



От хартия

БОРИКА и УниКредит Булбанк трансформират финансовия сектор с новите технологии, които улесняват и подобряват потребителското изживяване

от Алек Вучков фотографии Жан Златков, личен архив

БОРИКА партнира на банките по отношение на дигитализацията в процесите им. Кои са най-търсените услуги?

Мартин Орешарски:

Така е, ролята на БОРИКА е да поддържа и модернизира платежната инфраструктура в страната. Услугите за незабавни плащания и плащанията по мобилен номер например, които стават все по-популярни, са дело на екипа ни съвместно с екипите на

банките. В последните няколко години партнираме на финансовите институции и по отношение на дигитализацията на процесите им – вътрешни и крайноклинетски. Това е възможно посредством Удостоверителните услуги, най-популярната от които е електронният подпис. Тези услуги търпят сериозно развитие и именно те стоят в основата на дистанционното об-



Мартин Орешарски

е директор „Удостоверителни услуги“ в БОРИКА. Започва професионалното си развитие в гружеството през 2007 г. През годините заема редица експертни позиции, като дейността му е тясно свързана както с търговските отношения, така и с развитието на електронните и удостоверителните услуги, предлагани от БОРИКА. Понастоящем отговаря за един от стратегическите за компанията проекти, свързан с внедряването на иновативни решения за отдалечена идентификация и електронно подписване. Притежава бакалавърска степен по „Информатика“ и магистърска по „Бизнес администрация“.

служване на клиентите на банки, застрахователи и други финансови институции. Чрез тях организациите могат да предлагат удобни и сигурни решения, които спестяват време както на клиентите, така и на техните екипи. С различните орга-

низации работим по интеграцията на разнообразни решения в зависимост от техните специфични цели и нужди – онлайн онбординг на клиенти, който позволява бързо и сигурно дистанционно регистриране на нови потребители, дигита-

към екран

лен вътрешен документооборот за оптимизация на вътрешните процеси, електронен архив за съхранение и лесен достъп до документи, електронно връчване за сигурно предаване на информация. Заедно с УниКредит Булбанк например въведохме иновацията за сключване на договори с клиенти посредством еднократен облачен подпис – услуга, която значително улеснява потребителското изживяване.

Даниел Джолев: Потенциалът на Удостоверителните услуги е безграничен, а ние се стремим да превърщаме всеки напредък в тази област в директна полза за нашите клиенти. В партньорство си с БОРИКА модифицираме класически хартиени процеси в напълно ново дигитално изживяване за клиента.

УниКредит Булбанк е сред пионерите в предоставянето на онлайн банкови услуги. Как ги приемат клиентите ви и какъв дял заемат дигиталните услуги в банката към днешна дата?

Даниел Джолев:

Удобството и предпочитанията на клиента са нашата основна цел. Стремим се към непрекъснати подобрения в нашите процеси, не само в дигиталните услуги, но и в тези, които се случват зад сцената, е породен от регулярната обратна връзка на

клиентите, както и от желанието ни да оптимизираме взаимодействието им с банката и да подобрим ежедневното им. Спестяваме много от тяхното ценно време, като изнасяме услуги от ежедневното банкиране „погръка“ в нашето мобилно банкиране – Bulbank Mobile. Напоследък работим и по това да подобряваме живота на обществото, в което живеем, като акцентираме върху устойчиви и ESG решения. Освен традиционни банкови продукти и процеси дигитализираме и услуги от така наречения „отвъд банков“ вид (Beyond Banking). Такива са например услугите за управление на „Моят Автомобил“ в мобилното банкиране. Клиентите, които ползват ежедневно дигитални процеси, вече са над 720 хил. и тази бройка расте постоянно с включване на нови дигитални услуги и процеси.

Споменахте услугата „Подписване на документи с еднократен облачен КЕП“. Каква беше целта на внедряването ѝ?

Даниел Джолев: В последните години всички свикнахме с удобството да подписваме отдалечено документи за лични и служебни цели. Електронният подпис е една съвременна услуга, която позволява съществен прогрес в областта на дигитализирането на процеси като цяло – и в държавата,



Даниел Джолев

е директор „Дигитални и информационни технологии“ в УниКредит Булбанк. Започва кариерата си в областта на информационните технологии, като заема различни позиции през последните 10 години – програмист, мениджър на екипи от технологични специалисти и специалист в развитието на дигитално банкиране. Завършил е бакалавърска и магистърска степен в Техническият университет – София, специалност „Компютърно и софтуерно инженерство“. Преподава в ТУ – София, различни дисциплини, свързани с програмиране, бази данни и дигитализация в банкирането, като понастоящем е докторант в катедра „Компютърни системи“, област „Изкуствен интелект“.

”

Мартин Орешарски:

Удостоверителните услуги са съвременните символи на доверие, които свързват граждани, институции и бизнес.

“

и в банковия сектор. А еднократният облачен квалифициран електронен подпис е онази „черешка на тортата“, която изглежда като „магия“ за клиента. Удобството се крие в това, че не се изисква предварително да имаш взаимоотношения с конкретен издател на подписи, не се таксува, не се създават никакви трайни ангажименти за клиента. Изобщо клиентът не се затруднява по никакъв начин и го ползва с лекота в каналите на банката, в които можем да го идентифицираме. Дори посещението на банковия офис може да завърши в телефона на клиента, като се изпрати специален генериран код, посредством който той полага подпис на необходимите документи. Онлайн процесите ни в дигиталните канали – мобилно и интернет банкиране, са непрекъснати и подписването на документите в тях чрез еднократен електронен подпис осигурява възможност за продажбени процеси на нови банкови услуги и продукти 24/7. Клиентите ни потвърждават, че са приели тяхната нова карта директно в мобилното си банкиране с еднократен облачен подпис, без да се на-

лага да се подготвят двустранни протоколи и ненужно да се трупа хартия. И това се случва за над 400 предадени карти на ден. Спестените разходи за хартия и архив превръщат процеса в устойчиво решение и от гледна точка на ESG. Удостоверителните услуги намират все по-широко приложение и в нашите вътрешни процеси, и по-конкретно в работата на Главна дирекция „Хора и култура“. Постигнахме автоматизация на подписванията при промяна в трудовите правоотношения на нашите служители – всяко едно назначение, преназначение, се подписва с електронен подпис и се съхранява в електронно трудово досие съгласно изискванията на Нормативната уредба.

Мартин Орешарски: Освен удобството бих добавил и високата степен на защита на данните. Технологиите гарантира, че документите са не само леснодостъпни и защитени, но и с правна стойност, валидна за дълъг период от време. Това е изключително важно за финансови документи, договори и други споразумения, при които сигурността и проследимостта са приоритет.

До какви нови дигитални услуги ще имат достъп клиентите през следващите 2 години?

Мартин Орешарски:

Амбициите за дигитализация са големи на всички нива – на ниво Европейски съюз, на ниво държава, на ниво частни компании. Свидетели сме на все повече нови и нови регулации, свързани с цифровите услуги, а в Европа вече се говори и за единен дигитален портфейл. Най-грубо казано, той ще представя супер мобилно приложение, което обединява цялата информа-

гледна точка на административните срокове до две години всяка една държава членка трябва да започне работа по него.

Даниел Джолев: Като отчитам динамиката, с която ние се променяме, новите регулации на европейско и на национално ниво, както и естествена адаптация на обществото към дигиталните услуги, вярвам, че електронната идентификация и подписване ще са новото „нормално“, а хартията ще е изключение. Клиентът ще може не само да се обслужва и

”

Даниел Джолев:

Потенциалът на Удостоверителните услуги е безграничен, а ние се стремим да превръщаме всеки напредък в тази област в директна полза за нашите клиенти.

“

ция за нас като отделни граждани, включително самоличност, електронен подпис, професионална квалификация, образователен статус, здравен статус и т.н. Всеки от нас ще има пълен контрол върху данните, само той ще може да ги управлява и преценява с коя институция да ги споделя. На практика целта на този дигитален портфейл е да осигури еднакъв и равен достъп на всички граждани до всички онлайн услуги, независимо дали се предоставят от частния сектор, от държавната или общинската администрация. Очаква се до 2030 г. 80% от населението на Европа да разполагат с такъв портфейл. От

да подписва във всички електронни канали, но и да достъпва документите си отвсякъде и по всяко време. Ако опреди няколко години търсехме измежду всички процеси в банката най-подходящите да бъдат дигитализирани, сега вече списъкът е ясен, а изключенията са малко. Целевият ни модел за дигитален процес е свързан с автоматично генериране на всеки документ, автоматичен подпис от страна на банката, от страна на клиента, автоматично електронно архивиране в документна система и наличност на всички документи по всяко време както за служителите, така и за клиентите през различните канали. 