

# eID IN ePODPIS, KORAKA DO CELOSTNE DIGITALIZACIJE PROCESOV

Livija Selčan, Aleš Brumen  
TIS d.o.o, Trg Leona Štuklja 5, 2000 Maribor  
[livija.selcan@tis.si](mailto:livija.selcan@tis.si), [abrumen@tis.si](mailto:abrumen@tis.si)

## Povzetek

Z razmahom e-poslovanja v zadnjem letu je narasla tudi potreba po zakonski ureditvi uporabe e-identifikacije oz. video identifikacije in elektronskega podpisa. Področji pri nas ureja kar nekaj zakonov in podzakonskih predpisov, sedaj pa se jim pridružuje še Zakon o elektronski identifikaciji in storitvah zaupanja (ZEISZ).

Video identifikacija se najpogosteje uporablja za spletno video svetovanje, spletno uvedbo novih strank, spletno sklepanje pogodb ali spletno avtomatsko identifikacijo. Proces video identifikacije vedno nadzira živa oseba, s katero komunikacija poteka preko avdio/video povezave. Informacijska rešitev pa skrbi za pravilni procesni postopek in skrbi za vse varnostne elemente rešitve, ki mora biti v skladu z vsaj naslednjimi EU direktivami: eIDAS, AML, GDPR in slovensko zakonodajo. To so osnovne direktive, vsaka EU država pa lahko doda še svoje, bolj stroge zakone, ki jih je treba upoštevati.

V prispevku bova najprej predstavila zakonodajno osnovo za elektronsko identifikacijo in elektronski podpis, v nadaljevanju pa še nekaj primerov ustrezne rešitve e-identifikacije in e-podpisa kot dela celostne digitalizacije poslovnih procesov. Osnovni namen e-podpisovanja in e-identifikacije je namreč omogočanje digitalnega poslovanja na način, ki izboljša digitalno izkušnjo stranke, hkrati pa vodi k nižjim stroškom poslovanja, hitrejšemu izvajanju procesov in ohranjanje skladnosti poslovanja.

## Abstract

### ***eID AND eSIGNMENT, STEPS TO COMPLETE DIGITALIZATION OF PROCESSES***

*With the expansion of e-commerce in the last year, the need for legal regulations to be used for e-identification or video identification and electronic signature applications grow significantly. In Slovenia, the areas of video identification and electronic signature are regulated by quite a few laws and regulations, and now they are joined by the Electronic Identification and Trust Services Act (ZEISZ).*

*Video identification is mostly used for online video consulting, online introduction of new customers, online contracting, or automated online identification. The video identification process is always controlled by a real person with whom communication takes place via an audio / video connection. The information solution takes care of the correct procedure and takes care of all security elements of the solution, which must be in accordance with at least the following EU directives: eIDAS, AML, GDPR and Slovenian national legislation. These are basic directives, and each EU country can add its own, stricter laws that need to be followed. In this paper, we will first present the legislative basis for electronic identification and electronic signature, followed by some examples of appropriate solution for e-identification and e-signature as part of the integrated digitization of business processes.*

*The basic purpose of e-signing and e-identification is to enable electronic business in a way that improves the digital experience of the customer, while leading to lower business costs, faster implementation of processes and maintaining business compliance.*

### ***Ključne besede:***

Video identifikacija, e-identifikacija, elektronski podpis, zakon o elektronski identifikaciji in storitvah zaupanja, eIDAS, digitalizacija

### ***Key words***

Video identification, e-identification, electronic signature, law on electronic identification and trust services, eIDAS, digitization

## **UVOD**

V raziskavi, ki jo je izvedel Mikrocop<sup>[1]</sup> v Sloveniji (maja 2021) 73 % podjetij dokumente delno podpisuje v papirni, delno pa v elektronski obliki, kar dokazuje, da smo kot družba še vedno v prehodnem obdobju na poti v digitalno poslovanje.

Običajno kot del procesa video identifikacije, nastopa tudi elektronski podpis nastale dokumentacije. Takrat govorimo o zaključeni celoti rešitve, ki nudi celostno digitalno izkušnjo za stranko. Rešitev za elektronsko podpisovanje, lahko nastopa tudi samostojno v drugih procesih, kjer video identifikacija ni potrebna. Prav tako ločimo več vrst elektronskih podpisov in tudi več stopenj zaupanja tem podpisom. Stranke pa lahko izberejo najprimernejšo vrsto, ki jim zagotavlja optimalno poslovanje.

Šele, ko v svoje poslovanje vpeljemo obe rešitvi, tako video identifikacijo kot elektronski podpis, lahko govorimo o celostnem digitalnem pristopu do stranke in o digitalizaciji.

## **ZAKONODAJA**

Za digitalizacijo in celosten digitalni pristop do stranke je še toliko bolj pomembno, da organizacije ob izboru vrste elektronske identifikacije in elektronskega podpisa, poznajo ustrezne zakone in predpise. Izbor vrste elektronskega podpisa namreč zagotavlja dokazno vrednost dokumenta, ki je odvisna od zahtevane ravni zanesljivosti identifikacije, ta pa je povezana z oceno stopnje tveganja nepravilnosti pri ugotavljanju in preverjanju identitete vseh, ki podpisujejo določen dokument.

Informacijska rešitev skrbi za pravilni procesni postopek in skrbi za vse varnostne elemente rešitve, ki mora biti v skladu z vsaj naslednjimi EU direktivami: eIDAS (electronic Identification Authentication and Signature), AML (anti-money laundering and countering the financing of terrorism), in GDPR (General Data Protection Regulation). To so osnovne direktive EU, vsaka EU država pa lahko doda še svoje, bolj stroge zakone, ki jih je treba upoštevati. Tako so v Sloveniji ob Zakonu o elektronski identifikaciji in storitvah zaupanja (ZEISZ)<sup>[2]</sup> pomembni tudi Zakon o preprečevanju pranja denarja in financiranja terorizma (ZPPDFT-1)<sup>[3]</sup> in zakoni o osebnih dokumentih (Zakonom o osebni izkaznici (ZOIzk-1) in Zakonom o potnih listinah (ZPLD-1)), v pripravi pa je še Zakon o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-2)<sup>[4]</sup>, ki bo nadgradil EU uredbo GDPR.

Zakon ZEISZ slovenskim državljanom in državljanom prinaša možnost pridobitve enotne nacionalne elektronske identitete, ki jo izda država na enem ali več sredstvih elektronske identifikacije. Trenutno sta predvideni dve sredstvi elektronske identifikacije: eID na biometrični osebni izkaznici in eID v oblaku.

## **INFORMACIJSKE REŠITVE ZA VIDEO-IDENTIFIKACIJO**

Video identifikacija se najpogosteje uporablja za spletno video svetovanje, spletno uvedbo novih strank, spletno sklepanje pogodb ali spletno avtomatsko identifikacijo. Proces video identifikacije vedno nadzira živa oseba, s katero komunikacija poteka preko avdio/video povezave.

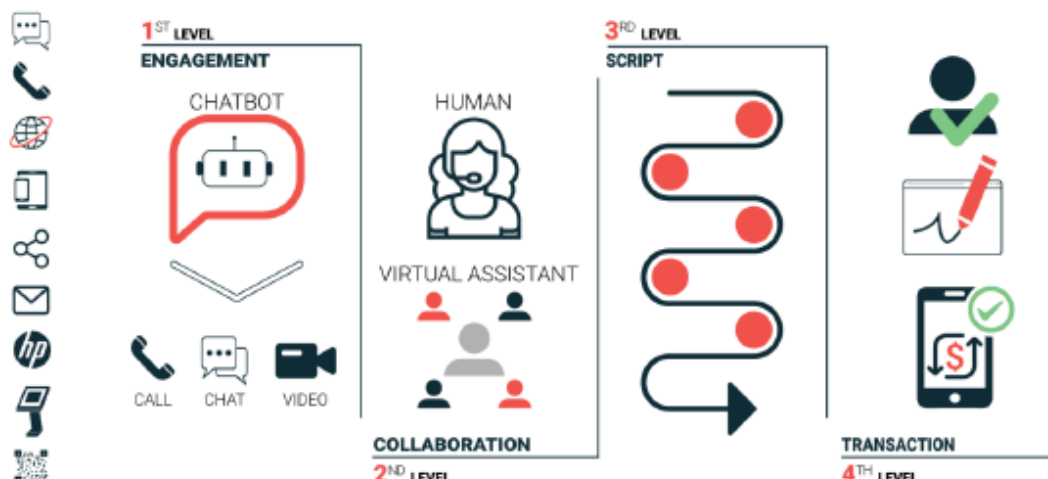
Na tržišču je več informacijskih rešitev, ki omogočajo video identifikacijo in uporabo elektronskega podpisa. Poglejmo si primer rešitve, ki jo nudimo tudi v TIS-u in kaj vse mora informacijska rešitev za video identifikacijo podpirati in omogočati:

1. **Vse-kanalni (Omni-Chanel) pristop do strank;** Današnje stranke komunicirajo preko več različnih kanalov, zato mora rešitev podpirati »Omni – Chanel« oz. vse-kanalni pristop strank. S tem strankam omogočimo prvi pristop glede na njihov najljubši način komunikacije z nami.
2. **Video komunikacija** (stranka - operater) in (operater - stranka) je obvezna zato, da se zagotovi skladnost z zakoni. Čeprav imamo danes že video identifikacijske rešitve, ki ne potrebujejo več interakcije stranke z operaterjem, temveč delo operaterja lahko izvede sistem sam ali AI, lahko po trenutnem zakonu identificira osebo samo druga oseba.
3. **Identifikacija stranke;** proces same identifikacije stranke mora biti modularno zasnovan zato, da se lahko prilagodi potrebam naročnika, obenem pa mora upoštevati osnovne zahteve EU in slovenske zakonodaje.
4. **Sodelovanje s stranko;** takojšnje nadaljevanje prodajnega procesa, po sami identifikaciji stranke, je zelo pomembno. S tem zmanjšamo okno, ko si stranka lahko premisli zaradi svojih dvomov. Pomembno je, da se postopek komunikacije nadaljuje takoj, kajti v nasprotnem si stranka zelo hitro premisli in tako izgubimo priložnost prodaje. Interakcija in svetovanje je pomemben korak, kjer stranki nudimo svetovanje in pomoč, ter stranko interaktivno vodimo skozi proces do zaključka prodaje. Tako lahko stranki pokažemo brošure, video material, itd...Operater pa na koncu ponudi pogodbo, ki jo s stranko uskladi in ponudi pogodbo v elektronski podpis znotraj samega procesa sodelovanja s stranko.

Zadovoljstvo strank najlažje dosežemo, če izpeljemo vse korake od vključitve strank, preko podpore virtualnega in živega asistenta, izvedbe video identifikacije stranko do prodaje. Posamezni koraki: VKLJUČITEV → PODPORA → IDENTIFIKACIJA → PRODAJA so prikazani tudi na Sliki 1.

Rešitev, ki vključuje vse štiri korake procesa, zagotavlja 3 krat večji uspeh prodaje in za 85% bolj zadovoljne stranke.

## OD KLEPETALNIKA Z DIGITALNO IDENTITETO IN E-PODPISOM DO E-POGODBE (VKLJUČITEV → PODPORA → IDENTIFIKACIJA → PRODAJA)



Slika 1: Koraki do zadovoljstva strank<sup>[4]</sup>

## ZAKLJUČEK

V prispevku sva na kratko predstavila zakonodajno osnovo za elektronsko identifikacijo in elektronski podpis in navedla kakšna bi morala biti ustrezna rešitev za e-identifikacijo in e-podpis kot del celostne digitalizacije poslovnih procesov. Posnet primer izvedbe postopka video identifikacije bo predstavljen na sami konferenci.

## **VIRI IN LITERATURA**

- [1] BANDA, Capo: Vsi načini elektronskega podpisovanja niso primerni za vsak poslovni proces in vrsto dokumentov, PublishWall, 12. 05. 2021, spletni vir: <https://publishwall.si/info.fenomena/post/591500/vsi-nacini-elektronskega-podpisovanja-niso-primerni-za-vsak-poslovni-proces-in-vrsto-dokumentov>
- [2] Zakon o elektronski identifikaciji in storitvah zaupanja (ZEISZ), Uradni list RS, št. 121/2021 z dne 23.7.2021, spletni vir: <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/2021-01-2571?sop=2021-01-2571>
- [3] Zakon o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-2), Predlog poslan v medresorsko usklajevanje in na SVZ 31.5.2021, spletni vir: <https://e-uprava.gov.si/drzava-in-druzba/e-demokracija/predlogi-predpisov/predlog-predpisa.html?id=10208>
- [4] Namirial GmbH: LiveID White Paper - Onboard Clients and Sell Online, 17.1.2017, spletni vir: <https://www.xyzmo.com/downloads/documents/en/Namirial%20LiveID%20Solution%20Paper.pdf>