

AKTIVE ZUSTIMMUNG ZU DEN AGBS LEICHT GEMACHT

Mit dem hybriden Kommunikationsmodell von SPS



Bislang wurden Bankkunden zwar über vorgenommene Änderungen der AGBs informiert, mussten diesen jedoch nicht explizit zustimmen. Wenn sie den Änderungen, die auch Gebührenerhöhungen beinhalten können, nicht ausdrücklich widersprachen, galten die neuen AGB der Banken als akzeptiert. Seit einem neuen Urteil des Bundesgerichtshofs vom 27.04.2021 ist dieses Vorgehen nun rechtswidrig. Somit müssen Banken zukünftig die aktive Zustimmung ihrer Kunden zu den AGBs einholen, diese Information speichern und entsprechend handeln.

Transformation der Kommunikation – Hybride Konversion

Aktuell werden immer noch Formulare und Fragebögen ausschließlich per Papier versendet, ohne dass der Kunde eine einfache digitale Antwortmöglichkeit hat. Die digitale Erfassung und Verarbeitung von Formularen bietet ein besseres Nutzererlebnis, geringere Kosten und schnellere Verarbeitungszeiten. Klassische Kommunikationskanäle (Papier/E-Mail) und andere Online-Drittanbieter sind auch weiterhin nach Kundenpräferenz nutzbar.

Ein hybrides Kommunikationsmodell zur Abfrage der Zustimmung

Swiss Post Solutions hat ein hybrides Kommunikationsmodell entwickelt, welches Banken durch die nahtlose Zusammenführung aller vorhandenen Kommunikationskanäle und Integration neuer digitaler Kanäle die aktive Rückmeldung der Kunden (z. B. Zustimmung / Signatur) ermöglicht.

- Omnichannel Inbound & Outbound
- Bi-direktional, interaktiv
- unabhängig von Empfangskanal und Plattform, hybrid
- nach Kanal- und Empfangs-Präferenz steuerbar

Funktionsweise – Ansatz von Swiss Post Solutions

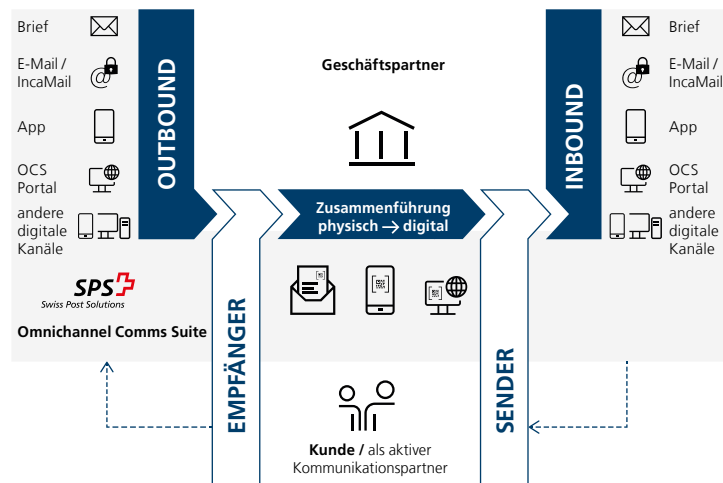
1. Alle Formulare (physisch und digital) werden mit QR-Code und Link versehen, um eine kanalunabhängige Antwort zu ermöglichen.
2. Das Abfotografieren oder Anklicken des Links führt den Kunden direkt auf das digitale Formular (Deep Link) inklusive vorbelegter Daten.
3. Der Kunde kann Applikations- und Betriebssystemunabhängig die Daten vervollständigen, digital signieren und einreichen.
4. Eine digitale Kopie des eingereichten Formulars kann lokal gespeichert werden.



Full-Service Dokumentenmanagement von SPS

Swiss Post Solutions (SPS) ist eine führende Anbieterin von Lösungen zur Auslagerung von Geschäftsprozessen und innovativen Dienstleistungen im Dokumentenmanagement.

Zahlreiche internationale Kunden wie zum Beispiel Banken, Versicherungen und öffentliche Unternehmen vertrauen auf die Kompetenz von SPS bei der Konzeption, Entwicklung und Umsetzung von End-to-End-Lösungen wie auch bei der kompetenten Beratung zu den zentralen Werttreibern im Business Process Outsourcing (BPO): Standortkonzept, Prozessoptimierung und Technologie.



Nutzen für Banken und ihre Kunden

- Sehr einfaches Onboarding der Kunden
- Applikations- und Betriebssystemunabhängig
- Eliminierung von Teilprozessen
- Ca. 50 % Kostenersparnis
- Hybride Kommunikation, alle Kanäle weiter nutzbar

Erfahren Sie
mehr über
unsere Lösungen



SPS
Swiss Post Solutions