

# **Identifikacija i ugovaranje na daljinu - izazovi tehnologije, regulative i organizacije**



**Dr. Miloš Milovanović, Vanredni profesor Fakulteta organizacionih nauka**

# TRŽIŠNI OKVIR

---

## PROMENE U PONAŠANJU KLIJENATA I TRŽIŠTA

- Gen X & Baby Boomers – biram uslugu koju vidim sa terase
- Gen Z & Millenials – hoću uslugu "na terasi"
- Klijenti žele da budu u centru pažnje i da do proizvoda i usluga dođu u najkraćem roku, uz maksimalni komfor, bez čekanja u redu, bez pogleda



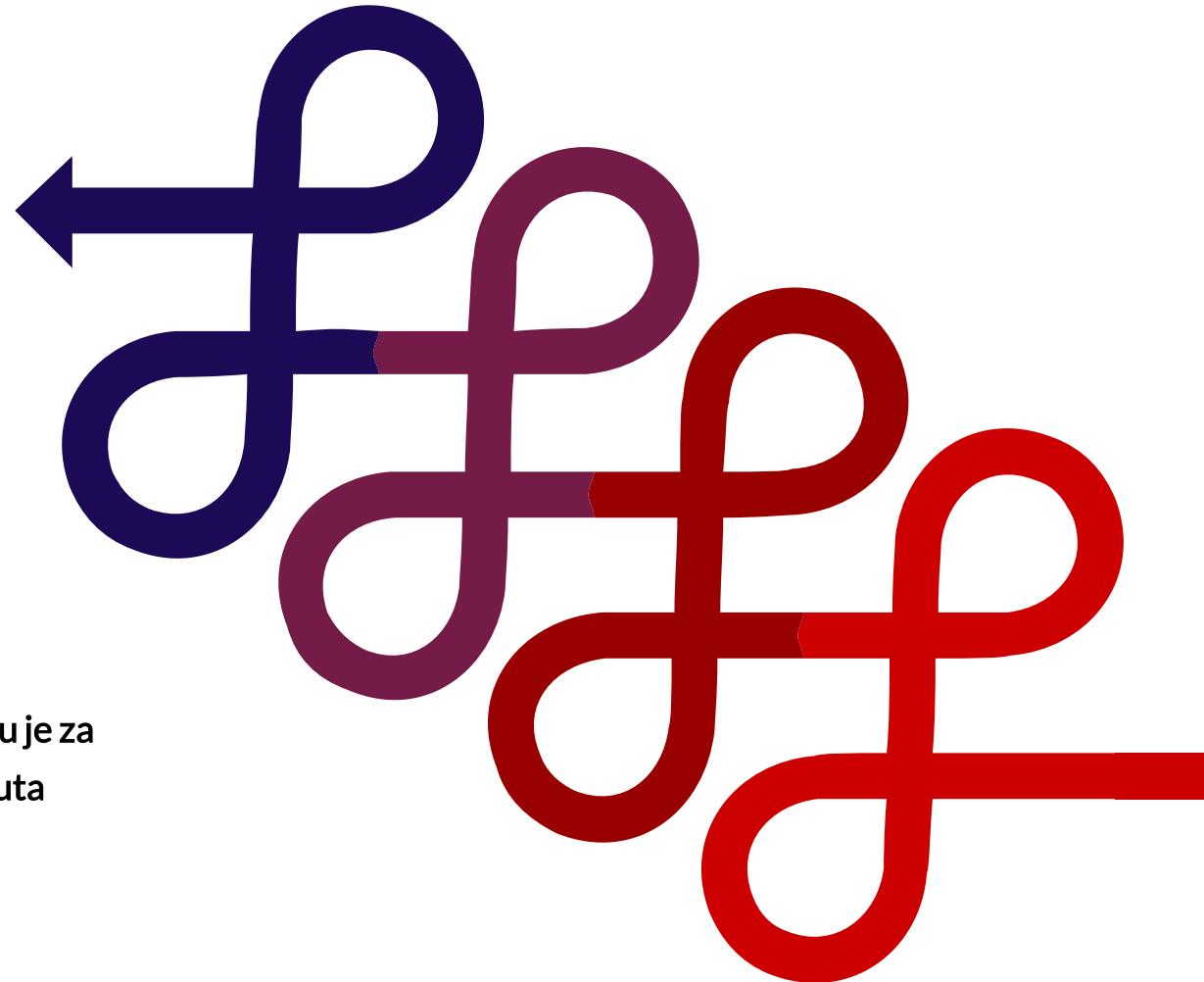
### ONLINE TRANSAKCIJE

Rast online transakcija u bankarstvu preko 20%

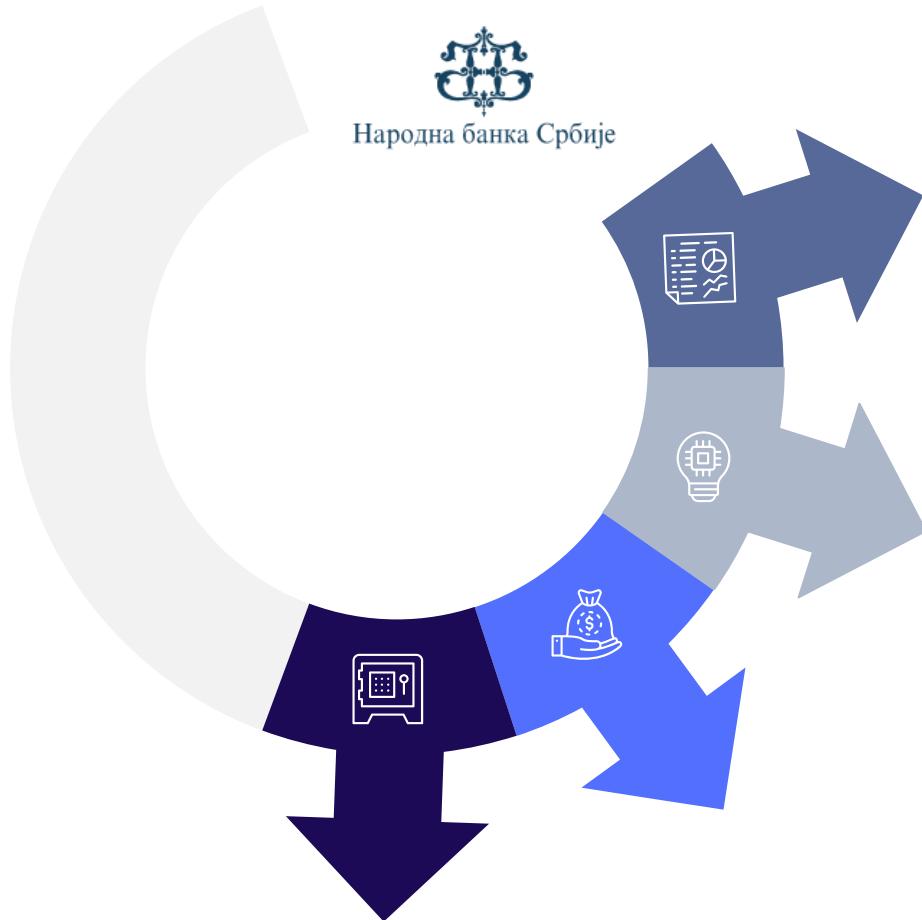


### UGOVORI NA DALJINU

Broj ugovora na daljinu je za 2 godine porastao 3 puta



# REGULATORNI OKVIR



**ZAKON O SPREČAVANJU PRANJA NOVCA I FINANSIRANJA TERORIZMA**

**ZAKON O ZAŠTITI KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA KOD UGOVARANJA NA DALJINU**

**ODLUKA O MINIMALnim STANDARDIMA UPRAVLJANJA INFORMACIONIM SISTEMOM FINANSIJSKE INSTITUCIJE**

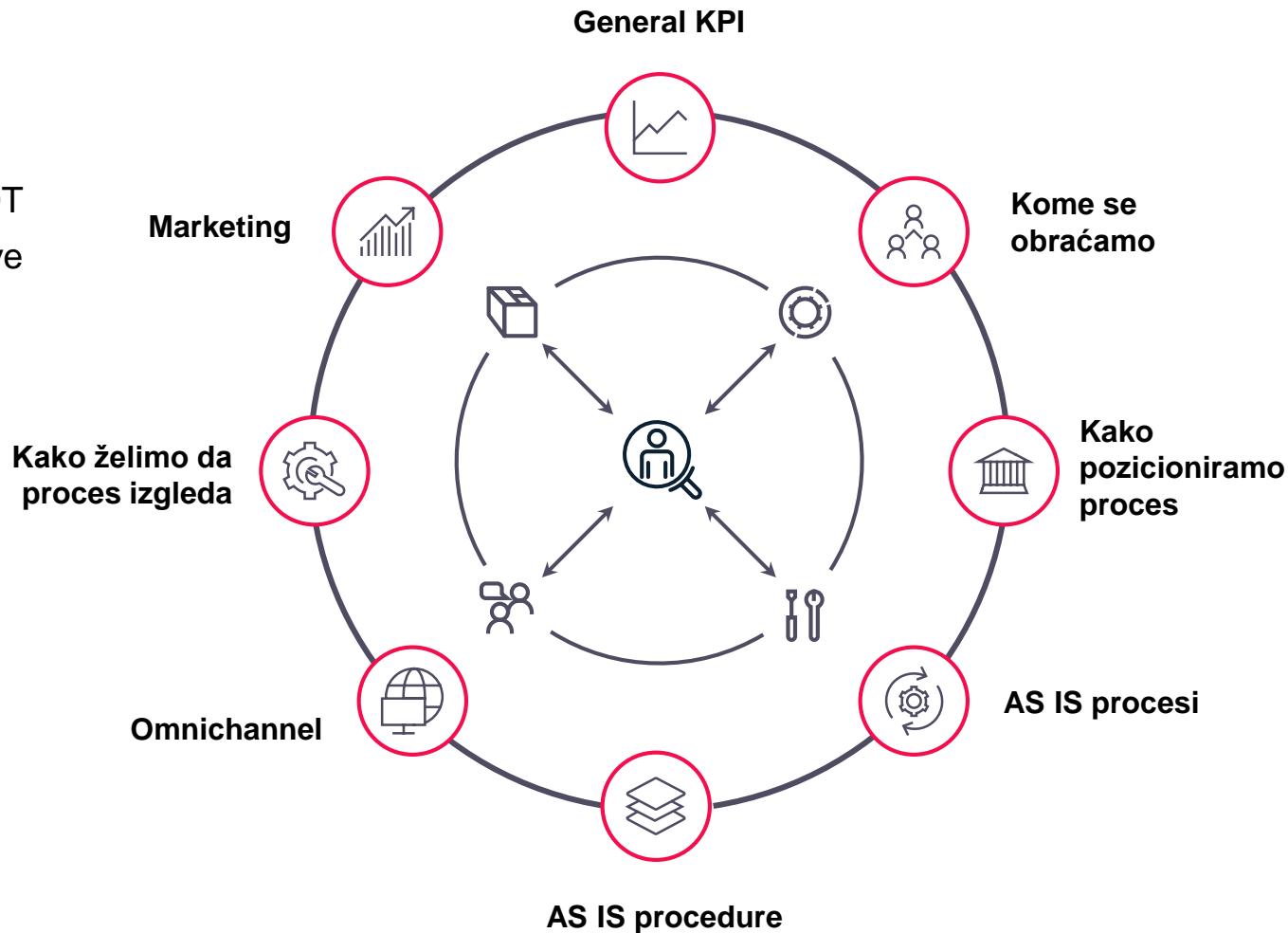
**ODLUKA O USLOVIMA I NAČINU UTVRĐIVANJA I PROVERE IDENTITETA FIZIČKOG LICA KORIŠĆENjem SREDSTAVA ELEKTRONSKЕ KOMUNIKACIJE**

# PROIZVODI I PROCESI

## ODLUKE PRE POČETKA PROCESA

Proces treba da počne formiranjem tima koji će izvršiti SWOT analizu i odgovoriti na pitanja i/ili pripremiti adekvatne preduslove za donošenje bitnih odluka iza procesa:

- Kako se koncept uklapa u strategiju, misiju i viziju
- Ko su tarzegirani klijenti
- Pozicioniranost procesa u okviru opštih ciljeva
- AS IS analiza procesa i gap u odnosu na potrebne izmene
- AS IS analiza procedura i gap u odnosu na potrebne izmene
- Kanali kroz koje želimo komunikaciju na daljinu
- Kako ultimativno treba da izgleda proces
- Kako ćemo marketovati rešenje



# MANUELNI PRISTUP U DIGITALNOJ TRANSFORMACIJI

**VERIFIKACIJA IDENTITETA JE VAŽAN KORAK KOJI SPREČAVA PREVARU, KRAĐU, GUBITAK IMOVINE I NEŽELJENE AKTIVNOSTI**

## Manuelni pristup omogućava različite propuste:

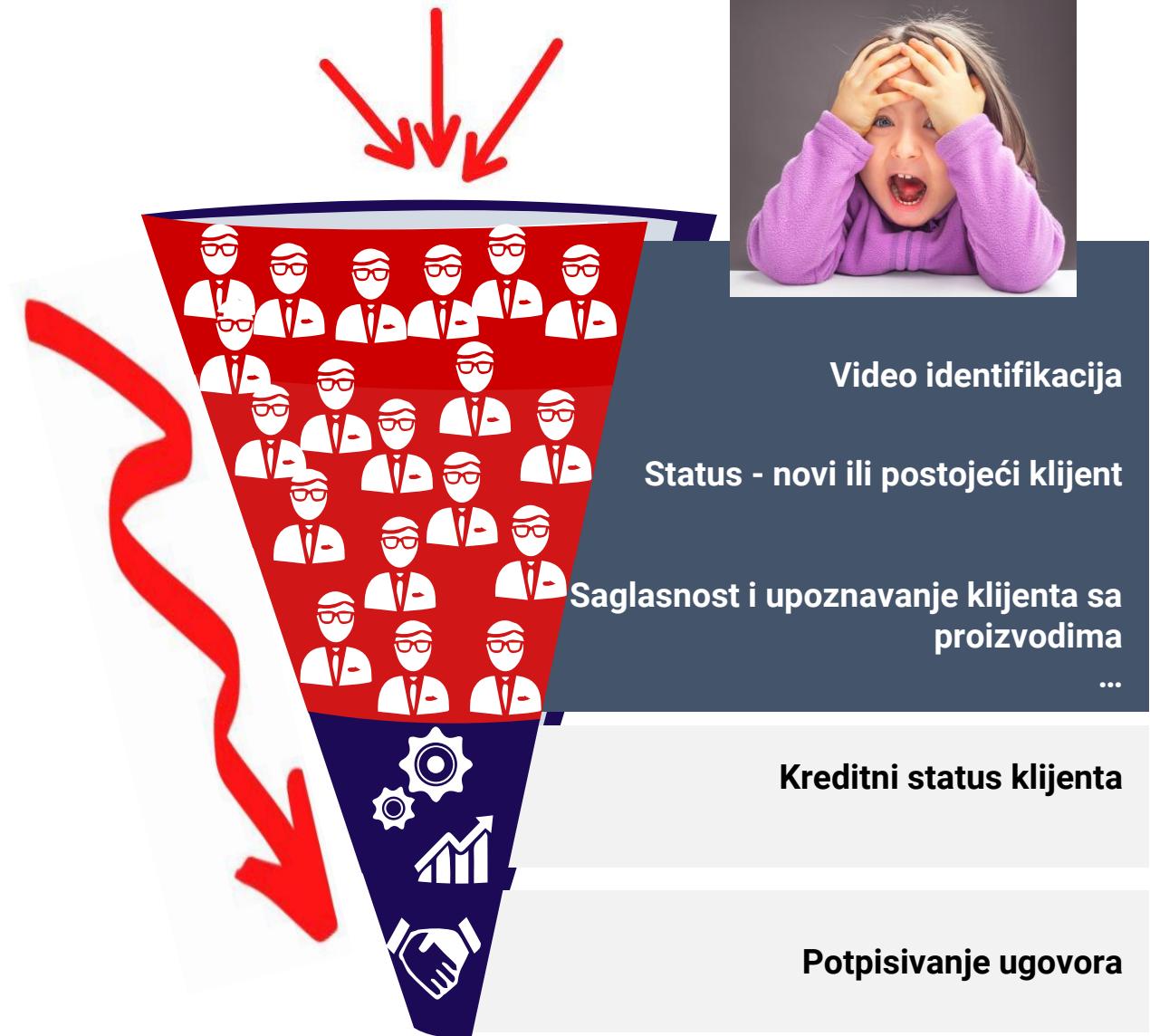
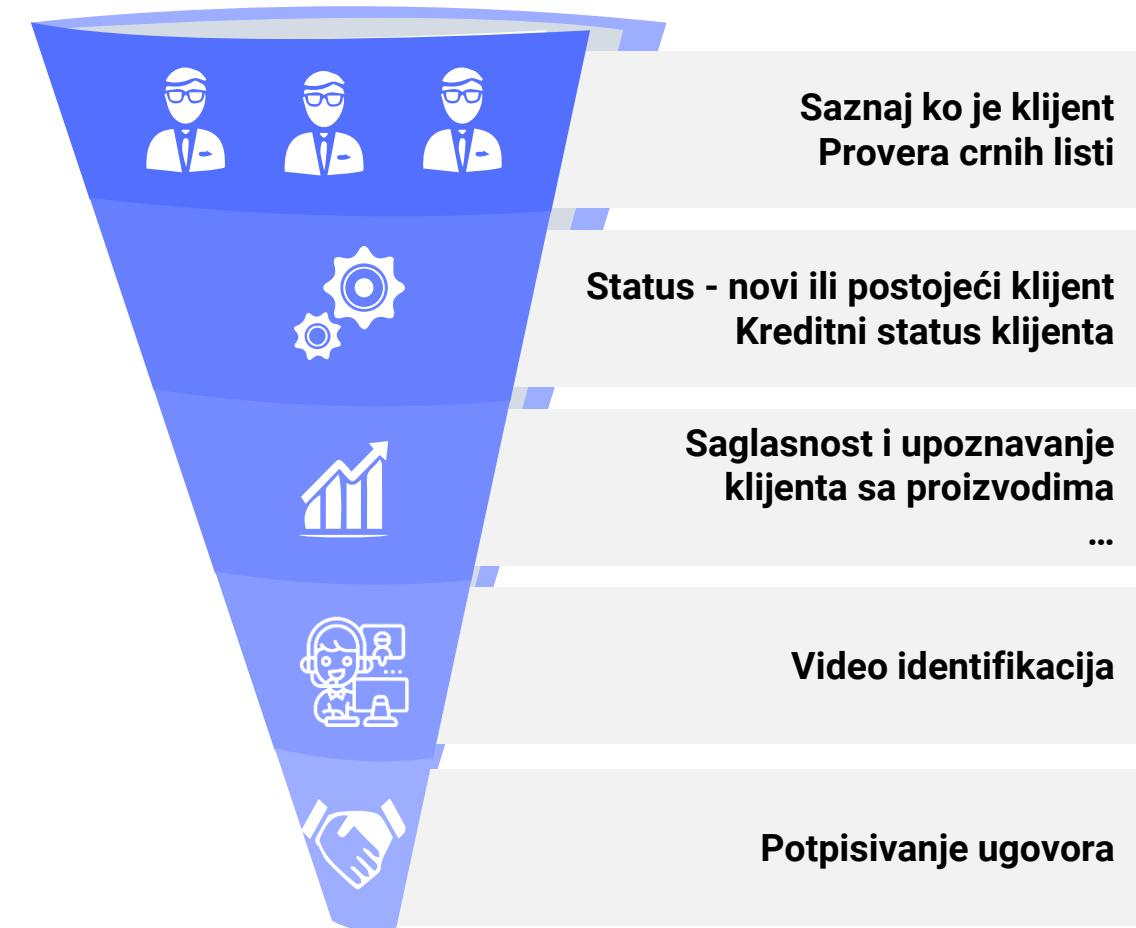
- smanjuje rizik od **malverzacijom unutar banke**
- **veći troškovi** i opterećenje na budžet banke (obuka zaposlenih, plate, oprema, iznajmljivanje kancelarija...)
- usporava procese i okreće klijente da potraže brže i lakše **rešenje kod konkurenčije**
- dozvoljava **greške**
- **usporava i poskupljuje scaliranje** na postojećem i novim tržištima
- **opterećuje procese** unutar sistema



## Digitalni način nudi niz prednosti:

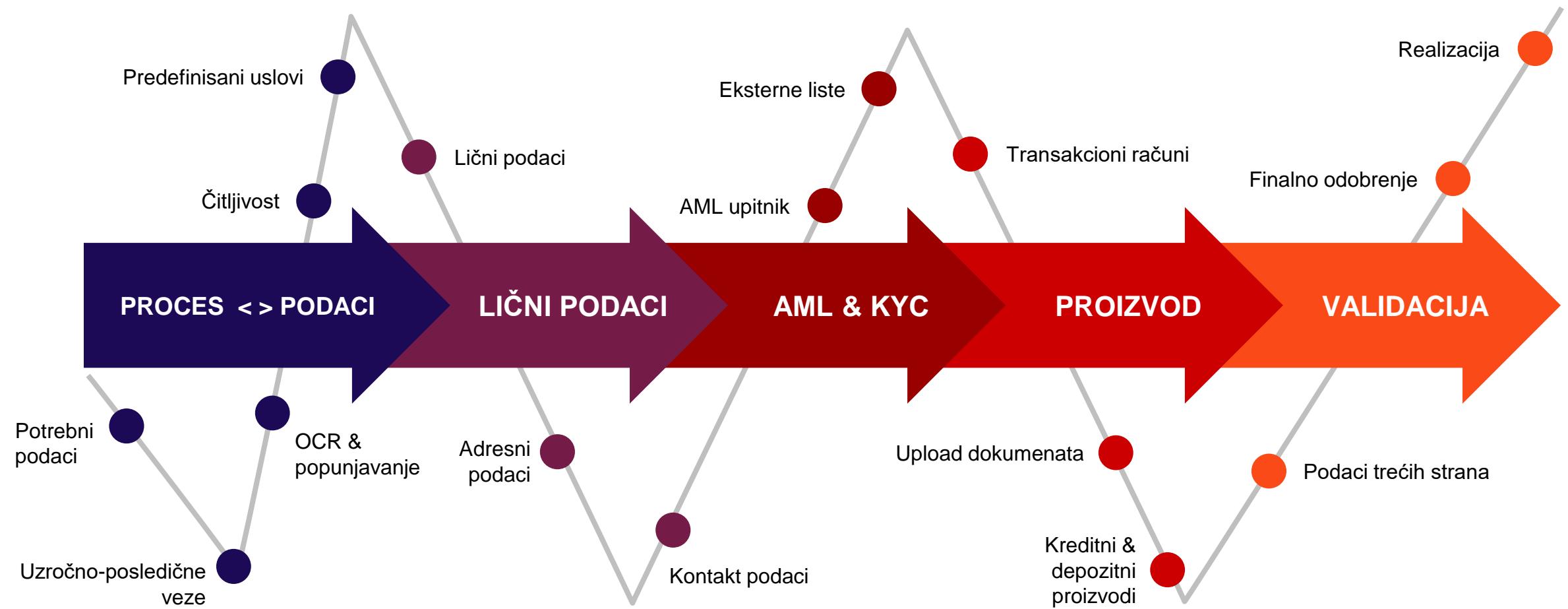
- **verifikacija korisnika je automatizovana**, radi se na daljinu, u skladu sa lokalnim regulatornim okvirom
- eliminiše greške, papirne procese, svojeručni potpis i u potpunosti se oslanja na **AI i automatizaciju (OCR i MRZ provera)**
- **olakšava i ubrzava prosec akvizicije klijenata** od identifikacije do video identifikacije i potpisivanja ugovora
- značajno **smanjuje troškove**
- omogućava **scaliranje** po povoljnijim uslovima
- retencija postojećih i **brza akvizicija novih klijenata**
- **bezbedno skladištenje** osetljivih podataka

# KOJI JE NAJBOLJI MOMENAT DA UPOZNATE KLIJENTA?



# PODACI

DOBRA PRIPREMA ZA PRIKUPLJANJE PODATAKA JE PODJEDNAKO ZNAČAJNA KAO I SAMI PODACI



# VIDEO SESIJA

“

**\*Video identifikacija** predstavlja utvrđivanje i proveru identiteta stranke koja je fizičko lice, zakonskog zastupnika te stranke, stranke koja je preduzetnik i fizičkog lica koje je zastupnik stranke koja je pravno lice – korišćenjem sredstava elektronske komunikacije i bez obveznog fizičkog prisustva lica čija se identifikacija vrši kod obveznika.”



**Video sesija** predstavlja jedan korak u procesu video identifikacije.

**2 minuta**

\*Odluka o uslovima i načinu utvrđivanja i provere identiteta fizičkog lica korišćenjem sredstava elektronske komunikacije: 15/2019-123, 84/2020-50, 49/2021-30

# VIDEO IDENTIFIKACIJA

---



## Koraci u postupaku video identifikacije:

- U postupku video identifikacije mogu se koristiti samo lični dokumenti koji sadrže zaštitne elemente i mašinski čitljivu zonu.
- Zaposleni je dužan da utvrdi da lični dokument sadrži podatke koje lični dokument te vrste treba da sadrži.
- Obveznik je dužan da obezbedi potvrdu identiteta stranke u toku postupka video-identifikacije korišćenjem jednokratne lozinke (One Time Password – OTP).
- Video-identifikacija sprovodi se u realnom vremenu i bez prekida.
- Obveznik je dužan da pre otpočinjanja video identifikacije pribavi izričitu saglasnost stranke na ceo postupak video identifikacije, a naročito na snimanje slike i zvuka i čuvanje snimljenog materijala.
- Zaposleni je dužan da utvrdi autentičnost ličnog dokumenta proverom zaštitnih elemenata koji se mogu vizuelno prepoznati na svetlu, odnosno pri pomeranju dokumenta.
- Identitet stranke utvrđuje se upoređivanjem fizičkog izgleda stranke s fotografijom iz ličnog dokumenta.
- Operater traži od klijenta da mu usmeno izdiktira svoj broj mobilnog telefona i time provera da li se broj podudara.
- Klijent treba da naglas i razgovetno pročita jednokratnu lozinku operateru u toku video sesije. Ukoliko se OTP kod podudara, potvrđen je identitet klijenta.
- Video sesija se završava i ovim je postupak video identifikacije završen.

## Prekid postupaka video identifikacije:

Postupak video-identifikacije obavezno se mora prekinuti u sledećim slučajevima:

1. Ukoliko nije moguće obezbediti neprekidan prenos slike i zvuka (npr. zbog kratkotrajnog nestanka slike i/ili zvuka).
2. Ako je prostorija u kojoj se stranka nalazi u toku postupka slabo osvetljena ili je u toj prostoriji buka, usled čega nije moguće izvršiti identitet stranke.
3. Utvrditi autentičnost ličnog dokumenta ili identitet stranke.
4. Ako se u toku postupka pojavi bilo kakva sumnja u autentičnost ličnog dokumenta i/ili identitet strane.
5. Ako zbog drugih smetnji u komunikaciji, prenosu slike i/ili zvuka ili zbog drugih okolnosti zaposleni ne može da utvrdi autentičnost ličnog dokumenta ili identitet stranke.

# ZAKLJUČENJE UGOVORA



# REALIZACIJA & PRAĆENJE

---

## AKTIVACIJA PROIZVODA

- Proizvodi moraju biti otvoreni tokom procesa i sam čin potpisivanja je aktivacija već formiranih proizvoda
- Robotic vs Human tasks

## ARHIVIRANJE DOKUMENTACIJE

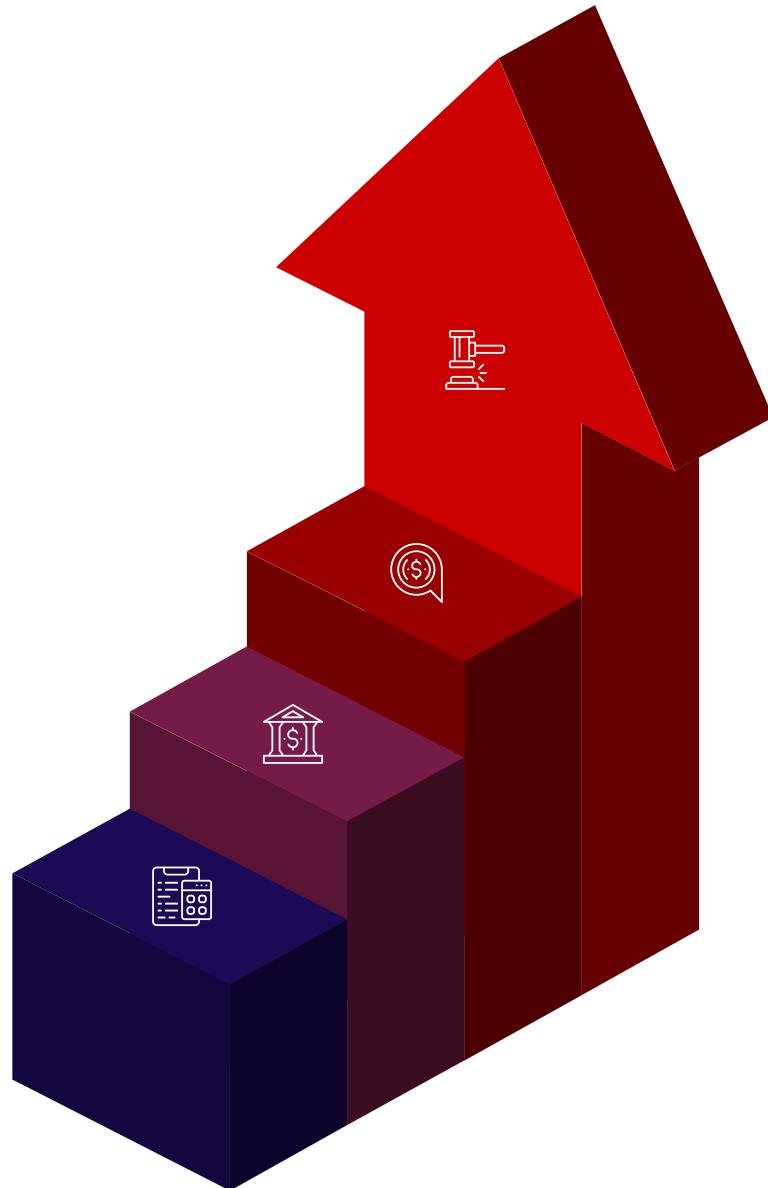
- Adekvatno arhiviranje dokumentacije u DMS sistem koji će omogućiti praćenje dokumentacije tokom životnog ciklusa saradnje sa klijentom

## KOMUNIKACIJA SA KLIJENTOM

- Jasno definisanje odgovornosti za vođenje klijenta i proširenje saradnje
- Digitalna vs Tradicionalna filijala

## SLEDEĆE AKCIJE

- Adekvatno pozicioniranje ovog tipa klijenata u CRM i dalje cross-sell i up-sell





HVALA NA PAŽNJI!

Miloš Milovanović  
Vanredni profesor Fakulteta  
organizacionih nauka  
[milos.milovanovic@fon.bg.ac.rs](mailto:milos.milovanovic@fon.bg.ac.rs)