

Virtuální pobočky bank jsou v kurzu. O ty kamenné ale zákazníci nepřijdou

1.12.2024 - | Petr Lesensky - Dychame

Stále více bank zavádí vedle klasických poboček i takzvané virtuální. Ty umožňují, aby se klient přes videohovor snadno spojil s bankéřem a sjednal si například úvěr, hypotéku či vyřídil běžné servisní úkony. Zásadní výhodou je úspora času nebo možnost setkat se se specialistou mimo klasickou otevírací dobu. I přes vzrůstající oblibu služby banky kamenné pobočky v následujících letech zavírat neplánují.

Virtuální pobočky bank nabízejí klientům možnost setkat se se svým bankéřem online bez nutnosti opustit pohodlí domova. Prostřednictvím vzdálených videohovorů dnes zákazníci vyřeší většinu toho, co na fyzických pobočkách. Službu již delší čas nabízí několik tuzemských bank, další ji aktivně testují. „*Digitalizace bankovních služeb je dlouhodobým trendem. Výrazně jej však akcelerovala pandemie covidu-19,*“ nastiňuje **Jan Nedělník** ze společnosti Konec Czech, Hungary a Slovakia, která působí v oblasti zákaznického servisu.

Služby jako na kamenné pobočce

Například ČSOB banka nabízí možnost spojit se s bankéřem přes videohovor již 10 let. „*Dříve se jednalo o videohovory s omezeným rozsahem, ale v posledních čtyřech letech jsme video schůzky vylepšili natolik, že se staly plnohodnotnou alternativou osobní obsluhy na pobočce,*“ vysvětluje **Petr Milata**, mluvčí skupiny ČSOB.

Online videoschůzka probíhá v aplikaci MS Teams a je plně zabezpečená. Klienti mohou s bankéři sjednávat obchody v oblastech úvěrů, běžných a spořicíh účtů, platebních karet, investic nebo pojištění či vyřizovat jakékoli běžné servisní úkony. Ročně službu využije přibližně tisíc klientů. „*Z našeho pohledu se služba dobře adaptovala u skupiny bonitních klientů střední generace, kteří rádi investují,*“ doplňuje Petr Milata.

Využívat komfort virtuálních poboček mohou od roku 2021 i klienti České spořitelny, u níž se dnes takto uskuteční 5 procent veškerých poradenských schůzek. „*V průměru probíhá měsíčně pět až šest tisíc našich poradenských schůzek formou video schůzky. V rámci ní jsme schopni poskytnout všechny standardní služby jako na pobočce, včetně investičního poradenství nebo sjednání hypotéky,*“ popisuje **Filip Hrubý**, mluvčí České spořitelny.

Virtuální pobočka navíc nemá standardní otevírací dobu. Je tedy pouze na dohodě klienta a poradce, kdy se video schůzka uskuteční. Česká spořitelna zároveň letos založila samostatný tým pracovníků, kteří se budou právě na virtuální poradenství specializovat.

Další banky službu testují

Kromě zmíněných bank virtuální pobočky úspěšně testují i další společnosti. Příkladem je Komerční banka a její služba „KB na dálku“, kterou letos využilo již téměř 100 tisíc klientů. Vzdálenou obsluhu na vybraných pobočkách zavádí i MONETA Money Bank.

„*Z pilotního provozu máme pozitivní zpětnou vazbu. Klienti oceňují především to, že nemusejí trávit čas cestou na pobočku, hledat parkování a mohou schůzku realizovat z pohodlí domova. Tato služba je výhodná i pro ty, kteří nemohou navštívit pobočku během její otevírací doby nebo dlouhodobě pobývají v zahraničí,*“ uvádí **Lucie Leixnerová**, mluvčí MONETA Money Bank.

O kamenné pobočky zákazníci nepřijdou

Rozvoj virtuálního poradenství však podle Jana Nedělníka neznamená, že by se banky náhle rozhodly výrazně omezovat svoji síť kamenných poboček. *„Ačkoli se dá očekávat postupný nárůst množství zákazníků preferujících online setkávání s bankéři, fyzické pobočky si dále udrží svoji důležitou roli,“* doplňuje odborník na zákaznický servis.

To potvrzují i zástupci jednotlivých bank. *„Nepředpokládáme, že v krátkodobém horizontu několika let dojde k situaci, kdy by video schůzky dominovaly nad standardními schůzkami na pobočkách. Rozvoj video schůzek tak nemá vliv na potenciální uzavírání klasických poboček,“* říká Filip Hrubý. Další rozvoj sítě kamenných poboček plánuje i ČSOB. *„Budoucnost bankovníctví je určitě online, ale my chceme být bankou pro všechny klienty. Proto v příštích letech budeme rozvíjet jak naše vzdálené kanály, tak i fyzickou obsluhu na pobočkách,“* uzavírá Petr Milata.

<https://www.dychame.cz/virtualni-pobocky-bank-jsou-v-kurzu-o-ty-kammenne-ale-zakaznici-neprijdou>