

Dobrý den, jsem George a naučil jsem se zakládat Standard účet včetně bankovní identity online cestou!

Na následujících snímcích si to ukážeme. 😉



To zní fakt cool! Jdu se na to podívat. 😎



Jdeme na to

Podmínky, které musí být splněny, abychom mohli založit Standard účet přes chatbot online.

- 🖞 svéprávný občan ČR, 18+ let, nežije déle jak 12m mimo ČR
- Platná občanka neplatí v případě použití BankID
- Platný řidičák nebo pas neplatí v případě použití BankID
- číslo osobního účtu v jiné české bance
- funkční kamera na pc nebo v mobilu
- @ české mobilní číslo a e-mailová adresa
- Ø nemá Bankovní identitu (George)
- platí daně v ČR a není politicky exponovaná osoba

Celkový čas, který si uživatel s naším chatbotem užije nemusí překročit **sedm minut**. Nicméně tvrdíme, že to nezabere déle, jak 15 min. Pokud by se uživatel v chatu ztratil, *bot* mu pomůže a sdělí mu číslo na svého živého kolegu **956 777 650**. Chatbot podporuje **dark mode**.



OSLOVENÍ

Chatbot George se uživateli představí a zeptá se ho jak může uživatele oslovovat.



Uživatel si oslovení musí vybrat kliknutím na bublinu s oslovením nebo napsat jedno z předvybraných oslovení. Pokud by psal vlastní oslovení (text) *bot* ho "donutí" vybrat jedno z oslovení. Připravujeme variantu, kdy si uživatel bude moci napsat své vlastní jméno.



MOBIL

V průběhu zakládání účtu se může něco přihodit a žádost o účet uživatel nedokončí. Nejen proto sbíráme na začátku mobilní číslo, na kterém uživatele oslovíme (zatím není nadefinováno kdo, kdy a jak) a pokusíme se s ním žádost dokončit.

Bot akceptuje pouze česká čísla s předvolbami českých operátorů. Příklady:

00420 777 777 777 (i bez mezer) +420 777 777 777 (i bez mezer) 777 777 777 (i bez mezer)

Bot po chybně zadaném formátu uživatele informuje o podobě formátu, který očekává. Chybové odpovědi stupňuje a po třetím chybném zadání navede uživatele, aby nám zavolal na 956 777 650.



BankID - cesta

Od 15. 5. mohou uživatelé provést online ověření přes tzv. <u>bankovní</u> <u>identitu</u>.

Pokud tuto možnost uživatel využije, bude ušetřen nahrávání dokladů a posílání 1 Kč - výrazně se tím zjednoduší a zkrátí celý proces založení účtu.

Bot se uživatele zeptá, zda chce tuto možnost využít. Pokud ano, zeptá se ho, zda je klientem **ČSOB**, jelikož je to v tuto chvíli jediná banka, u které tuto možnost přihlášení podporujeme. Po kliknutí na Ano (viz screen) uživatele upozorníme, že ho přesměrujeme do jeho banky a ještě zde má možnost zvolit cestu přes focení dokladů. Po přihlášení do jiné banky (ČSOB) zobrazíme uživateli jeho osobní údaje stejně jako při získání údajů z OP. Uživatel nemá možnost tyto údaje měnit, ale může proces opakovat nebo se vrátit cestou focení dokladů.



VÝBĚR ZAŘÍZENÍ PRO FOCENÍ

9

Pokud uživatel nezakládá účet v mobilu *bot* ho vyzve, zda nechce doklady nafotit mobilem. Pokud klikne na "**Vyfotím mobilem**" přijde mu automaticky SMS zpráva s odkazem.

Jakmile uživatel odkaz na mobilu otevře dostává se dál v zakládání účtu, těsně před moment focení a v mobilu již musí dokončit celý proces zakládání účtu.

V opačném případě volbou "**Nahraji z PC**" vybírá fotografie z PC a pokračuje dále na PC.



FOCENÍ DOKLADŮ

Fotit mobilem dnes zvládne téměř každý. *Bot* uživatele vyzve, aby si připravil občanku, řidičák nebo pas a makeup pro selfie.

Ke zpracování fotografií dojde až po nahrání/vyfocení všech tří fotografií. Jak na mobilu tak na PC má uživatel možnost fotografie nahrát z galerie fotek/disku. I selfie fotografie *bot* automaticky zpracovává a kontroluje oproti fotografiím na dokladech.

Je nám jedno v jakém pořadí fotografie nahraje, je nám jedno jestli fotografii vyfotí naležato či křivě.

Je ale důležité, aby uživatel fotil doklad bez blesku, aby byla fotografie bez odlesků, ostrá a dostatečně světlá. Je lepší fotit doklady tak, aby kolem nich byl nějaký prostor (z lehce větší vzdálenosti).



FOCENÍ DOKLADŮ

Při focení *bot* uživatele navádí. Pokud uživatel nepředloží požadovaný doklad *bot* mu to bude oznamovat v horní části obrazovky. Jakmile se podaří uživateli správně nastavit focení, *bot* provedene automaticky fotografii a uloží si ji. Pokud by se mu nepodařilo po delší dobu fotografii např. zaostřit, umožní uživateli manuální vytvoření fotografie.

Může se stát, že pro focení bude potřeba udělit přístup k foťáku:

"cdn.csast.cs	as.cz" Would
Like to Acces	is the Camera
Canaal	Allow

Otočte telefon na ležato.

11:36

<



cdn.csast.csas.cz

4

Ç

FOCENÍ DOKLADŮ - CHYBA

Pokud se nám nepodaří správně rozpoznat doklad, nebo oba doklady vrátíme uživateli chybu a uživatel se může pokusit o vyfocení chybně rozpoznaného dokladu nebo dokladů ještě jednou. Není zde omezení na počet pokusů.

Důrazně doporučujeme při opakovaném nahrávání dokladů pořídit nové fotografie a nenahrávat ty původní.

Pokud rozpoznáme, že jeden z dokladů má prošlou platnost, nebo je evidovaný jako ztracený/ukradený chatbot informuje uživatele a v zakládání účtu nelze pokračovat.

Nově *bot* lépe popisuje chyby, co se skutečně stalo. Také přidává tel. číslo na podporu.

Všechny OCR chyby jsou zde.

Nejspíš posíláte stejnou fotku občanky, která není dostatečně kvalitní

Moje tipy:

ė

nevybírejte fotku z galerie ani si ji nepřeposílejte,

ujistěte se, že máte dobré světlo.

Máte potíže? Zavolejte na 956 777 650.

👕 Přední strana občank



0

Napište mi něco ...

FOCENÍ DOKLADŮ - VYHODNOCENÍ

Po vyfocení/nahrání selfie automaticky zkontrolujeme pravost a platnost dokladů, přečteme údaje a ty uživateli zobrazíme. Uživatel je musí údaje zkontrolovat a pokud údaje nesouhlasí může vyfotit doklady znovu nebo upravit editovatelné údaje, viz další slide.

Opětovné nahrání stejných fotografií chybu nevyřeší, je nutné pořídit nové fotografie dokladů.

Bot automaticky kontroluje věk klienta. Pokud není věk klienta 18+, *bot* zakládání účtu zastaví. Při focení *bot* uživatel navádí jak má správně fotit.

Avatar se mění podle pohlaví, které jsme rozpoznali z občanky.



0

Ano, pokračovat

Ne, vyfotit znovu

FOCENÍ DOKLADŮ

Pokud by došlo k chybě rozpoznání údajů může uživatel kliknutím na u vybraných údajů provést úpravu. Pro každý údaj je povolena jen jedna změna znaku.

Jakmile uživatel klikne na otal, zneaktivní se ostatní editovatelné položky.

Pokud uživatel udělá více nepodporovaných změn, je na to upozorněn a musí chybu opravit, aby mohl pokračovat.

Hotovo! Přečetl jsem Vaše údaje správně? 0 Tomáš Minka 🧷 Rodné číslo Datum narození Místo narození **ROUDNICE NAD LABEM** Stát narození CZ Číslo OP Platnost OP do 12.03.2029 Bínova Ø Ulice Číslo popisné 531 Číslo orientační 6 Město Praha Ø PSČ 18200 Ano, pokračovat Ne, vyfotit znovu

9

UŽIVATELSKÉ JMÉNO (E-MAIL)

Další krok je vytvoření uživatelského jména. Jako uživatelské akceptujeme pouze e-mailovou adresu. E-mail kontrolujeme na správný formát a na jeho délku 6 - 40 znaků.

Mimochodem věděli jste, že si s botem můžete i povídat? Asi jo, protože je to přece *bot* :-). Zkuste mu napsat např. "řekni vtip" nebo "nemám email".

Ať už při zadávání mobilu nebo zde e-mailu uživatel třikrát po sobě nenapíše požadovaný údaj správně **napoví mu** *bot* **naší** zákaznickou linku určenou pro zakládání účtu online.



Q

HESLO

Heslo to je vážná věc, tady se nevtipkuje, a tak ani bot nebude na žádné vtípky reagovat a bude očekávat že si uživatel zvolí silné heslo do George.

Jak má takové bezpečné heslo vypadat napovídá *bot* během psaní. **Každá splněná podmínka znamená**

Bot nepustí uživatele dál, dokud nejsou všechny podmínky splněné. Následně ho vyzve k opakování zadání hesla.

Pokud by uživatel napsal do hesla své uživatelské jméno (e-mail), nebo by do hesla zakomponoval svůj mobil, vrátí *bot* chybu a zadávání hesla začne od začátku.



PRVNÍ PŘIHLÁŠENÍ

Po zadání hesla *bot* vyzve uživatele, aby se poprvé přihlásil. Je to i moment, kdy založíme 30 minutovou neověřenou identitu (NID). Pokud by uživatel v tomto momentu z jakéhokoliv důvodu skončil, tak se lze do žádosti vrátit z úvodní stránky pro vstup do chatbota na csas.cz.

Uživatel zadá jím právě vytvořené heslo a ověřovací kód, který jsme odeslali na jeho mobil a tím provede první přihlášení. Následně vrátíme uživatele do chatu.

			
George, Váš průvodce světem financí.			
Zadejte své heslo a Ověřovací kód z SMS.			
•••••			
000000			
<u>SMS Vám nepřišla?</u>			
Přihlásit se			
Zrušit			
Zapomenuté heslo			

PLATEBNÍ KARTA

Uživateli ukážeme podobu platební karty bez jména a čísla karty, může si vybrat, kam požaduje kartu zaslat.

- PIN si klient zobrazí v Georg klíči (mobil i desktop) nebo George (desktop)
- Heslo ke kartě je uvedeno v Návrhu o založení účtu.
- Karta má povolenou funkci 3D Secure s mobilním číslem, které klient uvedl při zakládání účtu.
- Karta přijde do týdne do schránky, adresu doručení není možné změnit.
- Limity jsou standardní a lze je měnit přes George.
- Kartu může klient přidat do Apple, Google, Garmin nebo Fitbit pay služby.
- NOVINKA: uživatel si může zvolit adresu, kam ji požaduje zaslat. Adresu uživateli pomáhá vyplnit našeptávač adres.



VIRTUÁLNÍ PLATEBNÍ KARTA

Uživatele se **bot** zeptá, zda chce využívat virtuální platební kartu. Pokud klient souhlasí ukážeme mu podobu virtuální platební karty bez jména a čísla karty.

- PIN si klient zobrazí v Georg klíči (mobil i desktop) nebo George (desktop).
- Heslo ke kartě neexistuje. Klient se může ověřit přes George.
- Karta má povolenou funkci 3D Secure s mobilním číslem, které klient uvedl při zakládání účtu.
- Limity jsou standardní a lze je měnit přes George.
- K virtuální kartě není potřeba ePIN
- Klient může mít právě jednu aktivní virtuální kartu, která je zdarma. Pokud by jich chtěl více, musí přejít na Plus účet.
- Kartu může klient přidat do Apple, Google, Garmin nebo Fitbit pay služby.

ò		
	Chcete platit mobilem dřív než dorazí plastová karta? Dopřejte si k účtu virtuální kartu , která je zdarma.	
Ċ	Jednoduše si ji přidáte do Google/Apple Pay ve Vašem mobilním Georgi.	
	Ano, super nápad	d
	ĊESKA ÷ VISA	
Ċ	Takhle bude vypadat Vaše virtuální karta v Google/Apple Pay. 😊	
	Těším se	
Nap	ište mi svůj dotaz 😳	

ZÁKONNÉ INFORMACE

Uživatele se musíme zeptat na několik otázek podle zákona o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu

Odpověď Ano zastaví průběh zakládání účtu u těchto otázek:

- Jste politicky exponovaná osoba?
- Máte jinou, než českou státní příslušnost?
- Vyskytujete se déle než 12 měsíců na trvalé adrese mimo ČR?
- Odvádíte daně jinde než v ČR

Další povinné otázky, které neovlivňují průběh zakl. žádosti

- K čemu budete účet v naší bance využívat?
- Jaký je hlavní zdroj Vašich příjmů?
- Kolik si myslíte, že provedete transakcí za měsíc? Přibližně?
- Ještě bych potřeboval znát Vaše povolání.
- Napište mi prosím jména bank, u kterých už máte vedený účet.



ČÍSLO ÚČTU VE STÁVAJÍCÍ BANCE

Jako další bezpečnostní prvek vyžaduje již zmíněný zákon, aby uživatel při online zakládání účtu poslal 1 Kč ze svého stávajícího účtu v jiné české bance.

V tomto momentě po uživateli chceme, aby **uvedl své stávající číslo účtu, který je veden na jeho jméno a příjmení.**

Po odeslání dochází ke kontrole, zda je číslo účtu zapsané ve správném formátu (Modulo 11).

Odesláním čísla účtu uživatel stvrzuje, že je jeho vlastníkem.

Zaslanou částku po založení účtu automaticky zašleme na nově sjednaný účet po jeho založení.



DOKUMENTACE, CENÍK - EL. PODPIS

Uživateli bot zobrazí dokumentaci, kterou si může uživatel stáhnout a přečíst.

- Rámcová smlouva o finančních službách
- Zásady zpracování osobních údajů
- Všeobecné obchodní podmínky a další povinné informace
- Ceník

Ceník k účtu Standard je součástí dokumentu Všeobecné obchodní podmínky a další povinné informace

Dokument Ceník obsahuje Ceník Bankovní identity

Pokud uživatel souhlasí, může pokračovat dál, v opačném případě může žádost ukončit. Pokud po ukončení žádosti by uživatel chtěl znovu projít žádostí, musí vyčkat 30 dní, nebo mu můžeme na KCP smazat NID.



po odeslání dojde k uložení smlouvy do eSpis provede se elektronický podpis



PODPIS DOKUMENTŮ

Po odsouhlasení dokumentace je uživateli zobrazena přihlašovací George obrazovka, kde přepíše ověřovací kód, který jsme mu poslali na jeho mobilní telefon.

Kliknutím zrušit se vrátí zpět do chatu a může znovu vyvolat toto okno k podpisu.

Pravidla, která zablokují uživatele po zadání chybně opsaného ověřovacího kódu jsou standardní jako v případě Bankovní identity.



BankID - cesta

Od 15. 5. mohou uživatelé provést online ověření přes tzv. <u>bankovní</u> identitu.

Pokud tuto možnost uživatel využije, bude ušetřen nahrávání dokladů a posílání 1 Kč - výrazně se tím zjednoduší a zkrátí celý proces založení účtu.

Pokud uživatel zvolil ověření přes bankovní identitu, založí mu chatbot účet okamžitě (do 10 sekund) a zobrazí QR kód pro stažení George. Klient může ihned začít používat svůj nový účet.



PLATBA 1 Kč

Po podpisu vyzve *bot* uživatele k poslání 1 Kč. Platba může být i libovolně vyšší a bude uživateli přeposlána na jeho nový účet po jeho založení.

Uživatel může zaplatit naskenováním QR kódu. Pokud příchozí platba **nebude splňovat následující podmínky**, bude vrácena, účet nezaložíme a platbu s popisem chyby vrátíme.

- částka >= 1 Kč
- jméno a příjmení (název účtu) souhlasí se jménem a příjmením uvedeným na občance
- správný variabilní symbol
- v poznámce pro příjemce je uvedeno: Otevření účtu ČS (i bez diakritiky)

	9
ċ	Skvělá práce! Máme podepsáno, kámo.
	Pokračovat
	Pošlete mi prosím 1 Kč na účet 9096063399/0800 .
	Vyplňte variabilní symbol
	Do poznámky pro příjemce uveďte: Otevření účtu v ČS
ċ	Běžte teď prosím do svého bankovnictví a platbu mi pošlete. Budu tady na Vás čekat.
	Jasně, odesláno Odešlu později
	Chci zaplatit QR kódem
Nan	ište mi svůj dotaz

PLATBA 1 Kč - PLATBA 24

Poslání autorizační 1 Kč je možné také přes službu Platba 24, kdy *bot* vygeneruje uživateli platební příkaz.

Teto možnost není aktivována v Georgi v mobilu.



Ο

ČEKÁME NA PLATBU

Na platbu čekáme 7 dní (7x24 hodin od vyzvání klienta k akci), každých 5 minut kontrolujeme, zda jsme platbu obdrželi.

Jakmile platbu obdržíme, provedeme kontrolu správnosti platby viz předchozí slide. Pokud je platba v pořádku, zakládáme SmartCase job, který jde ke zpracování na BO.

O případných chybách v platbě uživatele informujeme.



ZALOŽILI JSME ÚČET (BankID)

Na platbu čekáme 7 dní (7x24 hodin od vyzvání klienta k akci), každých 5 minut kontrolujeme, zda jsme platbu obdrželi.

Jakmile platbu obdržíme, provedeme kontrolu správnosti platby viz předchozí slide. Pokud je platba v pořádku, zakládáme SmartCase job, který jde ke zpracování na BO.

O případných chybách v platbě uživatele informujeme.



ČEKÁME NA PLATBU



ČEKÁME NA PLATBU - NOTIFIKACE O CHYBĚ

V těchto případech odesíláme uživateli (kurzívou text, který přijde při vrácení platby v poznámce pro příjemce):

- 1) Platba přišla ze špatného čísla účtu "*Platba nedorazila z Vámi uvedeného čísla účtu. Platba byla vrácena.*" Posíláme tuto <u>notifikaci</u>.
- 2) Platba přišla po daném termínu (po 7 kalendářních dnech) "*Platba nedorazila do 7 kalendářních dnů. Žádost byla zrušena.*" Posíláme tuto <u>notifikaci</u>.
- Platba neobsahovala nutné údaje "Platba neobsahovala nutné údaje. Žádost byla zrušena." Posíláme tuto notifikaci.
- 4) Pokud platba přijde ze správného čísla účtu, ale nesouhlasí jméno a příjmení Např. na občance je uvedeno Josef Novák, ale platba dorazí z účtu, kde je uvedeno Martin Novák platbu vracíme a posíláme tuto <u>notifikaci</u>.

Zároveň uživateli s vrácením platby posíláme i e-mail s vysvětlením problému.

UKONČENÍ

Nakonec se *bot* uživatele zeptá jak se mu to celé líbilo a požádá uživatele o hodnocení.

Tím to tady pro uživatele celé končí. Účet mu založíme následující pracovní den.

Klient obdrží potvrzovací SMS a e-mail o úspěšném založení účtu. Od tohoto okamžiku se může přihlásit do George údaji, které si vytvořil během sjednavání účtu přes bot.

Přihlašovací metoda je nastavena na SMS.



NOTIFIKACE O ZALOŽENÍ/NEZALOŽENÍ ÚČTU

Pokud platba byla v pořádku mohou stále nastat dvě situace:

- 1) Podařilo se nám úspěšně založit účet a odesíláme tuto notifikaci.
- 2) Nepodařilo se nám z různých důvodů založit účet a odesíláme tuto notifikaci.
- 3) Po úspěšném založení účtu odchází na adresu uvedenou jako trvalý pobyt na občance tzv. <u>antifraud dopis</u>. Slouží k informaci pro klienta, že jsme na jeho údaje založili účet. V případě, že by tak učinil někdo jiný bez jeho vědomí, má možnost to díky tomuto dopisu zjistit a případně to s námi řešit.

TIPY & TRIKY

Fokud uživatel má zablokovaný přístup ke kameře/foťáku musí nejprve povolit kameru pro prohlížeč, ve kterém sjednává účet. Pokud ani po povolení by neměl prohlížeč ke kameře přístup je potřeba restartovat telefon.

§ Penny transfer (1 Kč) musí klient poslat nejpozději 6 den od založení žádosti, my si však dáváme ještě jeden den navíc (interně).

VRÁCENÍ DO ROZPRACOVANÉ ŽÁDOSTI

Jsou dvě cesty, jakým způsobem se může klient vědomě či nevědomě vrátit do rozpracované žádosti.

Klient prošel krokem prvního přihlášení (Snímek 10)

Na úvodní stránce nebo v George aplikaci může pokračovat kliknutím na "**Dokončit rozpracovanou žádost**". Uživatel se přihlásí údaji, které si vytvořil během žádosti a je přesměrován na <u>Focení dokladů</u>. Jakmile úspěšně projde identifikací přeskočí bot na moment, kde uživatel skončil (platební karta, zobrazení dokumentů, detaily platby a nebo poděkování za zaslání platby.

Pokud by začal znovu od začátku, tak po identifikaci dokladů poznáme, že už má rozpracovanou žádost.

Když prošel krokem prvního přihlášení (má uživ. jméno a heslo) přesměruje ho bot na přihlášení a následně na zobrazení platební karty

Když si ještě nenastavil heslo, tak ho bot přesměruje na zadání hesla, následně pokračuje přihlášením a zobrazením platební karty.