution, we well realize the fact that the success of our company does not depend only on commercial profit and client's satisfaction with our products and services, but also on our relationship to our employees and their relationship to us. We try to show all employees who contribute to our success through their everyday work that we appreciate their work and do our utmost to ensure that they are satisfied in our company. We know that the expertise and skills of our employees and their efforts in suitable working conditions can support the achievement of our targets. In other words – satisfied employees mean satisfied clients.

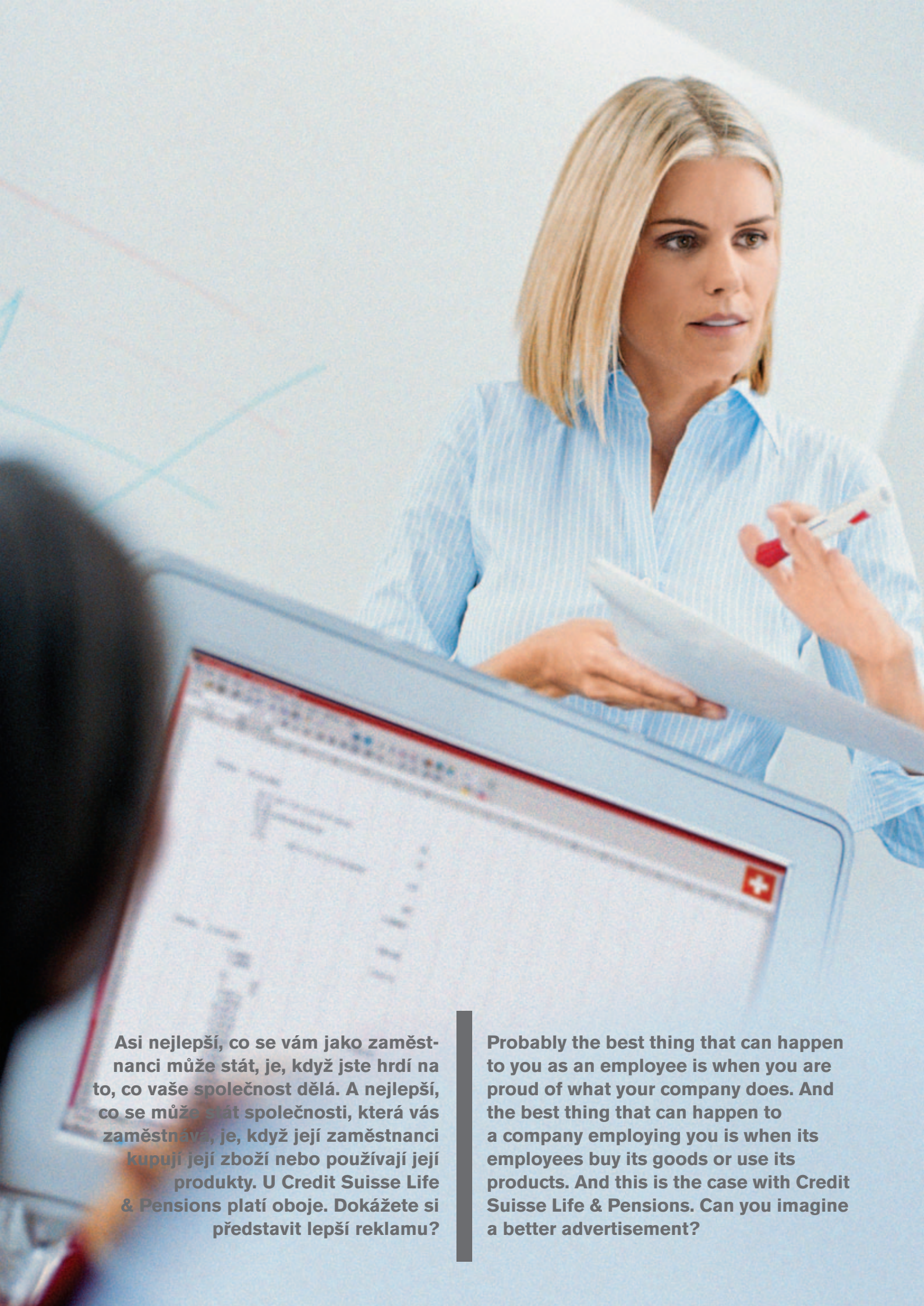
We strive to stabilize and supplement individual teams, both newly-formed and well-established. We place great emphasis on internal communication as a vital condition for ensuring the quality of our services and products. We also strive to develop the potential of our employees to ensure that not only our clients, but also employees themselves feel good about the work carried out. We achieve this through creating and implementing a high-quality and continuous process of education and further development of our employees.

Training system

Our efforts to develop our employees start from the very beginning of their involvement in Credit Suisse Life & Pensions. All employees take part in an Introductory Workshop, which is compulsory for new employees but those existing employees who wish to find out more about matters that were not communicated to them in the past are welcome to join in.

During the Introductory Workshop employees learn about the history and current situation of the company, its position on the market, visions and objectives, the organizational structure and processes applied in Credit Suisse Life & Pensions, internal standards and practices, as well as the Ethical Code for employers. New employees thus start their professional activities equipped with a wide range of knowledge which should facilitate their work during the first few weeks and help them become a competent and useful employee. This workshop provides new employees with unified information and support for their work.

Our objective in education is to ensure an interactive approach from the management and their superiors. We strive to maintain a continuous dialogue throughout the company in order to prevent misunderstandings, harmonize the environment and increase the effectiveness of people's work.



Asi nejlepší, co se vám jako zaměstnanci může stát, je, když jste hrdí na to, co vaše společnost dělá. A nejlepší, co se může stát společnosti, která vás zaměstnává, je, když její zaměstnanci kupují její zboží nebo používají její produkty. U Credit Suisse Life & Pensions platí oboje. Dokážete si představit lepší reklamu?

Probably the best thing that can happen to you as an employee is when you are proud of what your company does. And the best thing that can happen to a company employing you is when its employees buy its goods or use its products. And this is the case with Credit Suisse Life & Pensions. Can you imagine a better advertisement?

Vedle pravidelného systému hodnocení zaměstnanců je pro permanentní vzdělávání k dispozici Katalog vzdělávacích akcí. Při jeho přípravě jsme vycházeli nejen z potřeb, které byly definovány společností a jednotlivými útvary, ale vyslyšeli jsme také naše zaměstnance, kterým jsme chtěli dát něco navíc. Systém standardních (povinných), nadstandardních vzdělávacích a rozvojových akcí je pro nás i naše zaměstnance velmi důležitý. A ve svém důsledku je nejdůležitější pro naše klienty, protože jim zaručuje profesionální sofistikovaný přístup ze strany společnosti. Vzdělávání lze rozčlenit do čtyř sekcí: základní vzdělávání, produktová témata, manažerské dovednosti, nadstandardní vzdělávání.

Assesment centre

Nástrojem pro zařazení do kurzů a do jejich jednotlivých úrovní se stalo rozvojové centrum – Assessment centre. Toto centrum realizuje úsek personalistiky ve spolupráci s úsekem podpory prodeje a vzdělávání. V roli hodnotitelů bývají vedoucí představitelé společnosti, kteří tak své zaměstnance lépe poznají a sami zároveň získají jisté manažerské dovednosti v oblasti hodnocení a posuzování lidských zdrojů, což může mít zásadní vliv například na přijímání nových zaměstnanců nebo na plánování rozvoje příslušného zaměstnance.

Další aktivitou pro naše zaměstnance je Manažerská akademie, postavená čistě na manažerských dovednostech. Je určena pro nováčky na pozici manažerů, případně pro stávající manažery. Důvodem jejího vzniku byla snaha podpořit manažery v jejich roli a dosáhnout tak kvalitního vedení svěřených týmů, zvládnutí plánování času, zlepšení komunikace a sdílení informací, poskytnutí podpory při řešení možných konfliktů a zvládnutí emocí a stresu.

Naší snahou je rovnoměrně rozvíjet osobnost manažerů Credit Suisse Life & Pensions tak, aby naši klienti zaznamenali stále se zvyšující kvalitu poskytovaných služeb a zaměstnanci respektovali své nadřazené jako odborníky a profesionály.

Víme, že hodně práce je ještě před námi. Naše společnost se musí stále rozvíjet a totéž platí o každém jednotlivci. Credit Suisse Life & Pensions se k tomu snaží poskytovat svým zaměstnancům různé možnosti. Celé vedení společnosti si je ale jisté, že s týmem, který kolem sebe má, se mu podaří zrealizovat to, co jsme si naplánovali a slíbili. A již dnes za to všem, kteří o to stále usilují, patří náš dík.

Apart from the system of regular assessment of employees, the Catalogue of Educational Events is available for continuous education. When preparing this catalogue, we focused on the needs defined by our company and its individual departments and listened to our employees in the attempt to provide them with something extra. The system of standard (compulsory), above-standard educational events and development events is extremely important to us and to our employees. In the final outcome, this system is most important to our clients because it ensures a professional and highly-competent approach from the entire company. Education can be divided into four sections: basic education, product topics, managerial skills and above-standard education.

Assessment Centre

Our Assessment Centre has become a tool for placing employees in suitable courses and their individual levels. This centre is run by the personnel department in cooperation with the sales support and education departments. The assessments are usually carried out by senior managers, who thus have a chance to get to know their employees better and to acquire certain managerial skills in assessment and evaluation of human resources. This is an aspect that may greatly influence hiring new employees or planning development for an existing employee.

A Managerial Academy focusing purely on managerial skills is yet another activity for our employees. This academy is intended for both new and existing managers. The academy was created with the objective to support managers in their roles and ensure the high-quality management of individual teams, time management, improvement in communication and sharing information, providing support in solving potential conflicts and managing emotions and stress.

We try to provide balanced development for Credit Suisse Life & Pensions managers to ensure that our clients experience the continuously improving quality of the services provided and that employees regard their superiors not only as experts and professionals but also as exceptional people.

We are aware of the abundance of work that lies ahead of us. Our company must develop continuously and the same applies to each of its employees. Credit Suisse Life & Pensions tries to provide its employees with a great variety of options in this respect. The entire company management is confident that with the team we have, we will succeed in achieving everything we have planned and promised and would like to thank everyone making an effort towards this objective even today.

Seznam poboček

List of Regional Offices and Branches



● **Regionální ředitelství**
Regional Offices

● **Expozitury**
Branches

Regionální ředitelství Regional Offices

Regionální ředitelství Brno
Regional Office Brno
Příkop 4
602 00 Brno
Tel.: +420 545 176 434
Fax: +420 545 176 435

Regionální ředitelství České Budějovice
Regional Office České Budějovice
Plachého 4
370 01 České Budějovice
Tel.: +420 386 353 121
Fax: +420 386 353 389

Regionální ředitelství Hradec Králové
Regional Office Hradec Králové
Malé náměstí 14/15
500 02 Hradec Králové
Tel.: +420 495 513 503
Fax: +420 495 513 479

Regionální ředitelství Olomouc
Regional Office Olomouc
Nešverova 2
779 00 Olomouc
Tel.: +420 585 235 430
Fax: +420 585 235 432

Regionální ředitelství Ostrava
Regional Office Ostrava
Na Hradbách 5/1161
702 00 Ostrava
Tel.: +420 596 621 059
Fax: +420 596 621 063

Regionální ředitelství Plzeň
Regional Office Plzeň
Náměstí Republiky 2
301 16 Plzeň
Tel.: +420 377 329 626
Fax: +420 377 329 632

Regionální ředitelství Praha
Regional Office Praha
Šafaříkova 17/202
120 00 Praha 2
Tel.: +420 222 519 858
Fax: +420 222 521 062

Regionální ředitelství Praha
Regional Office Praha
Lazarská 13/8
120 00 Praha 2
Tel.: +420 225 021 296

Regionální ředitelství Teplice
Regional Office Teplice
Krupská 264/12
415 01 Teplice
Tel.: +420 417 531 496
Fax: +420 417 531 086

Expozitury Branches

Expozitura Hodonín
Branch Hodonín
Štefánikova 1
695 01 Hodonín
Tel.: +420 518 340 987
Fax: +420 518 340 987

Expozitura Karlovy Vary
Branch Karlovy Vary
T. G. Masaryka 18
360 01 Karlovy Vary
Tel.: +420 353 230 051
Fax: +420 353 230 051

Expozitura Kolín
Branch Kolín
Plynárenská 671
280 53 Kolín
Tel.: +420 321 714 075

Expozitura Liberec
Branch Liberec
nám. E. Beneše 3/19
460 01 Liberec
Tel.: +420 485 109 031
Fax: +420 485 109 031

Expozitura Nový Jičín
Branch Nový Jičín
Gen. Hladě 35/155
741 01 Nový Jičín
Tel.: +420 556 706 796
Fax: +420 556 706 797

Expozitura Příbram
Branch Příbram
Nám. T. G. Masaryka 157
261 01 Příbram 2
Tel.: +420 318 633 435
Fax: +420 318 633 435

Expozitura Zlín
Branch Zlín
Dlouhá 164
760 01 Zlín
Tel.: +420 577 218 982
Fax: +420 577 218 982

Informační linky Infolines

Credit Suisse Life & Pensions
+420 841 111 121

CREDIT SUISSE LIFE & PENSIONS PENZIJNÍ FOND A.S.
+420 531 021 111

CREDIT SUISSE LIFE & PENSIONS PENZIJNÍ FOND A.S.
+420 531 021 112

Klientské centrum Praha
Client service Praha
Lazarská 13/8

Klientské centrum Brno
Client service Brno
Dominikánská 5

