



Deutsche Bank Bélgica mejora el servicio al cliente con la tecnología de firma electrónica

Deutsche Bank como institución líder en el sector bancario, siempre busca mejorar la experiencia que ofrece a sus clientes, no solo presencialmente en su red de oficinas, sino también online. Una forma de lograrlo es optimizar sus procedimientos empresariales, por ejemplo, dando la posibilidad de realizar transacciones bancarias en todo momento. ZetesConfidens le ayuda a lograr estos objetivos a varios niveles, sobre todo mediante la implantación de procesos de firma electrónica avanzados y fáciles de usar a través de su plataforma eaZySign.

Como todos los ciudadanos del país tienen un documento de identidad electrónico, Bélgica fue la opción elegida por la entidad para optimizar los procesos que requieren una mejor identificación del cliente, proceso "Conoce a Tu Cliente", (KYC, por sus siglas en inglés). En particular, para situaciones en que se debe conferir carácter legal a determinados documentos o transacciones. Para estos casos, Deutsche Bank trabaja con ZetesConfidens y utiliza su plataforma eaZySign, con la que los clientes pueden firmar documentos digitalmente empleando su documento de identidad electrónico.

Cómo eaZySign simplifica la firma digital

La plataforma online eaZySign de ZetesConfidens funciona con todos los sistemas operativos y navegadores habituales, es intuitiva y fácil de usar. Aparte del evidente ahorro de costes en papel y servicios postales, la firma electrónica de eaZySign también reduce los costes operativos y administrativos. Además, para instituciones como Deutsche Bank, significa que las cuentas se procesan de una forma más rápida y eficiente, aumentando a su vez la satisfacción de los clientes.



Implantación de eaZySign en el servicio de atención al cliente de Deutsche Bank

Deutsche Bank utiliza los servicios de registro de ZetesConfidens para que los nuevos clientes puedan darse de alta online con mayor facilidad. Ahora los clientes de Deutsche Bank Bélgica pueden abrir una cuenta de forma segura y legal en cuestión de minutos por Internet.

Gracias a esta solución de registro y autenticación, los clientes pueden usar su documento de identidad electrónico y autenticarse correctamente. A continuación, se formaliza el contrato de apertura de la cuenta, que se puede visualizar y firmar a través de eaZySign. Las firmas creadas en la plataforma eaZySign cumplen con los requisitos legales más estrictos (eIDAS 910/2014) y tienen la misma validez legal que una firma manuscrita.

Deutsche Bank también utiliza los servicios de autenticación de ZetesConfidens en otros ámbitos, como la lectura y autenticación de los datos de los documentos de identidad electrónicos de sus clientes para prevenir el blanqueo de capitales. Con estos servicios el banco puede garantizar la validez de los documentos de identidad, que es una comprobación que deben realizar por ley todas las entidades bancarias.

Asistencia técnica y garantía de funcionamiento

Otro factor importante por el que Deutsche Bank ha elegido ZetesConfidens, aparte de las garantías de seguridad y la optimización del proceso, es el amplio soporte técnico que Zetes ofrece a la entidad y a sus clientes. EaZySign no es sólo una solución de autenticación, sino que también es compatible con entornos empresariales que utilizan Citrix o servicios de escritorio remoto. Con la misma plataforma, el banco recibe asistencia técnica tanto para el entorno empresarial como para los entornos de portales web.

Más información sobre ZetesConfidens

ZetesConfidens facilita todo el proceso de firma electrónica y ofrece la posibilidad de integrar, combinar y usar una amplia variedad de mecanismos de autenticación (apps profesionales, sistemas de documentos de identidad electrónicos, sistemas para identificar al cliente (KYC), la propia solución de aprobación e inscripción de Zetes) y soportes de certificados, como los documentos de identidad electrónicos o los certificados emitidos por Zetes almacenados en un dispositivo criptográfico basado en hardware (HSM, por sus siglas en inglés).

ZetesConfidens es un proveedor de servicios de confianza cualificados, tal como se define en la normativa europea eIDAS, es decir, ofrece servicios de confianza (firmas electrónicas, sellos, registros de fecha y hora, y registros de entrega) conformes a los requisitos de la normativa eIDAS 910/2014. Con más de 20 oficinas en 16 países de la UE, ZetesConfidens ayuda a las empresas a superar las barreras lingüísticas y de los sistemas de documentos nacionales de identidad para poder operar en toda la Unión Europea.

Como parte de la unidad de negocio People ID de Zetes, ZetesConfidens es un socio consolidado, con una gran solidez financiera y una dilatada experiencia. Zetes acumula 30 años de experiencia en el sector de la identificación de personas y productos. En 2017 pasó a formar parte del grupo Panasonic, lo que le ha permitido seguir desarrollando productos y servicios de forma innovadora con el apoyo de una gran estructura empresarial internacional. Por tanto, en un mercado dominado por operadores nuevos y locales, ZetesConfidens ofrece todas las garantías necesarias para una solidez financiera y una estabilidad a largo plazo: dos características fundamentales cuando se ofrecen servicios de confianza.