

XX. SOPRONI PÉNZÜGYI NAPOK • SOPRON • 2026

Bankolás újragondolva

Technológia, edukáció és fenntarthatóság

Fetter István

Kisvállalkozási Szegmens Menedzsment vezető • CIB Bank

2026. szeptember 23–25.

A bank változott meg – vagy az ügyfél?

Az elvárás ma: gyors, egyszerű, folyamatosan elérhető és személyre szabott pénzügyi működés.

A banki kapcsolat a háttérben, az ügyfél célja az előtérben.

Mobilközpontú hozzáférés

Kevesebb súrlódás, gyorsabb döntés

Az ügyfél eredményt vár, nem újabb felületet



A fiókból a mindennapi folyamatokba költözött

Az ügyfélút egyre több kontextust kezel, miközben egyre kevesebb banki lépést tesz láthatóvá.

01	02	03	04
Fiók	ATM	Internetbank	Mobilbank
Személyes ügyintézés	Önkiszolgáló hozzáférés	Digitális csatorna	Mindennapi elérés
05	06	07	
Fintech	Beágyazott pénzügyek	AI	
Specializált képesség	Szolgáltatás a folyamatban	Interakció a szándékkal	

Nem pusztán új csatornák: új ügyfélkapcsolat.

A TERMÉKTŐL AZ EREDMÉNYIG

Az ügyfél nem bankolni akar, hanem pénzügyi eredményt elérni

A termék egyre kevésbé látszik; a megoldott feladat kerül előtérbe.



TERMÉKKÖZPONTÚ

Mit kínál a bank?

- Számla
- Fizetés
- Finanszírozás
- Megtakarítás

EREDMÉNYKÖZPONTÚ

Mi legyen kész?

- Fizessen időben
- Jusson forráshoz
- Tegyen félre
- Döntsön magabiztosabban

A banki szolgáltatás az ügyfélfolyamatba épül. Az érték a megfelelő eredmény, a megfelelő pillanatban.

MŰKÖDÉSI ALAP

A digitalizáció már nem extra: a szolgáltatás infrastruktúrája

A digitális képesség az ügyfélménytől a költség szerkezetig formálja a bank működését.

**Rendelkezésre állás és biztonság:
alapelvárás, nem megkülönböztető
extra.**

01 • KISZOLGÁLÁS

Gyorsabb út

Rövidebb folyamat a szolgáltatás és az értékesítés felé.

02 • ADAT

Relevánsabb döntés

Az adatok lehetővé teszik a személyre szabást, ha megfelelő a minőségük és a felhasználásuk.

03 • MŰKÖDÉS

Kevesebb súrlódás

Az automatizálás egyszerűsíthet, de új technológiai függőségeket is teremt.

KKV-s számlanyitás: hol érdemes automatizálni?

Egy online onboarding folyamat értéke a hibamentes adatáramlás és a jól kijelölt emberi beavatkozás egyensúlyában van.

Digitális azonosítás

Digitális azonosítás és adatbekérés

Automatikus ellenőrzés

Automatikus ellenőrzések, kockázati jelzések

Emberi felülvizsgálat

Emberi felülvizsgálat kivételnél vagy bizonytalanságnál

Figyelendő súrlódás

Ismételt adatbevitel · elakadás · magyarázat hiánya

Ha a fizetés láthatatlanná válik, mi lesz a bank szerepe?

A fizetési élmény egyre rövidebb; a háttérben az engedélyezés, a biztonság és az elszámolás felelőssége megmarad.

01	02	03	04	05
Kéaspénz	Kártya	Mobil	Azonnali fizetés	Beágyazott / automatikus
Fizikai átadás	Elektronikus elfogadás	Eszközön indított fizetés	Rövidülő tranzakciós út	A fizetés a folyamat része

Ki kezdeményez? Ki hagy jóvá? Ki viseli a kockázatot?

A tokenizáció az infrastruktúráról kérdez, nem csak az eszközökről

A blockchain és a tokenizáció a tulajdon, átadás, nyilvántartás és elszámolás újraszervezésének lehetőségét veti fel.

LEHETŐSÉG

Új folyamatok

- Programozhatóság és új elszámolási folyamatok
- Tulajdon és átadás új nyilvántartása

KORLÁT ÉS KOCKÁZAT

Bizalom és kontroll

- Kriptoeszközök és digitális eszközök: eltérő kockázati profilok
- Szabályozás, letétkezelés, működési és piaci kockázat

Alapkérdés: hogyan jön létre és marad fenn a bizalom?

A KÖVETKEZŐ BANKI INTERFÉSZ?

Az AI nemcsak automatizál: új banki interfészt teremthet

Az asszisztens értelmezheti a kérést, személyre szabhatja a támogatást, és összekötheti az információt a döntéssel.

A SZAKEMBER SZEREPE NEM TŰNIK EL: ÁTALAKUL

Értelmezés · tanácsadás ·
döntéstámogatás · bizalom

Lehetőség

Ügyfélszolgálat, csalásmegelőzés,
hiteldöntés támogatása.

Feltétel

Megfelelő adatminőség és egyértelmű
jogosultság.

Felelősség

Magyarázhatóság, emberi kontroll és
governance.

**Ha az AI feldolgozza az
adatot, mi marad a pénzügyi
szakember feladata?**

11 • SZEREPVÁLTÁS

Több automatizáció. Több emberi érték.

Minél több rutinfeladat automatizálható, annál nagyobb értéke lesz annak, amit nem lehet pusztán feldolgozási szabállyá alakítani.

AMIT A RENDSZER ÁTVEHET

Adatfeldolgozás → ellenőrzés → adminisztráció

AMIBEN NŐ AZ EMBERI ÉRTÉK

Értelmezés → ítélőképesség →
tanácsadás → döntéstámogatás

Tapasztalat és bizalom: a hatékonyabb pénzügy emberi tartalma.



12 • JÓL MEGVÁLASZTOTT SZEREPEK

Digitális ügyintézés. Emberi tanácsadás.

Digitális önkiszolgálás

Ismétlődő ügyek, egyszerű fizetések, státuszkövetés és gyors információ.

Tudatos emberi jelenlét

Finanszírozás, befektetés, összetett döntések, KKV-bankolás és kockázatkezelés.

Mit automatizáljunk – és mit tartsunk tudatosan emberi feladatnak?



13 • HOZZÁFÉRÉS ÉS MEGÉRTÉS

Digitális hozzáférés $\neq$ pénzügyi tudatosság

Mobilbank, azonnali fizetés, digitális hitel, befektetési alkalmazás, kriptoplatform vagy AI-asszisztens: a hozzáférés nem jelenti a következmények megértését.

„Minél könnyebbé válik a pénzügyek elérése, annál fontosabbá válik a pénzügyi megértés.”

A felület egyszerűsödhet. A döntés tétje nem feltétlenül.

Mit jelent ma a pénzügyi edukáció?

Nem pusztán termékismeret: felelős hitel, megtakarítás és befektetés; csalásfelismerés és kiberbiztonság; digitális döntéshozatal, KKV-finanszírozás és fenntarthatóság.

Érteni a lehetőséget

Termék, feltétel, költség és kockázat.

Átlátni a következményt

Helyzethez illő döntés, nem reflexszerű kattintás.

Pénzügyi termékeket tanítunk – vagy pénzügyi döntéseket?

15 • KÖZÖS FELELŐSSÉG

Pénz7-től a HSUP-ig: az edukáció ökoszisztémája

Pénz7, HSUP, egyetemi pénzügyi oktatás, bank–egyetem és vállalati együttműködések: nem különálló programok, hanem kapcsolódási pontok.

Oktatás

Bankok

Vállalatok

Technológia

Kié a felelősség azért, hogy a digitális pénzügyi világban tudatos döntések szülessenek?



16 · A TANULÁS HASZNÁLHATÓ MODELLJE

Döntéseket tanítsunk, ne termékeket

Helyzet ↓ Döntés ↓ Következmény ↓ Visszajelzés

A valódi edukáció megmutatja, hogyan változtatja meg egy döntés a következő lépést – legyen szó AI-ról, digitális bankolásról, KKV-finanszírozásról, befektetésről, hitelről vagy fenntarthatóságról.

Fogalomból indulunk, de a tanulás a következmény megértésében válik gyakorlativá.



17 · ESG A PÉNZÜGYI DÖNTÉSEKBEN

Az ESG nem csak „zöld”

E · Környezeti

Erőforrások és környezeti kitettségek

S · Társadalmi

Emberek, ügyfelek és munkavállalók

G · Irányítási

Kontroll, felelősség és átláthatóság

Finanszírozás · kockázat · befektetés · riporting · vállalatirányítás · KKV-stratégia · banki termékek

Az ESG akkor válik igazán fontossá, amikor pénzügyi döntéseket kezd befolyásolni.



A digitális automatikusan fenntartható?

Lehetséges előnyök

Kevesebb papír, fizikai ügyintézés és utazás;
hatékonyabb működés, jobb adathasználat.

Lehetséges kihívások

Adatközpontok energiaigénye, elektronikai
hulladék, digitális kirekesztés, kiberbiztonság,
felelős AI és adatirányítás.

A digitalizáció és a fenntarthatóság erősítheti egymást – de egyik sem garantálja automatikusan a másikat.

19 • A FINANSZÍROZÁS IRÁNYT IS AD

A bank nemcsak finanszírozza a gazdaságot. Hat is rá.

Kit és mit finanszíroz?

Hogyan finanszíroz, milyen információt kér,
milyen ösztönzőket teremt?

Bank → finanszírozás → vállalat
→ beruházás → gazdasági hatás

A bankok nemcsak közvetítik a pénzt. Finanszírozási döntéseikkel hatnak arra is, milyen irányba fejlődik a gazdaság.



KKV-k: ahol az ESG valósággá válik

Az ESG a KKV-nál nem elvont keretrendszer: finanszírozáshoz való hozzáférés, beszállítói elvárás, energiahatékonyság és beruházási döntés.

Adatszolgáltatás és láncok

Megfelelő adat, arányos teher, partneri elvárások.

Beruházás és versenyképesség

Hatékonyság, finanszírozhatóság, hosszabb távú működőképesség.

Az ESG csak riportingfeladat lesz – vagy finanszírozási és versenyképességi kérdés?

Technológia × edukáció × fenntarthatóság

Technológia

Megváltoztatja, hogyan működik a pénzügy.

Edukáció

Megváltoztatja, hogyan döntünk.

Fenntarthatóság

Megváltoztatja, mit tekintünk felelősnek.

Tudatos pénzügyi döntéshozatal

Milyen lehet a bankolás 2030 körül?

Nem jóslatok – lehetséges irányok

AI-alapú szolgáltatások · láthatatlan bankolás · beágyazott pénzügyek · azonnali fizetések · személyre szabott élmények · digitális identitás · ember és AI közös döntései · ESG-integrált finanszírozás · automatizáltabb KKV-bankolás

Ezek nem biztos kimenetek. A szakmai kérdés az, milyen értéket, kontrollt és felelősséget építünk körük.

Mit automatizálunk? Mit tanítunk meg? Milyen pénzügyi rendszert építünk?

Mit automatizáljunk?

Mit tanítsunk meg?

Milyen rendszert építünk?

A jövő bankja nem egyszerűen digitálisabb lesz. Jobb technológiára, tudatosabb pénzügyi döntésekre és nagyobb felelősségre lesz szükség.

Fetter István • Kisvállalkozási Szegmens Menedzsment vezető • CIB Bank