

Case study →

Klanten BNP Paribas Personal Finance ondertekenen met iDIN



BNP PARIBAS



SIGNHOST
AN ENTRUST SERVICE

“Met Signhost optimaliseren we de klantreis”

Financiële instellingen moeten klanten door en door kennen. “Je moet met zekerheid kunnen vaststellen wie er tegenover je zit en met welk rekeningnummer een lening wordt aangegaan”, zegt Bram Verheijen, product- en marketmanager bij BNP Paribas Personal Finance Nederland. Door klanten te laten ondertekenen met iDIN, heeft de verstrekker van persoonlijke leningen een haarfijn beeld.

Lees meer →



“Doordat we zekerheid hebben over met wie we zakendoen, kunnen we fraude tegengaan. We werken nauw samen met Signhost om de klantreis nog verder te optimaliseren.”

BNP Paribas Personal Finance is sinds eind 2017 met een nieuwe propositie actief in Nederland. Het bedrijf verkoopt via financieel adviseurs een eigentijdse lening, de ‘Persoonlijkste Lening’. De klant kan bijvoorbeeld zelf het maandbedrag verhogen of verlagen of de incassodatum wijzigen. Bij overlijden wordt de lening kwijtgescholden tot een bedrag van 25.000 euro. “Daar is geen extra verzekering voor nodig”, vertelt Verheijen.

Naar een digitale handtekening

Ook de manier waarop klanten de overeenkomst ondertekenen is eigentijds. BNP Paribas Personal Finance maakt niet meer gebruik van een handtekening op papier, maar laat klanten digitaal ondertekenen via Signhost. Dat voorkomt volgens Verheijen een hoop ergernissen. “We zijn verplicht om zo’n natte handtekening te vergelijken met de handtekening in het paspoort, maar dat is niet eenvoudig want er zijn altijd afwijkingen”, legt de product- en marketingmanager uit. Is het verschil te groot, dan moet de financieel adviseur de klant weer om een nieuwe handtekening vragen. “Een digitale handtekening is makkelijker en efficiënter voor zowel de kredietverstrekker, de adviseur als de klant.”

Ondertekenen met iDIN

De klant ondertekent binnen de omgeving van Signhost twee verschillende documenten. Op de eerste plaats gaat het om de leningsovereenkomst. De adviseur stuurt deze per e-mail naar de klant, met daarbij een link naar de ondertekendienst van Signhost. Hier ondertekent de klant met iDIN door in te loggen met bankrekeningnummer, bankpas en bankpaslezer.

Deze methode is ontwikkeld door de Nederlandse banken. Doordat klanten zich bij het openen van een bankrekening moeten legitimeren, kan de bank zekerheid geven over de identiteit. Verheijen: “Door het ondertekenen met iDIN krijgen we direct al de benodigde informatie over de klant, zoals de tenaamstelling van de bankrekening, postcode, huisnummer en geboortedatum. Van Signhost ontvangen we bovendien een transactiebon ter bevestiging dat de klant het proces rondom digitaal ondertekenen volledig heeft afgerond.” Het tweede document is het SEPA-mandaatformulier voor de automatische incasso van het maandbedrag. Ook dit formulier ontvangt de klant via een e-mail met daarin een link naar Signhost. Nu gaat het ondertekenen echter niet via iDIN, maar met behulp van een iDeal-transactie van 1 eurocent via de bank. “Hiermee kunnen we nogmaals het rekeningnummer en de tenaamstelling verifiëren”, aldus Verheijen.

Know your customer

De digitale handtekening wordt ook ingezet als klanten bijvoorbeeld het maandbedrag of de incassodatum aanpassen. “Klanten ervaren het digitaal ondertekenen als eenvoudig en efficiënt, vergelijkbaar met het digitaal afrekenen bij een webshop”, concludeert Verheijen. “Voor ons betekent de overgang naar Signhost dat we digitaal invulling geven aan het binnen de financiële sector bekende principe van ‘know your customer’. Doordat we zekerheid hebben over met wie we zakendoen, kunnen we fraude tegengaan. We werken nauw samen met Signhost om de klantreis nog verder te optimaliseren.”

Meer weten over IDIN en Signhost?

Neem contact op met één van onze specialisten op [Signhost.com](https://www.signhost.com)

+31(0)23 737 00 46
info@signhost.com



BNP PARIBAS

 **SIGNHOST**
AN ENTRUST SERVICE