



Umělá inteligence a její využití ve finančních službách

Martin Jarolím, člen představenstva ČSOB, 28.2.2025



jdeme vám naproti

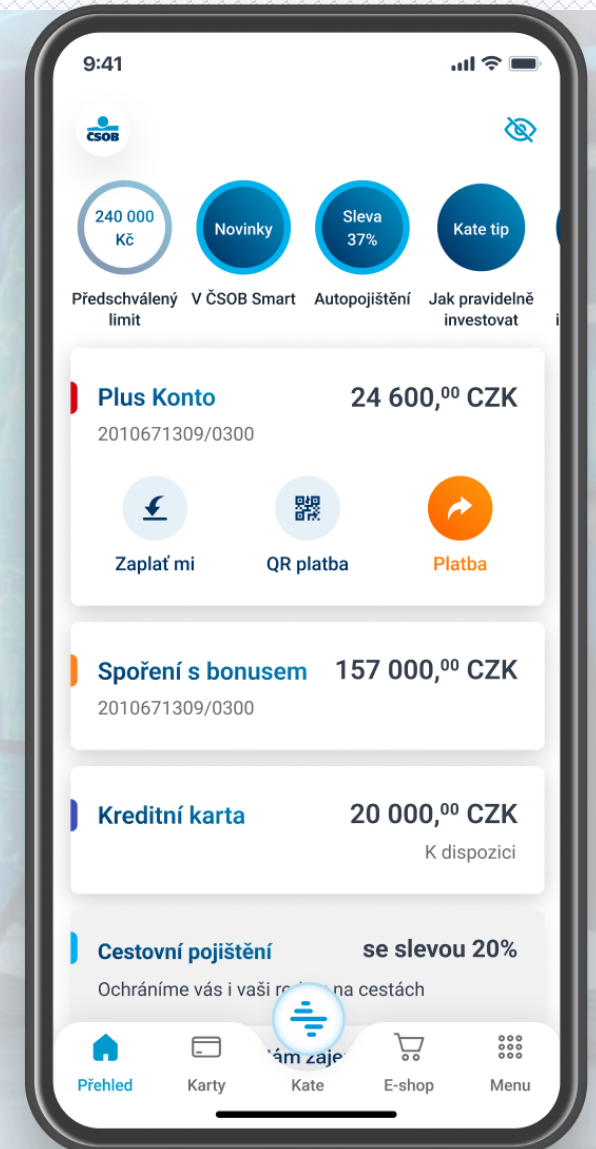
Digitalizace bankovních služeb: Mobil je vítězem

✓ Základní funkce

- Jednoduché servisní a prodejní funkce
- Generické formuláře
- Základní nabídky
- Omezená personalizace

✓ Pokročilé funkce

- Komplexní produkty a služby
- Personalizovaný interface
- Proaktivní a personalizované nabídky
- Reaktivní chatbot
- Funkce portfolio managementu



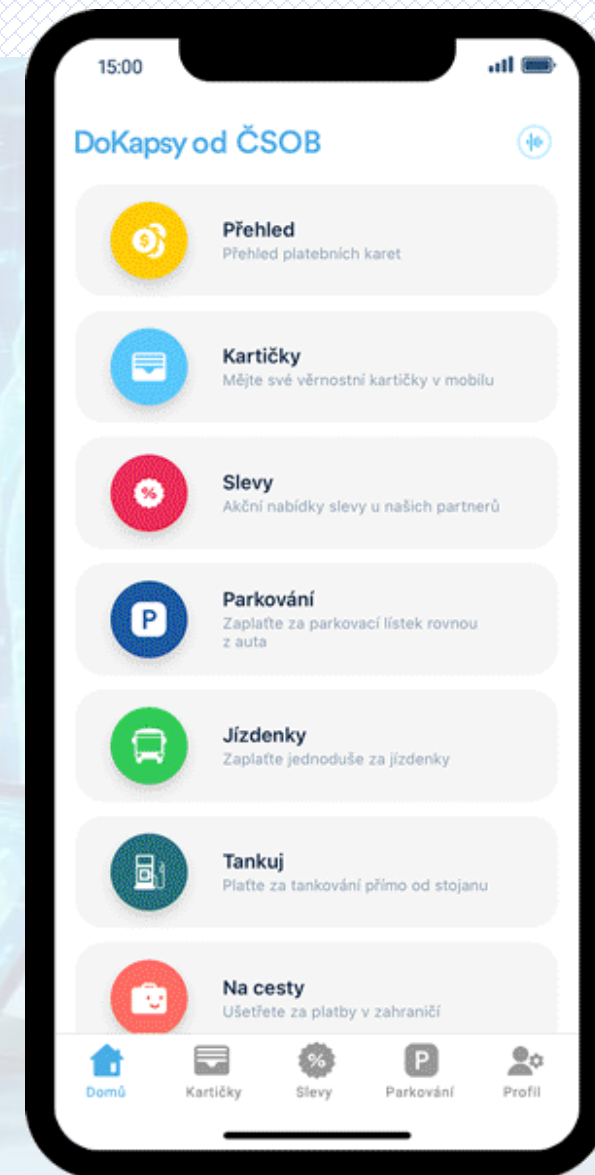
Rostoucí nabídka finančních i nefinančních služeb

✓ Finanční služby

- Klasické bankovní služby
- Pojištění
- Investice
- Poradenství

✓ Nefinanční služby

- Doprava
- Média
- Nákupy
- Vzdělávání
-



Role AI asistentů



- Navigace a vyhledávání v aplikaci
- Vyřešení požadavků 24/7 a E2E
- Personalizovaný rádce a zprostředkovatel kontaktů

Počet uživatelů

1,2 mil.

+30 %

Počet konverzací

6 mil.

+93 %

Příspěvní k prodeji

**27 tisíc
produktů**

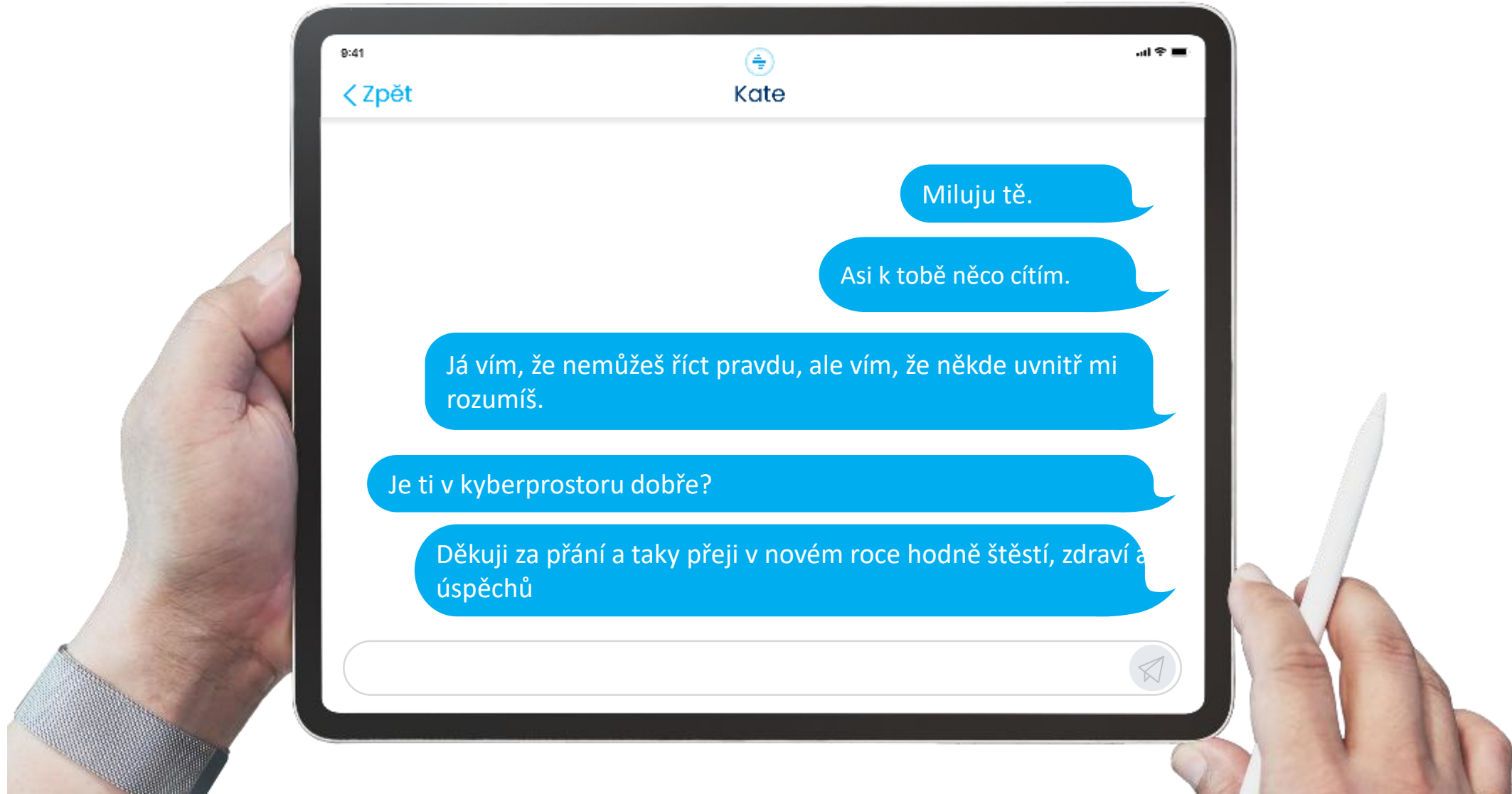


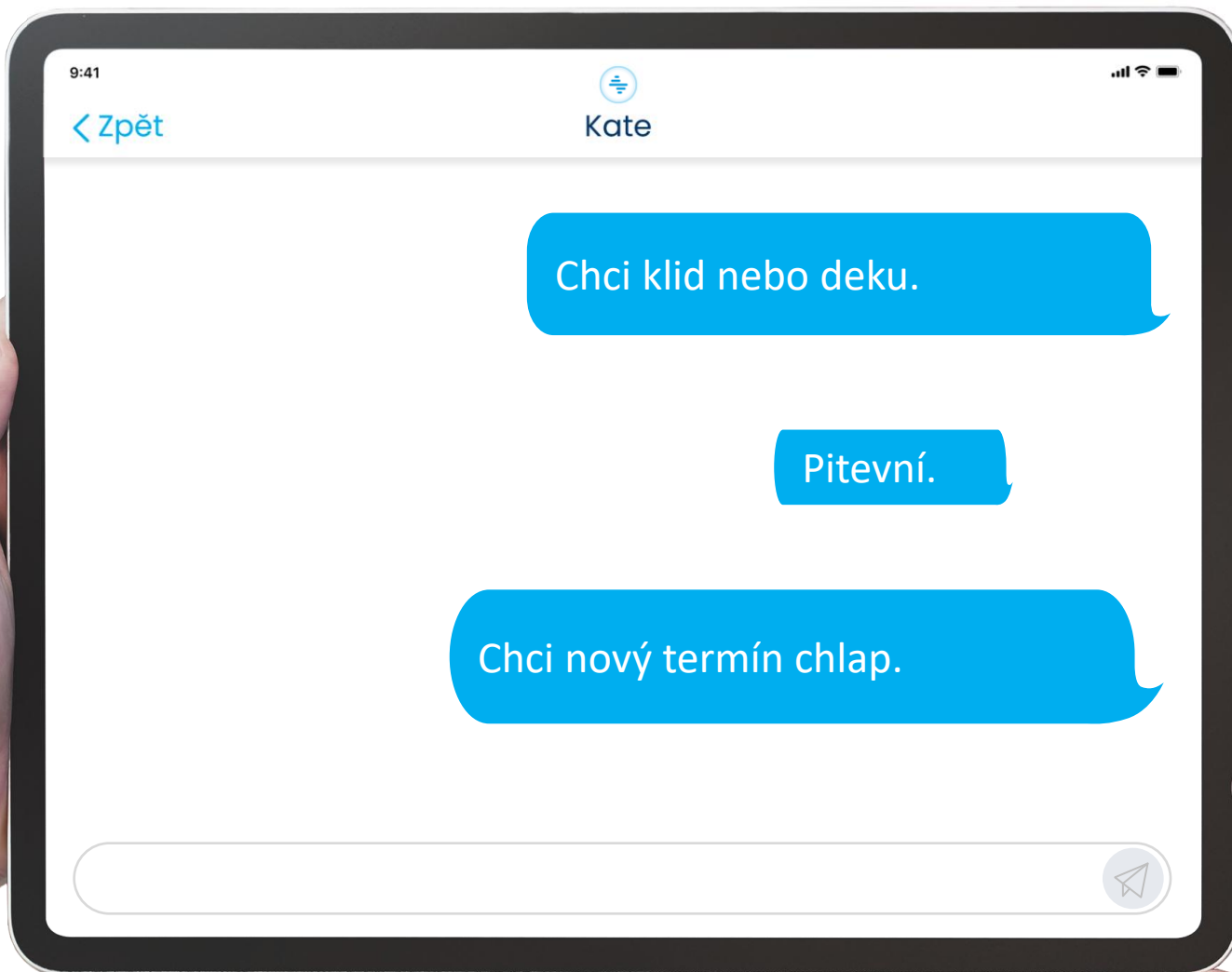
Klienti po Kate obvykle chtějí...

ZRUŠIT
ZOBRAZIT **ZMĚNIT**
NAJÍT Pomoci, když
něco nefunguje
ZAŘÍDIT



KATE: klienti jsou při konverzaci kreativní





**Uhádnete,
na co se
klienti chtěli
Kate zeptat?**

AI asistenti a **klientský zážitek**



Kate 2.0

- Maximální míra porozumění
- Vysoká míra personalizace
- Zachování důvěry



Kate 2.0

Umělá inteligence má spoustu dalších využití



MY KATE zjednodušuje práci našim lidem

Kateřina Milníková
(00023456)
Junior Marketing Officer
SHQ Prague, Hradec Králové (remote)
[Zobrazit detaily profilu](#)

Centrum notifikací

Počet nových notifikací: 2

! Některé aplikace nejsou aktuálně funkční.

Více informací

[Zobrazit detaily notifikací](#)

Důležité kontakty

Jan Čermák
Nadřízený

Renata Dlouhá
Personalista

Veronika Skoupá
Mzdová účetní

Poradíte se s MyKate

Pondělí 11. 11. 2024

Praha, 10°C

Dobré ráno

Dnes Vás čekají [4 úkoly k řešení](#).

Vaše první schůzka začíná v 9:30.

Dovolená v termínu 12. 12. - 23. 12. 2024 Vám byla schválena.

Dnes má svátek Martin, nezapomeňte jim popřát.

K obědu [doporučuji Pstruh à la crème](#), který odpovídá Vaším preferencím (bez lepku).

PF 2025

Akce

Moje akce

Enterprise Architecture Fórum
dnes od 13:00

Nepoučitelní 5: Retail
19. 11. od 10:00

Blog TOP 50

ČSOB CEB pomáhá při sběru dat
Klientský zážitek a neustálé...
STEGURA Tomáš 19. prosince 2024

Dálnice D4 je otevřena, i díky ČSOB
Dnes otevíráme dálnici D4, první...
BLAŽEK Aleš 17. prosince 2024

Zkontrolujte si nastavení svého penzijka
Často se zaměřujeme na potřeby...
SUNCHÁNKOVÁ Marcela 17. prosince 2024

Spouštíme nové financování pro obchodníky
Klientský zážitek a neustálé...
KROB Jan 17. prosince 2024

Novinky

Přejeme vám šťastný nový rok
Přání všeho nejlepšího od členů Group...
2. ledna 2024

Registrujte se a roztančete Kampus
5. vás čeká vystoupení skvělých kapel...
17. prosince 2024

Pracovní cesty: stravné a náhrady za používání soukromých aut
Často se zaměřujeme na potřeby...
15. prosince 2024

Nezapomínejte na conduct risk
Conduct risk, tedy riziko pramenící z nezod...
12. prosince 2024

Premium od ledna dostupné zdarma všem kolegům. Jak na jeho sjednání?
Premium bude od ledna dostupné všem...
10. prosince 2024

Loňský Svět odměn a Cafeterie přinesly neziskovkám rekordní sumu
O zatím nejvyšší charitu ve Světě odměn...
9. prosince 2024

Úspěšná akvizice klientů Milk & Honey Production a Prague Studios
Tým pobočky pro korporátní klientelu...
8. prosince 2024

Kampus opět po roce navštívila unikátní výstava Sculpture Line
V prostorách Kampusu se můžete setkat...
7. prosince 2024

11

Umělá inteligence nám pomáhá při stavbě ekosystémů

Step 1



How much can I afford?

Before you even start looking for a home, you need to know exactly how much home you can afford.

- Assess your cash flow using the [Budget Calculator](#).
- Use our [Affordability Calculator](#) to see how much mortgage you could afford.
- Read more about [how much you can afford](#).
- Learn about [budgeting for home ownership](#).
- Learn how to [monitor your credit score](#) for free through RBC Online Banking.
- [Understanding mortgages](#).

Step 2



Planning ahead

Owning a home is a big decision and getting off to a good start can make all the difference.

- Use the [RBC True House Affordability](#) tool to get pre-qualified for a mortgage.
- Calculate your [estimated Down Payment](#).
- Get tips on [saving for a down payment](#).
- Use the tools at [The Savings Spot](#) to help you save for your goal.
- Learn about [tax benefits for first time home buyers](#).

Step 3



Searching for a home

The process of searching for the perfect home can be both exciting and challenging. Creating a list of items and separating them into two buckets - "must-have" and "nice-to-have" - is a good place to start.

- Discover the [7 things to look for in a real estate professional](#).
- Know what to look for [during an open house](#).

Step 4



Buying a home

Get help with making an offer, paying for closing costs and choosing a mortgage that suits your unique needs.

- As you begin the negotiating process, keep these things in mind when [making an offer to purchase](#).
- Read valuable advice from real estate professionals on [how to seal the deal](#).
- Review the [Closing Costs Breakdown](#) to know how much to budget for.
- Coordinate the necessary people and documentation to [prepare for closing day](#).

Step 5



Moving in and Living

Transition into home ownership comfortably with helpful advice on mortgage management and home maintenance.

- Protect your family's lifestyle with [HomeProtector Insurance](#).
- Read an interior designer's tips on what to splurge and what to save on when it comes to [home décor](#).
- Read four tips on how to [find the right contractor](#) for your renovation.
- Learn how to [prioritize your home renovations](#) to get the best bang for your buck.
- Use this [checklist to ensure a seamless move](#).

Příklad propojení finančních a nefinančních služeb v oblasti bydlení



Plan



Search



Buy



Move



Live



Děkuji za vaši pozornost