



Od šaltera do klika uz Blinking Identify

Digitalno bankarstvo po meri savremenih korisnika

Iva Zečević, Blinking

Menadžer prodaje i marketinga

iva.zecevic@blinking.id

Rast **150%** na godišnjem
nivou?

150% = ?



Mesečna zarada

2023: 2.000,00 EUR

2024: 5.000,00 EUR

150% = ?



Mesečna zarada

2023: 2.000,00 EUR

2024: 5.000,00 EUR



Benč

2023: 40 KG

2024: 100 KG

150% = ?



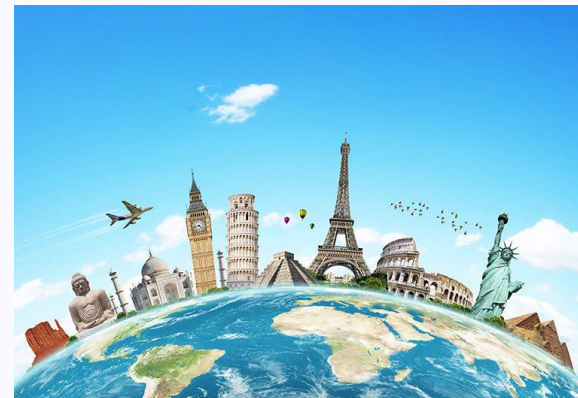
Mesečna zarada

2023: 2.000,00 EUR
2024: 5.000,00 EUR



Benč

2023: 40 KG
2024: 100 KG



Putovanja

2023: 2
2024: 5

>150%

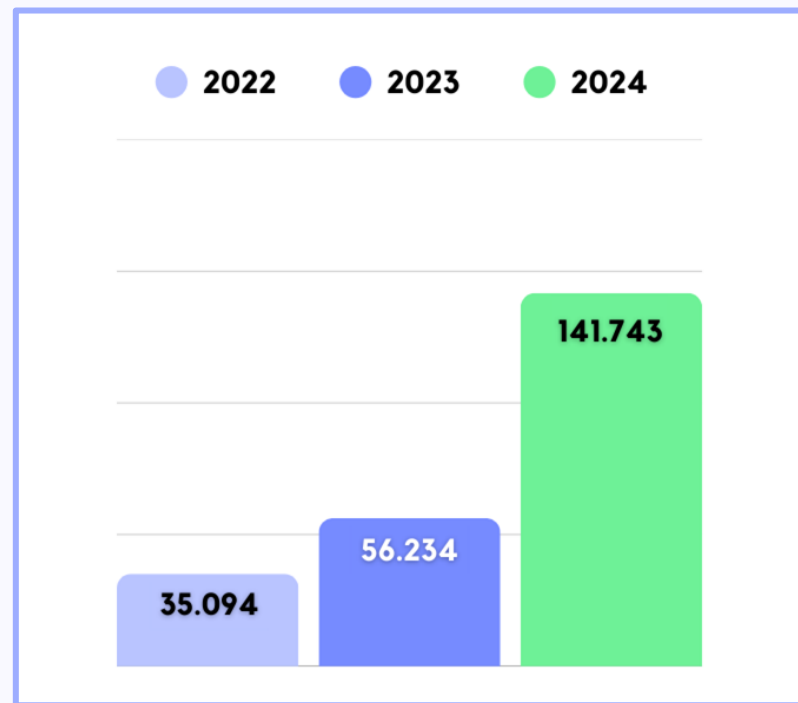
**zaključenih ugovora
na daljinu putem
video identifikacije**

2024. u odnosu na 2023. godinu

>150%

**zaključenih ugovora
na daljinu putem
video identifikacije**

2024. u odnosu na 2023. godinu



Ugovori zaključeni na daljinu **putem video identifikacije**

Izvor: Narodna banka Srbije



“

73% bankarskih interakcija odvija se putem digitalnih kanala.

Izvor: McKinsey & Company

◆ Instant pristup

Korisnici očekuju da usluge budu dostupne odmah, bez odlaska u poslovnicu. Brzina i jednostavnost su ključne.

◆ Digitalno iskustvo

Korisnici su navikli da mnoge usluge obavljaju onlajn. **Zašto ne bi i finansijske usluge?**

ONLAJN INTERAKCIJA SA KORISNIKOM



Da bismo mogli da ponudimo online usluge, prvo moramo da **upoznamo korisnika!**



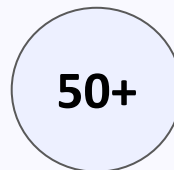
I KYC - Know Your Customer

Verifikacija korisnika kao prvi i najvažniji korak.

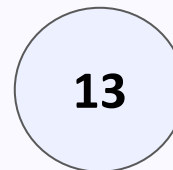


II Ponuda onlajn usluga

Kada poznajemo korisnika, možemo mu sigurno ponuditi različite onlajn usluge, kao što su otvaranje računa, krediti, itd.



klijenata



tržišta



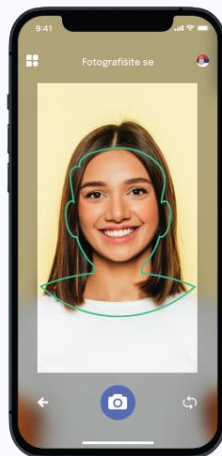
Ključne industrije
*banke, osiguranja,
telekomi, priređivači
igara na sreću*



*OCR skeniranje
dokumenta*



*Biometrijska
provera lica*



*Kontakt i druge
forme*



*Video
identifikacija*



*Potpisivanje
dokumentacije*

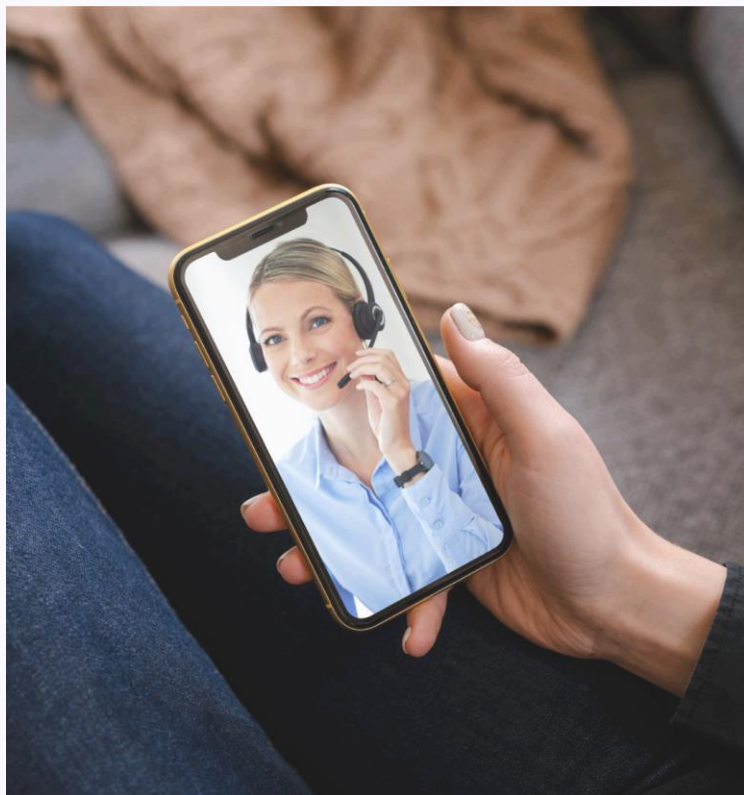


...

✓ **Odlično korisničko iskustvo**

✓ **Usklađenost sa regulativom**

✓ **Kreiranje online proizvoda**



3 miliona korisnika verifikovano je kroz Blinking platformu.

Banke – online proizvodi

- Ažuriranje podataka
- Otvaranje računa
- Keš kredit
- Namenski kredit
- Refinansirajući kredit
- Apliciranje za kreditne kartice
- ...

☒ Fizička lica

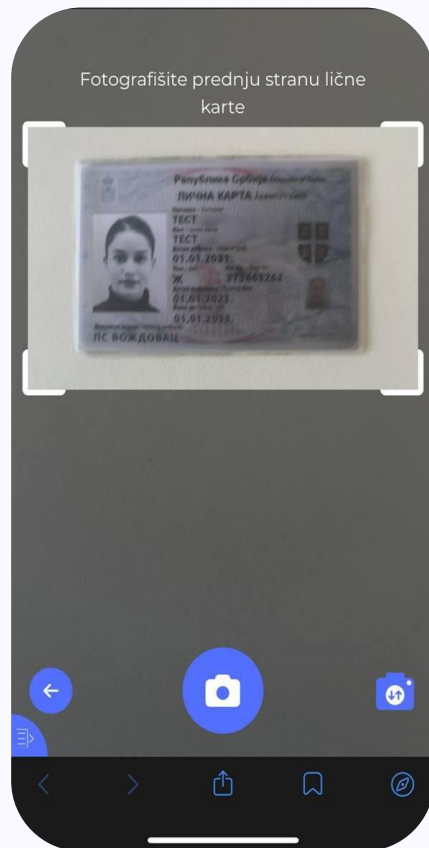
☒ Pravna lica

Kanali: web, mobilna aplikacija, nezavisni promotivni kanali...

KORISNIČKO ISKUSTVO



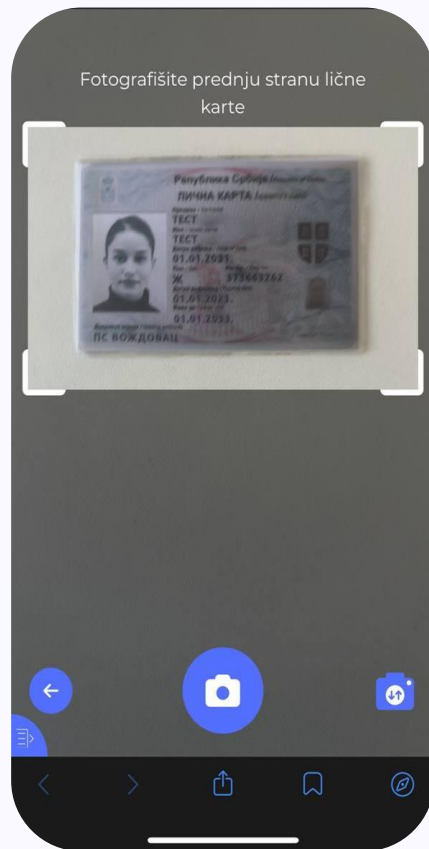
KORISNIČKO ISKUSTVO



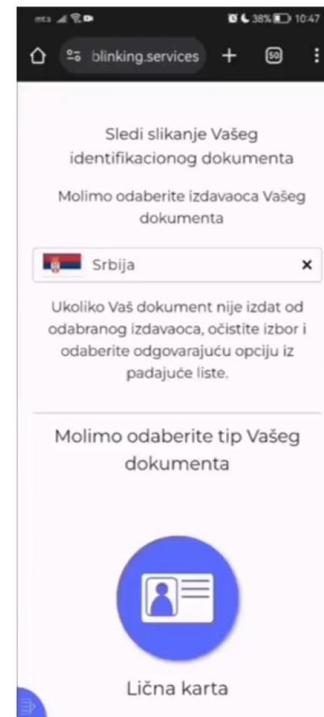
KORISNIČKO ISKUSTVO



Fotografišite prednju stranu lične karte



Fotografišite prednju stranu lične karte



PLATFORMA ZA UPRAVLJANJE VIDEO ČEKAONICOM



Blinking | Stevan Filipović | Odjete se

Room management

All

Rooms

Loans 110/180 3.4
Longest waiting time 29 min
Expected client waiting time 9 min
Active agents: 5
Nenad Milić 7.8 min
Miloš Marić 7.8 min
Nenad Petrić 7.8 min
Ana Marija Jovanović 5.2 min
Marko Petrović 7.8 min
Stefan Nikolić 8.3 min

Requirements map certificate english c3 Search c3
Client entry conditions
SME Loan
Car loan

Account opening 60/250 10.1
Longest waiting time 10 min
Expected client waiting time 7 min
Active agents: 2
Ivana Savić 7.8 min
Miloš Kostić 5.2 min
Aleksandar Rić 8.3 min

General small 2/50 10.1
Longest waiting time 10 min
Expected client waiting time 7 min
Active agents: 2
Ivana Savić 7.8 min
Miloš Kostić 5.2 min
Aleksandar Rić 8.3 min

General large 190/200 10.1
Longest waiting time 10 min
Expected client waiting time 7 min
Active agents: 2
Ivana Savić 7.8 min
Miloš Kostić 5.2 min
Aleksandar Rić 8.3 min

Manage agents

Selected agents

Nataša Milić	Break	7.8	×
Miloš Marić	Online	7.8	×
Nenad Petrić	Online	7.8	×
Ana Marija Jovanović	Online	5.2	×
Marko Petrović	Offline	7.8	×
Stefan Nikolić	Offline	8.3	×

Available agents

Search available agents

Ivana Savić	Online	8.5	☐
-------------	--------	-----	---

Exit without saving Confirm chosen agents

Need to create a new agent? [Click here](#)

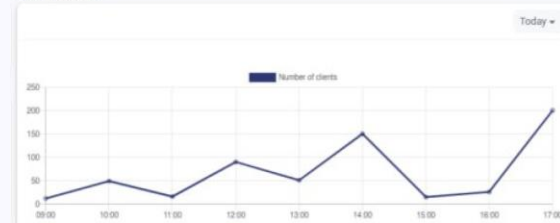
- Upravljanje radom call centra
- Optimizacija rada operatera
- Povećanje zadovoljstva korisnika

Configure working hours

☒ Monday	09:00 - 17:00
☒ Tuesday	09:00 - 17:00
☒ Wednesday	09:00 - 17:00
☒ Thursday	09:00 - 17:00
☒ Friday	09:00 - 17:00
☒ Saturday	09:00 - 17:00
☐ Sunday	Neradan dan

Cancel Save

Client frequency

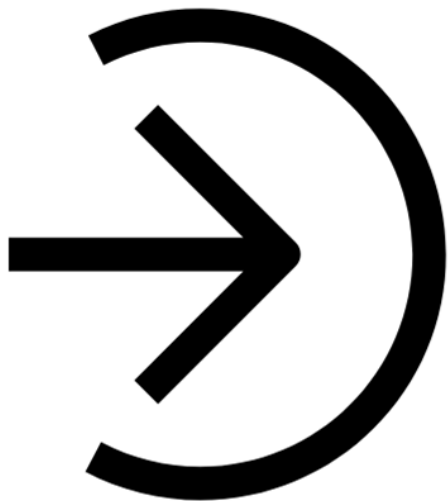


Product based data

Today ▾

Name	Started	Completed	Success rate
Loans	10	7	70%
Account opening	5	4	80%
General small	2	1	50%
General large	3	3	100%

ŠTA DALJE?



- **TRENUTNO** uz primenu video identifikacije:
ugovaranje do 600.000,00 RSD

--- > **Povećanje iznosa**

- Procesi bez video identifikacije:
Omogućiti manje iznose kroz dati kanal
- Izdavanje kvalifikovanih sertifikata kroz proces video identifikacije, što će dovesti do povećanja broja ugovorenih usluga na daljinu
- Novi proizvodi?

ZAKLJUČAK





Hvala na pažnji i
vidimo se na štandu br. 10!

Iva Zečević, Blinking
Menadžer prodaje i marketinga
iva.zecevic@blinking.id