

INTELIGENTNÁ A AUTONÓMNA BUDÚCNOŠŤ PLATIEB

Ako agentická AI mení fungovanie
platobných operácií

Silvia Mazanova
Chief Growth Officer, Im-Par



Conforúm konferencie
03 Marec 2026



Executive Summary

Za posledných 20 rokov sa platby výrazne zrýchlili. Real-time a instantné platby sa stali štandardom vo väčšine regiónov. Kým samotné transakcie prebiehajú rýchlejšie, spôsob, akým banky riešia situácie „v pozadí“, zostáva pomalejší a manuálny.

Najviac kapacity sa dnes stráca pri manuálnom spracovaní výnimiek, reklamáciách a dohľadovaní platieb, pri práci vo fragmentovaných systémoch a neustálom prepínaní medzi nástrojmi.

Tento dokument predstavuje nový prístup: **využitie agentickej umelej inteligencie** na to, aby boli platby nielen rýchlejšie, ale predovšetkým inteligentnejšie.

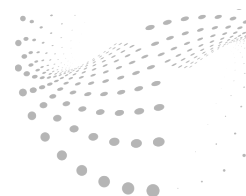
Agentická AI predstavuje inteligentných softvérových agentov, ktorí dokážu samostatne konať v rámci definovaných pravidiel a cieľov, napríklad identifikovať chyby, zvoliť optimálnu trasu platby alebo rozpoznať riziká. Implementáciou týchto schopností môžu banky dosiahnuť:

- o 40 % menej manuálnych zásahov pri spracovaní výnimiek,
- o 50–70 % rýchlejšie vyriešenie neúspešných transakcií,
- až o 30 % nižšie prevádzkové náklady.

Platobné systémy tak nebudú len reagovať na problémy, ale budú schopné ich predvídať, rozhodovať sa a konať, čím vzniká skutočná 24/7 prítomnosť bez úmerného rastu personálnych nákladov. Agentická AI sa už dnes stáva súčasťou moderných platobných platforiem a predstavuje praktickú cestu, ako zvládnuť rastúcu komplexitu bez zvyšovania nákladov a s vyššou mierou prevádzkovej stability.

Od rýchlosti k inteligencii

Prečo inteligencia – nielen rýchlosť – predstavuje ďalšiu evolúciu platieb



“

Komplexitu moderných platieb už nemožno zvládnuť samotnou automatizáciou. Budúcnosť patrí systémom, ktoré rozumejú kontextu, dokážu sa rozhodovať a konať v reálnom čase.

Ďalšia evolúcia platieb nebude o rýchlosti, ale o inteligentnom riadení platieb.



Im-Par

Z čoho sa skladá „mysliaci“ platobný systém

Platobný systém, ktorý „myslí“, rozumie kontextu, vyhodnocuje možnosti a koná na základe definovaných cieľov v reálnom čase.



Kontext

Nejde len o samotnú transakciu, ale o pochopenie jej kontextu: **pôvod, kanál, profil klienta, časovú citlivosť**, úroveň rizika či požiadavky konkrétnej schémy.



Rozhodovanie

Voľba optimálneho postupu na základe viacerých vstupov napríklad rozhodnutie, či **platu smerovať cez SEPA Instant alebo SWIFT podľa nákladov, historickej úspešnosti či dostupnosti schémy.**



Ciele

Konanie v súlade s definovanými prioritami: **minimalizácia nákladov, maximalizácia úspešnosti**, znižovanie regulačného rizika alebo optimalizácia likvidity.



Adaptácia

Schopnosť učiť sa z feedbacku, **napríklad z neúspešných platieb či compliance upozornení** a postupne zlepšovať rozhodovanie.

Tento posun znamená odklon od rigidnej, pravidlami riadenej automatizácie smerom k inteligencii orientovanej na cieľ.

Nejde o nahradenie ľudských operátorov, ale o rozšírenie ich schopností, aby sa mohli sústrediť na riadenie, dohľad a riešenie skutočných výnimiek namiesto rutinného spracovania. Inteligentné platobné systémy neznamenajú len robiť veci rýchlejšie, ale **robiť správne veci bez potreby neustáleho manuálneho zásahu.**

Im-Par

Autonómna prevádzka platobného systému

Ak „myslenie“ definuje inteligenciu, „konanie“ definuje autonómiu.



01

Predvídanie a riešenie výnimiek

Namiesto čakania na vznik zlyhání systém identifikuje potenciálne rizikové body vopred napríklad neúplné údaje príjemcu, obmedzenia konkrétnej schémy alebo zhodu so sankčnými zoznamami a buď ich automaticky vyrieši, alebo ich označí na prioritné spracovanie.

02

Kontinuálna optimalizácia

Autonómne operácie znamenajú dynamické rozhodovanie. Systém môže napríklad presmerovať platbu cez iný koridor podľa aktuálnej dostupnosti schémy, úspešnosti spracovania alebo nákladovej efektívnosti, rozhodnutia, ktoré nemožno pevne zakódovať do statických routovacích tabuliek.

03

Adaptácia na základe spätnej väzby

Efektívne operácie si vyžadujú učenie. Systém pracuje so spätnou väzbou z minulých výnimiek, správania používateľov, regulačných zmien či výpadkov infraštruktúry a upravuje budúce rozhodovanie.

04

24/7 prevádzka

Ak majú byť platby dostupné 24/7, rovnako musí fungovať aj operačný model. Systém musí byť schopný fungovať s minimálnou závislosťou od manuálnych zásahov bez nutnosti navyšovania personálnych kapacít.

“

Autonómna prevádzka znamená konať proaktívne, samostatne a nepretržite v rámci jasne definovaných pravidiel.

Im-Par

Agentická AI: Nová paradigma v oblasti platieb

Tradičná automatizácia v platobných systémoch je deterministická. Riadi sa vopred definovanými pravidlami, vykonáva naprogramované procesy a pri neočakávaných situáciách eskaluje na človeka. Hoci tento model priniesol výrazné zefektívnenie, naráža na svoje limity v prostredí, ktoré vyžaduje adaptabilitu, autonómiu a rozhodovanie v reálnom čase, presne tie vlastnosti, ktoré definujú moderné platby.

Agentická AI predstavuje nový prístup: autonómni softvéroví agenti konajú v mene backoffice a prevádzkových tímov s cieľom dosahovať konkrétne operačné ciele, a to v rámci jasne definovaných pravidiel. Nejde o prediktívne modely ani o chatovacie rozhrania. Ide o inteligentné entity, ktoré interpretujú kontext, samostatne sa rozhodujú, vykonávajú úlohy, pričom stále podliehajú auditovateľnosti, dohľadu a nastaveným kontrolným mechanizmom.

01

Agent pre riešenie neúspešných platieb

Automaticky identifikuje a spracúva vypadnuté alebo zamietnuté transakcie.

02

Agent pre optimalizáciu smerovania platieb

Vyberá najvhodnejšiu trasu platby podľa nákladov, úspešnosti a dostupnosti schém.

03

Agent pre preverovanie a reklamácie

Analyzuje stav platby a podporuje riešenie otázok medzi klientom, bankou a internými tímami.

Čo definuje agentickú AI?

Autonómia

Agent koná samostatne na základe aktuálnych dát napríklad presmeruje platbu pri zvýšenej miere zlyhání.

Orientácia na cieľ

Rozhoduje sa podľa definovaných cieľov, ako je znížovanie nákladov alebo maximalizácia úspešnosti spracovania.

Adaptabilita

Prispôsobuje sa meniacim podmienkam napríklad zmenám rizikových profilov alebo výpadkom služieb.

Agenti nenahrádzajú core banking, orchestrace ani compliance systémy. Rozširujú ich o inteligentnú vrstvu nad celým platobným ekosystémom



Im-Par

Reklamácia platby dnes



Vytvorenie a interpretácia reklamácie

Čítanie emailu / vytvorenie ticketu (7 min)



Zber dát

Referencie, účty, suma, dátum splatnosti (2 min)



Vyhľadávanie v systémoch

Dohľadávanie v core systéme, payment hub (5 min)



Analýza

Dohľadávanie čo sa udialo a aké sú možnosti na vyriešenie (10 min)



Vytvorenie žiadosti o vratku

Priprava žiadosti o vratku (2 min)



Monitoring vrátenia peňazí

Každý deň počas cca 1 týždňa (1 min)



Dokumentácia a odpoveď klientovi

Klientská odpoveď a update a uzavretie reklamačného ticketu (20 min)



51
minút

Manuálnej práce na
jednu reklamáciu



Proces je časovo
náročný, fragmentovaný
a závislý na skúsenosti
operátora

Reklamácia platby zajtra

Autonómna podpora reklamácií pomocou agentickej AI



Vytvorenie a interpretácia reklamácie

Klient podá reklamáciu. Operátor vloží text do MS Teams bota. Agent ju analyzuje a zobrazí štruktúrované zhrnutie. (2 min)



Zber dát

Referencie, účty, suma a schéma sú automaticky extrahované. Operátor iba potvrdí údaje (0,5 min)



Vyhľadávanie v systémoch

Agent načíta kompletne detaily transakcie cez API bez manuálneho prihlasovania (0 min)



Analýza

Agent pripraví faktické vysvetlenie, operátor ho rýchlo skontroluje (1 min)



Vytvorenie žiadosti o vratku

Schválenie žiadosti o vratku (0,5 min)



Monitoring vrátenia peňazí

Agent sleduje výsledok, pripraví finálnu odpoveď a uzatvorí prípad (0 min)



Dokumentácia a odpoveď klientovi

Automaticky vygenerovaný návrh odpovede, ktorú prekontroluje operátor (2,5 min)



86%
úspora

6,5
minút

Operátor dohliada.
Systém vykonáva.

- 80 % krokov bez manuálnej interakcie
- Žiadne prepínanie medzi systémami
- Auditovateľný rozhodovací proces
- Štandardizovaná komunikácia s klientom

51 min

6,5 min

Máte záujem dozvedieť sa viac?
Ozvite sa nám pre ukážku alebo odbornú diskusiu.

Im-Par (www.im-par.de) je fintech spoločnosť so sídlom vo Frankfurt, ktorá dodáva platobnú platformu s integrovanou AI vrstvou. Pomáha bankám zjednodušiť prevádzku, znižovať náklady a urýchľovať transformáciu. Naša vlnková platforma ImPAI je modulárny, cloud-native platobný systém podporujúci real-time spracovanie naprieč SEPA, SWIFT, SIC a domácimi schémami. Poskytuje bezproblémovú API konektivitu na interné systémy aj externých partnerov. ImPAI obsahuje aj integrovaného AI asistenta, ktorý automatizuje manuálne úlohy, zrýchľuje procesy a zjednodušuje onboarding.

Kontaktné údaje:

info@im-par.de
www.im-par.de
www.impai.ai

© 2025 Implementation Partners GmbH. All rights reserved.
Tento dokument slúži výhradne na informačné účely. Žiadna jeho časť nesmie byť
reprodukovaná ani distribuovaná bez predchádzajúceho písomného súhlasu.