

Finančný trh v pohybe: Kde a ako vznikajú nové riešenia?

Investície do inovácií = budúcnosť v digitálnom svete

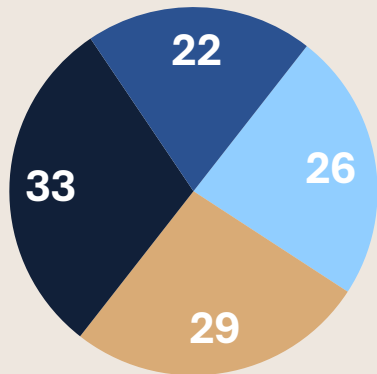
- ⌘ Tretí prieskum inovácií (2020, 2022, **2024**)
- ⌘ [Link na prieskum: Využívanie inovácií v dohliadaných subjektoch finančného trhu](#)



110

respondentov

Technologické inovácie vs. marketingové aktivity



- Bankovníctvo a platobné služby
- Poistovníctvo a dôchodky
- Kapitálový trh
- Finančné sprostredkovanie

Inklúzia

Ochrana pred online
podvodmi

Digitálna
gramotnosť

Predmet
prieskumu

inovácie

Infraštruktúrne:

cloud
API

Procesné:

robotická
automatizácia
strojové učenie a AI

Distribučné:

digitálny
onboarding

mobilné platformy

Produktové:

kryptoaktiva

tokenizácia aktív

Globálni lídri vs. lokálni experimentátori

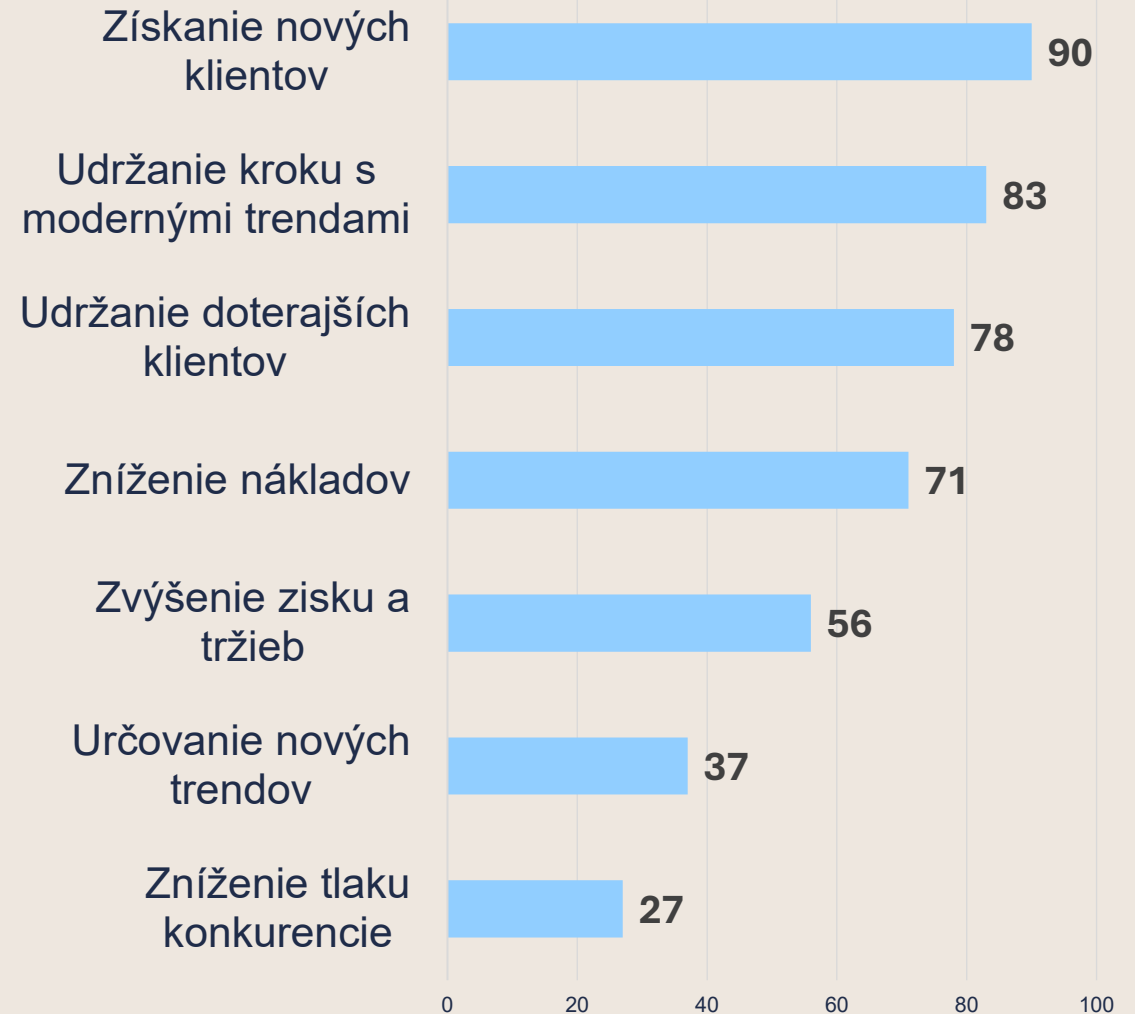
Dva inovačné svety

zahraničné finančné skupiny

menšie domáce subjekty

Hlavná motivácia

získanie nových klientov



Centralizované skupinové prístupy k inováciám

systematický prístup

dostatok zdrojov



rigidné a zdĺhavé
schvaľovacie procesy

tlak na unifikáciu riešení aj
na úkor spotrebiteľa



Bankovníctvo a platobné služby

SÚČASNOSŤ

Okamžité platby

Platby pomocou prsteňa/náramku

Mobilná aplikácia pre deti

BUDÚCNOSŤ

Digitálna hypotéka

Online refinančný spotrebný úver

Digitalizácia a personalizácia poradenstva cez
AI

Poistovníctvo a dôchodky

SÚČASNOSŤ

Voicebot pre registráciu poistných udalostí

Automatické extrahovanie údajov z faktúr pri likvidácii škôd

Implementácia modelovania dôchodkov do
klientskeho portálu

BUDÚCNOSŤ

AI osobný asistent pre finančných
sprostredkovateľov

Automatizácia likvidácie poistných udalostí
pomocou AI

Využitie AI v chatbotoch a voicebotoch

Kapitálový trh

SÚČASNOSŤ

Biometrické overenie klienta
pri podpise zmluvy na diaľku

Zavedenie automatickej kontroly
vykonávaných obchodných transakcií

Nepretržité automatické sledovanie AML/KYC
rizík na všetkých klientoch

BUDÚCNOSŤ

Oceňovanie nehnuteľností pomocou AI

Elektronická výveska
v crowdfundingu

Debetná karta naviazaná na investičný účet

Finančné sprostredkovanie

SÚČASNOSŤ

Elektronické podpisovanie

API integrácia s obchodnými partnermi

Využitie AI v hypotekárnych kalkulačkách

BUDÚCNOSŤ

Využitie AI na porovnávanie poistných podmienok

Digitálny onboarding finančných agentov

Podpisovanie tvárovou biometriou

Kryptoaktíva

SÚČASNOSŤ

3

umožňujú nepriamo investovať do kryptoaktív

0

DLT a smart kontrakty

Poskytovatelia služieb kryptoaktív neboli
predmetom prieskumu

BUDÚCNOSŤ

3

umožnia klientom priamo investovať do
kryptoaktív

15

DLT a smart kontrakty

? poskytovateľov služieb kryptoaktív

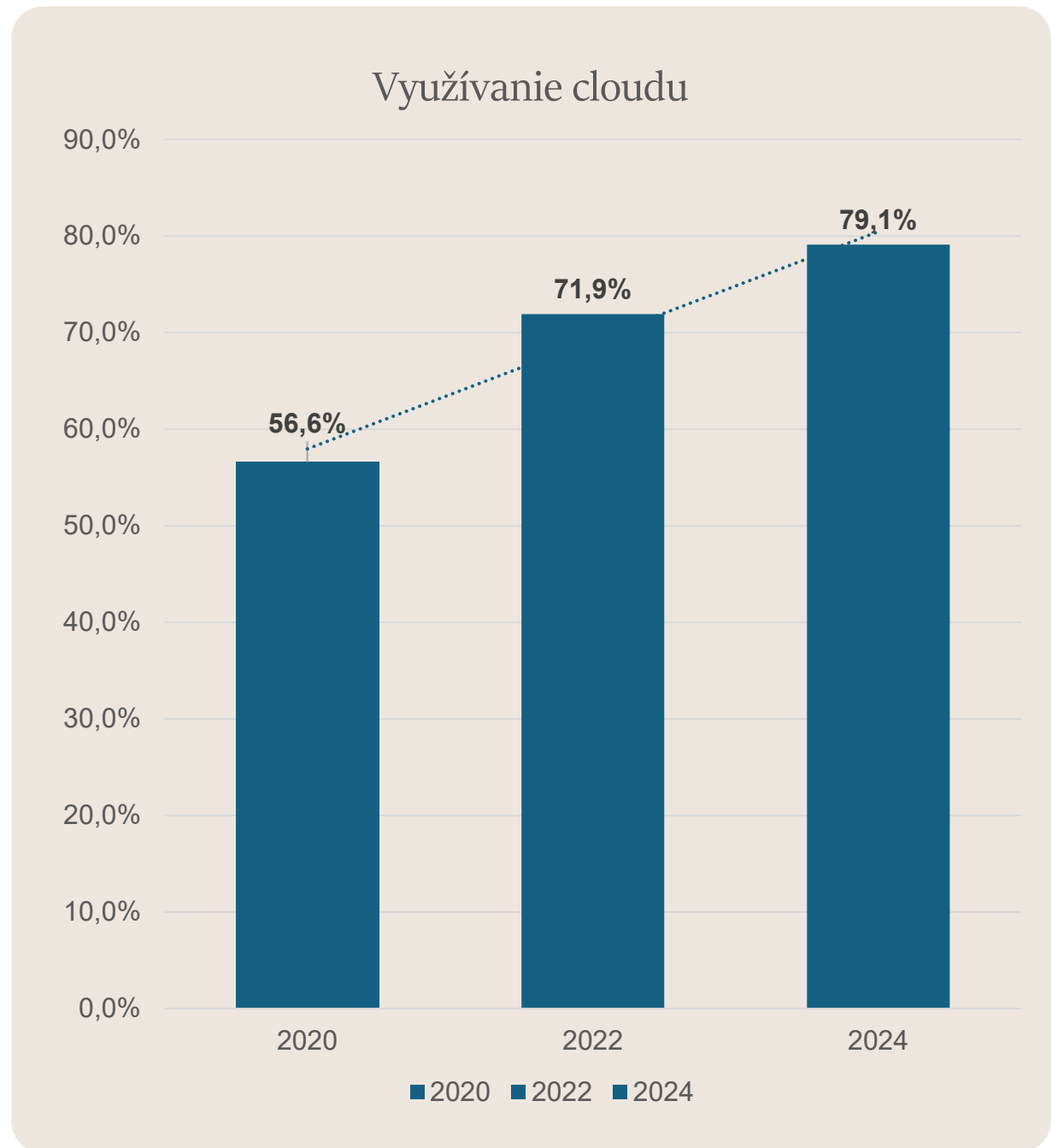
Dominantné inovatívne technológie

Cloud

⌘ Finančné sprostredkovanie – 90 %

⌘ Kapitálový trh – 70 %

- Zvyšovanie závislosti na tretích stranách
- Zraniteľnosť



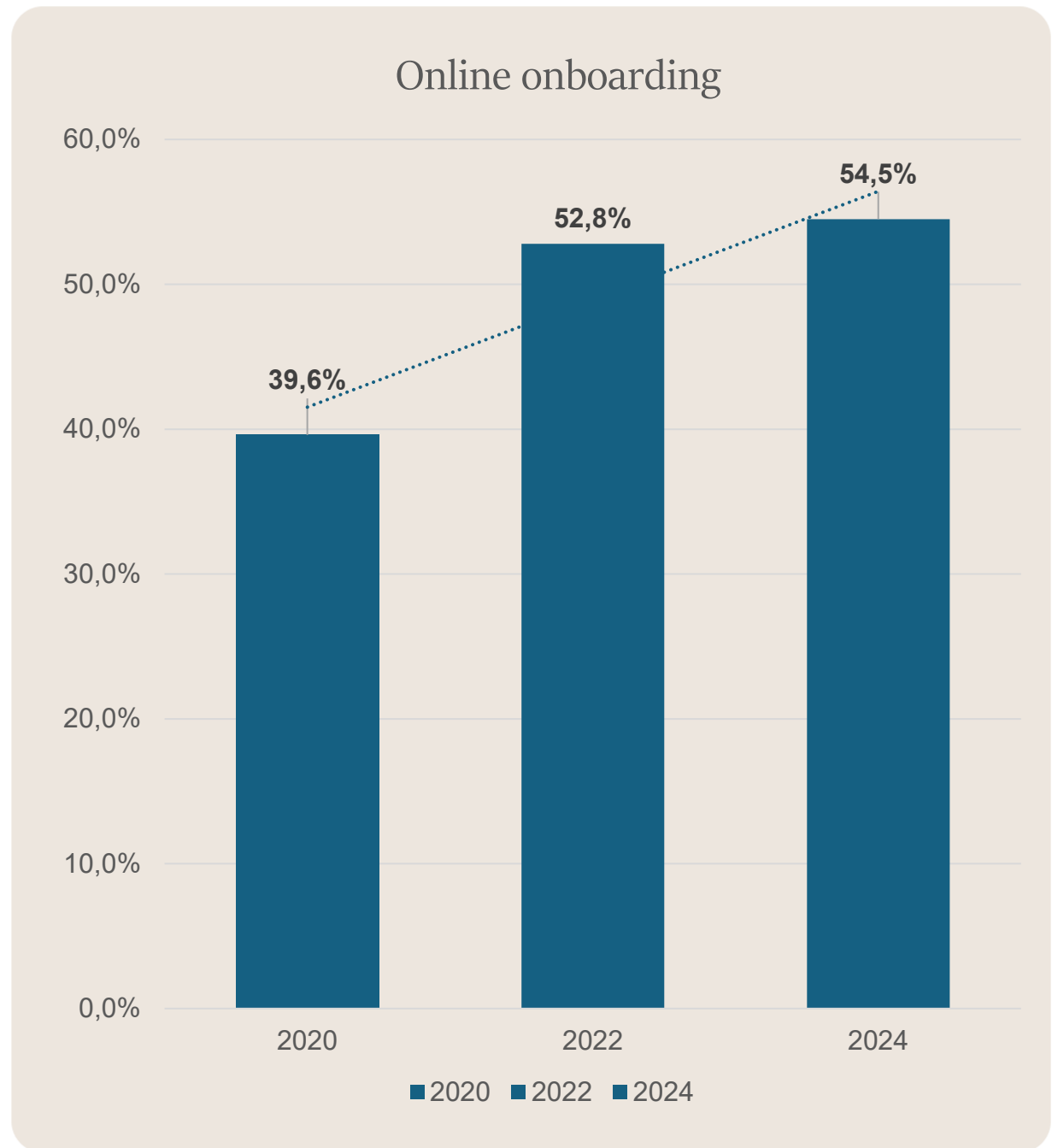
Digitálny vek

Online onboarding

⌘ Bankovníctvo a platobné služby – 62 %

⌘ Finančné sprostredkovanie – 36 %

- Pomalý koniec kamenných pobočiek



Nástup umelej inteligencie (AI)

41,8 %

implementovalo AI

z toho

91,3 %

používa generatívnu AI

Bankovníctvo a
platobné služby

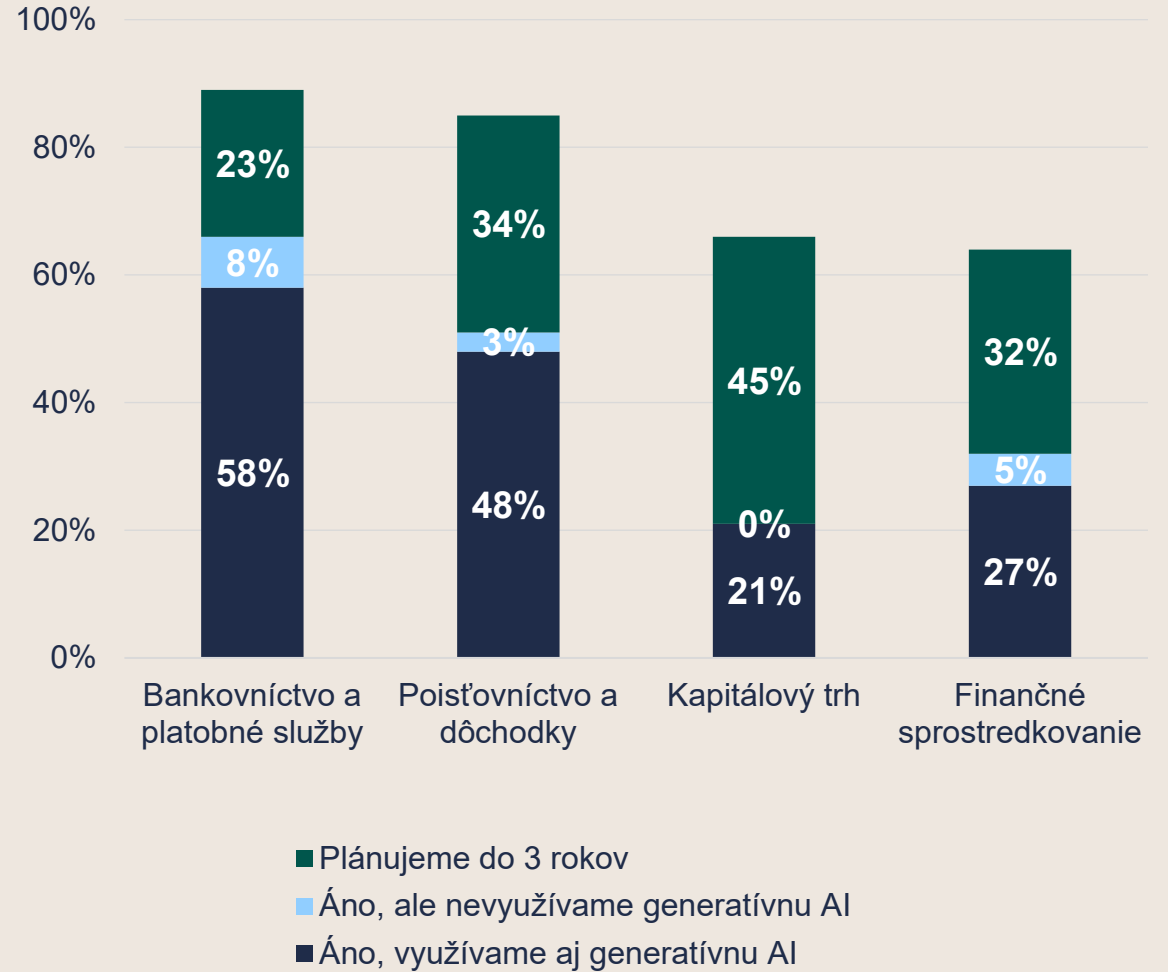
65,4 %



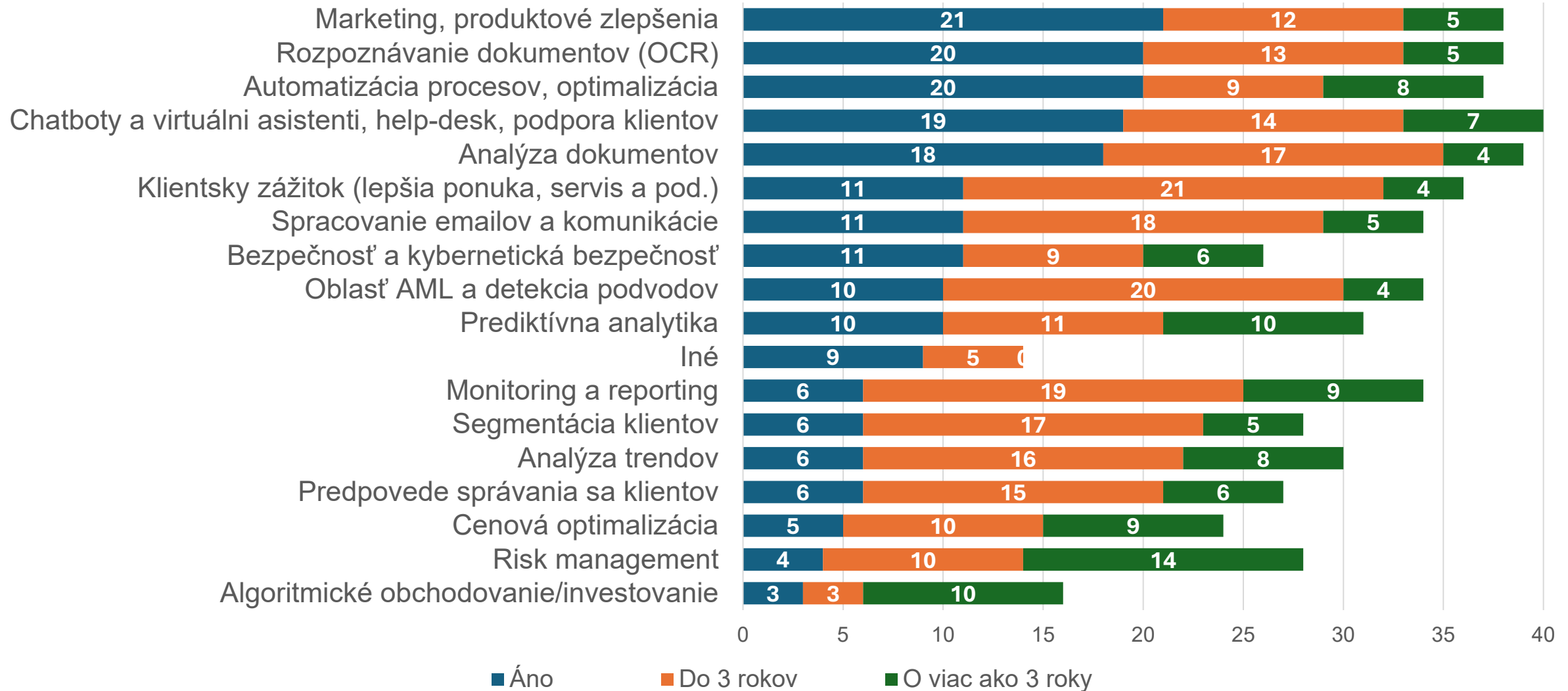
Kapitálový trh

21,2 %

Využívanie AI naprieč sektormi v roku 2024



Využitie umelej inteligencie v praxi



Praktické využitie AI v bankách

Prepis hovorov

Výhody:

- ⌘ Rýchlosť a presnosť
- ⌘ Záznam a audit: spätná kontrola

Analýza a kategorizácia hovorov

Zaradenie podľa tém: Zmena adresy, blokovanie karty, reklamácia transakcie...

Prínosy:

- ⌘ Štatistiky o hovoroch
- ⌘ Automatická detekcia nespokojnosti

Zvýšenie
efektivity
operátorov

Návrh odpovede
v reálnom čase
(počas hovoru,
návrh emailu)

Automatické
poznámky do
zákazníckeho
profilu

Cross-sell

Spájanie obsahu
hovoru
s predchádzajúcimi
interakciami

Hlavné prínosy AI:

1. Vyššia efektivita
2. Lepšia automatizácia procesov a úloh
3. Lepšia schopnosť rozhodovania sa
4. Zníženie nákladov

Implementačné
riziká:

1. Bezpečnosť a ochrana dát
2. Compliance
3. Spoľahlivosť, presnosť

Vysokorizikové AI
systémy

0 %

Neplánujú do
budúcna

89,1 %

AI väčšinou
len vybraným
zamestnancom

Kombinácia:
interné riešenia
s externými
dodávateľmi

Ďalšie inovatívne technológie

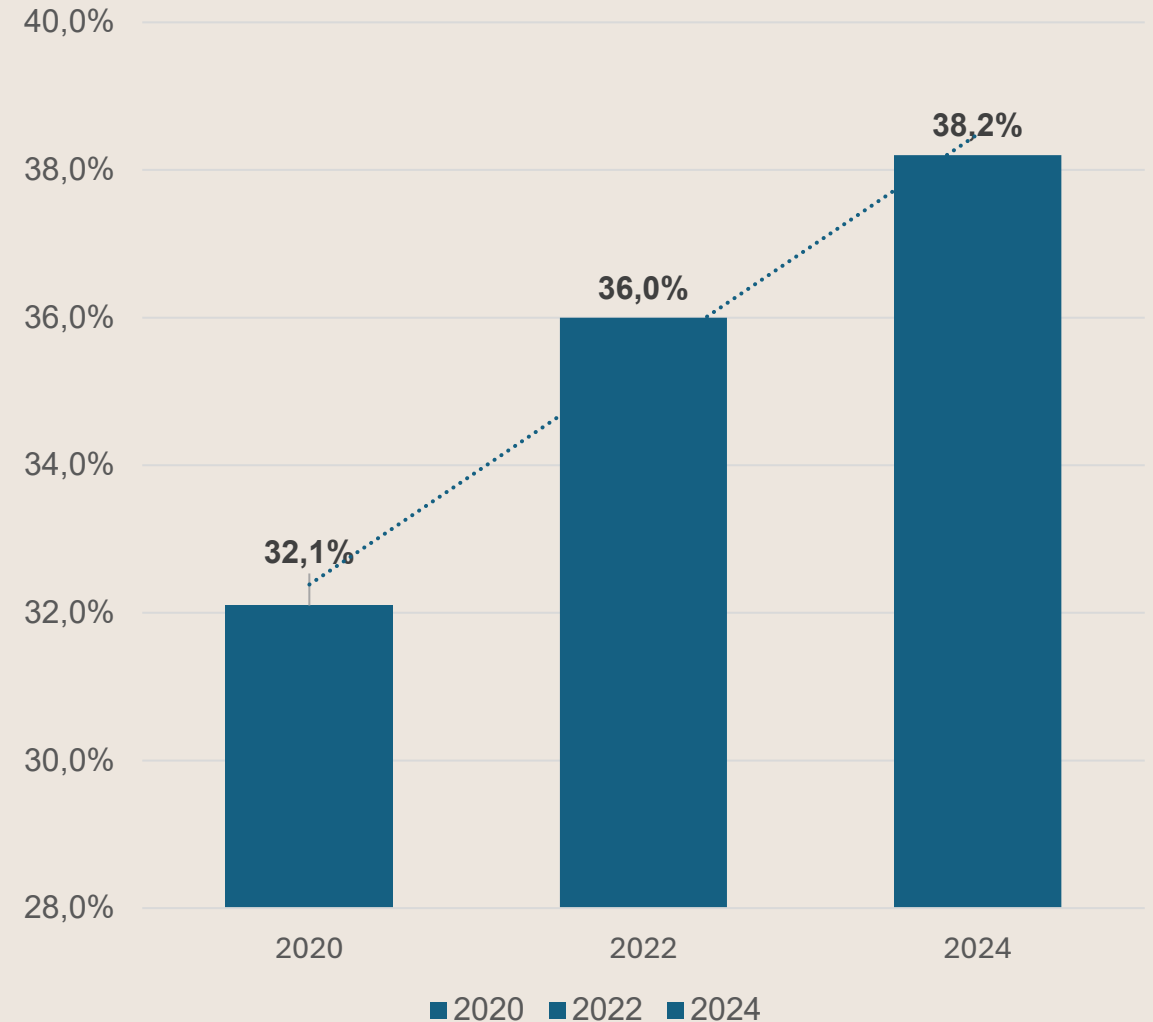
Mobilná aplikácia

⌘ Bankovníctvo a platobné služby – 62 %

⌘ Finančné sprostredkovanie – 24 %

- Postupné rozširovanie funkcionalít

Poskytovanie služieb prostredníctvom
mobilnej aplikácie



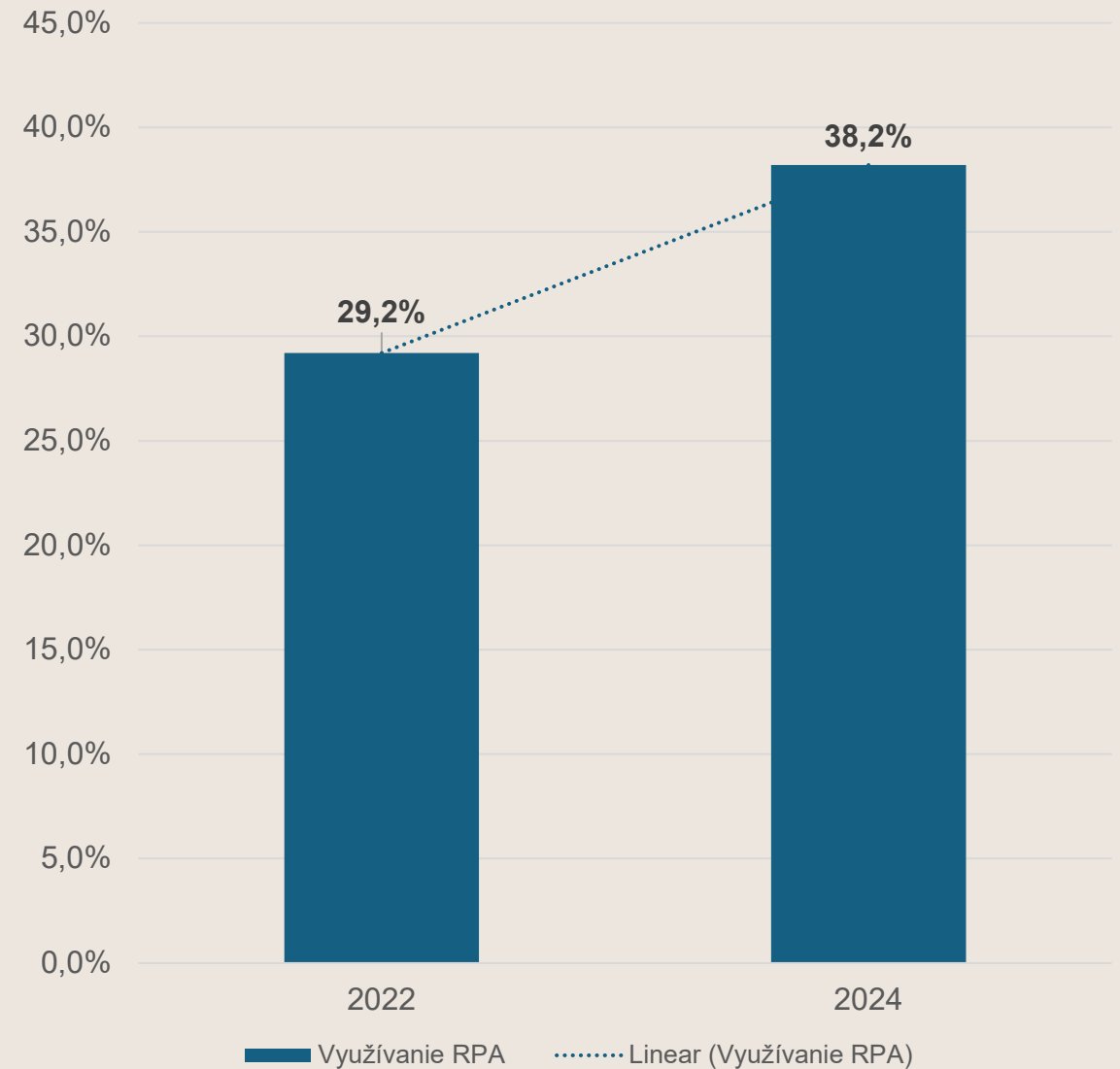
Ďalšie inovatívne technológie

Robotická automatizácia procesov

- ⌘ Poisťovníctvo a dôchodky – 62 %
- ⌘ Finančné sprostredkovanie – 23 %

- Prechod z manuálnych na automatizované workflows

Využívanie robotickej automatizácie procesov



Technické
problémy

=

dočasné
nepohodlie
klienta

včera

Výpadok
systému

=

paralyzovanie
dohliadaného
subjektu

dnes

Kybernetický
incident

=

možné
ohrozenie
stability celého
finančného trhu

zajtra

Hlavná výzva – kybernetická bezpečnosť

67,3 %

respondentov považuje za
prioritu

IT bezpečnosť

29,1 %

respondentov plánuje výrazne
navyšovať výdavky na IT
bezpečnosť

Uplatňovanie DORA
od 17.1.2025

Súlad s DORA -
veľká výzva pre trh
aj NBS

Podpora NBS

Inovačný hub

Od 2019

Jednorazová
konzultácia

Regulačný sandbox

Od 2022

Opakované konzultácie a
testovanie

Inovačný hub

146
prípadov

Regulačný
sandbox

Testovanie
elektronickej
vývesky
(Crowdberry)

Výzvy:

- **Prehlbovanie inovačno-digitálnej priepasti medzi veľkými a malými subjektmi**
- **Rastúca závislosť na externých dodávateľoch**
- **Dopyt trhu po interakcii s NBS v oblasti implementácie regulácie finančného trhu**

Národná
FinTech
stratégia

Stabilné
legislatívne
prostredie

Potreba
jasnejších
usmernení,
metodiky a
predpisov

Organizácia
workshopov,
seminárov
a školení
s cieľom
podporiť
nové technológie



NÁRODNÁ
BANKA
SLOVENSKA
EUROSYSTEM

NBS je aj:

Múzeum mincí a medailí v Kremnici
5peňazí
Nadácia NBS
Inštitút bankového vzdelávania