

## **Vítězem v 1. kvartálu v soutěži Bank Branch of the Year se stala pobočka České spořitelny v Karlových Varech**

Soutěž **Visa Bank Branch of the Year** dlouhodobě oceňuje bankovní pobočky, které dokážou propojit kvalitní klientský servis, moderní technologie a příjemné prostředí. První čtvrtletí roku 2026 přineslo velmi silnou konkurenci, přesto se tři pobočky jasně odlišily svým přístupem k zákaznické zkušenosti, designu i práci s digitálními službami. Každá z nich nabízí inspiraci pro budoucí podobu “kamenného” bankovníctví.

**První místo** získala pobočka **České spořitelny v Karlových Varech na třídě T. G. Masaryka**. Již z ulice prostor zaujme výraznou vizuální prezentací ve výlohách díky digitálních panelů a jasně čitelného branding, který přirozeně zapadá do frekventovaného městského prostoru. Interiér působí moderně, otevřeně a přívětivě, což podporují barevně odlišené sedací zóny, designové osvětlení. Velký důraz je kladen na čistotu a logické uspořádání prostoru. Významným lidským prvkem je role greetera (recepční), který zajišťuje plynulý provoz, orientaci klientů a posiluje tím osobní kontakt hned při vstupu. Pobočka zároveň výrazně staví na práci se zpětnou vazbou klientů, systematicky sleduje ukazatele spokojenosti a aktivně reaguje na podněty zákazníků, což se promítá do vysoké kvality poskytovaných služeb.

**Druhé místo** obsadila pobočka **ČSOB v Hradci Králové na Břetislavově ulici**, která porotce zaujala především klidným, kultivovaným prostředím a promyšleným designem. Interiér je vizuálně sjednocený, pracuje s decentní barevností a místními motivy, jež posilují vztah klientů k pobočce. Digitální LCD panely a marketingové prvky jsou využity účelně, díky čemuž prostor nepůsobí zahlceně a podporuje snadnou orientaci. Poradenské místnosti jsou řešeny s důrazem na diskretnost i komfort a umožňují díky technologickým řešením také vzdálené konzultace se specialisty. Pobočka ČSOB tak působí jako klidné a důvěryhodné místo, kde se klient může soustředit na řešení svých finančních potřeb.

**Třetí příčku** získala pobočka **MONETA Money Bank v obchodním centru Krakov v Praze 8**, která se odlišuje svou dostupností (7 dní v týdnu) a flexibilní otevírací dobou. Provoz bez polední přestávky, otevření i o víkendech a prodloužená pracovní doba reflektují životní rytmus klientů a jejich potřebu vyřídit bankovní záležitosti i mimo standardní pracovní dobu. Silným prvkem je prakticky řešená samoobslužná zóna u vstupu, včetně bankomatu a mincomatu dostupného 24/7. Interiér pobočky je čistý, přehledný a doplněný lokálními motivy, které klientům navozují pocit známého prostředí. Poradci se aktivně věnují edukaci klientů v oblasti digitálního bankovníctví a bezpečnosti např. při instalaci mobilní bankovní aplikace klienta krok za krokem provedou celým procesem, vysvětlí hlavní funkce aplikace, upozorní na zásady bezpečného používání (např. ochranu přístupových údajů, práci s notifikacemi či ověřováním plateb) a ověří, že klient aplikaci skutečně umí samostatně používat. Tímto přístupem posilují důvěru klientů v digitální nástroje banky a budují dlouhodobý vztah založený na jistotě a porozumění.

Vítězové soutěže Visa Bank Branch of the Year za Q1 2026 ukazují, že úspěch pobočky nestojí pouze na produktech, ale především na celkové zákaznické zkušenosti (CX) klienta. Spojení kvalitního prostředí, moderních technologií a lidského přístupu vytváří bankovní služby, které mají své pevné místo i v digitální době.

