

Co chystá vaše banka v roce 2025? Přehled novinek

2.1.2025 - Petr Kučera | NextPageMedia

Všechny banky, které v Česku nabízejí služby běžným klientům, jsme oslovili se stejnou otázkou:

Jaké hlavní novinky pro klienty chystáte pro rok 2025? A kromě úplných novinek – můžete uvést další konkrétní příklady vylepšení stávajících služeb, na které se klienti také mohou těšit?

Pro co nejlepší představu klientů jsme odpovědi bank nechali bez větších redakčních úprav. Nejdelší odpovědi jsme v některých případech zkrátali tam, kde neodpovídaly na otázku.

Česká spořitelna

(odpovídá Lukáš Míka, který má na starosti rozvoj investičních a depozitních řešení)

V roce 2025 plánujeme pokračovat ve vylepšování digitálního bankovníctví George, který již více než dvěma milionům klientů pomáhá zlepšovat jejich finanční zdraví. Ať už jde o nástroje pro tvoření si finanční rezervy na neočekávané výdaje, spoření si na důchod nebo investiční řešení.

Chystáme představit celou řadu novinek, které budou využívat umělou inteligenci. Do ostrého režimu například spustíme v digitálním bankovníctví George virtuálního asistenta Hey George, který klientům pomůže s nejčastějšími otázkami – například jak postupovat, když zapomenou PIN, jak nalézt svůj IBAN nebo kde najdu nejbližší bankomat. Cílem bude postupně vylepšovat tohoto asistenta tak, aby klientům uměl poradit s celou řadou témat ohledně produktů a služeb, uměl pomoci s transakční historií a zvládl se bavit o zlepšování finančního zdraví.

Aktivní budeme také i v oblasti gamingu. Pro herní nadšence představíme další novinky ze světa placení a nové výhody ve věrnostním programu Moneyback.

Psali jsme víc:

- **Česká spořitelna mění podmínky. Prozkoumali jsme novinky**
- **Spořitelna posiluje ochranu proti falešným bankéřům. Pomůže George**

ČSOB

(odpovídá mluvčí Monika Hořínková)

I v roce 2025 budou klesat úrokové sazby ČNB, byť již ne tak razantně jako v roce letošním. Je proto potřeba počítat s dalším poklesem úrokových sazeb na spořicích účtech a začít se poohlížet po alternativách. V závislosti na investičním horizontu a rizikovém apetitu se nabízí alternativa v podobě pravidelných investic, které v dlouhodobém horizontu dokáží nejen porážet inflaci, ale také zvyšovat osobní bohatství.

Příznivou zprávou je, že by v roce 2025 měly mírně klesat hypoteční sazby. Éra levných peněz, kdy bylo možné získat hypoteční úvěr s úrokovou sazbou pod 3 % nebo dokonce 2 %, se však v dohledné

době nevrátí.

ČSOB aktivně financuje energeticky úsporné bydlení a podporuje podnikatelské úvěry zaměřené na přechod k nízkoemisní ekonomice. Chceme i nadále být bankou, která přispívá k pozitivním změnám a vede ekonomiku k udržitelnosti.

Banky dnes už nespravují pouze finance, ale i klientská data, a patří mezi inovativní lídry na poli technologií, podobně jako velké technologické firmy. Trend digitalizace akcelerovaly pandemií pokračuje, klienti očekávají, že vše bude dostupné online 24/7, rychle, jednoduše a bezpečně. Součástí tohoto vývoje jsou virtuální asistenti, jako je naše asistentka Kate, která klientům pomáhá s běžnými úkoly, například s platbami či nastavením účtu.

Každý rok investujeme 2,5 miliardy korun do inovací, abychom našim klientům poskytli ty nejpokročilejší a nejbezpečnější finanční služby.

ČSOB rovněž klade důraz na digitalizaci bankovních služeb – například možnost elektronického podpisu hypotečních smluv nebo plně online zakládání účtů pro firmy. Umělá inteligence se stala klíčovým nástrojem, který ČSOB využívá pro automatizaci procesů, zvýšení efektivity a lepší zákaznickou zkušenost. AI také hraje zásadní roli v oblasti kyberbezpečnosti, kde ČSOB chrání své klienty před kyberútoky, včetně vzdělávacích aktivit pro veřejnost. Díky nasazení AI se ČSOB daří automatizovat rutinní procesy, zlepšovat obchodní výsledky a reagovat na regulatorní požadavky, čímž se snižují náklady a zvyšuje efektivita. Skupina se rovněž aktivně zapojuje do boje proti kyberzločincům.

Psali jsme víc:

- **ČSOB končí se Světem odměn. Jak využít nasbírané body?**
- **ČSOB zpřísnuje prémiové bankovníctví. Pozor, ať neplatíte 1500 Kč**

Komerční banka

(odpovídá mluvčí Michal Teubner)

Mezi stěžejní cíle pro následujících dvanáct měsíců patří pokračování naší digitální transformace. V závěru roku 2024 jsme dosáhli jednoho milionu klientů v aplikaci KB+. Dokončení této etapy, která se týká občanského segmentu, plánujeme v průběhu prvního pololetí 2025. Současně intenzivně pracujeme na nabídce KB+ pro firemní klienty. Její spuštění předpokládáme v druhé polovině roku.

Nadále budeme rozvíjet nový model pobočkové sítě, který je více specializovaný a přinese klientům kvalifikovaná řešení jejich potřeb. Vedle toho budeme rozšiřovat koncept KB na dálku, který našim zákazníkům formou videohovoru poskytuje pohodlný kontakt s bankéřem.

Detaily k novinkám v oblasti produktů a služeb by byly v tuto chvíli předčasné. Lze však říci, že jednou z oblastí, která přinese nové možnosti, bude nabídka investic.

Psali jsme víc:

- **Další plány Komerční banky? Velký rozhovor o nové éře**
- **První banka přestává posílat výpisy poštou a e-mailem**

Raiffeisenbank

(odpovídá mluvčí Tereza Kaisersřotová)

V roce 2025 bychom se chtěli zaměřit na rozšiřování našich digitálních služeb zejména v mobilním bankovníctví. Pracujeme například na snadnějším a jednodušším zobrazení a správě různých druhů pojištění, které poskytujeme ve spolupráci s pojišťovnou Uniqa. Klienti by měli ve svém mobilním bankovníctví vidět detaily o sjednaných pojištěních, dokumenty s nimi související nebo by v případě pojistné události mohli prostřednictvím mobilního bankovníctví tuto skutečnost pojišťovně nahlásit.

Chceme se zaměřit i na jednoduché online založení a správu účtu pro děti od osmi let. Díky tomu budou mít možnost rodiče založit dítěti běžný účet včetně debetní karty, dále spořicí účet případně stavební spoření. Rádi bychom pro naše nejmenší uživatele připravili i na míru šitý design, který by jim využívání aplikace zjednodušil.

Naši virtuální asistentku RAIU plánujeme naučit komunikovat prostřednictvím hlasu, nově bude umět našim klientům zprostředkovat i první aktivní operace nebo pomůže zjednodušit navigaci v aplikaci samotné.

Dlouhodobě se zaměřujeme na vylepšování služeb v oblasti spoření, takže chceme navázat na nedávné novinky, kterými bylo zavedení spořicích cílů nebo drobného spoření. Nově umožníme klientům převody do spořicích cílů formou pravidelných plateb a vylepšíme zobrazení přehledu transakcí na spořicích cílech. Rozšířit chceme také funkcionality týkající se agregovaných přehledů nad finanční historií na účtu.

A k tomu chystáme řadu dalších menších i trochu větších vylepšení, která ještě více usnadní a zpříjemní klientům využívání našich bankovních služeb.

Psali jsme víc:

- **Raiffeisenbank změnil ceny a podmínky. Prozkoumali jsme je**
- **Placení náramkem a prstenem spouští druhá banka**
- **Spořicí automat už nabízí i Raiffeisenbank. Vylepšila aplikaci**

Moneta Money Bank

(odpovídá mluvčí Lucie Leixnerová)

Moneta v roce 2025 nabídne nový produkt – Úvěr na bydlení se splatností až 25 let, který bude nezajištěný a určený k nákupu družstevního podílu nebo rekonstrukci vlastní nemovitosti. Cena úvěru bude nastavena na střední hodnotu mezi průměrnou hypoteční sazbou a sazbou spotřebitelského úvěru, přičemž bude výrazně výhodnější než běžný spotřebitelský úvěr, protože tento produkt bude účelový a nebude vyžadovat složitou administrativu. Dalším benefitem bude možnost většího zvýhodnění v případě, že výsledkem rekonstrukce bude zlepšení energetické efektivity nemovitosti.

Zároveň plánujeme představit službu Videobankéř, kterou aktuálně testujeme v pilotním provozu. Hovor s bankéřem bude možné realizovat prostřednictvím mobilní aplikace pro zajištění maximální bezpečnosti. Bankéř bude schopný komplexně obsloužit klienta na stejné úrovni jako na pobočce. Z pilotního provozu máme pozitivní zpětnou vazbu – klienti oceňují především to, že nemusí 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 pobývají

dlouhodobě v zahraničí.

V roce 2025 také chceme pilotovat mincomaty na třech až čtyřech vybraných pobočkách.

Fio banka

(odpovídá mluvčí Jakub Heřmánek)

Největší inovací pro naše klienty bude bezpochyby nová investiční mobilní aplikace Smartbroker, jejíž první verzi usilovně dokončujeme. Kromě toho také na první polovinu roku připravujeme možnost digitalizovat kartu hned po dokončení žádosti a bude s ní tedy možné ihned platit na internetu nebo si ji přidat do mobilu.

V rámci roku také připravujeme řadu procesních vylepšení a zjednodušení pro naše klienty, ať už u spořicíh účtů, termínovaných vkladů nebo účtů pro děti. Zlepšovat chceme i zákaznickou zkušenost na pobočkách, například díky rozšiřování vyvolávacích systémů, elektronického podepisování dokumentů či přijímání eDokladů. Kromě toho také pobočky průběžně modernizujeme.

Činit se budeme i na Slovensku, kde chystáme rozšiřování pobočkové a bankomatové sítě a doplnění portfolia produktů o splátkové úvěry.

Psali jsme víc:

- **Vybrat si konkrétní hodnoty bankovek už můžete i z bankomatů Fio**

Air Bank

(odpovídá mluvčí Alžběta Honsová)

Velký důraz budeme neustále dávat na pozitivní zákaznickou zkušenost. I nadále pokračujeme v naší misi zjednodušovat vše kolem peněz a jednoduchost a férovost jsou hlavní kritéria nejen u všech našich služeb či produktů, ale i obsluze klientů na pobočkách. Při návštěvě jakékoliv pobočky budeme klienty obsluhovat v aplikaci CAir, která revolučně používá vlastní prostředí klienta v bankovní aplikaci. Aktuálně je už k dispozici na všech pobočkách a sbíráme na ni velmi pozitivní ohlasy.

Také se budeme zaměřovat na vylepšování portfolia našich investičních produktů, například u produktu Investování do akcií se díváme po možnostech rozšíření titulů a ETF, do kterých lze investovat. V době klesajících úrokových sazeb chceme našim klientům nabízet alternativy v podobě termínového vkladu nebo Investice do Air Bank s atraktivním úročením.

Velké plány máme i s platebním řešením Cvak. V příštím roce očekáváme připojení další banky a jsme v jednání s velkým hráčem v oblasti retailu. V průběhu celého roku budeme aktivně oslovovat relevantní obchodníky a malé podnikatele, pokračujeme v naší misi zaplnit prázdná místa na mapě ČR, kde se dosud nedá platit kartou.

Stejně tak budeme dále vylepšovat náš podnikatelský účet pro živnostníky a jednočlenné společnosti s ručením omezeným. Jednoduchá fakturace přímo v mobilu je jednou z věcí, kterou malí podnikatelé u Air Bank nejvíce oceňují.

Kontinuálně rozvíjíme naši mobilní aplikaci My Air, na kterou jsme opravdu pyšní. Klient je v My Air schopný obsloužit veškeré své životní situace kolem peněz – spoření, hypotéku, půjčku, investice,

pojištění a vše přehledně a jednoduše na pár kliknutí. I v novém roce máme v plánu přinést další vylepšení.

Budeme určitě pokračovat v rozvoji naší virtuální asistentky Anety, už teď spolehlivě pomáhá odbavit dvě třetiny všech klientských dotazů a to nejen textově, ale i hlasově. Zároveň velmi pomáhá s bezpečností.

Na závěr musíme zmínit i vylepšení platformy Unity a rozšíření výhod pro společné klienty Air Bank a O2. Od spuštění platformy Unity počet členů neustále stoupá, aktuálně se jedná o statisíce zákazníků, kteří využívají aspoň některou z výhod. Můžeme již teď říci, že nejoblíbenější bonus v podobě 300 Kč na účet každý měsíc za využívání služeb obou firem bude i v příštím roce pokračovat.

Psali jsme víc:

- **Air Bank přidává odměny pro aktivní klienty**
- **Dobít kredit přes bankovní aplikaci už umí i Air Bank**
- **Air Bank mění způsob obsluhy na pobočkách, ukáže aplikaci**

UniCredit Bank

(odpovídá mluvčí Petr Plocek)

UniCredit Bank se v roce 2025 strategicky zaměří na funkce pro vzdálenou obsluhu. Zavedeme digitální podepisování dokumentů, vyřizování řady požadavků na dálku nebo některé produkty nabídneme v nové podobě v mobilu – například kontokorenty a termínované vklady.

Dalším velkým zlepšením pro klienty v roce 2025 bude zavedení okamžitých korunových i eurových plateb a také sdílení naší sítě bankomatů pro vklady.

Další vylepšení se budou týkat našich investic v mobilu pro nové i existující klienty, digitálních úvěrů, otvírání nových účtů, nebo transakčního bankovníctví v mobilu.

V oblasti produktů stojí za vyzdvihnutí jednak naše nová exkluzivní sestava aktivně řízených fondů onemarkets Fund, jednak kompletně nová produktová nabídka karet Mastercard, kterou postupně nabízíme všem klientům – od občanů přes podnikatele až po firmy. Novinky v oblasti digitalizace plánujeme i v segmentu firemního bankovníctví.

Psali jsme víc:

- **Klienti UniCredit Bank se dočkají okamžitých plateb. I v eurech**

mBank

(odpovídá Martin Podolák, zástupce generálního ředitele mBank ČR pro oblast produktového a segmentového managementu)

mBank na začátku roku 2024 představila novou nabídku pro drobné podnikatele, kterou v průběhu roku doplňovala o další novinky, nedávno třeba o stránku Podnikatelův rádce. V rozvíjení nabídky pro podnikatele plánujeme v roce 2025 pokračovat.

Máme také radost, že se nám v červnu 2024 podařilo jako první bance uvést na český trh platební prsten, v září jsme k němu přidali platební náramek a v listopadu platební náramek pro děti. Udržet

pozici lídra v platební oblasti chceme i v roce 2025 a můžeme tedy očekávat i novinky v této oblasti.

Na začátku roku opět o něco vylepšíme digitální procesy a našim klientům z řad mladých dospělých přineseme plně online proces založení účtu pro mladé od 15 do 18 let. V roce 2025 se také můžeme těšit na to, že se mBank zapojí do platebního řešení Cvak a představí vylepšení v oblasti pojištění nebo úvěrů.

Psali jsme víc:

- **Připomínáme chystanou změnu týkající se sítě vkladomatů.** Klienti mBank zatím mohou používat vkladomaty Euronet u poboček Broker Point. Jde o společný projekt se společností Broker Consulting, která se však rozhodla provoz bankomatů postupně ukončit. Budou fungovat do doby, než mBank představí náhradu. Nové bankomaty mBank s vkladovou funkcí pak mají vzniknout hlavně u dosavadních obchodních míst mBank, která jsou především v nákupních centrech.
- **mBank má v Česku nového šéfa, přichází ze Slovenska**

Partners Banka

Odpovídá ředitel Marek Ditz:

Partners Banka startovala v březnu 2024, v srpnu poprvé odbavila milion transakcí, v říjnu překonala hranici 70 tisíc klientů a 120 tisíc aktivních karet. Loňský rok končila s 90 tisíci klienty a pětaticeti miliardami korun na depozitech. Vysoký zájem o její služby urychlil i naše rozvojové plány – banka do svého portfolia brzy přidá nové produkty.

Aktuálně vidíme potenciál v oblasti investic a cestování – připravujeme novinky, které klientům obecně usnadní fungování v zahraničí. Budeme také startovat úvěrové produkty, například hypotéky včetně refinancování.

Další novinku avizuje šéf skupiny Partners Petr Borkovec:

Protože multiměnový účet stihneme až v druhém pololetí 2025, tak pro klienty, kteří chtějí platit v zahraničí či nakupovat na zahraničních eshopech, máme něco trošku lepšího. Již nyní testujeme „nejlepší měnové kurzy na trhu“. Od poloviny ledna na cizoměnových karetních transakcích (platba kartou v zahraničí nebo na e-shopu v cizí měně) nebudeme mít žádnou přírážku. Oproti klasickým bankám úspora na každé platbě 2,5 % až 3,5 %. Ve většině případů si troufneme i na Revolut. Levněji to prostě už nejde. Pro nákupy či lyžování během jarních prázdnin v Polsku, Rakousku či Slovensku ideální.

Banka Creditas

(odpovídá mluvčí Lucie Brunclíková)

Ještě před koncem roku 2024 jsme na trh uvedli dvě exkluzivní platební karty pro prémiové klienty. Keramická karta je první svého druhu nejen v Česku, ale i v Evropě.

V roce 2025 se v rámci celé skupiny Creditas zaměříme na další rozvoj investičních nástrojů, a to včetně nabídky Dlouhodobého investičního produktu (DIP).

Psali jsme víc:

- **Co chystá Creditas po spojení s Max bankou? Rozhovor s šéfkou retailu**
- **Banka vydává unikátní karty z keramiky a kovu. Komu je nabídne?**

Trinity Bank

Trinity Bank na anketní otázku neodpověděla.

<https://www.penize.cz/osobni-ucty/453755-co-chysta-vase-banka-v-roce-2025-prehled-novinek>