
Societe Generale Serbia

Transformacija KYC procesa putem pametne automatizacije, korišćenjem IBM Digital Business Automation platforme.



„Sada imamo digitalno KYC rešenje koje podržava naše napore da klijentima pružimo najviši kvalitet usluga i osigurava da se naše poslovanje odvija strogo u skladu sa svim pravilima industrije.“

Societe Generale Serbia

Societe Generale Srbija je članica Societe Generale Grupe, jedne od vodećih evropskih grupa za bankarske i finansijske usluge. Sa više od 90 filijala i modernom platformom za e-bankarstvo, Banka je u Srbiji prepoznata kao pouzdan partner u maloprodajnom i korporativnom sektoru. Njeni klijenti su mala i mikro preduzeća, finansijske institucije, privatna i javna preduzeća, multinacionalne kompanije i individualni preduzetnici. Banka je odlučila da podigne KYC nivo i tražila je partnera koji će je podržati u procesu transformacije.

Digitalno doba bankarstva

Finansijska industrija prolazi kroz transformaciju uzrokovanu novim digitalnim tehnologijama. Nove prilike, preferencije klijenata i neviđene bezbednosne pretnje dovele su do toga da regulatorna tela bankama nameću strože zahteve za usklađenost sa propisima. Međutim, mnogi KYC problemi i dalje postoje. Nedostatak globalnih standarda, dugo vreme obrade i rastući troškovi usklađenosti su među glavnim izazovima sa kojima se banke suočavaju na području BPPN / KYC. Tradicionalni KYC procesi su dugotrajni i neefikasni, što rezultira negativnim onboarding iskustvom. U svetu digitalnih mogućnosti, prvi utisci su važni. Imajući ovo u vidu, Societe Generale Srbija je bila rada da preduzme dodatne korake ka digitalnoj transformaciji i:

- Integriše digitalne KYC procese u korisnički proces
- Automatizuje ručne KYC procese
- Ubrza onboarding proces korisnika
- Poboljša kvalitet interakcije sa korisnicima i sveukupno korisničko iskustvo
- Osigura KYC / BPPN usklađenost



Pametno rešenje za automatizaciju

Comtrade System Integration je sarađivao sa IBM-om kako bi ponudio proizvod zasnovan na IBM DBA - vodećoj platformi za digitalnu automatizaciju poslovanja koja nudi širok spektar mogućnosti automatizacije, a koja se može prilagoditi specifičnim potrebama automatizacije poslovanja. Comtrade System Integration imao je zadatak da definiše, dizajnira i izgradi sveobuhvatnu poslovnu aplikaciju sa funkcijama izveštavanja i UI obrascima koji pokrivaju kritične KYC procese. Projekat je imao za cilj da iskoristi mogućnosti IBM Digital Business Automation platforme da bi automatizovao ponavljajuće KYC zadatke, prikupljanje podataka, obradu toka poslovanja i poslovne odluke - omogućavajući veću operativnu efikasnost i brže uključivanje korisnika.

Projektni tim predstavio je demonstraciju automatizacije KYC procesa i razvio potpun dokaz koncepta za samo sedam dana, omogućivši klijentu da detaljno istraži rešenje i da isproba njegove buduće mogućnosti.

Postignuti rezultati

Automatizacijom ručnih KYC procesa, Societe Generale Srbija smanjila je onboarding vreme sa 48 sati na 60 minuta - što je smanjenje od 94 procenta. Banka je takođe mogla da prerasporedi zaposlene koji su stalno radili na KYC na druge strateške zadatke koji dodaju vrednost.

Povećana transparentnost KYC operacija pomogla je da se obezbedi minimalan utrošak vreme za skrining klijenata, što je rezultiralo većom operativnom efikasnošću i većim nivoom zadovoljstva korisnika. Rešenje je takođe omogućilo Banci da poboljša preciznost due diligence procesa i stekne potpunu kontrolu nad KYC procesom putem automatizovanih poslovnih pravila za procenu rizika. Klijent je takođe digitalizovao end-to-end procese integrišući rešenje sa svojim softverom za elektronski potpis. Zbog višekanalne podrške, koju ovo rešenje uključuje, Societe Generale Srbija sada ima alat za omogućavanje digitalnog bankarstva na svim dodirnim tačkama.

Poslovni izazov

Societe Generale Srbija, vodeći provajder finansijskih usluga, bio je spreman da modernizuje svoje skupe i dugotrajne ručne procese KYC (Know Your Customer) procese. Sve veći broj klijenata i izazova otkrio je potrebu za transformacijom efikasnosti metoda verifikacije i kvaliteta onboarding-a digitalizacijom KYC operacija.

Transformacija

Kompanija je izabrala Comtrade System Integration za razvoj potpuno automatizovanog KYC rešenja koje je usmereno na kupca i zasnovano na inovacijama. Comtrade System Integration je sarađivao sa IBM-om kako bi ponudio proizvod zasnovan na IBM DBA - vodećoj platformi za digitalnu automatizaciju poslovanja koja nudi širok spektar mogućnosti automatizacije, a koja se može prilagoditi specifičnim potrebama automatizacije poslovanja.

Rezultati

Vreme onboardinga operativne efikasnosti smanjeno sa 48 sati na 60 minuta.

Upravljanje ljudskim resursima

Preraspodela zaposlenih koji su stalno radili na KYC na druge strateške zadatke koji dodaju vrednost.

Poboljšana usklađenost

Precizni due diligence procesi i automatizovana poslovna pravila za procenu rizika.

Višekanalno bankarstvo

Višekanalna podrška za digitalno bankarstvo na svim dodirnim tačkama.

Komponente rešenja

- IBM Business Process Manager V8.6
- IBM Integration BUS Advanced V10 systems (e-signature, CMS/DMS)

