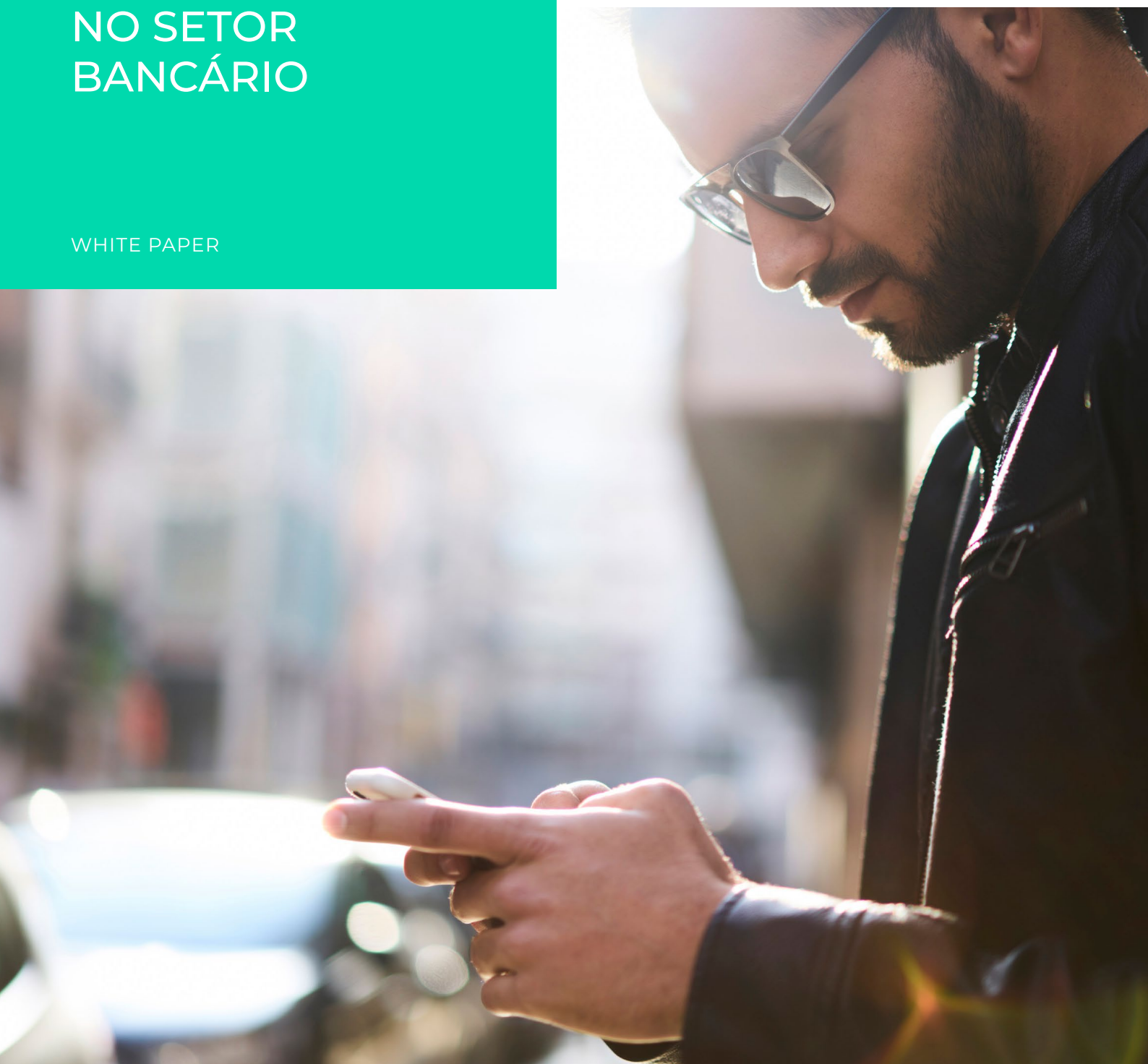


PRINCIPAIS CASOS DE USO DE ASSINATURAS ELETRÔNICAS NO SETOR BANCÁRIO

WHITE PAPER





SUMÁRIO

Introdução	3
Casos de uso	3
Integração e Abertura de contas	5
Empréstimo	7
Gestão de Patrimônio	8
Hipotecas residenciais	9
Banco comercial e gerenciamento de caixa	10
Contratação eletrônica geral e outros processos Ad Hoc	10
Conclusão	11



“[Nossa] implementação vai se tornar uma plataforma compartilhada, disponibilizada para as equipes de desenvolvimento de TI criarem soluções de assinatura eletrônica para as várias linhas de negócios. O caso de negócios inicial foi para captura de assinatura e eliminação de papel durante os procedimentos de abertura remota de contas. A abertura de conta na agência também está sendo avaliada, além de oportunidades nas áreas de Gerenciamento de ativos e Leasing de terceiros do banco.”

Administrador
de um grande banco
Veja em [G2crowd.com](https://www.g2crowd.com)

Introdução

Assinaturas eletrônicas são uma parte essencial da estratégia de digitalização de uma empresa. Os bancos, de todos os tamanhos, têm um enorme interesse em eliminar o papel dos processos de negócios e torná-los digitais.

Bancos comerciais e de varejo, cooperativas de crédito, credores e diversas outras organizações de serviços financeiros têm adotado assinaturas eletrônicas para vários casos de uso. À medida que os esforços de digitalização amadurecem e os bancos obtêm os benefícios em experiência de clientes, retenção, conformidade, produtividade, eficiência e economia de custos, eles passam a expandir e ir além dos aplicativos iniciais, buscando maneiras de estender, rapidamente, tais benefícios a todas as linhas de negócios, canais e áreas do banco. Isso requer uma plataforma de assinatura eletrônica, com flexibilidade para acomodar os requisitos de qualquer processo de negócios – desde processos de alto volume e altamente regulamentados voltados para clientes, até processos internos e B2B, menos complexos e de menor volume.

Atualmente, a implantação de assinaturas eletrônicas como um serviço compartilhado é a abordagem preferida em que um caso de uso inicial é usado como piloto para posterior expansão para toda a organização. No entanto, aqueles que estão começando com a assinatura eletrônica querem saber: por onde começar? E, aqueles que já começaram, querem saber: qual é o melhor caminho para expandir? Por fim, não há primeiro, ou próximo passo, certo ou errado. Todas as linhas e canais de negócios têm processos que são bons candidatos para ficar sem papel; a escolha dos casos de uso é própria de cada banco. Dito isto, existem áreas comuns de aplicação de assinatura e preenchimento eletrônicos em que os bancos estão concentrando seus esforços. Este documento fornece uma visão geral de:

- Processos de negócios, produtos e serviços nos quais os bancos estão oferecendo assinaturas eletrônicas;
- Principais desafios no processo de digitalização;
- Últimas tendências na adoção e de tecnologias de assinaturas eletrônicas no setor bancário.

Casos de Uso

De acordo com a Forrester Research, “Os serviços financeiros lideram todos os setores em volume de transações [assinatura eletrônica]”.¹ Com a maioria dos documentos assinados eletronicamente processados por bancos e credores, a tabela a seguir lista as áreas mais comuns onde as assinaturas eletrônicas estão sendo adotadas.

UNIDADE DE NEGÓCIOS	PROCESSOS	AGÊNCIA	ONLINE	TELEFONE	AGENTE/CONSULTOR	QUIOSQUE
VOLTADO PARA O CLIENTE						
Rotina bancária	- Integração de novos clientes - Aberturas de conta (clientes novos e atuais) - Manutenção de conta - Depósitos - Débitos pré-autorizados - Aplicativos de cartões de débito e crédito - Cofres	✓	✓	✓		✓
Empréstimos para consumidores e pequenas empresas	- Aplicativos de empréstimos e leasing - Envios de informativos - Contratos - Avisos	✓	✓	✓		
Gestão de patrimônio	401 mil extensões - Transferências de investimento registradas - GICs - Fundos mútuos - Contratos de anuidades	✓	✓	✓	✓	
Hipotecas residenciais	- Aplicações de hipotecas - Pré-aprovações de hipotecas - Aplicações de HELOC - Entrega segura de divulgação eletrônica - E-Closings - Renovações - Contratos anuais com corretoras de títulos - Gerenciamento e encerramento padrão	✓	✓	✓	✓	
B2B						
Banco comercial e gestão de caixa	- Iniciação e manutenção da conta - Processamento ACH - Cartas de crédito e garantias - Empréstimos bilaterais - Empréstimos imobiliários comerciais - Empréstimos agrícolas - Empréstimos e arrendamentos baseados em ativos	✓	✓	✓		
Contratação e aquisição eletrônicas	- Contratos - Declarações de trabalho - Acordos de não divulgação		✓			
INTERNO						
Processos internos	- Recursos humanos - Jurídico - Outros processos ad hoc					

DESAFIOS GERAIS DE ASSINATURA ELETRÔNICA EM SERVIÇOS BANCÁRIOS	SOLUÇÕES
Privacidade de dados e necessidades de controle A oferta de assinatura eletrônica mudou significativamente para a nuvem pública de SaaS, sendo que a maioria dos clientes escolhe esse modelo de implantação. No entanto, esse modelo não necessariamente funciona para organizações que possuem requisitos rigorosos de privacidade e residência dos dados.	A opção de implantação deve ser baseada nas necessidades comerciais da sua organização, no conhecimento de TI e na infraestrutura. Soluções com arquitetura de implantação flexíveis permitem que bancos e IFs que precisam de pleno controle sobre servidores e localização dos dados implementem a assinatura eletrônica em uma nuvem privada ou nas instalações do cliente atrás do firewall.
Atendendo às leis locais de assinatura eletrônica Em todo o mundo, mais de 90 países aprovaram leis que comprovam a legitimidade das assinaturas eletrônicas. De acordo com a eIDAS (Agência europeia para regulação das transações eletrônicas) da UE, por exemplo, qualquer uma das três categorias de assinatura eletrônica (simples, avançada, qualificada) pode ser juridicamente eficaz. A diferença entre elas está somente no tipo de comprovação necessária para convencer o juiz de que a assinatura é genuína e foi intencionalmente aplicada ao documento em questão.	Dependendo do caso de uso e do risco associado à transação, os bancos podem exigir o uso de uma Assinatura Eletrônica Qualificada (QES, na sigla em inglês). Assim, as soluções de assinaturas eletrônicas devem prontamente atender aos requisitos de todas as três categorias de assinaturas eletrônicas para garantir que os bancos possam implementar e escalar o uso delas em toda a empresa, tanto local quanto globalmente. Leia mais
Assinando com carteiras de identidade eletrônicas nacionais As carteiras de identidade eletrônicas seguras, em geral chamadas de cartões de eID ou simplesmente eIDs, estão abrindo o caminho para serviços online seguros e confiáveis. Muitos países na Europa, no Oriente Médio, na América Latina e na Ásia já criaram programas nacionais de eID para dar aos cidadãos acesso a um número cada vez maior de serviços digitais, como a abertura de contas online e em dispositivos móveis.	Os bancos podem permitir que clientes se identifiquem com suas eIDs e conduzam uma série de transações, incluindo a assinatura de documentos exigidos no processo de abertura de conta. O tipo de assinatura eletrônica neste exemplo se baseia em uma assinatura digital criada por meio de um dispositivo como um eID, um cartão inteligente ou token usando uma chave exclusiva e um certificado digital, conhecido como certificado qualificado, atribuído a uma única pessoa. O certificado qualificado e a chave associada devem ser emitidos por um órgão governamental ou obtidos de um Provedor Confiável de Serviços (TSP, na sigla em inglês). Assim, é importante que a solução de assinatura eletrônica siga os padrões globais e seja compatível com os certificados X.509 emitidos por um TSP em países onde os bancos operam.

Integração e Abertura de contas

Vivemos em um mundo multicanal e multi-dispositivo. Os clientes podem realizar muitas transações bancárias do dia a dia remotamente, online ou de um dispositivo móvel. Mas ainda há um valor significativo em automatizar e digitalizar as agências. Embora as transações de rotina tenham se tornado online, interações como aberturas de contas de todos os tipos ainda são oportunidades para encontrar os clientes pessoalmente na agência e assim entender melhor suas necessidades. Eliminar os erros e ineficiências do papel nesses processos na agência elimina todo o trabalho manual que impede os gerentes de passar mais tempo com seus clientes.

A maior parte das aberturas de contas ocorre nas agências. De acordo com uma pesquisa do Aite Group sobre as tendências em aberturas de conta corrente nos EUA, 73% dos entrevistados abriram sua conta corrente mais recente na agência.² A atividade de assinatura eletrônica em um dos cinco principais bancos dos EUA confirma isso – o banco está usando o OneSpan Sign para processar milhões de aberturas de contas correntes em agências a cada ano. Outros bancos estão seguindo o exemplo. Considerando o volume dentro das agências e a importância estratégica delas para conhecer o cliente, a demanda por assinaturas eletrônicas nesse canal continua forte.

Ao mesmo tempo, a capacidade de conquistar clientes de qualquer lugar, a qualquer momento, tornou-se uma vantagem competitiva. Em 2017, a Celent Research publicou

um relatório sobre a implantação da assinatura eletrônica no **BMO Bank of Montreal**. O primeiro caso de uso do banco foi na integração. “De acordo com o Relatório Anual do BMO, o lançamento de uma conta digital contextual e simplificada é um serviço inédito no Canadá. Os clientes do BMO podem pesquisar, selecionar e abrir rapidamente uma conta, a partir do smartphone, em menos de oito minutos.”⁴ A integração do cliente móvel do BMO está em produção desde o quarto trimestre de 2016.

A assinatura eletrônica remota móvel é possível mesmo quando as aberturas de contas online exigem uma assinatura manual. Em 2015, os principais bancos e empresas de serviços financeiros começaram a testar a captura de assinatura móvel no campo. Um banco global lançou um piloto para testar a abertura de contas móveis em quiosques de aeroportos. O banco desenvolveu um aplicativo dedicado para iPad, com assinaturas eletrônicas integradas diretamente no aplicativo, para que todo o processo seja digital. O banco usava o mesmo processo de abertura de conta corrente, considerado confiável, há muitos anos. Mas, quando chegou a hora de adaptar o processo ao iPad, a equipe aproveitou a oportunidade para eliminar etapas desnecessárias e criar uma experiência móvel simplificada.

Os bancos relatam que os fluxos de trabalho de abertura de conta sem papel melhoram sensivelmente a primeira experiência com o cliente, removendo qualquer necessidade de esperar a impressão de documentos e correção de erros. Se isso é feito remotamente, há o benefício adicional de permitir que os clientes escolham quando e onde transacionar com o banco.

DESAFIOS COMUNS E CONSIDERAÇÕES	SOLUÇÕES
Verificação remota da identidade A abertura de uma conta digital é cada vez mais importante para os bancos na resposta às preferências dinâmicas dos clientes. No entanto, devido à alta incidência de fraudes, identificar clientes novos em canais remotos, quando não há a interação cara a cara com um consultor bancário, continua a ser um desafio.	Os bancos podem aproveitar as soluções de verificação de identidade digital associadas ao processo de assinatura eletrônica para confirmar os requerentes em tempo real. Há muitos jeitos de realizar as verificações Conheça o seu cliente (KYC, na sigla em inglês) durante o processo de abertura da conta. Isso frequentemente depende do tipo de transação e risco associado, além dos regulamentos locais e da indústria. No seu cerne, o KYC garante que o requerente é quem ele diz ser e que não estão tentando entrar em um acordo ilegal ou fraudulento.
Requisito para um cartão de assinatura Para aberturas de conta relacionadas a depósitos, investimentos ou contas de títulos, os bancos exigem uma assinatura manuscrita para o cartão de assinatura que eles mantêm arquivado.	U.S. Bank transformou as aberturas de conta de depósito em 3 mil filiais pela captura de assinaturas eletrônicas e o arquivamento de uma amostra da assinatura eletrônica em um banco de dados central. Leia o estudo de caso
Custo do hardware de captura de assinatura O custo de comprar, implantar e manter tablets exclusivos para assinaturas representa um investimento enorme que tem sido uma barreira para muitos bancos.	Um banco pode transformar o dispositivo móvel pessoal do cliente em um pad de captura de assinatura. Isso permite que os clientes assinem documentos eletronicamente com segurança usando a ponta do dedo de um jeito que seja prático, seguro e conforme. Leia mais
Integrações com sistemas centrais De acordo com a Forrester Research, "Muitas empresas financeiras finalizam o processo de integração e depois imprimir tudo e coletam assinaturas manuscritas. Esse método agora não é apenas ineficiente, criando trabalho administrativo desnecessário e retardando o tempo para criar uma conta, como também é uma experiência negativa para o cliente." ³	A plataforma de assinatura eletrônica precisará ser integrada aos sistemas upstream, como sistemas de abertura de contas. Isso permite que o sistema ofereça formulários para a solução de assinatura eletrônica. A plataforma de assinatura eletrônica assume o controle e executa a transação de assinatura online ou por meio de um dispositivo móvel. Os formulários preenchidos e assinados eletronicamente podem ser devolvidos a outros sistemas para o processo posterior e arquivamento.
Preparando formulários para a assinatura eletrônica Os formulários foram originalmente projetados para o papel, e não para a tela digital. Para preparar formulários em papel para a assinatura eletrônica, os bancos precisam atualizá-los.	Muitos dos formulários usados no setor bancário são padronizados e o layout não pode mudar. Esses são fáceis de automatizar. Formulários dinâmicos (por exemplo, em que dados inseridos pelo cliente dinamicamente resultarão em opções diferentes e campos adicionais) são mais complexos e precisarão de codificação adicional. Isso requer tempo e planejamento apropriados. De acordo com o U.S. Bank, "A maioria dos esforços para preparar nossos processos de conta de depósito para as assinaturas eletrônicas foi voltada para a reprojeção e preparação dos formulários para assinatura. Mas, a real integração com o OneSpan Sign e Signatures não levou mais do que alguns dias," disse um executivo do banco. Leia mais

A digitalização desse processo também:

- **Elimina cartões de assinatura em papel.** Isso economiza espaço de arquivamento caro na agência, além de também economizar tempo para pesquisar a amostra da assinatura física. Em vez disso, a versão digital do cartão de assinatura está imediatamente acessível a qualquer agência do país.
- **Automatiza a conformidade.** Segundo a Celent Research, "O benefício mais expressivo [da implantação da assinatura eletrônica da BMO] é a automação dos processos de auditoria". Ao introduzir um fluxo de trabalho digital de ponta a ponta, o banco viu uma redução de até 80% nos erros/irregularidades no processo de abertura de contas de pessoas físicas. O BMO reduziu os erros de digitalização em 92% (a principal fonte de erros no processo de abertura de contas) e reduziu os arquivos perdidos em 66%.
- **Melhora a eficiência operacional.** Para a empresa de crédito OneMain Financial, que não é uma instituição bancária, antes de usar as assinaturas eletrônicas em suas 1.700 agências, cada funcionário passava, em média, 20 minutos digitalizando e encaminhando cada processo de empréstimo. Atualmente, o processo de assinatura é totalmente digital. Os documentos com assinatura eletrônica são direcionados automaticamente para o sistema de gerenciamento de documentos do OneMain sem nenhum trabalho manual.

- **Fica fácil estender as assinaturas eletrônicas a outros processos da agência.** Como exemplo, ao criar uma arquitetura de serviços compartilhados para assinaturas eletrônicas em toda a empresa, começando com a integração de novos clientes, a Celent Research confirma que: "A BMO está bem posicionada para migrar outros processos principais de negócios para a plataforma e continuar a automação de formulários e assinaturas eletrônicas."⁴



"Um dos grandes benefícios do novo processo é a diminuição de requisitos para vários formulários de comprovação. O processo automatizado tem um sistema claro de verificações de identidade e autorização, o que significa que podemos criar um processo mais eficiente para o cliente e o negociante."

Peter Orton

Diretor comercial da AFG Automotive, Investec

Empréstimo

Nos empréstimos, as áreas mais comuns para assinatura eletrônica são crédito ao consumidor, empréstimos a pequenas empresas e financiamento de bens. Assinaturas eletrônicas, formulários eletrônicos e processos digitais estão sendo usados online, nos call centers e nas agências, para assinar pedidos de empréstimos e contratos financeiros, bem como para entregar eletronicamente as diversas divulgações aos consumidores, que estão no centro desses processos.

O valor é simples. Manter as transações totalmente digitais e aplicar regras de fluxo de trabalho eliminam os riscos associados a erros de documentação, como a falta de assinaturas ou de dados. As assinaturas eletrônicas também eliminam o árduo esforço e a fraca experiência do cliente envolvidos no retrabalho de documentos – ou seja, fazer o mutuário assinar novamente a papelada que não foi concluída corretamente na primeira vez.

A Investec é um grupo internacional especializado no setor de bancos e em gerenciamento de ativos, com operações no setor de financiamento de veículos de varejo com mais de 1.000 revendedores nos principais espaços de varejo.

A Investec começou a avaliar como tecnologias, como assinatura eletrônica e verificação de identidade, poderiam melhorar a experiência do cliente.

As soluções de verificação de identidade e assinatura eletrônica da OneSpan atraíram a Investec, porque ajudaram a empresa a atender seus requisitos regulatórios. Por meio da automação, cada cliente teria uma experiência consistente, garantindo que cada contrato fosse executado em conformidade, ou não fosse executado de modo algum. Além disso, a Investec teria uma trilha de auditoria clara para comprovar a conformidade.

O número reduzido de processos manuais que a Investec e seus revendedores precisam executar aumentou a eficiência do processo de empréstimo como um todo. Além disso, verificações robustas do KYC (Conheça seu cliente) online também reduzem a necessidade de realizar verificações manuais de identificação e processos de autenticação.⁶

DESAFIOS COMUNS E CONSIDERAÇÕES	SOLUÇÕES
Declarações eletrônicas para documentos de pedidos As instituições financeiras frequentemente supõem erroneamente de que, já que uma assinatura real não é necessária em muitas declarações de empréstimos, os requisitos jurídicos e de conformidade são menores e que um simples e-mail com uma declaração em anexo será o suficiente. Esse não é o caso.	Os bancos geralmente usam uma plataforma de assinatura eletrônica para gerenciar o processo de consentimento de ESIGN, oferecer a entrega seguro e capturar a comprovação do recebimento pontual pelo cliente. Leia mais

Globalmente, bancos e financeiras de varejo estão obtendo benefícios semelhantes. Para o Secure Trust Bank do Reino Unido, bem como a financeira global Hitachi Capital⁷, a oferta do recurso de assinatura eletrônica permite que seus parceiros de varejo façam financiamentos no ponto de venda com a velocidade e a simplicidade de uma transação de cartão de crédito online. O cliente clica em alguns botões para assinar o nome em um tablet, ou outro dispositivo na loja, e a transação é realizada. Essa é uma grande vantagem competitiva, pois oferece aos bancos e empresas de serviços financeiros a capacidade de fechar a venda enquanto o interesse do cliente é grande.

A habilitação do recurso de assinatura eletrônica remota para transações de empréstimos móveis também tem gerado interesse, pois os bancos buscam atrair o crescente segmento de clientes móveis.

No geral, nossos clientes relatam que a transformação de seus processos de empréstimo com assinaturas eletrônicas:

- Reduziu o processo de solicitação de 8 dias para 24-48 horas;
- Economizou US\$ 1 milhão em custos anuais de digitalização de imagem de 26 milhões de páginas de documentos de empréstimo;
- Reduziu erros de documentação em 90%;
- Eliminou 80% dos custos de manuseio de documentos;
- Simplificou o fluxo de trabalho de 16 para 4 etapas;
- Permitiu que um banco redirecionasse 95.000 horas de tempo dos bancários para vender mais empréstimos;
- Eliminou a necessidade de operações manuais no back office.

DESAFIOS COMUNS E CONSIDERAÇÕES	SOLUÇÕES
Permitir uma força de trabalho remota com as assinaturas eletrônicas Os bancos não querem sobrecarregar os funcionários em movimento com outro hardware para carregar apenas para capturar assinaturas.	Um tablet multifuncional, como o iPad, também pode servir como um pad de captura de assinatura. Leia mais

Gestão de Patrimônio

A Gestão de Patrimônio é um bom candidato para assinaturas eletrônicas. O objetivo é reduzir o longo processo de vendas (que normalmente envolve várias reuniões e altas taxas de erro) para uma única sessão em que a papelada é processada pessoalmente com o cliente. O cliente e o consultor financeiro geralmente precisam assinar documentos, mas a autenticação pode ser feita pessoalmente, tornando o processo um ótimo alvo para as assinaturas eletrônicas.

Em um recente [webcast](#) do CEB TowerGroup sobre o tema das tendências da assinatura eletrônica no gerenciamento de patrimônio, surgiram dois temas. O primeiro é que os clientes procuram interações digitais mais simplificadas. O segundo, a necessidade de equipar os consultores com as ferramentas que eles precisam para fornecer a experiência que os clientes desejam. De acordo com o CEB, "o uso de tecnologia pelo consumidor é alto, mas muitos consultores não estão interagindo com seus clientes de maneira digital".

Em uma pesquisa do CEB⁸ sobre empresas de serviços financeiros e administração de patrimônio, 32% dos entrevistados relataram que melhorar a abertura de contas do back office para o gerente e aplicar tecnologia para melhorar o engajamento de clientes nos diversos canais são as duas áreas principais, consideradas mais críticas. A pesquisa também descobriu que 34% dos entrevistados preferem usar portais voltados para o cliente ou sites de gestão de patrimônio na hora de comprar novos produtos ou serviços financeiros; e 62% dos clientes da geração X/Y acreditam que a tecnologia os ajuda a colaborar melhor com seu consultor financeiro.

Em 2012, o RBC Royal Bank do Canadá implementou a tecnologia de assinatura eletrônica para sua linha de negócios de gestão de patrimônio. A revista Bank Systems & Technology relata que os consultores de investimentos do banco consumiam mais de 80.000 horas por ano com trabalhos administrativos relacionados ao gerenciamento de papéis.⁸ Com centenas de consultores móveis em todo o país lidando com milhões de documentos em papel enquanto viajam, o potencial de erro humano era gigante. Para corrigir erros, o consultor precisava voltar ao cliente para refazer o trabalho com a documentação. As assinaturas eletrônicas trouxeram a solução.

O ROI do banco com a assinatura eletrônica incluiu:

- Milhares de horas economizadas na parte administrativa, liberando consultores para se concentrarem nas atividades de vendas e construção de relacionamentos;
- 75% menos erros de documentação;
- Economia anual de US\$8.000.000 com atividades administrativas.

Ao automatizar seus processos de gestão de patrimônio, o RBC também lançou as bases para uma maior expansão das assinaturas eletrônicas para outras linhas de negócios. Em uma entrevista para a revista Bank Systems & Technology, o vice-presidente de estratégia digital e experiência do cliente do RBC, James McGuire explica que: "Construir a infraestrutura da solução e os fluxos de trabalho para os diferentes tipos de transações foi o maior desafio ao lançamento do produto. Mas agora será muito mais fácil levar a solução para outras áreas de operação do banco, como as transações de varejo das agências. O banco já está testando a solução em algumas agências e planeja implantá-la em toda a rede de agências ainda este ano."



"O Royal Bank of Canada já está fazendo amplo uso da tecnologia [de assinatura eletrônica] em todos os seus negócios, começando pela gestão patrimonial. [...] 63% dos funcionários de gestão patrimonial da RBC afirmam que o processo de assinatura eletrônica poupou tempo. Além disso, a equipe de conformidade disse que eles conseguiram evitar determinadas verificações que são feitas automaticamente pelo software."

[American Banker](#)

Na gestão de patrimônio, outra área de interesse são as transferências de investimentos. A **Tangerine**, uma divisão do **Scotiabank**, anteriormente ING Direct Canada, começou a oferecer recursos de assinatura eletrônica aos clientes durante a estação mais movimentada do ano para investimentos de aposentadorias. O caso de uso deles era um formulário de autorização de transferência que os clientes assinavam para transferir investimentos registrados em outro banco para a Tangerine. Em um período de 6 meses, o banco teve mais de 1.500 transferências feitas com assinatura eletrônica. Os clientes da Tangerine adotaram a assinatura eletrônica, sendo que 65% escolheu usar a assinatura eletrônica em vez do processo em papel. Os formulários digitais não apresentaram nenhum erro. O banco teve uma taxa NIGO de 0% – algo que simplesmente não acontece com o papel.⁹

Hipotecas residenciais

Apesar das complexidades do setor de hipoteca, a hipoteca digital está ganhando espaço. Conforme mais hipotecas e refinanciamentos se mudam para o mundo digital para maior praticidade e velocidade, as assinaturas eletrônicas são a solução ideal para trazer a experiência digital para a casa do cliente e torná-la prática, segura e conforme.

Os bancos estão integrando tecnologias, como documentos, assinaturas e declarações eletrônicas e estão realizando uma abordagem em etapas à digitização de muitos processos com a transação de hipotecas. A oferta eletrônica de declarações sensíveis ao tempo é um dos principais processos de hipoteca sendo digitizados atualmente.

Em 2013, a [Wells Fargo](#) aumentou seu processo digital ao habilitar a oferta eletrônica de declarações para aplicações de linha de crédito de capital próprio (HELOC). Isso ofereceu aos clientes a capacidade de analisar declarações por meio de um navegador da Web ou no dispositivo móvel e manter a continuidade do processo sem precisar esperar um pacote em papel ser entregue pelo correio. Em maio de 2014, a Wells Fargo ampliou a oferta eletrônica de declarações para todos os pedidos de hipotecas de casas residenciais. Além disso, o banco ofereceu declarações de hipotecas residenciais para smartphones. Em 2015, a Wells Fargo aprimorou o [yourLoanTrackerSM](#) para fornecer a clientes que optam por um processo sem papel a capacidade de assinar eletronicamente o pedido de hipoteca.

Além das pressões regulatórias, os dois principais impulsionadores para digitalizar hipotecas são a experiência do cliente e a competição de financiadoras não bancárias, que estão cada vez mais aderindo a tecnologias como a assinatura eletrônica para se tornarem mais ágeis e conquistarem uma vantagem competitiva. Claramente, os clientes querem a praticidade das transações online. Eles estão recompensando os provedores de serviços financeiros que os oferecem a capacidade de usar um dispositivo móvel ou um PC para se comunicar com a financiadora, fazer upload de documentos, aceitar declarações eletronicamente e assinar formulários eletronicamente.

Financiadoras não bancárias já conseguiram reduzir o processo demorado de hipoteca por mais da metade, de 45 a 55 dias para menos de 20. A Signature Mortgage eliminou o processo de pedido de 7 a 10 dias por meio do pedido assinado eletronicamente, frequentemente no mesmo dia em que é enviado. Quase todos os clientes deles (99%) escolheram assinar eletronicamente o pedido de hipoteca. Desde então, a Signature Mortgage teve 100% no aumento da receita e 85% de diminuição nos custos de correio, sem falar nos elogios e recomendações voluntários de clientes que se surpreenderam com a rapidez e facilidade do processo eletrônico.

DESAFIOS COMUNS E CONSIDERAÇÕES	SOLUÇÕES
O processo de hipoteca envolve muitas partes interessadas e nem todas estão prontas para aceitar as assinaturas eletrônicas O processo de hipoteca é composto de muitos processos que envolvem muitos agentes diferentes (financiador, tabelião, agente de fechamento, registrador nacional etc.). O valor de embarcar em uma iniciativa de hipoteca digital pode ser questionado, a menos que toda a transação de ponta a ponta, incluindo a nota, possam permanecer digital.	Tenha uma abordagem em etapas para automatizar a hipoteca, começando pelas declarações eletrônicas. Depois, siga para o processo de pedido de hipoteca como a segunda fase e, por fim, um fechamento eletrônico híbrido. Você terá um benefício enorme mesmo a partir desses pontos discretos de automação. Leia mais

Banco comercial e gestão de caixa

Melhorar a experiência do cliente para o financiamento comercial e a gestão de caixa está levando bancos a encontrar maneiras de facilitar ainda mais o fazer negócios com clientes comerciais fora da agência.

O Signature Bank, com sede em Chicago, é um bom exemplo disso. De acordo com o [American Banker](#), a assinatura eletrônica reduziu o tempo necessário para inscrever clientes em serviços de gestão de caixa. “O banco buscava reduzir o tempo e as despesas necessárias para integrar os serviços para clientes, precisavam antigamente prolongado no qual os clientes precisam assinar manualmente documentos em papel recebidos pelo Fedex ou impressos e devolvê-los em PDFs enviados por e-mail.”

“Agora, eles recebem o e-mail em um minuto e, se clicarem e preencherem, o processo todo pode levar 10 minutos”, diz Anne C. Doligale, vice-presidente sênior e profissional de caixa certificada no Signature Bank. “Isso só depende da velocidade com que eles assinam os documentos.” Desde então, o banco incorporou o serviço em nuvem do OneSpan Sign em todas as operações de gestão de caixa, incluindo atividades de coleta, pagamento, concentração, investimento e financiamento.

Para outro banco, o acordo mestre de serviços de gestão de caixa foi um bom ponto de partida. O banco regional usa nCino, um sistema operacional bancário baseado em nuvem

criado na plataforma Salesforce.com. Para se preparar e começar a trabalhar rapidamente com a assinatura eletrônica, o ponto de partida deles foi o [conector do OneSpan Sign for Salesforce](#) pré-integrado, o que permite que um administrador da Salesforce no banco instale facilmente o conector e adicione o recurso de assinatura eletrônica à Salesforce em minutos, sem precisar de código algum. Dessa forma, os banqueiros podem começar a enviar documentos para serem assinados imediatamente, diretamente a partir da plataforma de CRM.

Outra área de interesse é o processamento ACH. Para processos como saque de ACH da conta bancária de um cliente, as empresas precisam de um jeito prático para que o cliente assine o formulário de autorização do banco, de qualquer local e em qualquer dispositivo. O problema com o papel é que o cliente precisa estar no local para assinar o formulário, ter acesso a um fax ou reservar um tempo para ir aos correios. No entanto, ao manter o processo digital e torná-lo conveniente para os clientes assinarem eletronicamente em um smartphone, as empresas podem obter as autorizações assinadas mais rapidamente, o que impede abandonos e melhora o fluxo de caixa para os negócios. Ao adicionar as assinaturas eletrônicas a esse processo, um banco conseguiu oferecer a seus clientes comerciais uma experiência significativamente melhor a um custo mínimo e quase sem nenhum envolvimento do departamento de TI.

DESAFIOS COMUNS E CONSIDERAÇÕES	SOLUÇÕES
Os recursos de TI são restritos Por conta disso, projetos em contato com o cliente geralmente chamam a atenção.	Utilizar uma plataforma de assinatura eletrônica que possa ser utilizada com implementação no local passando pelo firewall ou como um serviço em nuvem. Isso proporciona flexibilidade quando unidades comerciais menores ou indivíduos precisam se erguer e operar de forma imediata com a assinatura eletrônica – sem qualquer envolvimento de TI.
Um único fornecedor em toda a empresa Requisitos para processos internos e B2B são diferentes de transações voltadas para os clientes. A ênfase na consolidação com o fornecedor dentro de organizações maiores torna mais importante do que nunca conseguir satisfazer todas essas necessidades diversas com uma única solução.	Uma única plataforma de assinatura eletrônica flexível pode reduzir a quantidade de devida diligência jurídica e técnica, assim como o custo total de propriedade.

Contratações eletrônicas gerais e outros processos ad hoc

Dentro dos bancos, há muitos processos ad hoc que precisam de assinaturas. Esses processos diversos exigem alguma forma de intervenção manual e abrangem desde a contratação e aquisição eletrônicas, até RH, TI, Jurídico, Corporativo entre outros, embora o foco seja os processos voltados aos clientes que impulsionam a receita, os bancos rapidamente se deram conta de que há valor para processos internos e B2B que exigem assinatura.

Os contratos corporativos para treinar funcionários de bancos são um bom exemplo disso. Treinar funcionários do banco em novos produtos e serviços poderia significar obter mais receita para o banco.

Dentro de um grande banco global, os funcionários de contratação responsáveis por executar contratos com provedores de treinamento externos conseguiram usar o serviço de assinatura eletrônica sem sobrecarregar o departamento de TI do banco. Os funcionários conseguiram preparar documentos e fazer o upload deles para obter a assinatura eletrônica em questão de minutos. Ao eliminar o processo em papel, os funcionários agora fecham contratos mais rapidamente e poupam uma média de 10 semanas por ano.

Conclusão

Conforme demonstrado neste artigo, as assinaturas eletrônicas são relevantes para mais do que um ou dois processos no banco. Alguns bancos começam pela introdução de assinaturas eletrônicas como parte da iniciativa de transformação da agência. Outros iniciam no canal online com transações de autoatendimento de alto volume. A linha de negócios de gestão patrimonial de um banco global primeiro introduziu as assinaturas eletrônicas ao canal de vendas em campo. Após demonstrarem o sucesso e comprovarem o ROI, eles ampliaram a tecnologia para outras linhas de negócios para aberturas remotas de contas, contratação eletrônica e ainda, como parte de uma estratégia de digitização corporativa.

Muitos bancos estão implementando a assinatura eletrônica como um serviço compartilhado em toda a organização. Embora uma linha de negócios talvez precise de uma solução imediata, o banco provavelmente tem uma necessidade corporativa de ter processos comerciais digitais. Assim como outros recursos, como contabilidade centralizada ou

serviços de RH, as assinaturas eletrônicas são cada vez mais implementadas como um serviço que pode ser facilmente acessado por qualquer divisão. Isso quebra os silos dentro da organização, poupa tempo do desenvolvedor, acelera a implementação e cria uma experiência do cliente consistente.

Se você deseja digitalizar a empresa e oferecer o recurso de assinatura eletrônica como um serviço compartilhado, isso pode ser feito, independentemente de quão variado sejam suas necessidades e requisitos comerciais. Com mais de 80% de nossos clientes no setor bancário e de financiamento, temos a maior participação no mercado de assinatura eletrônica nesses setores e somos considerados a solução líder em assinatura eletrônica e cofre eletrônico para serviços financeiros. Entendemos a necessidade de encontrar um fornecedor com experiência, práticas recomendadas e um histórico comprovado. Conforme você avança no seu caso de uso, fique tranquilo de que o restante do banco também precisa disso e nós temos uma plataforma que dimensionará e atenderá aos requisitos de todos os seus casos de uso.

¹ Forrester Research Inc., Brief: E-Signature Transactions Topped 210 Million In 2014: Transaction Volume Will Exceed 700 Million by 2017, May 19, 2015, Craig Le Clair

² <http://www.aitegroup.com/report/us-trends-checking-accountopening>

³ Vendor Landscape: Financial Services Client On-Boarding Solutions Providers Offer Fresh Ideas And Approaches For On-Boarding Challenges, Craig Le Clair, September 28, 2015

⁴ BMO Digital Transformation in Personal Banking, by Celent Research, 2017: <http://bit.ly/2oUTDyW>

⁵ <http://www.americanbanker.com/news/bank-technology/us-bancorpexpands-paperless-push-as-others-hesitate-1071417-1.html>

⁶ <https://www.dealflo.com/case-studies/dealflo-customer-storiesinvestec/>

⁷ <https://www.dealflo.com/resources/show/secure-trust-bank/>
<https://www.dealflo.com/resources/show/hitachi-capital/>

⁸ <https://www.esignlive.com/resource-center/e-Signature-solutionsmarket-update-wealth-management/>

⁹ <https://www.silanis.com/blog/what-a-difference-a-0-nigo-rate-makes/>



A OneSpan habilita instituições financeiras e outras organizações a obterem sucesso através de avanços arrojados em sua transformação digital. Fazemos isso estabelecendo confiança na identidade das pessoas, nos dispositivos que usam e nas transações que moldam suas vidas. Nós acreditamos que isso é a base para ampliar o aperfeiçoamento e o crescimento de negócios. Mais de 10.000 clientes, incluindo mais da metade dos 100 primeiros bancos do mundo, confiam nas soluções da OneSpan para proteger suas relações mais importantes e processos de negócios. Da integração digital à mitigação de fraude e à gestão do fluxo de trabalho, a plataforma aberta e unificada da OneSpan reduz custos, acelera a aquisição de clientes e aumenta a sua satisfação.



Copyright © 2018 OneSpan North America Inc., todos os direitos reservados. OneSpan^{MR}, o logo "O", "BE BOLD. BE SECURE."^{MR}, DEALFLO^{MR}, V-HUB^{MR}, DIGIPASS[®] e CRONTO[®] são marcas registradas ou não da OneSpan North America Inc. ou de suas afiliadas nos EUA e outros países. Quaisquer outras marcas registradas aqui citadas são propriedade de seus respectivos proprietários.

Última atualização: Outubro de 2018.

TESTE GRÁTIS



CONTATE-NOS

Para mais informações:
info@OneSpan.com
OneSpan.com