
Toestemming vastleggen: Hoe kunt u uw bedrijf én uw cliënten beschermen?

Sommige regulerende instanties in de EU, waaronder de Europese Bankautoriteit (EBA), onderzoeken de verkooppraktijken van grotere banken. De EBA kijkt naar de governance bij verkooppraktijken, waaronder gevallen waarin klantaccounts zouden zijn geopend zonder nadrukkelijke toestemming. Er worden met name producten en diensten gecontroleerd die van invloed zijn op de kredietscore van een klant of waarbij er kosten zijn, zoals depositorekeningen, creditcards, depositobewijzen en meer.

Als een rekening op frauduleuze wijze wordt geopend, kan dat juridische problemen opleveren en de reputatie van het bedrijf beschadigen. Om dit te voorkomen, hebben regulerende instanties bepaald dat banken over een gestructureerd risicobeheersysteem voor verkooppraktijken moeten beschikken. Bedrijven die niet over fraudepreventiesystemen beschikken, hebben te maken gekregen met ernstige imagoschade, verlies van marktkapitalisatie en miljoenenboetes. Hoewel voor het verkrijgen van toestemming tegenwoordig formele regelgeving van kracht is, raden regulerende instanties banken aan om het hele proces grondig te documenteren als onderdeel van het risicobeheer.

De uitdaging

De richtlijnen voor het verkrijgen van toestemming hebben invloed op de klantervaring. Als de nieuwe ervaring niet naadloos verloopt, zullen uw klanten gefrustreerd raken. Daardoor zullen ze sneller overstappen en daalt uw NPS-score. En dat merkt u onder de streep. Klanten verwachten gemakkelijk, handig en snel de interactie aan te kunnen gaan en als uw bank dat niet kan bieden, stappen ze wel over op een andere bank. Sterker nog, in een enquête van Signicat gaf 39% van de ondervraagden aan te hebben afgezien van het aanvragen van een bankrekening omdat het te lang duurde.¹

Het perspectief van DocuSign

De veiligheid van uw bedrijf staat voorop. Als een rekening op frauduleuze wijze wordt geopend, kan dat de reputatie van het bedrijf beschadigen en tot hoge boetes van regulerende instanties leiden. Het goede nieuws is dat u toestemming kunt verkrijgen zonder dat de klantervaring eronder lijdt. DocuSign heeft veel ervaring in de financiële dienstverlening en wij kunnen u helpen met een systeem om toestemming te verkrijgen zonder dat uw klanten daarvoor meer werk moeten verrichten.

Zie dit als een kans om uw processen te optimaliseren en indruk te maken op uw klanten. Houd rekening met de volgende punten bij het ontwikkelen van een strategie voor het verkrijgen van toestemming:

Gebruiksgemak

Als het proces niet snel en intuïtief verloopt, zullen klanten weggaan en op zoek gaan naar een eenvoudigere optie.

Een goede eerste ervaring laat een blijvende positieve indruk achter; snelheid en gemak zijn dus belangrijk. DocuSign biedt een responsieve, mobiele ondertekeningsoplossing waarmee klanten tijdens het proces worden begeleid. Zo kunnen ze waar en wanneer ze maar willen en op elk gewenst apparaat documenten invullen.

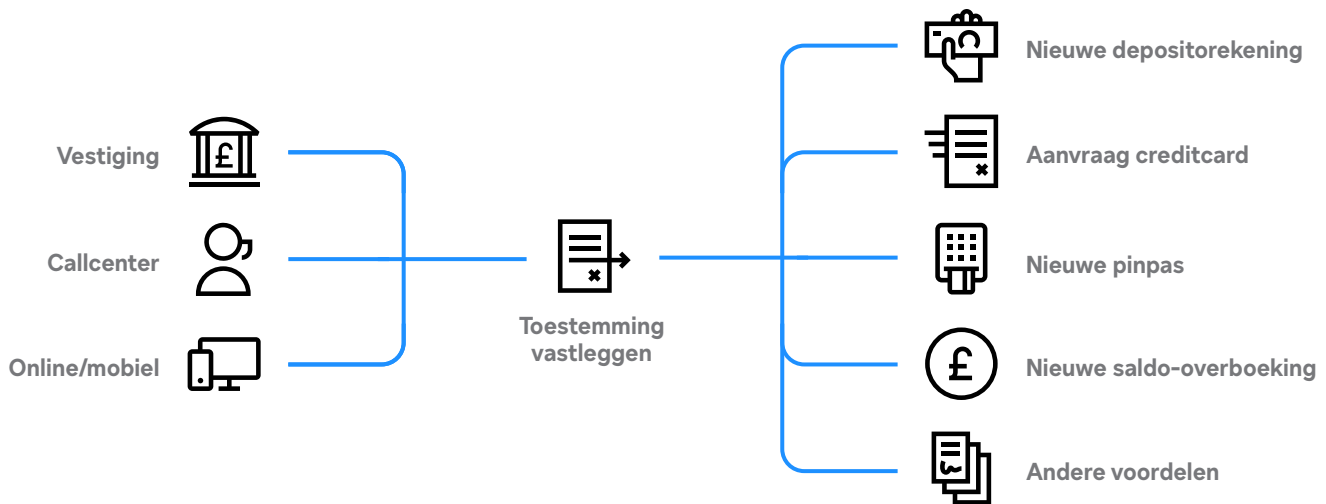
Traceerbaar en afdwingbaar

Als u wilt bewijzen dat u toestemming hebt verkregen, moet u de identiteit van de ondertekenaar kunnen aantonen en zijn handtekening moet traceerbaar en afdwingbaar zijn en veilig worden opgeslagen. Met DocuSign kunt u aan al deze eisen voldoen dankzij de mogelijkheid om identiteiten te verifiëren, beveiliging op bankniveau en een uitgebreide audittrail. DocuSign heeft alle kennis in huis om klanten te helpen voldoen aan zelfs de meest ingewikkelde regelgeving.

Connectiviteit

Voor een snelle implementatie is het belangrijk dat u de tools benut die uw bedrijf al heeft. Het systeem dat u gebruikt om toestemming te verkrijgen, moet ook overweg kunnen met en naadloos integreren met uw kernsystemen. DocuSign integreert met Salesforce en Pegasystems en heeft uitgebreide API's die ondersteuning bieden voor uw eigen kernsystemen, zodat u niet volledig opnieuw hoeft te beginnen.

Toestemming verkrijgen zonder de klantervaring aan te tasten



Over DocuSign

DocuSign faciliteert het zakendoen tussen organisaties door het voorbereiden, ondertekenen en beheren van overeenkomsten en het ondernemen van actie daarop te automatiseren. Via ons DocuSign Agreement Cloud-platform biedt DocuSign eSignature aan: wereldwijd de meest gebruikte manier om documenten elektronisch te ondertekenen – altijd, overal en op elk apparaat. Inmiddels gebruiken meer dan 750.000 klanten en honderden miljoenen gebruikers in meer dan 180 landen DocuSign voor betere overeenkomsten.

DocuSign, Inc.

9 Appold Street, 2nd Floor
Londen, EG 2AP, Verenigd
Koninkrijk

docusign.nl

Voor meer informatie

emea@docusign.com
+31 20 808 5264