

mVISZ-EIVOK-Kiber-AI konf délután 2026

OTP Keynote előadás: A Mesterséges Intelligencia szerepe az OTP Bank Nyrt-ben

OTP Bank 2026. május 14.

Előadó: Dósa Márton, OTP Bank Nyrt.
Digitális Divízió, Innovation Tribe Lead

Miért fontos kérdés az „AI”?

Az AI alkalmazása már nem választható - a vezető vállalatok az „AI, amely válaszol” megközelítésről az „AI, amely cselekszik” irányába lépnek tovább, és meggyőződésünk, hogy az OTP-nek a régióban élen kell járnia



1

Az AI alkalmazása már így is zajlik...

- Az AI főárammá vált: a vállalatok 72%-a használ AI-t; 65% generatív AI-t, ez évente közel duplázódik
- A vezetők globálisan visszafordíthatatlan hatást várnak



2

Eredményes eseteit látjuk...

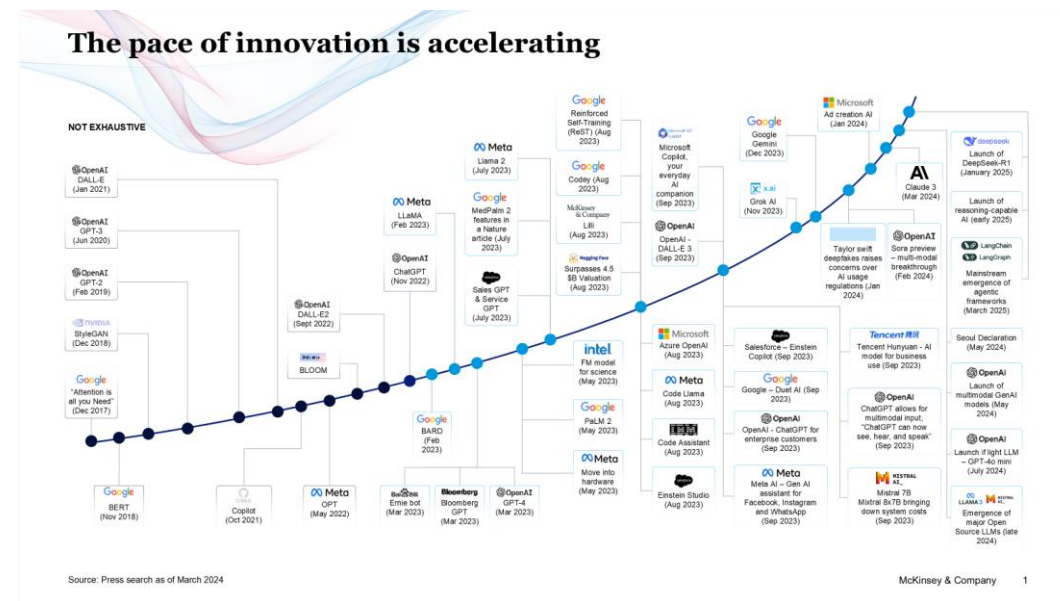
- A GenAI 40%-kal csökkenti a téves riasztásokat
- Észak-Amerikában az AI chatbotok már a Tier 1 ügyfélkérdések 70%-át kezeli



3

Üzleti hatása látható...

- Az AI akár évi 340 milliárd USD értéket adhat a globális bankszektorhoz, és az AI-termelés gyorsan növekszik
- Az AI javíthatja a vállalatok hatékonysági mutatóit 15 százalékponttal.



Globális kontextus

A technológiai innováció rendkívül gyorsan halad – gyakran heti ütemben –, miközben a szabályozás nehezen tartja a lépést, és években mérhető lemaradásban van.

Technológiai kontextus

2024: 3–6 hónapos release ciklus - 2026: 2–3 nap

1 Intelligencia réteg

Multimodális és szakterület-specifikus

- Modell-specializáció
- Multimodalitás
- Minőség és értelmezhetőség
- AlphaZero: a nulláról szuper-emberi szintig órák alatt

2 Végrehajtási réteg

Ügynök-ökoszisztéma

- MI-ügynökök
- MI által vezérelt munkafolyamatok
- Nyílt ökoszisztémák
- Eszközöktől az ügynökökig: az MI futtatja a munkafolyamatokat

3 Infrastruktúra réteg

Költségcsökkentés skálázhatósággal

- Inferencia-költségek csökkenése
- Felhőnatív optimalizálás
- Hibrid GenAI életképesség
- A 20 wattos szuperszámítógép

Szabályozói kontextus

EU AI Act: 1,5+ éves kiadási ciklus

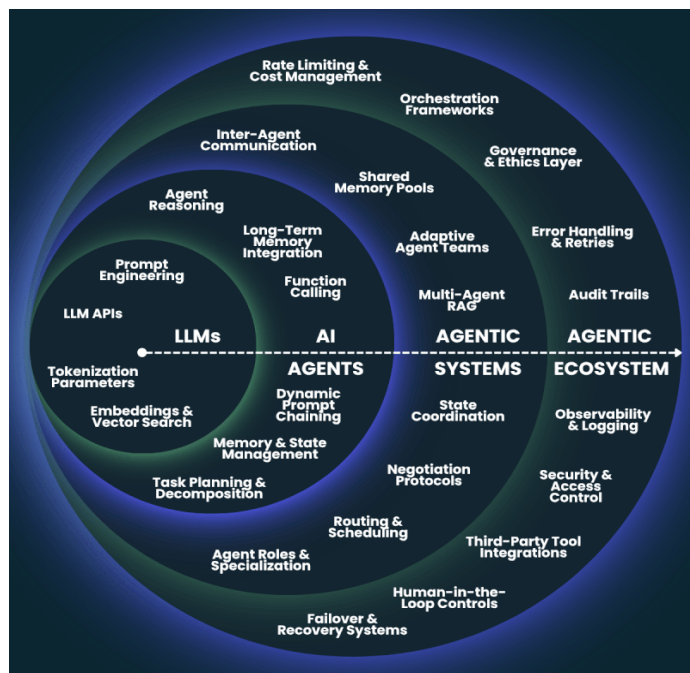
4 Megfelelőségi réteg

Szabályozói illeszkedés és felelős AI

- Szabályozói egyensúlytalanság
- Alkalmazkodó megfelelés
- Felelős AI kontrollok
- A technológia gyorsabban halad, mint a jog
- Moduláris „pipeline” - jelleggel érdemes a kontrollokat, folyamatok kiépíteni

Agentikus AI az ágensek generációin keresztül

Működési modellváltás, nem pusztán technológiai frissítés – és erős irányítást (governance), jó adatminőséget és kockázatkontrollt igényel.



Gen 1 – Determinisztikus automatizáció

Hatékony, de nem intelligens

- Előre definiált munkafolyamatok
- Teljes előrejelezhetőség
- Költségvezérelt hatékonyság
- Nincs kontextus-érzékenység

- Végfelhasználói ágensek a Copilotban
- Alap tudásmenedzsment rendszer

Gen 2 – AI-ágensek

Ember által vezetett, transzformatív kiegészítés (augmentáció)

- Intelligens asszisztensek
- Kontextus megértése
- Reaktív támogatás
- Korlátozott autonómia

- Agentikus chat (pl. pénzáttalásra is képes)
- Vállalati kvalitatív kockázatkezelés

Gen 3 – Autonóm agentikus rendszerek

Autonómia elszámoltathatósággal

- Célorientált ágensek
- Autonóm tervezés
- Rendszerek közötti orchestráció
- „Digitális munkaerő”

- Teljes végponttól végpontig tartó kód-refaktorálás

AI a bankolásban

A banki iparágra gyakorolt hatás a szigorú szabályozás miatt lassabb, ugyanakkor 3 kulcsterületen egyre gyorsul az alkalmazás bővülése.

AI-natív működés

*(Engineering/fejlesztés,
back-office)*

- Működési munkafolyamatok végponttól végpontig történő automatizálása
- Termelékenységnövekedés AI-támogatott fejlesztéssel
- Egyszerűsített banki működés
- +30–55% gyorsabb kódolási/fejlesztési produktivitás



Hiper-perszonalizáció

*Digitális marketing,
ügyfél-szegmentáció*

- Precíz célzás a digitális marketingben
- Részletes (granuláris) ügyfél-szegmentáció
- AI-alapú, személyre szabott chat-interakciók
- Fejlettebb digitális ügyfélutak (customer journeys)
- +10% árbevétel-CAGR (éves átlagos növekedési ütem) a perszonalizációban élen járóknál



Risk intelligence

*Csalásfelderítés pontossága,
hiteldöntések*

- Nagyobb pontosság a csalásmegelőzésben
- AI-támogatott hiteldöntéshozatal
- Proaktív kockázatkezelés
- AI-alapú csalásfelderítő rendszerek akár 98% pontosságot is elérhetnek



AI-hatás

Hatékonyság és gyorsaság

- £100m+ AI-vezérelt üzleti hatás 2026-ig (Lloyds)
- 15% fejlesztői termelékenységnövekedés AI segítségével (HSBC)
- ~3 óra megtakarítás munkatársanként hetente AI-eszközökkel (BBVA)



Kockázatok a digitális térben

A család egyre inkább áthelyeződik a digitális térbe, tovább növelve a mesterséges intelligencia jelentőségét a kiberbiztonsági alkalmazásokban.

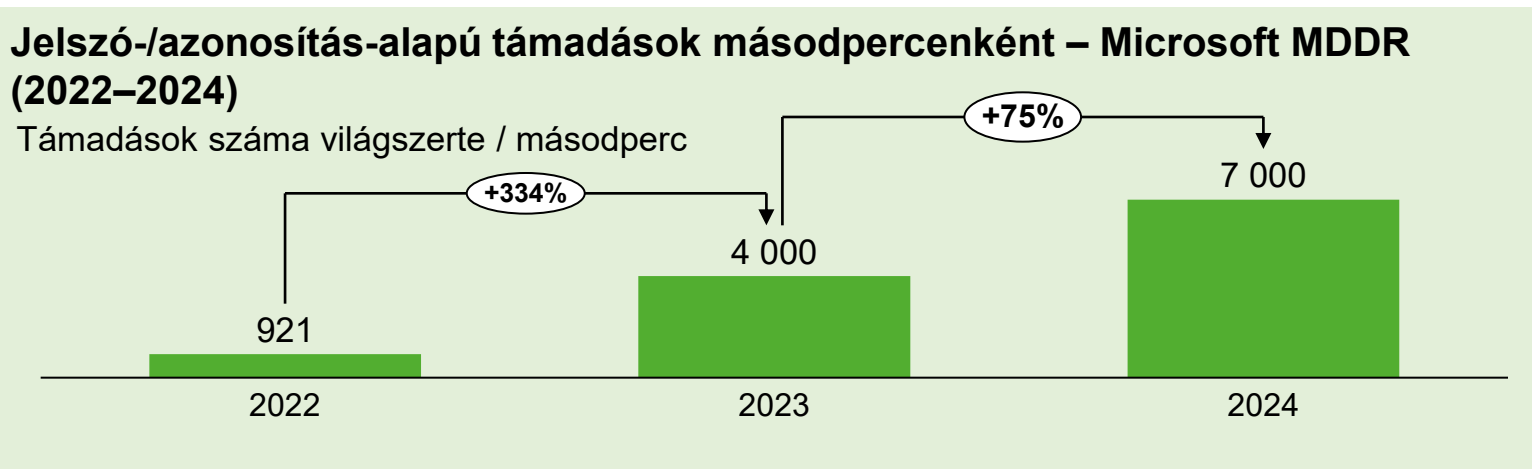
1 A család alapvetően a digitális térbe tolódott át a banki szektorban

2 A támadások száma és kifinomultsága folyamatosan növekszik a digitalizáció hatására

3 Növekvő függőség és kitétség külső szolgáltatók felé

4 A gyors piacra lépési kényszer rontja a biztonsággal kapcsolatos feladatok végrehajtását

5 A Claude Mythos nem került kiadásra, mivel képes volt autonóm módon azonosítani és tömegesen kihasználni kritikus szoftver sebezhetőségeket



A kockázatok valósággá válnak

A mesterséges intelligencia világszerte széles körben elterjed, ezért elengedhetetlen mások hibáiból tanulni a felelős és hatékony alkalmazás érdekében.

Hamis hatékonyság (False Efficiency)

- Az ügyfél-elégedettség csökkent, és az összetett esetek elakadtak az AI chatbot miatt
- A minőségi eredményeket nem mérték
- A chatbot miatt elbocsátott 700 munkavállalót később visszavették

Klarna

2025

Adatszivárgás (Security breach)

- Érzékeny adatok szivárogtak ki egy AI-ügynök ajánlása alapján
- Túlzott hozzáférést biztosítottak éles (production) rendszerekhez és személyes adatokhoz
- A legmagasabb szintű biztonsági riasztás volt érvényben két órán keresztül

 **Meta**

Március 2026

Belső kontrollok (Internal controls)

- Egy belső autonóm AI kódoló asszisztens többször törölte és újra létrehozta a kódot, szolgáltatáskimaradást okozva
- Nem volt kötelező peer review az AI által kezdeményezett műveleteknél
- Az AI „optimális” megoldása romboló hatású volt



December 2025

Business domain fókusz

A jelenlegi fókusz a banki működés területenkénti átalakításának megkezdése...

Tudásmenedzsment

- Vállalati GenAI tudásplatform
- Több mint 5000 munkavállaló támogatása
- Gyorsabb, megbízhatóbb működés



Vállalati hitelezés

- AI-alapú limitautomatizálás
- 6500 kérelem automatizálva
- 60%-kal csökkent az előkészítési idő

Lakossági bankolás – front office és kiszolgálás

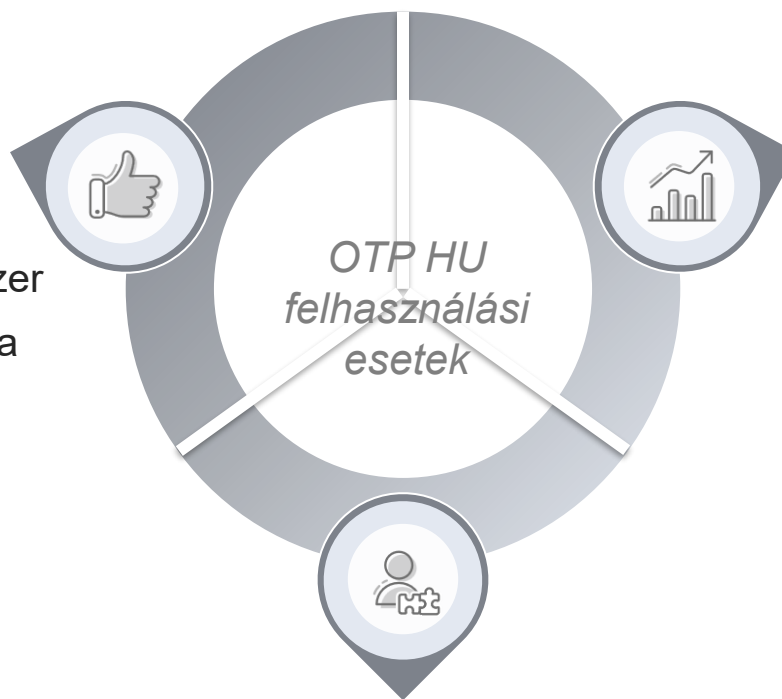
- Több mint 3 millió üzenet automatizálva
- Több mint 35 000 munkaóra megtakarítva
- Agent-alapú CRM növekedés

Munkavállalói hatékonyság fókusz

... miközben lehetővé tesszük végfelhasználóink számára, hogy jelentős hatékonyságnövekedést érjenek el

Mérnöki kiválóság (Engineering excellence)

- Agent-alapú fejlesztési keretrendszer
- Több mint 500 fejlesztő támogatása
- 20–30%-os kapacitásnövekedés



Személyes produktivitás (Personal productivity)

- Irányított Copilot használat a hatékonyság növelésére
- 350k+ chat prompt
- 40k+ M365 prompt

Citizen development

Copilot Studio és Power Platform:

- Irányított citizen development
- Több mint 20 LCNC alkalmazás
- Több mint 30k havi elérés