AZ OTP BANK NYRT. MESTERSÉGES INTELLIGENCIA ESZKÖZÖK ALKALMAZÁSÁVAL ÖSSZEFÜGGŐ TÁJÉKOZTATÓJA

Az OTP Bank Nyrt. („Bank”) egyes folyamataiban és szolgáltatásaiban mesterséges intelligencia (MI) alapú megoldásokat alkalmaz annak érdekében, hogy hatékonyabb, gyorsabb, pontosabb, költséghatékonyabb és jobb ügyfélélményt nyújtó ügyintézést, illetve szolgáltatásokat biztosítson. Az MI-rendszerek használata során a Bank a vonatkozó jogszabályokat, illetve felügyeleti elvárásokat betartja, különös tekintettel az adatvédelemre és az ügyfelek jogainak védelmére.

A Bank kiemelten fontosnak tartja az általa használt MI-rendszerek átláthatóságát, biztonságát, továbbá a tisztességesség-, megkülönböztetés tilalma-, méltányosság- és elszámoltathatóság alapelveinek érvényre juttatását. Ezekre tekintettel az alábbi tájékoztatást nyújtja a folyamataiban és szolgáltatásaiban használt MI-rendszerek szerepéről, működéséről és korlátairól.

A jelen tájékoztatás célja kizárólag az ügyfeleket érintő folyamatokban, szolgáltatásokban használt MI-rendszerek bemutatása, a Bank szolgáltatásairól, termékeiről, illetve a kezelt személyes adatok köréről a Bank a vonatkozó üzletszabályzatokban, azokhoz kapcsolódó adatkezelési tájékoztatókban, illetve egyéb, a Bank által közzétett tájékoztatókban részletezettek szerint ad tájékoztatást.

Amennyiben bármely, a Bank által alkalmazott MI-rendszerekkel kapcsolatosan további információra van szüksége vagy bejelentést szeretne tenni, akkor bejelentését megteheti az OTP Bank Általános Üzletszabályzata 3. számú mellékletét képező Panaszkezelési Szabályzat 1. pontjában vagy a Bank honlapján a Panaszkezelés oldalon rögzített csatornákon.

1. Hitelkockázati értékelés

i) A hitelbírálat során az ügyfélminősítés támogatása gépi tanulási modell segítségével

A Bank a hitelnyújtás előtti ügyfélminősítés során valamennyi lakossági hiteltermék esetében megvizsgálja az ügyfelek hitelképességét a rendelkezésére álló adatok alapján. A minősítés statisztikai alapú, célja az ügyfél hitelképességének becslése (előrejelzése) a nem teljesítési valószínűség (mekkora valószínűséggel tudja határidőben fizetni a hitelt) számszerűsítésén alapuló módszertan alkalmazásával.

A minősítés a hitelbírálati folyamat egyik eleme, amely során figyelembe kell venni az ügyfél jövedelmi helyzetéről rendelkezésre álló számszerűsíthető adatokat és egyéb objektív információkat, így különösen:

- a hiteligénylőlap adatait (például az ügyfél azonosítására szolgáló, illetve – amennyiben azok rendelkezésre állnak - az ügyfél munkaviszonyára, iskolai végzettségére, családi állapotára, jövedelmére vonatkozó adatokat),
- a jövedelemigazolások adatait,

- az ügyfélről Bankon belül rendelkezésre álló információkat (például viselkedési adatok, azaz az ügyfél tevékenységei, tranzakciói, az ügyfél interakciói a hitelezés során) és
- külső adatforrásokból nyert információkat (például Központi Hitelinformációs Rendszer).

A technológia előnye, hogy képes gyorsan, nagy mennyiségű adatot feldolgozni, elemezni, felismerni az adatokban rejlő mintákat, trendeket és pontos, objektív előrejelzéseket készíteni, ezáltal a hitelbírálat folyamata is hatékonyabban működik. Korlátja, hogy a rendszer teljesítménye az adatok minőségétől függ. Ha az adatok pontatlanok vagy hiányosak, az előrejelzések is hibásak lehetnek, ezért fontos, hogy a felhasznált adatok pontosak és naprakészek legyenek. A Bank minden szükséges technikai és szervezési intézkedést megtesz a kockázatok minimalizálása, illetve biztonságos adatkezelés érdekében.

A modell kimenete önmagában nem minősül döntésnek. A döntést, amelynek eredménye a hitelszerződés megkötése, vagy a hitelkérelem elutasítása, nem a gépi tanulási modell hozza meg, hanem a Bank bírálati rendszere.

Az ügyfélminősítés részeként működő gépi tanulási modell előrejelzésének emberi felülvizsgálatát a Bank biztosítja. Online csatornán (OTP InternetBankon vagy OTP MobilBankon), illetve Contact Center csatornán indított igénylések esetében azonban nincs lehetőség az ügyfélminősítés miatt elutasított hiteligénylés manuális, banki munkatárs általi felülvizsgálatra. Az ügyfelek alternatívaként választhatnak bankfióki ügyintézést és hiteligénylést, amelynél biztosított az ügyfélminősítés miatt elutasított hiteligénylés felülvizsgálata, az emberi közreműködés. Amennyiben az adott hiteltermék bankfiókban nem érhető el, fióki munkatársaink egyéb, a bankfiókban igényelhető és alternatívaként választható hiteltermékekkel kapcsolatban részletes tájékoztatást adnak.

ii) Azonnali kölcsön termék hitelbírálata során az ügyfélminősítéshez szükséges jövedelemvizsgálat támogatása gépi tanulási modell segítségével

Az ügyfél fizetési számláját vezető bankjától átvett tranzakciós adatokat gépi tanulási modell előre meghatározott tranzakció típusokba sorolja be. A tranzakció típusokba besorolás önmagában nem minősül döntésnek, hanem rendszer által támogatott automatizált adatfeldolgozás valósul meg.

2. Személyre szabott ajánlat kialakítása, termékaffinitás

A Bank célja, hogy ügyfelei számára olyan ajánlatokat alakítson ki, amelyek valóban illeszkednek az ügyfelek pénzügyi helyzetéhez és igényeihez. Ennek érdekében a Bank egy háttérrendszere automatizált módon elemzi az ügyfelek mindennapi bankolási szokásait, például milyen termékeket használ, milyen gyakran utal, vagy milyen élethelyzetre jellemző minták láthatók. Ez a rendszer segít abban, hogy a Bank olyan szolgáltatásokat ajánlhasson fel ügyfeleinek, amelyek nagy valószínűséggel hasznosak és relevánsak lehetnek számára.

A rendszer működése az ajánlatok személyre szabását szolgálja, nem hoz döntést, és nem befolyásolja az ügyfelek szolgáltatásokhoz való hozzáférését.

A személyre szabott ajánlatok megjelenhetnek az OTP Mobilbankban, OTP Internetbankban, illetve személyes vagy telefonos ügyintézés esetén felkínálhatja az ügyintéző az ügyfél számára legrelevánsabbnak tartott ajánlatokat, termékeket, szolgáltatásokat.

A személyre szabott ajánlatok előnye, hogy az értékesítés hatékonysága mind a Bank, mind az ügyfél oldaláról megnő, az ügyfelek rövidebb idő alatt jutnak hozzá a számukra releváns termékekhez és szolgáltatásokhoz. Előfordulhat, hogy egy ajánlat nem aktuális vagy releváns az ügyfél számára, ilyen esetben az ügyfél a felkínált, megjelenített ajánlatot figyelmen kívül hagyhatja.

3. Ügyfélszolgálati csatornák, panaszkezelés

i) Telefonos ügyfélszolgálat

Telefonos ügyfélszolgálati csatornán az OTP Asszisztens szolgáltatás működését támogató beszédhang alapú szándékfelismerés a hagyományos nyomógombos interaktív menürendszert hivatott lecserélni. A bejövő hívás témája az OTP Asszisztens által feltett „Miben segíthetek?” kérdésre válaszolva, mesterséges intelligenciára épülő technológia segítségével kerül megállapításra, a betelefonáló ügyfél nyomógombokkal történő menüpont választása helyett. A felismert téma alapján kerül meghatározásra, hogy a betelefonáló ügyfél milyen típusú szakértelemmel rendelkező tanácsadói csoporthoz kerüljön kapcsolásra.

A beszédhang alapú szándékfelismerés előnye, hogy a betelefonáló ügyfelek a banki szakzsargon ismerete nélkül szabadszöveges megfogalmazással mondhatják el hívásuk célját, és nem kell hosszasan bolyonganiuk a nyomógombbal működő telefonos menürendszerben, amíg kiválasztják a számukra leginkább megfelelő menüpontot.

A beszédhang felismerés a technológia jellegéből adódóan csak akkor működik megbízhatóan, ha a hívás hangminősége kielégítő, illetve a hívás közben nincsenek erős háttérzajok. Az előbb említett feltételek hiányában az OTP Asszisztens tájékoztatást ad, hogy nem sikerült értelmeznie az elhangzottakat, ezt követően a hívás visszakapcsolásra kerül a hagyományos, nyomógombokkal vezérelhető menürendszerbe, ahol a betelefonáló menüpont választás után kerül kapcsolásra egy ügyintézőhöz.

Ha bármilyen okból kifolyólag tévesen kerül meghatározásra a hívás témája, és emiatt nem a megfelelő ügyintézőhöz kerül kapcsolásra a betelefonáló, a hívást természetesen a telefonos ügyfélszolgálaton dolgozó tanácsadó kollégák bármikor tovább tudják kapcsolni a megfelelő kollégákhoz.

Amennyiben a betelefonáló nem akarja, hogy az MI rendszer irányítsa a hívást tanácsadóhoz, megvan a lehetősége, hogy az OTP Asszisztens *„Miben segíthetek?”* kérdését figyelmen kívül hagyja, és ne válaszoljon. Ebben az esetben a hívás automatikusan továbbításra kerül a nyomógombos menürendszer felé.

ii) OTP Chat szolgáltatás

Az OTP Chat szolgáltatásban a beszélgetés elején a felhasználó szabadszavasan megfogalmazott üzenetének kiértékelése mesterséges intelligencia segítségével történik. A természetes nyelvfelismerésen alapuló MI megoldás alkalmazásának kizárólagos célja, hogy a chat szolgáltatás által lefedett ügyintézési témák között a felhasználó minél egyszerűbben megtalálja a számára megfelelőt.

A felhasználói üzenet MI modell általi kiértékelését követően a chatbot csak a legvalószínűbbnek vélt témát (vagy témákat) jeleníti meg, így segítve a témahalmazban

történő eligazodást, egyszersmind csökkentve az ügyintézés várható idejét. Ezt követően a felhasználó gombokkal irányíthatja a beszélgetés további menetét. Ez annak köszönhető, hogy az egyes témák kiválasztásával induló chatbotok statikus szabályok alapján futnak, és rögzített szövegezésű információkat tartalmaznak.

A felhasználói vezérlés magában foglalja azt a lehetőséget is, hogy ha a modell klasszifikációja alapján felkínált ügyintézési téma a kérdező számára nem tűnik megfelelőnek, ezt gombnyomással jelezheti. Ilyenkor a chatbot az eredeti kérdés pontosítására, eltérő megfogalmazás használatára kéri. Amennyiben egymást követő két alkalommal elutasításra kerülnek a felkínált témák, a chatbot felajánlja a gombokkal történő manuális témaválasztást a chaten elérhető valamennyi ügyintézési téma megjelenítésével, valamint az azonnali ügyintéző-kapcsolás lehetőségét is.

Azáltal, hogy az OTP Chat szolgáltatásban alkalmazott MI megoldás kimenetét jelentő témajavaslatot maga a felhasználó bírálja el, és az MI megoldás nélküli témaválasztás lehetősége is adott, az MI megoldás a felhasználóra nézve nem hordoz kockázatot. A felhasználó felügyeletén kívül eső automatizált döntéshozatalra az OTP Chat szolgáltatásban nem kerül sor.

iii) Ügyfélmegkeresések, bejelentések, panaszkezelés

A Bank az ügyfélmegkeresések befogadása, nyilvántartásba vétele, kivizsgálása és megválaszolása során olyan mesterséges intelligencia alapú modelleket alkalmaz, amelyek képesek az ügyfélbejelentések kategorizálására, illetve a válaszlevél-tervezetek elkészítésére. A modellek alkalmazásának célja az ügyfelek magas színvonalú kiszolgálása, az ügyfélbejelentések közérthető, teljes körű és gyors megválaszolásának elősegítése, valamint a válaszadási és panaszkezelési folyamat hatékonyságának növelése. A modellek által tett javaslatok és elkészített tervezetek minden esetben szakértői felülvizsgálat alá kerülnek, így biztosítva, hogy az ügyfélmegkeresések megválaszolására nem automatikus döntéshozatal keretében, hanem emberi felügyelet mellett kerül sor.

4. Csalásmegelőzés

A Bank csalásmegelőzési tevékenysége során MI-vel működő műveletmegfigyelő rendszert alkalmaz. A rendszer a historikus adatokat figyelembevéve kockázati értéket számol a tranzakciók indításakor. A tranzakciók köre lefedi az OTP ügyfelek által végrehajtott bankkártyás tranzakciókat, illetve az elektronikus csatornákon végzett tranzakciókat.

A mesterséges intelligencia segítségével a Bank nagy mennyiségű tranzakciót tud visszaellenőrizni, ügyfeleink által indított tranzakciókat összehasonlítani, ezáltal megállapítani a szokásostól eltérő fizetési műveleteket. Ez a folyamat azt a célt szolgálja, hogy a Bank csalásmegelőzés területén dolgozó kollégái megállapítsák, mennyire kockázatos az adott tranzakció.

A mesterséges intelligencia által számolt kockázati érték a csalásmegelőzésben részt vevő kollégáinknak ad egy újabb szempontot, amit felhasználva tudnak döntést hozni az adott tranzakcióról. Ez a működés egy háttérfolyamat része, így ügyfeleink ebből nem tapasztalnak semmit. Ügyfeleink számára a MI használat ilyen módon kockázattal nem jár, ellenben a csalásmegelőzésben részt vevő kollégáinknak lehetősége van olyan, az ügyfeleink kárára elkövetett visszaéléseket is észlelni, amelyekre korábban nem volt lehetőség.

A folyamat során a mesterséges intelligenciát használó rendszer döntést nem hoz. A rendszer által kockázatosnak ítélt tranzakciókat minden esetben ellenőrzi egy kollégánk, ezzel biztosítva, hogy a folyamat legvégén egy ember hozza meg a végleges döntést.

5. Ügyfélazonosítás

i) Online számlanyitási folyamatban

A Bank az online számlanyitási folyamataiban MI-megoldást használ a feltöltött okmányok vizuális ellenőrzésére, valamint a rövid mozgásos videó alapján rögzített arckép összevetésére az okmányon szereplő fényképpel. A rendszer a képi információkat automatikusan elemzi, például felismeri az okmány típusát, ellenőrzi a látható biztonsági elemeket, valamint segít kiszűrni a hamisítást vagy a manipulációt. A folyamat eredménye egy technikai jelzés arról, hogy az ellenőrzés sikeres volt-e.

A technológia előnye, hogy az azonosítás gyorsabbá, kényelmesebbé és biztonságosabbá válik, hiszen a rendszer képes felismerni a hamis vagy manipulált dokumentumokra jellemző mintázatokat, amelyeket emberi szem nehezebben venne észre. Az ügyfél szempontjából ez annyit jelent, hogy az azonosítás gördülékenyebben zajlik, és csökken a visszaélések kockázata. A kockázatok elsősorban technikai jellegűek (például rossz fényviszonyok miatti sikertelen beolvasás), amelyek esetén a folyamat megismételhető vagy alternatív azonosítási mód választható.

Az MI-rendszer nem hoz az ügyfelet érintő döntéseket, és nem befolyásolja az ügyfél termék igénybevételét érintő lehetőségeit. Az MI-eszköz eredménye kizárólag technikai előkészítés, amelyet minden esetben emberi ügyintéző vizsgál felül a végső döntés előtt. Ha a folyamat bármilyen okból nem hajtható végre sikeresen (például a rendszer nem tudja értékelni az okmányt), az ügyfél számára elérhető alternatív azonosítási lehetőség, például személyes vagy videós ügyintézői azonosítás. Így az MI-rendszer működése nem korlátozza az ügyfél jogait vagy lehetőségeit, és minden esetben biztosított a humán felügyelet.

ii) Bankfiókban végzett ügyintézés során

A Bank egyes bankfióki ügyintézési folyamataiban elektronikus aláírópadot („Aláírópad”) alkalmaz, amely digitális dokumentumok digitális aláírását teszi lehetővé.

A digitális aláírás egy olyan elektronikus hitelesítési megoldás, amely kriptográfiai eljárások segítségével igazolja egy dokumentum sértetlenségét és az aláíró személyazonosságát. A Bank az Aláírópad első ízben történő alkalmazásakor egy regisztrációs (referencia) aláírást vesz fel az ügyféltől, majd a későbbi aláírások megtételénél az Aláírópad rendszere összehasonlítást végez az ügyfél referencia aláírása és az aktuális aláírás között, majd az összehasonítás (verifikáció) eredményének függvényében engedi tovább haladni az aktuális aláírási folyamatot. Az Aláírópad rendszer a hagyományos, papír alapú aláíráshoz képest több egyedi jellemzőt (pl. aláírás sebessége, dinamikája) rögzít és értékel ki az ügyfelek pontos azonosításának érdekében. Amennyiben az Aláírópad által végzett verifikáció többszöri ismétlésre sem sikeres, úgy lehetőség van az aláírás ügyintéző általi hitelesítésére, továbbá a dokumentumok papír alapú aláírására, amennyiben az ügyfél személyazonossága felől nem merül fel kétség.

Az ügyfél számára az Aláírópad alkalmazásának előnye, hogy az azonosítás pontosabb és biztonságosabb, csökkenti az aláírással kapcsolatos visszaélések kockázatát, valamint gyorsabb és kényelmesebb ügyintézést tesz lehetővé a papíralapú folyamatokhoz képest. Hátrányként megjelenhet, hogy az aláírás felismerése technikailag sikertelen lehet (például stressz, egészségi állapot vagy szokásváltozás miatt), ami az aláírás megismétlését teheti szükségessé. Kockázat az ügyfél szempontjából elsősorban adatvédelmi jellegű lehet, mivel biometrikus adatok kezelése történik, ugyanakkor ezeket a Bank kizárólag meghatározott célból, biztonságosan és jogszabályi keretek között kezeli.

Fontos, hogy a rendszer nem zárja ki az emberi ellenőrzést, így technikai hiba esetén továbbra is biztosított a manuális hitelesítés vagy a papíralapú aláírás lehetősége.

6. Személyre szabott hirdetések, marketing tevékenység

A Bank MI-alapú eszközöket alkalmaz annak elemzésére, hogy különböző ügyfélcsoportok számára mely reklámüzenetek bizonyulnak a leghatékonyabbnak.

A folyamat során az MI nem egyéneket, hanem összesített adatokat vizsgál, és azt elemzi, hogy egy-egy célcsoport mely hirdetések iránt mutat nagyobb érdeklődést. Az MI feladata a folyamatban az, hogy segítsen annak meghatározásában, hogy mely reklámüzenetek a leghatékonyabbak a különböző célcsoportok számára (pl. melyik hirdetést nézik meg többen, melyik kelt nagyobb érdeklődést). Az MI összesített, csoportszintű mintákat elemez, melynek célja, hogy az ügyfelek számukra relevánsabb, kevésbé zavaró reklámokkal találkozzanak.
Az ügyféladatok személyre szabott ajánlatok megjelenítése céljából történő felhasználására csak az ügyfelek kifejezett hozzájárulása esetén kerül sor. Amennyiben az ügyfél nem járul hozzá az adatok ilyen jellegű felhasználásához, nem vesz részt az elemzésben. Ennek eredményeként a Bank nem is szólítja meg személyre szabott reklámokkal, azaz továbbra is általános reklámokat lát.

Az MI a folyamat során ajánlásokat tesz a Bank digitális értékesítési szakértői számára, hogy mely célcsoportnak mely üzenet bizonyul a leghatékonyabbnak: az eredményeket minden esetben emberi szakértők értékelik és hagyják jóvá, a marketingüzenetek tartalmával kapcsolatos végső döntéseket mindig a Bank szakértői hozzák meg.

Budapest, 2026. 04.16.