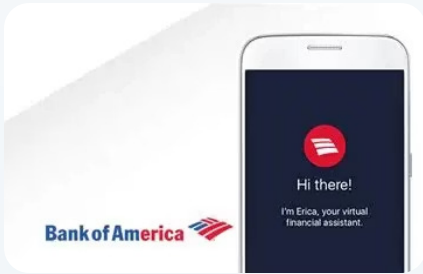


Mesterséges Intelligencia - Emberi Hang

AI-forradalom a banki
ügyfélélményben



A banki AI ügyfélszolgálat legjobb gyakorlatai



Bank of America

Erica: 2 mrd művelet tapasztalatával segíti 24/7 az ügyfeleket a költségek **nyomon követésében, tranzakciókban**, vitás eseteket old meg



HSBC

Valós idejű ajánlások a tranzakciótörténet, digitális viselkedés és élethelyzetre vonatkozó adatok elemzésével, hitelkérelem előkészítése - valamint belső ügyfélszolgálati támogatás



JP Morgan Chase

Valós időben **keres anomáliákat** tranzakciók milliói között a **csalások megelőzése** érdekében, alacsonyan tartva a téves riasztások számát



ICICI Bank (India)

NLP sentiment-elemzés üzenetekben, emailekben, hangtónusban a frusztráció vagy sürgetettség feltárására, ezeket az eseteket emberi beavatkozásra továbbítja

A banki AI ügyfélszolgálat legjobb gyakorlatai



Wells Fargo

A Wells Fargo Ivy AI ügyfélszolgálat 4 mrd digitális műveletet elemzett a **"legjobb következő ügyfélbeszélgetéshez"** bármely egyéni ügyfél esetén, gyorsított ügyfél-onboarding



Revolut

AI fizetési csalásfelismerés **figyeli a push payment csalási szándékokat**, a műveleteket meg is állítva



Akbank (Törökország)

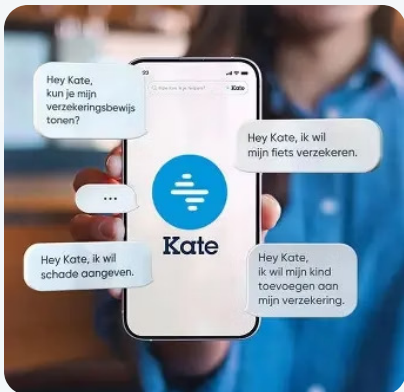
Agentic AI RAG segítségével **önállóan hajt végre komplex banki feladatokat**, köztük kártyás fizetést



Goldman Sachs

GS AI **Dolgozói Asszisztens**: generatív AI modell, ami a bank biztonságos belső környezetén belül előkészíti, összefoglalja az emaileket, kódjavaslatot készít és belső kérdéseket válaszol meg. piaci hangulatot elemez

Banki AI ügyfélszolgálat legjobb gyakorlatai



K&H

Hangvezérelt Tranzakciók és Kommunikáció: az ügyfelek váltható szóbeli vagy chat utasítással is kezdeményezhetnek utalást a mobilbankban



CIB

Csoportszinten használt AI-megoldások (Lisa, Aptus.AI) - felügyeleti kiadványokat, szabályozási dokumentumokat dolgoznak fel (**RegTech**)



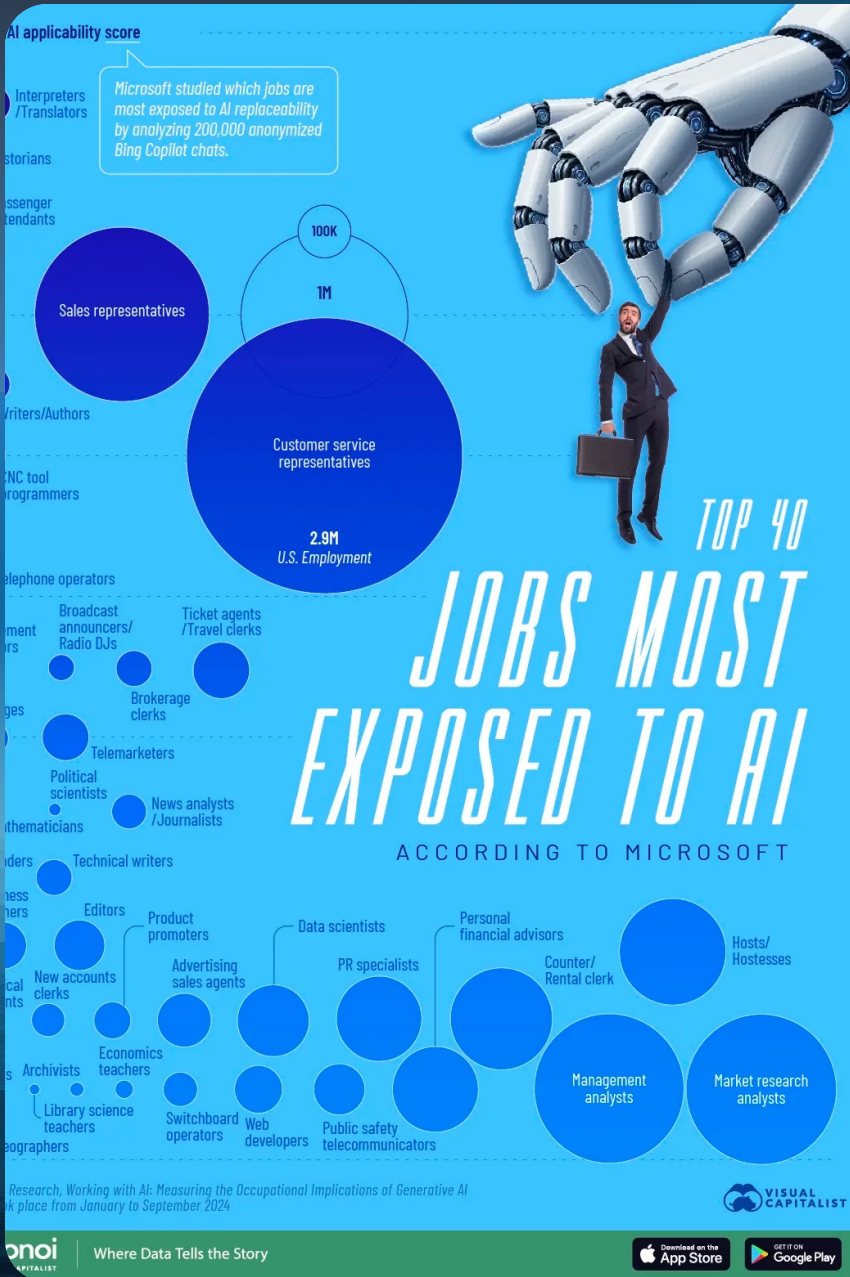
ERSTE

Munkatárs-támogatás:
OpenAI modelleken alapuló, saját fejlesztésű
"mindentudó AI-kolléga"
segíti a fióki és call centeres munkatársakat a ritka, komplex szabályok és eljárások azonnali összefoglalásában



MBH Bank

Szakmai Tudásbázis a Vállalatoknak: AI-alapú tájékoztatás mikro-, kis- és középvállalkozásoknak az elérhető állami támogatásokról és pályázatokról (GINOP, DIMOP)

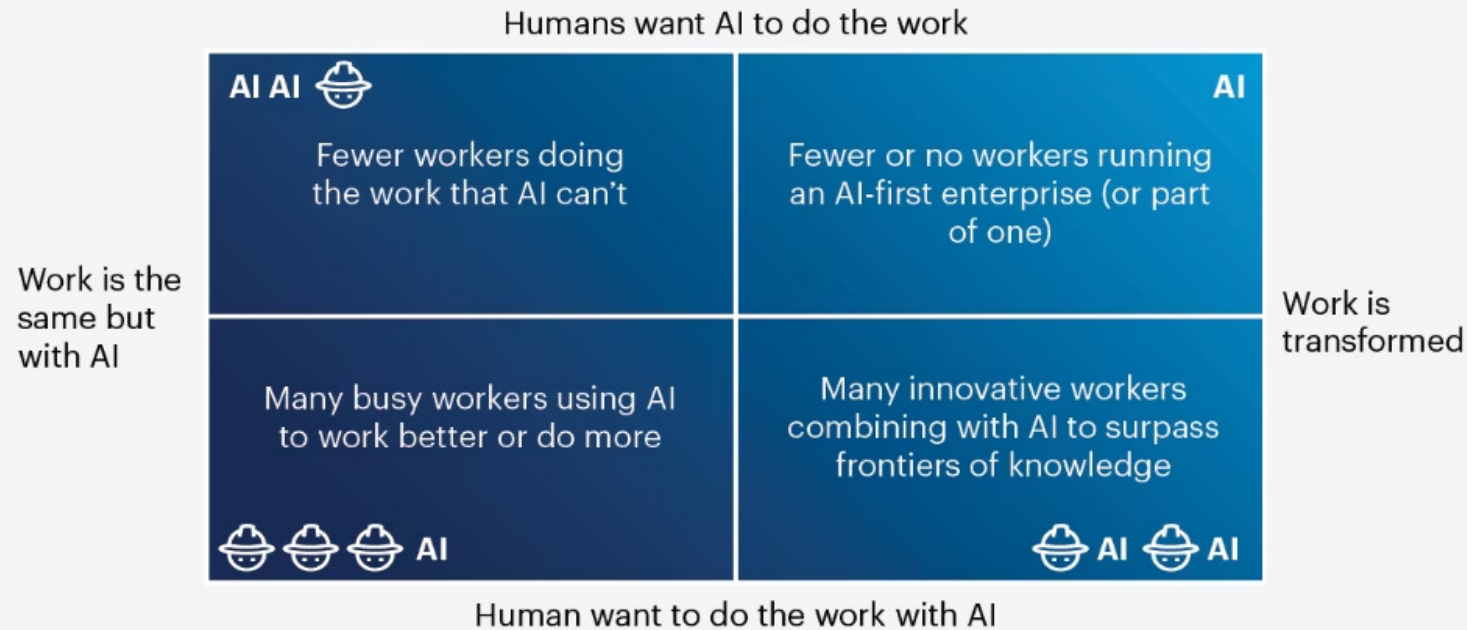


Mi az ügyfélszolgálat jövője?

Az AI által egyik legveszélyeztetettebb állás az
ügyfélszolgálat végzőké

Hol van az ember / AI egyensúly?

Human capital in AI-age scenarios

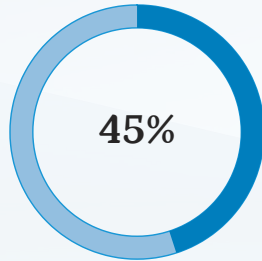


Source: Gartner
© Gartner, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved. CTMKT_4051836

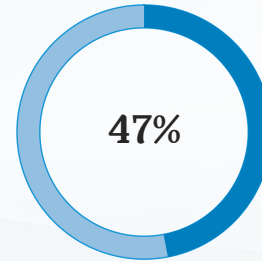
Gartner.

AI stratégia - a versenyelőny új eszköze

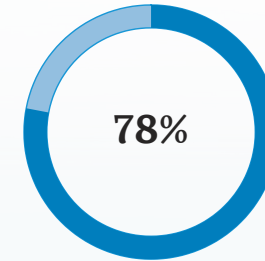
Bankszektor: az ügyfélszolgálat lett az elsődleges versenyter → Transzformációs hatás



Költségcsökkenés



Növekedés ügyfél-elégedettségben



Első érintkezésben megoldott
probléma növekménye

Ügyfélélmény

Elköteleződés növelése

- 24/7, azonnali
- Személyre szabott ajánlatok - segment of 1
- Virtuális asszisztensek az elkötelezettség növeléséért

Működési hatékonyság

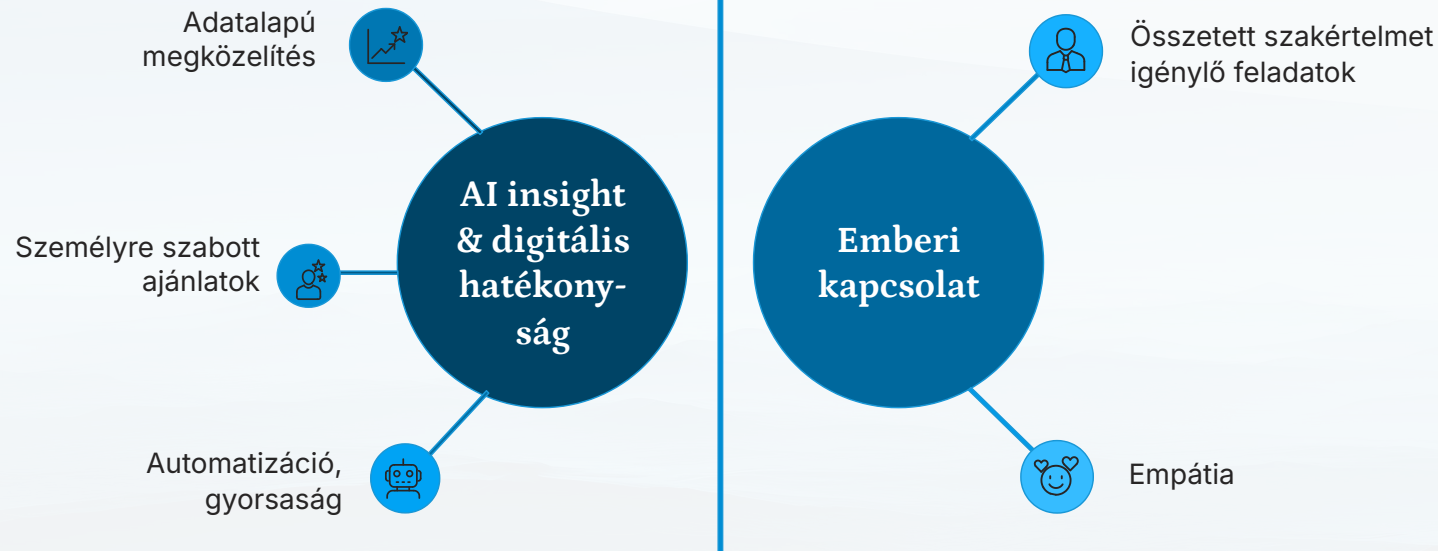
- Értékesítő kolléga és marketing támogatása
- Automatizálás
- Kockázatkezelés real-time
- Csalásfelderítés
- Kibervédelem

A digitális ügyfélszolgálat kettős paradoxona

Minél több AI-insight →

Annál személyesebb a
benyomás →

Annál magasabb ügyfél-
elégedettség



De: bonyolultabb pénzügyi
döntéseknél az ügyfelek
továbbra is emberi kapcsolatra
és empátiára vágynak.

- ☐ Megvalósult: gyors, pontos, ügyfél élethelyzetére, preferenciáira szabott javaslatok komoly elégedettség-növekedéssel
- Kihívás: felhasználói **bizalom összetettebb kérdésekben és emberi interakciók finomságait** utánozni

Hiper-perszonalizáció / „Egyéni Szegmens”

85%

Előrejelzési pontosság

Ügyfél igények és preferenciák

64%

Elkötelezettség növekedése

Perszonalizáció révén

56%

Tervezési bevonás

Résztvétel a pénzügyi tervezésben

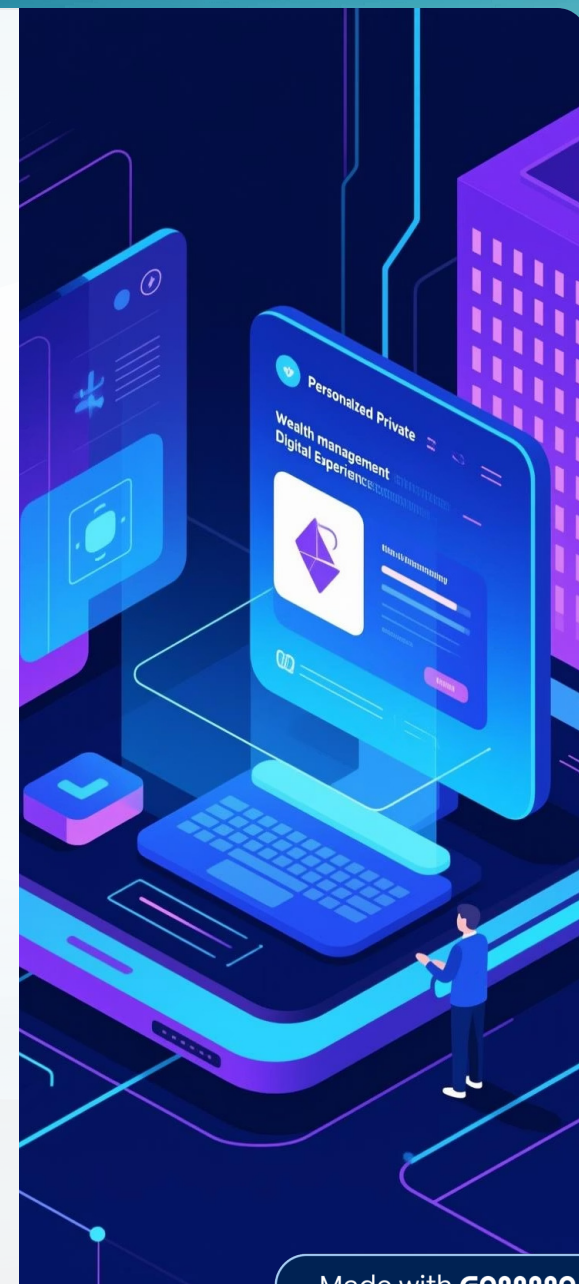
AI ügynökök a privátbanki szektorban (is)

A 2026-os trend: autonóm pénzügyi asszisztensek: komplex, többlépcsős feladatokra:

- portfólió rebalance
- legjobb termék / ár felkutatása
- ügyfélpreferenciák pontos követése
- magatartási változások detektálása, termékajánlás - next best action
- kiegészítő szolgáltatások ajánlása
- céges és családi megoldások

Agentek önálló, kifinomult műveleteket végeznek - ezek korábban jelentős emberi szakértelmet, tapasztalt munkaerőt igényeltek. Az elégedettséget érzelmi sentimentek alapján is elemzik

A virtuális asszisztensek száma globálisan már jelenleg is 8.4 mrd! 120 nyelvet kezelnek



Generatív AI: Chatbotoktól autonóm asszisztensekig

GenAI virtuális asszisztensek önállóan kezelik az ügyfélmegkeresések akár 85%-át:

- kezelik az összetett lekérdezéseket, panaszokat,
- személyre szabott ajánlatokat kínálnak.

Retrieval Augmented Generation (RAG)

A RAG architektúra integrálja a belső tudásbázisokat a generatív modellekkel, pontos, kontextuális válaszokat lehetővé téve.

A Discover Financial Services **70%-kal** csökkentette az agentek keresési idejét Gen AI-alapú RAG rendszerekkel.



Kockázatkezelés

Irányítás

Szabályozási megfelelés

Modell pontosságának biztosítása

Agentek és Human-in-the-Loop

Minőségbiztosítás

Model-drift kontroll

Folyamatos Tanulás

KPMG: a vezető bankok **75%-a** használ Generatív AI-t dokumentumkészítésre és összefoglalásra

Személyazonosság ellenőrzése, csalásmegelőzés, kiberbiztonság

Viselkedés-elemzés

Valós idejű anomáliadetektálás, 95% feletti pontosság, korai azonosítás

Deepfake Védelem

A hangbiometria felveszi a harcot a klónozás növekvő fenyegetései ellen



Biometrikus azonosítás

A számítógépes látás 96%-os pontossággal ellenőrzi a dokumentumokat, személyazonosságot

AML Mintaazonosítás

92%-os pontosság gyanús tevékenységek azonosításában, 75%-kal rövidebb idő alatt

Az AI-alapú biztonsági rendszerek a HSBC-nél és a Citibanknál **82%**-kal csökkentették a biztonsági incidenseket. Azonban a Generatív AI a támadási felületet is növeli, így a robusztus kiberbiztonsági keretrendszerek elengedhetetlenek.

Jövőbeli távlatok

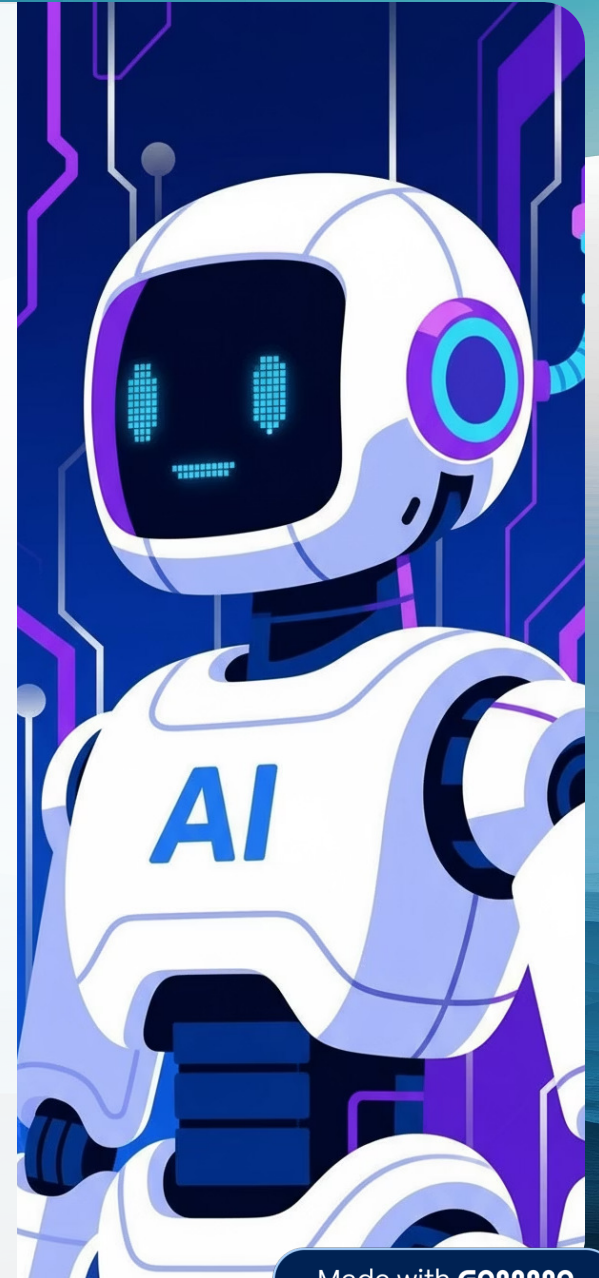
Előretekintés: 2025-2035

- A platformalapú banki szolgáltatások dominálnak, a **digitális elkötelezettség 92%-os növekedésével**.
- A **kvantumszámítógépek** forradalmasítják a komplex pénzügyi modellezést és kockázatkezelést.
- Az **edge computing** gyorsabb válaszidőket tesz lehetővé.

Továbbra is kihívás: korlátozott AI-ismeretek (57% nehézségekről számol be), adatok konzisztenciája és biztonsági aggodalmak.

Ember / AI egyensúly

Kritikus sikertényező: átláthatóság, etikus AI elengedhetetlen az ügyfélbizalomhoz.





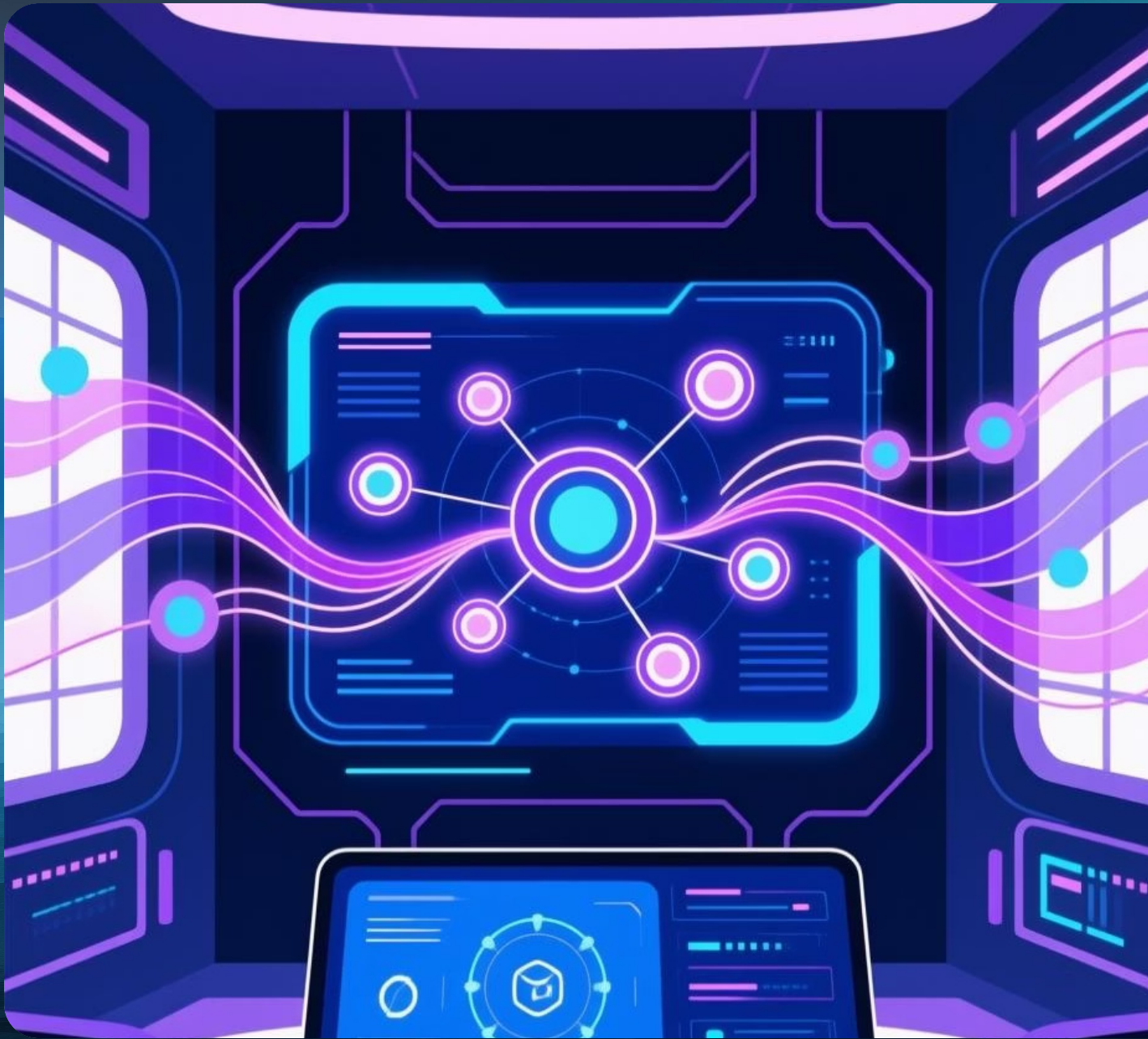
Gyorsított hitelminősítés és személyre szabott befektetés

Valós idejű kockázatértékelés

Az AI-modellek drámaian csökkentik a hitelminősítési időkeretet, miközben

- **62%-kal** növelik a kockázati előrejelzés pontosságát.
- A nem teljesítő hitelek aránya **45%-kal** csökkent a fejlett gépi tanulási algoritmusok révén.
- Hiteldöntés hetek helyett percek alatt, 73%-kal nagyobb pontosság mellett - azonnali ügyfélélmény-előnyök

JPMorgan Chase: valós időben frissíti az ügyféladatokat, releváns, időszerű ajánlatokat biztosítva.



Gabriella.matyas-kollar@insead.edu

