



Banking, Versicherungen
und Finanzdienstleistungen:
Verleihen Sie Ihren
Ferntransaktionen eine
menschliche Note

OneSpan Sign Virtual Room

Sichern Sie sich einen Wettbewerbsvorteil in der „Anywhere Economy“

Mit der sozialen Distanzierung und der COVID-19-Pandemie haben sich die Kundenpräferenzen radikal verändert: Einzelpersonen und Unternehmen vermieden den persönlichen Kontakt, um die Ansteckungsgefahr zu verringern. Das Ergebnis war die massive Einführung von Remote-Prozessen über Online- und mobile Kanäle in Branchen wie Banken und Versicherungen. Hochwertige Prozesse wie die Kontoeröffnung, die Vermögensverwaltung und die Beantragung von Lebensversicherungen wurden vollständig auf Remote-Services umgestellt.

Jetzt, da die erste Erschütterung durch die Pandemie überwunden ist, müssen die Finanzinstitute erkunden, wie sie sich in der neuen „Anywhere Economy“ einen Wettbewerbsvorteil sichern können. Die Verbraucher erwarten jetzt, dass sie alle ihre Geschäfte aus der Ferne mit jedem beliebigen Gerät und nach eigenem Gutdünken abwickeln können. Was einst ein Unterscheidungsmerkmal war, ist zu einer Notwendigkeit geworden.

Die Herausforderung besteht heute darin, im Rahmen digitaler Remote-Prozesse ein hervorragendes Kundenerlebnis zu bieten. Um dies zu erreichen, müssen Unternehmen den Kundenservice, den sie normalerweise persönlich bieten, im selben Maß über ihre Online-, Mobil- und Call-Center-Kanäle zur Verfügung stellen.

Kundenpräferenzen in Bezug auf Remote-Kanäle vor COVID-19 und heute



Schlüsselfragen der Post-Pandemie-Ära

- Wie sieht die Zukunft der persönlichen Finanzdienstleistungen aus?
- Wie können wir das Erlebnis in der Filiale neu gestalten und berührungslose Technologien und Prozesse einbeziehen?
- Wie lässt sich die Identität von Verbrauchern, die zunehmend nicht persönlich präsent sind, am besten verifizieren?
- Welche Rolle spielen Berater und Vermittler in Fernabsatzkanälen?

Veränderungen beim Verbraucher-verhalten

Finanzinstitute haben sich traditionell auf persönliche Interaktionen mit Kunden verlassen, um komplexe, hochwertige Verträge abzuschließen. In unserer zunehmend vernetzten Welt gilt es jedoch neue Anforderungen zu berücksichtigen, um das gleiche Maß an Vertrauen aufzubauen und die Kunden zu binden.

Institute, die in der Lage sind, mit ihren Kunden aus der Ferne auf sichere Weise in Kontakt zu treten und Transaktionen durchzuführen, werden einen klaren Vorteil gegenüber denjenigen haben, die nicht in der Lage sind, den persönlichen Kontakt zu reproduzieren.

Aufgrund der zunehmenden Komplexität von Finanzgeschäften neigen die Verbraucher laut einer Studie der Aite Group* dazu, Kanäle zu benutzen, die Hilfe und Unterstützung durch Menschen bieten. Trotz der fortschreitenden Digitalisierung schätzen die Kunden nach wie vor den Kontakt zum Menschen. Das spricht dafür, dass ein hybrider Ansatz aus Mensch und Digital in der Finanzdienstleistungsbranche die ideale Kombination sein könnte.

Die Nachfrage nach menschlichem Kontakt steigt. Accenture** stellte fest, dass die Vertrautheit mit und sogar der Wunsch nach Online-Videokonferenzlösungen zunimmt. Vor COVID-19 hatten 15% der Verbraucher eine Videokonferenz genutzt, um mit einem Berater zu kommunizieren. Jetzt gaben 46 % an, dass sie dazu bereit wären, und - was noch wichtiger ist - 35 % ziehen eine Videolösung einem persönlichen Gespräch vor.

* Aite Group, "The Rise of Digital-First Banking", Q1 2020.

** Accenture, "2020 Accenture Global Banking Consumer Study: Making Digital Banking More Human", 2020.



Warum videogestützte Kommunikation?

Bank-, Versicherungs- und andere Finanzdienstleistungen enthielten in der Vergangenheit ein menschliches Element, doch ist dieses im digitalen Raum verloren gegangen. Deshalb ist die Wiederherstellung des persönlichen Kontakts mit videogestützter Kommunikation und die Mischung von menschlicher und digitaler Unterstützung die nächste Stufe der Kundenbindung.

Der Zeitaufwand für das Ausfüllen langer Formulare für Kontoeröffnungen, Lebensversicherungspolizen und Investitionsanträge ist für Verbraucher besonders lästig. Häufig benötigen Verbraucher Hilfe und einen persönlichen Kontakt, um die Geschäftsbedingungen zu verstehen und durchzugehen.

Mithilfe eines virtuellen Kanals für den Kontakt mit Ihren Kunden von Angesicht zu Angesicht kann Ihr Institut es den Kunden einfacher machen, die benötigte Unterstützung beim Abschluss komplexer Finanzverträge zu erhalten - bequem und in einer kontaktfreien Umgebung.

Was ist der Zweck der Identitätsüberprüfung und Authentifizierung?

Bei Treffen in Person muss die Identität der Kunden überprüft werden, bevor Sie lange Antragsformulare mit ihnen durchgehen. Dasselbe gilt für eine virtuelle Umgebung. Finanzinstitute müssen die Anforderungen an die Kundenidentität, Stichwort „Know Your Customer“ (KYC), erfüllen, wenn sie mit Kunden aus der Ferne interagieren.

Welche Methode der Identitätsüberprüfung und Authentifizierung zur Bestätigung der Identität einer Person eingesetzt wird, hängt letztendlich von Ihrem Risikomanagement ab. Ihr Institut muss eine entsprechende Entscheidung treffen. Dabei ist es wichtig, dass Ihnen eine Vielzahl von Optionen in Ihrem Toolkit zur Verfügung stehen und Sie die Passende auswählen können. Wählen Sie eine Lösung, mit der Sie sowohl die Identität von bekannten Kunden als auch von unbekanntem Personen überprüfen können, zu denen Ihre Einrichtung noch keine Geschäftsbeziehung unterhält.

Warum Co-Browsing?

„Co-Browsing“ ist viel mehr als nur Bildschirmfreigabe. Es ermöglicht Ihnen, Dokumente gleichzeitig durchzugehen, Ihre Kunden durch mehrstufige Vertragsprozesse zu führen, die Kontrolle an verschiedene Teilnehmer weiterzugeben und Formulare gemeinsam auszufüllen und zu unterzeichnen. Ziel ist es, eine Interaktion von Angesicht zu Angesicht nachzubilden - so als würden Sie eine Vereinbarung in Papierform vor Ort unterzeichnen.

Dank dieses erstklassigen Angebots können Sie auf die Fragen Ihrer Kunden in Echtzeit eingehen, ein Vertrauensverhältnis aufbauen und langwierige Telefon- und E-Mail-Konversationen vermeiden. Dadurch verhindern Sie, dass es bei Verträgen und anderen Vereinbarungen zu den einschlägigen Not-In-Good-Order (NIGO)-Fehlern kommt. Sie schließen unvorhergesehene Hindernisse (z. B. Missverständnisse bei den Geschäftsbedingungen) aus, die den Vertragsabschluss verzögern oder den Kunden dazu veranlassen könnten, alles abzubrechen.

Warum rechtsverbindliche Vereinbarungen?

Wie bei jedem elektronisch unterzeichneten Dokument ist es wichtig, die Willenserklärung nachweisen zu können und die Integrität des Dokuments sicherzustellen. Dazu gehören umfassende Prüfpfade, die alle durchgeführten Aktionen erfassen und die Überprüfung elektronisch signierter Dokumente erleichtern, wenn sichergestellt werden soll, dass seit der Unterzeichnung keine Änderungen am Dokument vorgenommen wurden.

Der Unterschied zu einem „virtuellen“ Vereinbarungsprozess besteht darin, dass Ihnen zusätzliche elektronische Beweise zur Verfügung stehen. Videofähige Signatursitzungen können aufgezeichnet werden, um zu belegen, was unterzeichnet wurde und von wem es unterzeichnet wurde. Dies trägt dazu bei, Ihre Compliance-Position zu stärken, da elektronische Beweise eindeutig belegen, dass Ihren Kunden die relevanten Angaben, Verzichtserklärungen und Bedingungen vor der Unterzeichnung erläutert wurden.



Anwendungsfälle

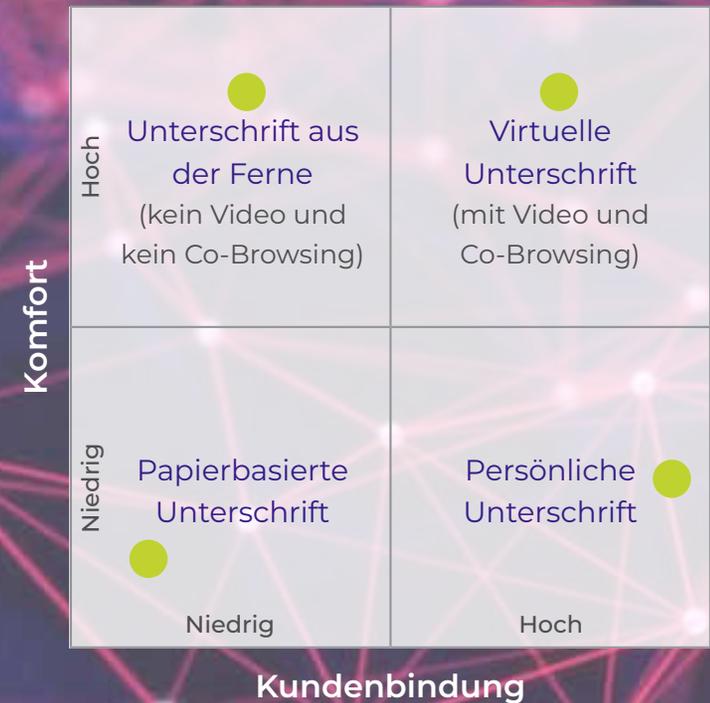
Die Modernisierung des Kundenerlebnisses und die Möglichkeit für Ihre Mitarbeiter, sicher mit Kunden in Kontakt zu treten und virtuelle Transaktionen durchzuführen, bringt Vorteile für Privatkunden, Firmenkunden, Vermögensverwaltung, Autofinanzierung und Versicherungen mit sich. Der **OneSpan Sign Virtual Room** kann dazu beitragen, das Onboarding von Kunden zu optimieren und Ihre komplexesten Ferninteraktionen mit **elektronischer** Unterschrift, Live-Videokonferenzen und umfangreichen Funktionen für die Zusammenarbeit zu unterstützen – alles in einer einzigen Lösung. Wir versetzen Ihre Berater und Vertreter in die Lage, die Transaktion durchzuführen und das Geschäft erfolgreich abzuschließen.

Durch die Bereitstellung digital optimierter Erlebnisse in Form von virtuellen Signaturen, die von Menschen begleitet werden, können Banken und Versicherungen personalisierte Services bereitstellen und Fragen der Kunden in Echtzeit beantworten. Zwar eignen sich nicht alle Anwendungsfälle für die elektronische Signatur, aber sie bietet Finanzinstituten, insbesondere solchen mit externen Vertriebsteams, die Möglichkeit, die menschliche Note zu erhalten und bei komplexen und hochwertigen Finanzverträgen die Kundenbindung zu stärken.

Banken, Versicherer und andere Finanzinstitute, die OneSpan-Lösungen einsetzen, haben erhebliche Vorteile festgestellt, darunter:

- **BMO:** Verbesserte Kundenerfahrung mit Eröffnungen eines neuen Kontos in unter 8 Minuten
- **Wright-Patt Credit Union:** Kreditgeber sparen ca. 50 Minuten pro Darlehen
- **OneMain Financial:** Keine fehlenden Signaturen – Workflow-Regeln erfassen alle 35 erforderlichen Signaturen/Initialen
- **Munich Re:** Agenten straffen die Ausstellung von Lebensversicherungspolicen von 30 Tagen auf 10 Minuten
- **Top 10 North American Bank:** Vermögensverwaltungsberater schließen die Geschäfte mit dem Kunden in einem einzigen Gespräch ab, sowohl aus der Ferne als auch in der Filiale

Sehen wir uns einige Anwendungsfälle an, in denen menschengestützte Fernabschlüsse eine wichtige Rolle bei Finanzdienstleistungen spielen.



44%

der Kunden brechen
die Kontoeröffnung
während der
Qualifizierungsphase
ab*

Anwendungsfall

Kontoeröffnung und Kontoführung

Vor dem Hintergrund der wachsenden Digitalisierung hat die digitale Kundenakquise für Privat- und Unternehmensbanken Priorität. Oft schaffen es Verbraucher und Geschäftskunden nicht, den Antragsprozess in einer Sitzung abzuschließen - hier wäre eine Verbesserung nötig. Aktuell sind zahllose Maßnahmen und Überprüfungen erforderlich: der Kunde muss persönlich erscheinen, verschiedene Ausweispapiere zur Hand haben und dann eine Reihe ellenlanger Antragsformulare unterzeichnen.

In einem virtuellen persönlichen Gespräch könnten Ihre Berater den Kunden helfen, Konten zu eröffnen und Änderungen an bestehenden Konten vorzunehmen - in Echtzeit. Dazu gehört die elektronische Unterzeichnung von Vereinbarungen zur Kontoeröffnung, Anträgen auf Kredit und Finanzierung, Transaktions- und Kontoführungsformularen, Produktübertragungsformularen und vielem mehr. Lösungen wie der **OneSpan Sign Virtual Room** helfen dabei, Fragen zu klären und zum Abschluss zu kommen, und ersparen langwierigen E-Mailaustausch oder Telefongespräche. Sie stellen Unterstützung in Echtzeit bereit, so dass Kunden die Hilfe erhalten, die sie benötigen, um Anträge und Formulare in einer einzigen Sitzung auszufüllen. Darüber hinaus können Banken mithilfe von umfassenden Audit-Pfaden und durch Aufzeichnung der virtuellen Sitzung die Compliance einfach nachweisen.

* Cornerstone Advisors, "Reducing Friction in Online Account Opening with Digital Identity Verification" 2021.

Anwendungsfall

Vermögensverwaltung

Die Vermögensverwaltung beruht in hohem Maße auf persönlichen Kontakten zwischen Finanzberatern und ihren Kunden - sei es in einer Filiale, zu Hause oder im Büro des Kunden. Eine Modernisierung der Beratung ist wichtig, um die gestiegenen Erwartungen der Kunden an Komfort und Personalisierung zu erfüllen. Bei führenden Vermögensverwaltern stieg die digitale Kundenakquise nach dem Ausbruch der Pandemie um das 7-10-fache*. Vermögensverwalter benötigen jetzt neue Möglichkeiten, ihre Kunden in der virtuellen Welt zu bedienen, um weiterhin vertrauensvolle Beziehungen aufzubauen und ganz allgemein ihre Anforderungen an das Vermögensmanagement zu erfüllen.

Lösungen wie der OneSpan Sign Virtual Room können Vermögensverwaltungsfirmen dabei helfen, eine neue Art von persönlichem Treffen zu schaffen, die eine Zusammenarbeit und den Abschluss einer breiten Palette von Verträgen erlaubt, wie z. B. Vereinbarungen über Anlagestrategien, Vermögensübertragungen, Formulare zur Ruhestandsplanung und zur Änderung von Begünstigten. Das Angebot eines erstklassigen Online-Erlebnisses gibt den Beratern die Möglichkeit, Kunden anzuziehen und zu binden, denn diese sind zunehmend digital versiert. Davon profitieren sowohl Berater als auch ihre Kunden:

Die Kunden erhalten die benötigte finanzielle Hilfe bequem von zu Hause oder vom Büro aus, und die Berater erhalten Zugang zu einem neuen Kanal mit hoher persönlicher Note, um mit den Kunden in Kontakt zu treten und sie letztendlich für sich zu gewinnen.

* Oliver Wyman, "Wealth Management | Global: After the Storm" 2020.

„Die Zeit drängt. Vermögensverwalter müssen sich auf die neue Normalität einstellen und in Personal und Infrastruktur investieren, wenn sie mit dem veränderten Kundenverhalten und der schneller agierenden Konkurrenz Schritt halten wollen. Unternehmen, die den richtigen Zeitpunkt verpassen, können Marktanteile verlieren und möglicherweise zu Übernahmezielen werden.“

AITE GROUP
TOP 10 TRENDS IN WEALTH
MANAGEMENT, JANUARY 2021



Erfahren Sie mehr darüber,
wie Kunden von
MotoNovo Finance jetzt
Finanzierungsanträge zu
Hause oder vor Ort im
Autohaus abschließen können.

Lesen Sie die Fallstudie
auf Englisch

Anwendungsfall

Automobilfinanzierung

Die Autoleasing- und -finanzierungsbranche musste durch die COVID-19-Pandemie einen Spurenwechsel vornehmen, denn sie hatte sich bis dahin bei der Finanzierung von Autokrediten auf persönliche Treffen mit den Kunden in den Autohäusern verlassen. Die Voraussetzungen für eine Finanzierung sind von Kreditgeber zu Kreditgeber verschieden, der Prozess ist aber meist ähnlich. Dazu gehört ein Besuch im Autohaus, die Interaktion mit dem Kreditgeber, die Überprüfung der Identität des Kunden (z. B. Führerschein), der Nachweis des Einkommens (z. B. Gehaltsabrechnung) und das Ausfüllen der Unterlagen für die Finanzierung des Fahrzeugs.

91% der Händler sind der Meinung, dass eine starke digitale Präsenz insgesamt wichtig für ihre Verkaufsstrategie ist, aber 83% haben keine eigene digitale Strategie*. Der **OneSpan Sign Virtual Room** kann dazu beitragen, die neuen Erwartungen an eine digitale Präsenz in der Autofinanzierungsbranche zu erfüllen - mit Live-Videokonferenzen, ID-Verifizierung, Datenerfassung, elektronischer Unterschrift und **Speicherung**.

Die Lösung gibt ihnen die Kontrolle über den Verkaufsprozess. Sie ermöglicht es den Vertriebsmitarbeitern und dem Finance & Insurance (F&I) Manager, aus der Ferne mit Kunden virtuelle Gespräche zu führen und die Kunden beim Ausfüllen unterschriftspflichtiger Finanzierungsverträge zu begleiten. Die Kunden können die benötigten Dokumente hochladen, um eine sofortige Bearbeitung des Autokredits oder Leasings zu ermöglichen, und die Händler haben eine neue Ressource, um ihre monatlichen Quoten zu erreichen.

* PWC, "Auto Finance Is Going Digital, Are You Ready?"

Anwendungsfall

Versicherung

Lange Zeit hat sich das traditionelle Modell im Versicherungsgeschäft als widerstandsfähig erwiesen. Jetzt, da die Verbraucher Druck machen und mehr Digitalisierung fordern, kann es so nicht mehr weiterbestehen. Die COVID-19-Pandemie hat viele Versicherer, vor allem diejenigen, die mit einem großen Team externer Vertreter zusammengearbeitet haben, gezwungen, sich anzupassen und ihre Abhängigkeit von Papierdokumenten und Hausbesuchen zu verringern. Dazu gehört auch die Modernisierung der Art und Weise, wie Versicherer und Makler/Händler mit ihren Kunden interagieren, um neue Geschäftsanträge, Offenlegungen und Policen sowie Versicherungsansprüche auszufüllen.

Mit dem **OneSpan Sign Virtual Room** können Versicherungsunternehmen und -makler sowohl Privat- als auch Geschäftskunden betreuen und Policen- und Schadenbesprechungen über den von ihnen bevorzugten Kanal durchführen - sei es zu Hause, im Büro oder an einem anderen beliebigen Ort. Integrierte Live-Videokonferenzen, elektronische Unterschriften und umfangreiche Funktionen für die Zusammenarbeit ermöglichen es Vertretern, ihren Kunden beim Ausfüllen und Unterzeichnen von Routinedokumenten zu helfen und so sicherzustellen, dass die Daten gleich beim ersten Mal korrekt erfasst werden. Eine breite Palette von Identitätsüberprüfungs- und Authentifizierungsoptionen bietet ein hohes Maß an Identitätssicherheit und trägt dazu bei, das Betrugsrisiko zu mindern.

„Eine Untersuchung der LIMRA ergab, dass die Versicherer ihre Abwicklung beschleunigen und automatisieren, die Verwendung von elektronischen Signaturen und die Bereitstellung digitaler Policen ausweiten und dazu anregen, Videokonferenzen für Kundengespräche zu nutzen. All diese Änderungen haben den Prozess zum Abschluss einer Lebensversicherung für die Verbraucher vereinfacht.“

ROB SIMS
GESCHÄFTSFÜHRER UND
PARTNER, BCG

Weitere Anwendungsbeispiele für virtuelle Signaturen



Call Center-Kanäle

Callcenter-Mitarbeiter können den virtuellen Raum nutzen, um mit Hilfe von Live-Videokonferenzen und Co-Browsing-Funktionen mit Kunden komplexe, mehrstufige Verträge durchzugehen und diese in Echtzeit zu unterschreiben.



In-Branch-Kanäle

Bankangestellte, -berater und vertreter können sich mit Kunden in der Filiale treffen oder spontan eine Sitzung im virtuellen Raum abhalten. Sie können das Erlebnis auf den Kanal abstimmen, der für den Kunden am bequemsten ist.



Ausschließlich digital arbeitende Unternehmen

Banken und Versicherungen, die ausschließlich digital arbeiten, können nun mit traditionellen Instituten mit Filialpräsenz konkurrieren. Mit virtuellen Sitzungen bietet sich ihnen ein neuer Kanal für die Kundenansprache, mit dem sie Kunden gewinnen und binden können.

Es geht auch einfacher

Erzielen Sie die Vorteile eines persönlichen Treffens auch virtuell

In der heutigen ortsunabhängigen Wirtschaft ist das menschliche Element wichtiger denn je. Der OneSpan Sign Virtual Room ermöglicht es Finanzinstituten, die Vorteile eines persönlichen Gesprächs wiederzuerlangen und Finanzverträge abzuschließen, die menschliche Unterstützung erfordern. Sie können Ihren Kunden ein sicheres und interaktives Erlebnis bieten, gemeinsam mit Kunden die Finanzvereinbarung durchgehen und ihren Vertrag zu einem erfolgreichen Abschluss bringen. Der Virtual Room ermöglicht dies, indem er elektronische Unterschriften, webfähige Videokonferenzen und umfangreiche Funktionen für die Zusammenarbeit in einer umfassenden Lösung vereint.

Die Kunden erhalten die benötigte finanzielle Hilfe bequem von zu Hause oder vom Büro aus, und die Berater erhalten Zugang zu einem neuen Kanal mit hoher persönlicher Note, um den Kundenkontakt so menschlich wie möglich zu gestalten.

Highlights Der Lösung

- **Schnell und bequem:** Integrierte Videokonferenzen machen persönliche Besprechungen zur Überprüfung und Unterzeichnung von Dokumenten überflüssig.
- **Unterstützung in Echtzeit:** Geben Sie Ihren Kunden die persönliche Aufmerksamkeit, Antworten und Hilfe, die sie benötigen – in Echtzeit.
- **Vollständig mit ihrer Marke personalisierte Lösung:** Fügen Sie Ihr Logo und Ihre Farben in den elektronischen Unterschriftsprozess ein, um Ihre Marke in den Vordergrund zu rücken.
- **Sichere Verträge:** Sicherheit auf Bankniveau, Verschlüsselung digitaler Signaturen und starke Identitätsnachweisfunktionen gewährleisten, dass Daten und Dokumente stets sicher sind.
- **Starke elektronische Beweise:** Verstärken Sie die Sicherheit und die Einhaltung von Vorschriften durch herstellerunabhängige Prüfpfade mit der Option, die virtuelle Unterzeichnungssitzung aufzuzeichnen.
- **All-in-One-Lösung:** Integrierte Funktionen für elektronische Unterschriften, Videokonferenzen und Zusammenarbeit machen es überflüssig, mehrere Lösungen miteinander zu verbinden.



Funktionsweise

Demo anfordern

Der OneSpan Sign Virtual Room bietet Ihrem Unternehmen die Möglichkeit, dieselbe Servicequalität zu bieten, die Ihre Kunden von persönlichen Meetings kennen:



- 1. Vorbereiten:** Laden Sie Dokumente hoch oder wählen Sie vordefinierte Vorlagen aus. Fügen Sie Unterzeichner hinzu. Legen Sie Datum und Uhrzeit für die virtuelle Signatursitzung fest.
- 2. Einladen:** Unterzeichner betreten den virtuellen Raum, indem sie auf den Link in der E-Mail-Einladung klicken.
- 3. Authentifizieren:** Unterzeichner belegen ihre Identität mithilfe der ausgewählten Authentifizierungsmethode (optional).
- 4. Überprüfen:** Gastgeber und die Unterzeichner betreten den videofähigen virtuellen Raum. Der Gastgeber hilft Unterzeichnern in Echtzeit, die Vereinbarung zu verstehen.
- 5. Unterschreiben:** Geführte Arbeitsabläufe bieten den Unterzeichnern einfach zu befolgende Anweisungen. Die Unterzeichner paraphieren und unterschreiben das Dokument. Die Unterzeichner laden eine Kopie der elektronisch unterschriebenen Dokumente herunter.

Checkliste der Fähigkeiten

Stellen Sie sicher, dass die Lösungen, die Sie in Betracht ziehen, alle Anwendungsfälle für E-Signaturen unterstützen – in allen Regionen und über alle Kanäle hinweg, in denen Ihr Unternehmen aktiv ist. Anwendungsfälle für Remote-Signing, Präsenzunterzeichnung sowie für die von Menschen unterstützte virtuelle Unterzeichnung sollten unterstützt werden.

Fähigkeiten

Wenn Ihr Unternehmen prüft, wie es diese besondere hybride Mensch-Digital-Lösung anbieten kann, muss es sich die Frage stellen, welche Bedürfnisse es hat. Dieser Abschnitt soll Ihnen helfen, die einzelnen Kriterien sorgfältig zu bewerten, damit Sie eine fundierte Entscheidung treffen können. Wichtige Elemente sind:

- **Videogestützte Kommunikation**, die so gut wie möglich eine persönliche Umgebung imitiert und Ihnen erlaubt, eine menschliche Note hinzuzufügen und eine Beziehung zu Ihren Kunden aufzubauen;
- **Starke Optionen zur Identitätsprüfung und Authentifizierung**, um sicherzustellen, dass Sie genau wissen, mit wem Sie Geschäfte tätigen und dass alle Teilnehmer am Vertragsprozess diejenigen sind, die sie vorgeben zu sein;
- **Co-Browsing**, das eine Zusammenarbeit in Echtzeit erleichtert, beispielsweise zur gemeinsamen Lektüre der Geschäftsbedingungen, und das fehlende und falsche Angaben in Kontoanträgen und Formularen reduziert;
- Die Möglichkeit, eine **rechtsverbindliche Vereinbarung** zu erstellen, die von umfassenden Prüfpfaden gestützt wird, um die rechtlichen und Compliance-Anforderungen zu erfüllen.



„Nach dem Ende der Pandemie werden die Kunden weiterhin die digitale Technik nutzen. Wenn sie aber einen persönlichen Kontakt brauchen, werden wir in der Lage sein, sie mit einem Menschen zu verbinden. Das ist unser Ansatz, wenn es darum geht, die Digitalisierung und das menschliche Element zu verbinden.“

ANKIT BHATT
EVP UND CONSUMER CHIEF
DIGITAL OFFICER - US-BANK

Wichtige Fragen, die Sie bei der Auswertung von Lösungen für virtuelle E-Signaturen stellen sollten

Fragen zur Unterschriftserfahrung

-
- 1. Erlaubt Ihnen die Lösung, eine Videokonferenz mit mehreren Teilnehmern abzuhalten, die das Unterschreiben von Angesicht zu Angesicht simuliert?

 - 2. Erlaubt die Lösung die gleichzeitige Ansicht von Dokumenten auf dem Bildschirm in Echtzeit (Co-Browsing)?

 - 3. Erlaubt es die Lösung, die Kontrolle an einzelne Teilnehmer weiterzugeben, wenn diese elektronisch unterschreiben sollen?

 - 4. Führt die Lösung die Unterzeichner mithilfe von visuellen Hinweisen durch die jeweiligen Prozesse?

 - 5. Erlaubt Ihnen die Lösung, die Unterschriftserfahrung vollständig zu personalisieren - mit Ihrem Logo und Ihren Farben?

 - 6. Kann die Lösung über alle Kanäle hinweg skaliert werden (z. B. Filiale, persönlich, Call-Center, online, mobil, virtuelles Meeting von Angesicht zu Angesicht)?
-

Fragen zur Sendererfahrung

-
- 7. Erlaubt Ihnen die Lösung, virtuelle Unterschriftssitzungen mit Kunden zu planen?

 - 8. Erlaubt die Lösung die Konfiguration erforderlicher und optionaler Signaturen sowie die Teilnahme von Zeugen an Unterschriftssitzungen?

 - 9. Erlaubt die Lösung die Erfassung von Formulardaten und die Verknüpfung dieser Daten mit anderen Anwendungen und Systemen?

 - 10. Erlaubt Ihnen die Lösung die Erfassung einfacher, erweiterter und qualifizierter E-Signaturen?

 - 11. Bietet die Lösung eine offene API und SDKs, die es Entwicklern ermöglichen, die Technologie einfach in Ihre eigenen Anwendungen zu integrieren?
-

Wichtige Fragen, die Sie bei der Auswertung von Lösungen für virtuelle E-Signaturen stellen sollten

Fragen zu Sicherheit, Identität und Compliance

12. Ermöglicht die Lösung die folgenden Identifikationsverfahren für Unterzeichner?
- Erfassung von Ausweisdokumenten (z. B. Führerschein)
 - Verifizierung des Ausweisdokuments
 - Gesichtsvergleich
 - Lebendigkeitserkennung
 - SMS
 - Fragen und Antworten
 - Wissensbasierte Authentifizierung (KBA)
 - Europäische eIDs
 - Lokale digitale Zertifikate (z. B. auf Smartcards, Token usw. gespeichert)
 - Digitale Remote-Zertifikate, die von vertrauenswürdigen Autoritäten ausgestellt wurden
-
13. Bietet die Lösung einen Prüfpfad, der alle durchgeführten Aktionen aufzeichnet (z. B. Methode der Identitätsüberprüfung, Überprüfungsergebnis, Anzahl der Versuche, was wurde unterschrieben, von wem, wann usw.)?
-
14. Bietet die Lösung die Möglichkeit, eine Videoaufzeichnung der virtuellen Unterschriftssitzung zu erstellen?
-
15. Können Sie die Unterzeichner bitten, die erforderliche Dokumentation hochzuladen und an die E-Signatur-Sitzung anzuhängen?
-
16. Ermöglicht Ihnen die Lösung, die gesetzlichen Anforderungen in Ländern zu erfüllen, in denen es Gesetze und Vorschriften für elektronische Unterschriften gibt (z. B. ESIGN, eIDAS usw.)?
-
17. Stellt die Lösung die Integrität des elektronisch signierten Dokuments sicher, indem sie die Dokumente nach jeder Signatur manipulationssicher sperrt?
-
18. Macht die Lösung Dokumente sichtbar ungültig, wenn Änderungen vorgenommen werden?
-
19. Kann die Lösung in einer Public Cloud, einer Private Cloud und vor Ort hinter meiner Firewall bereitgestellt werden?
-



Warum OneSpan?

OneSpan ist darauf spezialisiert, Unternehmen bei der Umgestaltung ihrer Geschäftsabläufe zu unterstützen, indem wir die Bereitstellung und das Unterschreiben von Verträgen und anderen Arten von Vereinbarungen sicher digitalisieren. Wir unterstützen seit Jahrzehnten führende Banken, Versicherer und Regierungsorganisationen dabei, veraltete papierbasierte Prozesse abzuschaffen und Lücken in ihren digitalen Geschäftsabläufen zu schließen.

Der OneSpan Sign Virtual Room gibt digitalen Lösungen eine menschliche Note und ermöglicht Ihnen, den sich ändernden Präferenzen Ihrer Kunden gerecht zu werden und den Wettbewerbsvorteil wiederherzustellen, den Ihre Investitionen in die Kundenerfahrung Ihnen anfangs geboten haben.

Die Anywhere Economy ist auf dem Vormarsch, und mit dem Virtual Room können Sie Ihre Kunden dort treffen, wo sie Sie treffen möchten.

Warum jetzt?

In einem Artikel von McKinsey & Company mit dem Titel „Reshaping Retail Banking for the Next Normal“ (Umgestaltung des Privatkundengeschäfts für die nächste Normalität) prognostiziert der Autor für die nächsten drei Jahren eine erhebliche Beschleunigung der Präferenz für digitale Vorgänge. Dies könne dazu führen, dass es 25 % weniger Bankfilialen gäbe. Call Center können 30 % weniger kundenorientierte und weniger wertschöpfende Aktivitäten verzeichnen. Vor allem aber sei zu erwarten, dass mit der Weiterentwicklung der Beratung aus der Ferne 35 % der komplexen Finanzdienstleistungen über diesen Kanal verwaltet und abgewickelt werden.

Dies unterstreicht die Notwendigkeit einer umfassenden Lösung für die Zusammenarbeit und die Kundenbindung aus der Ferne: Ein solche Lösung wird in den kommenden Jahren ein fester Bestandteil des Online- und Remote-Kanals sein.

Über OneSpan

OneSpan trägt dazu bei, die Welt vor digitalem Betrug zu schützen. Wir schaffen Vertrauen in die Identität der Menschen, die Geräte, die sie einsetzen, und die Transaktionen, die sie ausführen. Wir machen digitales Banking leicht zugänglich, sicher, einfach und nutzbringend. Die Trusted-Identity-Plattform und Sicherheitslösungen von OneSpan reduzieren den Betrug bei digitalen Transaktionen erheblich und ermöglichen mehr als der Hälfte der 100 weltweit führenden Banken und Tausenden von Finanzinstituten in aller Welt die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften. OneSpan hilft Kosten zu senken, die Kundenakquise zu beschleunigen und gleichzeitig die Benutzerfreundlichkeit zu verbessern, sei es bei der Automatisierung von Verträgen mit Identitätsüberprüfung und elektronischen Unterschriften, der Reduzierung von Betrug durch fortschrittliche Analysen oder der transparenten Sicherung von Finanztransaktionen.

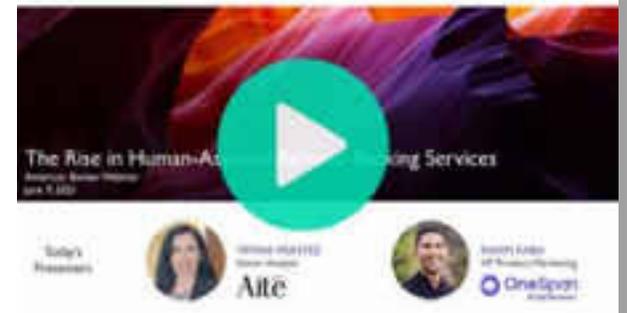
SOZIALE MEDIEN



KONTAKTIEREN SIE UNS

onespan.com/de/contact-us

Copyright © 2021 OneSpan North America Inc., alle Rechte vorbehalten. OneSpan™, Digipass® und Cronto® sind eingetragene oder nicht eingetragene Marken von OneSpan North America Inc. und/oder OneSpan International GmbH in den USA und anderen Ländern. Alle anderen Marken oder Markennamen sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. OneSpan behält sich das Recht vor, technische Daten jederzeit und ohne vorherige Ankündigung zu ändern. Die Informationen, die OneSpan in diesem Dokument bereitstellt, gelten als korrekt und zuverlässig. OneSpan kann jedoch weder für ihre Nutzung noch für die Verletzung von Patenten oder anderen Rechten Dritter, die sich aus der Nutzung ergeben, haftbar gemacht werden. Letzte Aktualisierung Juni 2021.



Erfahren Sie mehr in diesem Webinar mit Aite Group:
„The Rise of Human-Assisted Remote Banking Services“