

Jak zlepšit UX klientů a zvýšit konverzi

Efektivní nastavení služeb Bank iD

Správně nastavená zákaznická cesta je v online prostředí klíčová. Služby Bank iD umožní výrazně zlepšit UX klientů, zvýšit konverzi online obchodů a efektivně řídit náklady na akvizici.

Doporučený postup

- 1) Na začátku procesu si od uživatele **vyžádáte souhlas** s maximální šíří **osobních údajů**, které potřebujete.
- 2) Celý proces identifikace a dokončení procesu lze nastavit i **do více dnů**. Uživatele můžete vrátit do **rozpracované žádosti** třeba mailovou notifikací.
- 3) **Platíte pouze** za data, která **skutečně čerpáte**.

VÝHODY postupného volání

- snížení chybovosti – plně automatizovaný proces
- zvýšení počtu dokončených obchodů
- zlepšení UX uživatele – klient nevyplňuje osobní údaje, které jsou součástí Bank iD
- efektivnější akviziční náklady

Bank iD CONNECT

ZÍSKÁVÁTE DATA:

Jméno a příjmení uživatele, datum narození, e-mailová adresa, telefon, ID uživatele (unikátní identifikátor Bank iD).

Z těchto údajů můžete ověřit, zda uživatele již „znáte“ a můžete:

- **předvyplnit** osobní údaje uživatele do formuláře
- vrátit ho do **rozpracované žádosti**
- **přihlásit** ho do klientské zóny
- **zkontrolovat**, zda může službu sjednat (splňuje věkový limit, není na „černé listině“ atd.)

Bank iD IDENTIFY

ZÍSKÁVÁTE NAVÍC:

Rodné číslo, adresu, bankovní účet, pohlaví, titul uživatele.

Tyto údaje postačují pro uzavření obchodu a můžete:

- **předvyplnit** osobní údaje uživatele do formuláře
- **provést hodnocení** uživatele např. při žádosti o půjčku
- předvyplnit údaje **do smlouvy**
- **zjistit dostupnost služby** (např. dle adresy)

Bank iD IDENTIFY PLUS

ZÍSKÁVÁTE NAVÍC:

Doklad totožnosti uživatele, místo narození, rodinný stav, právní status.

Obchod je téměř finalizován, ze zákonných nebo interních důvodů je nutné zkontrolovat:

- zda **doklad totožnosti** není hlášen jako zcizený
- zda je uživatel **svéprávný**

Bank iD IDENTIFY AML

ZÍSKÁVÁTE NAVÍC:

Údaje o provedené fyzické identifikaci uživatele.

Je téměř jisté, že obchod bude uzavřen. Jako AML povinný subjekt **plně ověřujete uživatele až na konci procesu** společně s podpisem smlouvy (je předvyplněna).

Některé kroky lze vynechat či spojit, pokud nepřinášejí úsporu nákladů nebo zlepšení UX uživatele.

Jak funguje postupné volání služeb

1 Při prvním volání služeb dostanete refresh token (**platnost 1 rok**) a access token (**platnost 1 hodina**).

2 Postupně využíváte refresh token pro vygenerování dalších access tokenů. **Při každé výměně** definujete, jakou **sadu dat o klientovi** na access token potřebujete.

Souhlas uživatele

Vše se děje se souhlasem uživatele. Na začátku procesu uživatel udělil souhlas s předáním požadovaných dat, následně již není nutný jeho další aktivní úkon, nemusí se ani znovu přihlašovat, či udělovat další souhlas.

