

Inovační webinář MVČR

Příklady Digitalizace v ČSOB

18.5.2021



PETR – elektronické daně

Paperless Employee Tax Refund

od ledna 2021

Spustili jsme novou aplikaci **PETR**, která umožňuje vyplnit daňové formuláře **elektronicky**.

PETR

- nahrazuje zcela růžové papírové formuláře
- urychluje a zjednodušuje celý proces zpracování daňových formulářů
- **šetří 70 000 papírů ročně**
- umožňuje pohodlně vkládat přílohy a aplikace si vybrané dokumenty udržuje pro příští použití
- provází intuitivně vyplněním díky nápovědám a povinným polím
- integrace na mzdový systém



Proces Před a Po

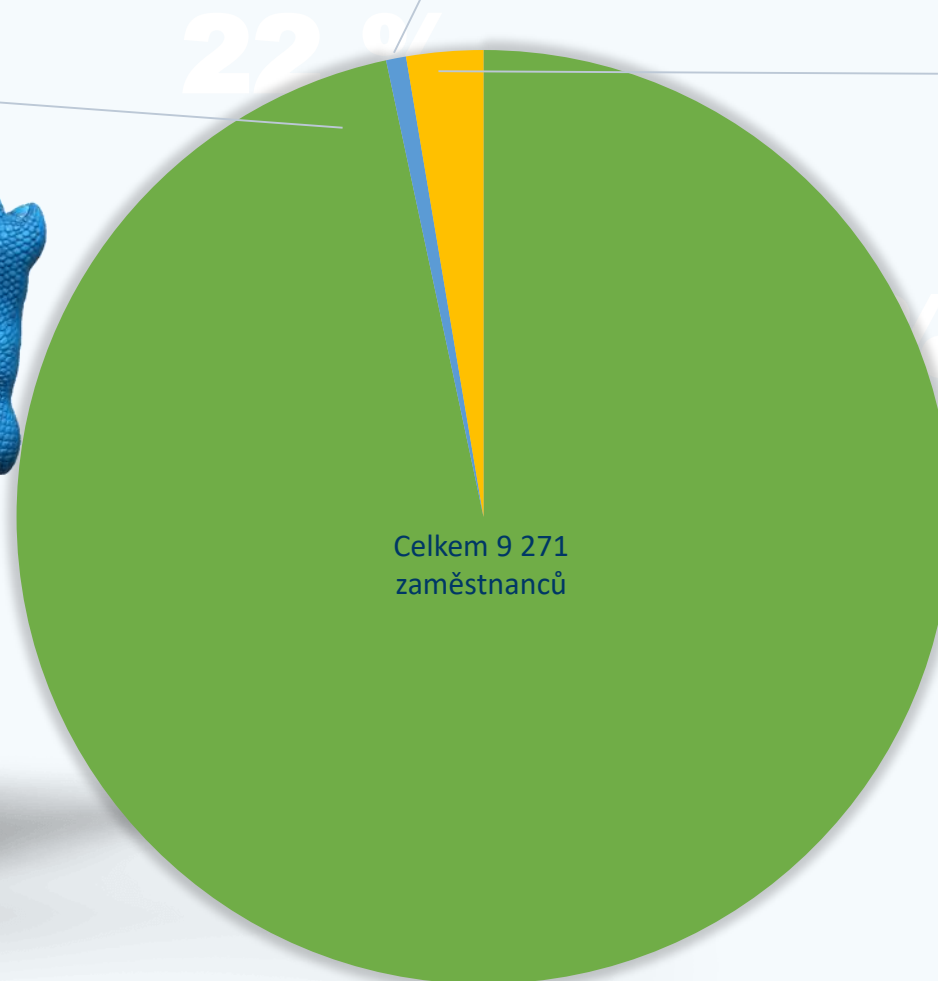


Využití aplikace v 2021

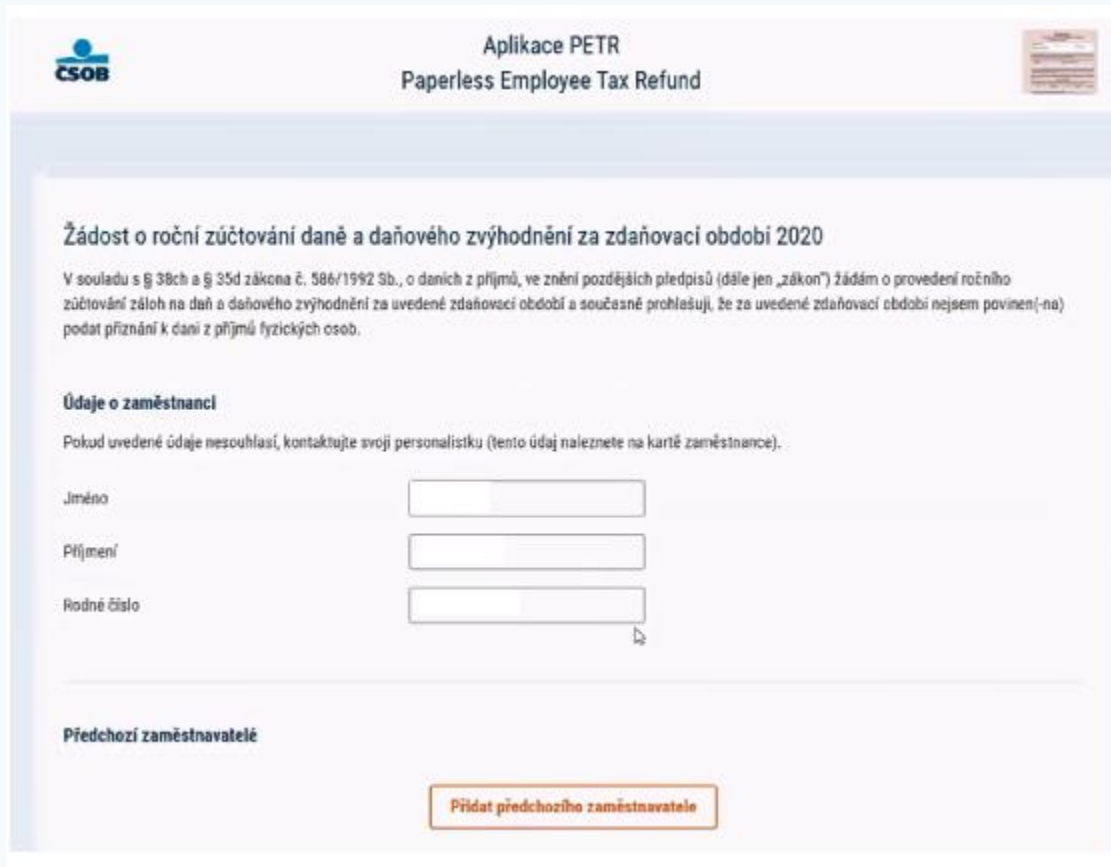
96 % zaměstnanců využilo elektronické verze pro prohlášení k daním pro rok 2021

1 % zaměstnanců neuplatnilo prohlášení k daním pro rok 2021

Pouhým **3 %** zaměstnanců jsme nemohli vyhovět z důvodu chybějící dokumentace nebo nesplnění zákonných podmínek



PETR umí zpracovat také žádosti o Roční zúčtování daně



The screenshot shows the 'Aplikace PETR' (Paperless Employee Tax Refund) interface. At the top, the CSOB logo is on the left, and the title 'Aplikace PETR Paperless Employee Tax Refund' is in the center. Below this, the main heading is 'Žádost o roční zúčtování daně a daňového zvýhodnění za zdaňovací období 2020'. A paragraph of text explains the purpose of the application. Below the text is a section titled 'Údaje o zaměstnanci' (Employee data) with a note about contacting HR if data is inconsistent. It contains three input fields: 'Jméno' (Name), 'Příjmení' (Surname), and 'Rodné číslo' (ID number). At the bottom, there is a section for 'Předchozí zaměstnavatelé' (Previous employers) with a button labeled 'Přidat předchozího zaměstnavatele' (Add previous employer).



Za rok 2020 jsme digitálně zpracovali **6 936** žádostí o roční zúčtování daně a pro **2 391** zaměstnanců jsme vystavili podklady pro daňové přiznání.

A jak to vypadá v reálu?



Stručný popis

- Biometrický podpis je elektronickou variantou vlastnoručního podpisu
- Pro zachycení podpisu používáme 2 typy koncových zařízení zn. Samsung a Apple
- Systém automaticky kontroluje kvalitu podpisu a další požadavky
- Po podepsání systém dokument ukládá do důvěryhodného archivu a vybrané klientské dokumenty vystavuje klientovi v elektronickém portále (ELB).

Klienti

CZ	Retail	SME	PBA	COR	Česká Pošta
	Pojišťovna	Leasing	Penzijko	ČMSS	Patria
SK	ČSOB SK	Pojišťovna	Stavebna Sporitelna	Leasing	

Produkty

Identi- fikace	Accounts (curr, term)	Cards	ELB	Cons. Finance	Credits	ACQ
Financial markets	Penco	Insurance	Leasing	Stavebko	CEB	

Kdy využijete

- Pokud chcete šetřit náklady i čas paperless zpracováním vytvářené dokumentace, včetně příloh (obchodní podmínky, sazebníky,...)
- Z legal/risk důvodů vyžadujete schopnost doložit pravost/autenticitu podpisu (např. pro soudní spory)
- Provádíte obsluhu klienta jak na pobočce tak i v terénu



Čísla, žil?

- ✓ Podepisujeme od listopadu 2014
- ✓ V září 2019 bylo biometricky zpracováno celkem již 10 mio dokumentů
- ✓ Podepisujeme v RET, VzB a i PBA
- ✓ Jenom v RET v roce 2019 ušetřili na nákladech na archivaci papírových dokumentů přes 40 mil. Kč

IPA challenge

Proces: Depozitní produkty v distribuci ČMSS

Výchozí stav:

- Obchodní zástupce nabízí depozitní produkty banky a generuje smluvní dokumentaci
- Obchodní zástupce všechny dokumenty tiskne a předává klientovi k podpisu
- Klient podepisuje dokumenty v papíru
- Klient si odnáší dokumenty v papíru.

Hlavní problémy:

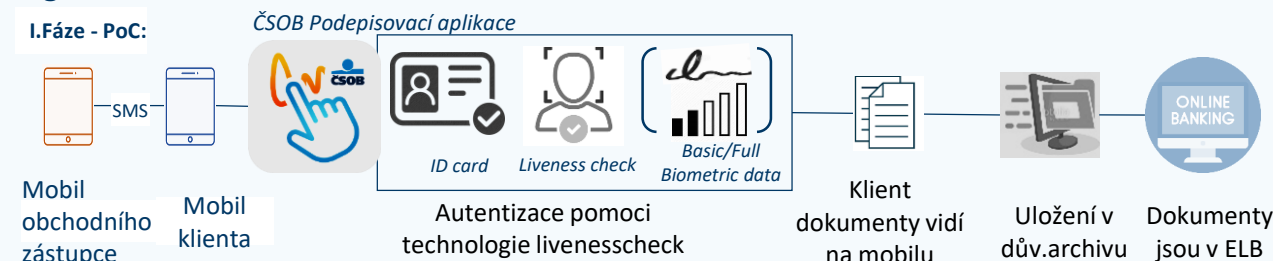
- Pouze papírový proces
- Není možná vzdálená obsluha
- Bankovní biometrie pouze na bank. tabletech
- Dostatečná právní síla podpisu

IPA solution

Popis řešení: *Fáze 1 (PoC) – Vzdálená obsluha v ČMSS:* Podepisovací aplikace dostupná v Google Play. OZ v Apce spustí proces podpisu, klient je notifikován smskou. Aplikace automaticky autentizuje klienta (doklad totožnosti, selfie a livenesscheck). Klient se podepíše prstem nebo stylusem

Fáze 2: Orchestrace více podpisových metod podle způsobu obsluhy, kanálu či produktu. Ne pouze biometrie, ale i jiné typy podpisů.

High-level schéma:



Co to přineslo – user stories

„Obrovskou přidanou hodnotu vidíme ve vzdáleném prodeji“
„Jen další takové inovace“

Numbers & dates

Benefity:

- Úspora času při obsluze obchodním zástupcem
- Zrychlení obsluhy a lepší klientský zážitek

Time to market: 6 měsíců

Go Live: 5/2020

Technologie

ČSOB bio
podpis

Mobil

NeL

Filenet

Věděli jste, že...?

I podpis prstem je podpis.
Podpis prstem stejně jako
nepodporovaným stylusem
má nižší písmostnaleckou
hodnotu.

Stručný popis

- Aplikace FileNet byla do ČSOB zavedena v roce 2017
- FileNet je nástroj používaný k ukládání, správě, uchovávání a poskytování firemního obsahu: el. dokumenty, digitalizované skeny, fotky, videa,...
- Služba JSK (Jednotná složky klienta) umožňuje efektivní práci s dokumenty klientským pracovníkům
- Poskytuje služby důvěryhodné archivace, která je založena na:
 - Zhromadnění časových razítek (specifická funkčnost pro dlouhodobé uchovávání velkého množství el. dokumentů)
 - Služba on.line ověření autenticity archivovaného dokumentu

Klienti

CZ	Retail	SME	PBA	COR	Česká Pošta
	Pojišťovna	Leasing	Penzijko	ČMSS	Patria
SK	ČSOB SK	Pojišťovna	Stavebna Sporitelna		

Produkty

Identi- fikace	Accounts (curr,term)	Cards ACQ	ELB	Cons. Finance	Credits
Financial markets	Penco	Insurance	Leasing	Stavebko	CEB

Kdy využijete

- Chcete omezit či zcela eliminovat papírový způsob zpracování dokumentů a maximálně těžit z paperless benefitů
- Chcete snadno vyhledat elektronický dokument a/nebo jeho historické verze
- Potřebujete řídit přístup k dokumentům s různou úrovní oprávnění
- Potřebujete využívat důvěryhodný archiv, který zajistí integritu dokumentu (garance, že dokument nebyl v archivu pozměněn).

Věděli jste, že?

- ✓ Bankovní instance má přes 173 046 286 souborů
- ✓ Pokud by každý měl pouze 1 stránku, pak by výška sloupce papíru byla 2 077km
- ✓ V bankce je FileNet integrován do 21 aplikací
- ✓ Vnitřní instrukce jsou zde uloženy jako archiválie

BIOMETRICKÝ POPDIS - EASY UPLOAD

Jednoduché řešení pro vytvoření elektronické klientské dokumentace

IPA challenge

Proces: Podepisování dokumentace

Výchozí stav:

- Dokumenty generujeme pouze v papírové podobě
- U některých front-endů se kvůli nízkým počtům dokumentů nevyplatí zavádět standardní biometrické řešení (automat)
- Specifickou dokumentaci SME či PBA (investice, úvěry acquiring atp) není možno podepisovat elektronicky

Hlavní problémy:

- Vysoké náklady na tisk a archivaci papírového dokumentu
- Delší doba zpracování
- Nemoderní klientský zážitek

Věděli jste, že...?

Každý měsíc biometrizujeme nové typy dokumentů

V případě potřeby biometrizujeme nový typ dokumentů za pouhých 5 dnů (odkladu splátek při koronakrizi)

IPA solution

Popis řešení: Klientský pracovník místo tisku na fyzické tiskárně volí tisk na virtuální Biotiskárně, která odešle dokument do Uploadu, odkud pracovník po kontrole metadat odesílá připravenou dokumentaci na tablet, kde klient a pracovník mohou podepsat. *Proces dále pokračuje stejně jako v případě standardního biometrického řešení.*

High-level schéma:



Co to přineslo – user stories

„Výborně funguje biotiskárna, mnohem jednodušší a rychlejší než Upload.“

„Velice si cením rychlosti daného procesu, kde není potřeba vyhledávat klienta, jelikož to systém udělá celé za mě.“

Numbers & dates

Benefity:

- Úspora času na pobočkách
- Snížení chybovosti

Time to market: 6 měsíců
Go Live: 10/2018

Technologie



BUSINESS AUTOMATION WORKFLOW - UNIVERZÁLNÍ ÚKOLOVACÍ PROCES

Umožní digitalizovat jakýkoliv proces založený na papírových dokumentech



IPA challenge

Proces: univerzální zpracování formulářových požadavků

Výchozí stav:

- Klientský požadavek přijde ke zpracování v papírové formě.
- Označí se jeho přijetí a následně je předán do útvaru, kde ho zpracují.
- Pracovník Back office (BO) následně kontroluje a přepisuje údaje z žádosti do core systému.

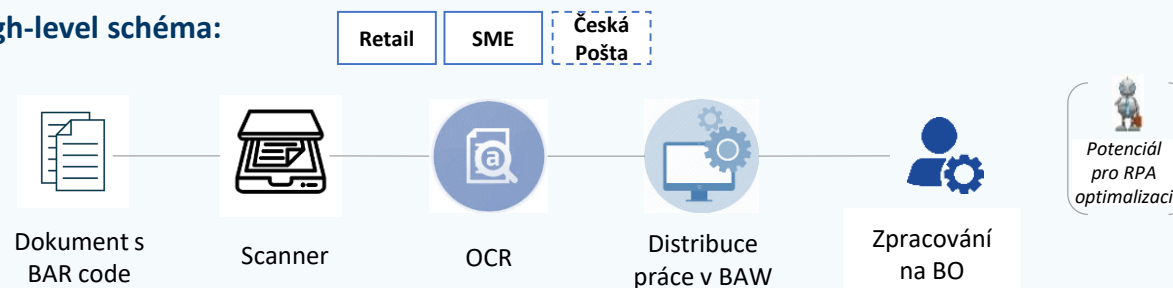
Hlavní problémy:

- Vysoký počet typů dokumentů ke skenování
- Univerzální pravidla pro naskenování všeho
- Některé dokumenty je třeba zpracovat fyzicky kvůli fyzickému potvrzení (např. ČSSZ)

IPA solution

Popis řešení: Všechny dokumenty k naskenování před zpracováním jsou svezeny na jedno místo, kde dochází k jejich roztřídění. Následně jsou opatřeny BAR code a naskenovány. Pracovník určí o jaký dokument se jedná a validuje kvalitu skenu. Následně předá úkol na příslušný tým, který žádost zpracuje a případně vytvoří úkol na další tým.

High-level schéma:



Co to přineslo – user stories

„Snížení objemu dokumentů, které jezdí mezi budovami.“

„Zrychlí nám to proces až o jeden den.“

„Sníží nám to možnost ztráty papíru, všechno je evidované.“

Numbers & dates

Benefity:

- Zkrácení času obsluhy o 1 den
- Potenciál pro specifické procesy

62
procesů

Time to market: 10 měsíců

Go Live: 10/2017

Věděli jste, že...?

Pokud se objeví nový dokument ke skenování tak není třeba další vývoj

Technologie

Kofax

Filenet

BAW

DĚKUJI ZA POZORNOST

Markéta Cechman

Výkonný manažer Operations

- mcechman@csob.cz
- www.csob.cz

