

SYNTHÈSE

Objectifs commerciaux

- Réduire le temps nécessaire à l'octroi de prêts

Le défi

- La BDC souhaite rester compétitive en proposant un service de qualité supérieure
- Trouver le juste équilibre entre sécurité et expérience client exceptionnelle

La solution

- Doter les représentants d'une application mobile bénéficiant d'une intégration avec OneSpan Sign, pour permettre la signature électronique des documents de prêt

Résultats

- Les 600 gestionnaires de compte sont désormais équipés d'appareils mobiles
- Grâce à l'application BDC Express Loan, les gestionnaires de compte peuvent accorder des prêts d'un montant pouvant atteindre 750 000 dollars en moins de 30 minutes et au cours d'une seule visite
- Plus de 3 000 prêts ont ainsi été autorisés, ce qui s'est traduit par 26 000 heures de travail manuel en moins

L'APPLICATION MOBILE DE LA BDC PERMET AUX ENTREPRENEURS DE SIGNER LEURS DEMANDES DE PRÊT ÉLECTRONIQUEMENT

La banque canadienne a amélioré son taux d'octroi tout en réduisant la durée moyenne du processus de demande de prêt.

La Banque de développement du Canada (BDC) est la seule banque du pays entièrement dédiée aux entrepreneurs. À ce titre, elle complète les activités des institutions financières du secteur privé. Société de la Couronne rentable, dont les opérations ne coûtent rien aux contribuables canadiens, la BDC n'a qu'un seul actionnaire : le gouvernement du Canada. Avec 35 milliards de dollars de capital engagé, la BDC propose à plus de 60 000 entrepreneurs des services de financement, de conseil et d'investissement flexibles et spécialisés.

Occupant une place unique en tant que société de la Couronne, la BDC complète les activités des institutions financières du secteur privé en portant toujours une attention toute particulière à la qualité du service offert à ses clients. Afin de maintenir à ce niveau son impressionnant taux de satisfaction, qui s'élève aujourd'hui à 94 %, la BDC s'attache à trouver le juste équilibre entre technologie sécurisée et expérience client dynamique.

Dans cette optique, la BDC a reconnu la nécessité d'aider ses gestionnaires de compte à gagner du temps tout en accélérant l'approbation des demandes de prêts. La banque canadienne a donc choisi de proposer la signature électronique dans le cadre du processus numérique de demande de prêt pour les clients existants dont les sollicitations de crédits supplémentaires font l'objet d'une préapprobation.

Le défi

Jorge Oliveira, responsable de la distribution des solutions informatiques à la BDC, a confié que les gestionnaires de compte travaillaient à distance près de 70 % du temps. « Cela entravait la migration de notre processus de demande de prêt du papier au numérique », a-t-il expliqué. La BDC souhaitait améliorer ses services sans que cela ne nuise aux échanges en face à face auxquels les clients sont particulièrement attachés. La banque était aussi préoccupée par la gestion des risques associés à ces transactions mobiles. En effet, il était indispensable que les documents soient signés et intégrés de manière électronique et sécurisée, avec des pistes d'audit précises enregistrant chaque action entreprise au cours du processus de signature.

La solution

Pour relever ce défi, la BDC a déployé une nouvelle application mobile qui devait améliorer la qualité du service offert par les gestionnaires de compte sans entraîner la disparition des échanges en personne. Grâce à la plateforme de signature électronique OneSpan Sign, l'application Express Loan de la BDC permet aux entrepreneurs de signer tous les documents requis au cours d'un entretien unique avec leur gestionnaire de compte.

Les résultats

Les premiers résultats ont été prometteurs. Plus de 4 000 prêts ont ainsi été autorisés, pour une valeur totale de 466,7 millions de dollars. L'expérience s'est révélée si positive que la BDC prévoit d'intégrer prochainement cette solution à son portail en ligne.

N'ayant plus à se rendre au bureau pour imprimer les documents nécessaires à la préparation de leurs réunions, les gestionnaires de compte ont aujourd'hui plus de temps à consacrer à leurs clients. En outre, 60 % des demandes de prêt préapprouvées n'ont nécessité qu'une seule visite chez le client, contre une moyenne de deux à trois visites par le passé. Pour chaque demande de prêt approuvée, ce sont huit heures de travail qui ont été gagnées, soit près de 26 000 heures de travail manuel en moins depuis le lancement de l'application, en novembre 2017. Ce processus numérique a également eu un impact positif sur l'empreinte carbone de la BDC, puisque les déplacements sont désormais moindres.

Par ailleurs, cette nouvelle application mobile respecte toutes les exigences légales et réglementaires de la BDC. En dotant son application mobile de OneSpan Sign, la BDC a pu réduire les risques associés à ce lancement en soumettant les documents signés électroniquement à des pistes d'audit intégrées, associées à la piste d'audit visuelle brevetée de OneSpan, eWitness.

Adoption

Pour garantir l'adoption des nouvelles fonctionnalités de demande de prêt numérique de son application, la BDC a diffusé plusieurs bonnes pratiques.

Les documents devaient ainsi être repensés afin d'être mieux adaptés à ce processus mobile, notamment en réduisant le nombre de champs à remplir (de 208 à 30) pour solliciter un prêt. Outre le gain de temps observé, les erreurs humaines liées à la saisie d'informations similaires dans des champs multiples ont aussi été réduites.

L'application mobile devait aussi respecter l'image de marque de la BDC afin d'éviter toute confusion avec des fournisseurs tiers chez les clients. C'est pourquoi OneSpan Sign a été fourni en marque blanche. L'utilisation de l'application a également été associée aux objectifs de vente annuels, ce qui a encouragé 90 % des quelque 600 gestionnaires de compte à l'adopter en à peine plus de deux mois.



OneSpan favorise la réussite des institutions financières et des entreprises issues d'autres secteurs en les aidant à mener rapidement à bien leur transformation numérique. Nous y parvenons en levant les doutes qui pèsent sur l'identité des personnes, les appareils qu'elles utilisent et les transactions qui ponctuent leur vie. Nous sommes convaincus que cette confiance est essentielle au succès et à la croissance des entreprises. Plus de 10 000 clients, dont une majorité des 100 plus grandes banques au monde, font déjà confiance aux solutions OneSpan pour protéger leurs relations et processus commerciaux essentiels. De l'intégration numérique à la lutte contre la fraude en passant par la gestion des flux de travail, la plateforme ouverte et unifiée de OneSpan réduit les coûts, accélère l'acquisition de nouveaux clients et améliore le niveau de satisfaction des utilisateurs.



Copyright© 2020 OneSpan North America Inc., tous droits réservés. OneSpan™, le logo "O", "BE BOLD. BE SECURE.™", DIGIPASS® et CRONTO® sont des marques de commerce enregistrées ou non enregistrées de OneSpan North America Inc. ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. Toutes les marques de commerce et appellations commerciales sont la propriété de leurs propriétaires respectifs.

Dernière mise à jour: avril 2020.



À l'issue d'un processus de sélection rigoureux, nous avons choisi OneSpan Sign pour sa piste d'audit visuelle brevetée, ses capacités de distribution en marque blanche, sa conformité réglementaire et la possibilité d'appliquer en toute simplicité la solution à d'autres domaines de la banque."

Jorge Oliveira

Responsable de la distribution des solutions informatiques, BDC

Conclusion

La BDC illustre à la perfection la manière dont les institutions financières peuvent accélérer leur transformation numérique grâce à la signature électronique, mais aussi à d'autres solutions. En effet, le secteur des services financiers associe aujourd'hui la signature électronique à d'autres technologies, telles que la sécurité des applications mobiles, la prévention des fraudes, l'authentification biométrique et la vérification d'identité numérique, pour améliorer rapidement l'expérience client tout en luttant contre la fraude.

Avec plusieurs décennies d'expérience dans les domaines de la gestion des fraudes, l'ouverture de compte numérique et la sécurité des transactions mobiles, OneSpan peut révolutionner vos processus mobiles en vous aidant à trouver le juste équilibre entre expérience utilisateur, sécurité et conformité.

Découvrez le témoignage du directeur de la distribution des solutions informatiques de la BDC



CONTACTEZ-NOUS

Pour en savoir plus:

info@OneSpan.com

www.OneSpan.com