



SCOPE LANCEERT KNOW YOUR CUSTOMER OPLOSSING VOOR VERMOGENSBEHEERDERS

Op 18 mei jl. presenteerde SCOPE marketing technology de in co-creatie ontwikkelde Know Your Customer oplossing voor vermogensbeheerders. Met deze oplossing kunnen klanten en adviseurs van vermogensbeheerders op een gebruiksvriendelijke, efficiënte en veilige manier informatie uitwisselen die nodig is voor het 'customer boarding proces'.

Bas van der Veer, Sales Director bij SCOPE, licht toe waarom juist SCOPE komt met deze oplossing die zich richt op de Nederlandse markt: "De achtergrond van SCOPE is het ontwikkelen, aanbieden en implementeren van CRM-software. We zijn sterk in datakwaliteit, in CRM-software én thuis in de bancaire wereld. Het ontwikkelen van de Know Your Customer oplossing is dan ook een natuurlijke, logische stap voor ons. Maar we hebben het niet alleen gedaan: de Know Your Customer oplossing is het resultaat van een co-creatie met vermogensbeheerders en erkende experts op het gebied van klantkennis en customer boarding."


De wens van een eenduidige oplossing

Een terugkerend onderdeel bij de implementatie van SCOPE's CRM-software was het opstellen van het klantunieke digitale formulier voor het customer boarding proces. Het betekende voor de professionals van SCOPE bij elke klant opnieuw het wiel moe-

ten uitvinden, terwijl dit onderdeel van de customer journey tamelijk gelijksoortig is in de financiële sector. Gesprekken met klanten en marktonderzoeken brachten belangrijke kwesties aan het licht waaronder het ontbreken van een eenduidige oplossing voor het Know Your Customer proces. Een gevolg hiervan is dat elke vermogensbeheerder het proces en de inhoudelijke details op zijn eigen manier interpreteert. En dat kan - uiteraard onbedoeld - resulteren in boetes van de autoriteiten omdat de vermogensbeheerder niet voldoet aan de wet- en regelgeving.

Lean, mean en efficiënt

De algemene trend is dat er steeds meer wordt gevraagd van vermogensbeheerders om compliant te zijn met wet- en regelgeving. Een voorbeeld hiervan is de introductie van MiFID II (Markets in Financial Instruments Directive, de Europese beleggingsrichtlijn) in januari 2018. Al deze maatregelen leiden tot toenemende druk op het businessmodel van vermogensbeheerders, omdat compliant zijn met de wet- en regelgeving veel tijd, geld en inzet kost. Deze kwesties waren voor SCOPE aanleiding om een 'lean, mean en efficiënte'



“De oplossing is volledig, veilig, gebruikersvriendelijk, analyseerbaar en gestructureerd”

oplossing te willen ontwikkelen die betaalbaar is voor kleine en grote vermogensbeheerders. De kracht van de oplossing zit 'm erin dat het een gebruiksvriendelijk klantinventarisatieproces is dat voldoet aan de wet- en regelgeving voor financiële dienstverleners.

De rol van 'de menselijke hand'

De Know Your Customer oplossing draagt bij aan een compleet klantbeeld, met onder meer een juridisch correcte én complete vragen- en antwoordenlijst voor de klantinventarisatie. Zo helpt de oplossing de vermogensbeheerder om compliant te zijn. Let wel, naast de ingewonnen klantinformatie moet de vermogensbeheerder ook 'de menselijke hand' toepassen en actief blijven uitvragen. Het is de adviseur die beoordeelt of er onregelmatigheden zijn en redenen om door te vragen zoals bij niet-eenduidige antwoorden, of complexe of risicovolle producten.

Krachtige rekenfunctionaliteit

Een belangrijk onderdeel van de Know Your Customer oplossing is de integratie van een innovatieve scenario-analysetool, de 'EPI-engine'. Deze krachtige, uitgebreide rekenfunctionaliteit werd ontwikkeld door AMCET. Door het gebruiken van slimme algoritmes kan EPI de berekeningen zeer snel uitvoeren en de haalbaarheid van tientallen scenario's binnen enkele seconden presenteren. De EPI-engine wordt ingezet als hulpmiddel bij de risicobereidheidsbepaling van de cliënt.

Snel, accuraat en altijd up-to-date

Van der Veer licht toe hoe de EPI-engine werkt: “Op basis van - onder meer - de financiële doelstellingen van de klant berekent EPI verschillende scenario's door op haalbaarheid en worden de uitkomsten op een zeer overzichtelijke en gebruikersvriendelijke manier gepresenteerd. Aan de hand van deze presentatie en door de directe relatie met zijn doelstellingen, kan de klant een zeer bewuste keuze maken voor het risico dat hij bereid is te lopen met zijn vermogen. Dit is een veel betere manier dan voorheen, waarbij traditioneel werd gewerkt met multiple choice-vragen met beperkte keuzes.”

Het klantdossier door de tijd heen

Een ander bijzonder kenmerk van de oplossing is de manier van registreren; deze maakt het mogelijk om een klantdossier als een film terug te spoelen naar een specifieke scene. “Ook dit onderdeel werkt heel intuïtief”, licht Van der Veer toe. “De adviseur schuift, net als bij filmpjes op bijvoorbeeld YouTube, met een slider naar het moment in de tijd - bijvoorbeeld het verleden - waarop hij het klantdossier nader wil bekijken. Je kunt zo nagaan op grond van welke situatie het advies is gegeven.”

Optimaliseren met experts en gebruikers

“Bij het ontwikkelproces waren twee groepen actief betrokken: een expertgroep en een klankbordgroep”, vertelt Van der Veer. “De expertgroep bestond onder meer uit een gespecialiseerde advocaat die waakte over de compliance. Deze manier van werken is arbeidsintensief maar van groot belang voor een succesvol eindresultaat. Verder waren er vermogensbeheerders betrokken om hun wensen kenbaar te maken en hadden analisten en ontwerpers van SCOPE de uitdaging om het systeem gebruiksvriendelijk te maken. We hebben alle schermen procesmatig 'achter elkaar' gezet en bij elke stap vanuit de expertises uitvoerig onderzocht of de oplossing aan alle wensen, eisen en voorwaarden voldoet. In meerdere sessies werden prototypes gedemonstreerd aan de klankbordgroep, de potentiële eindgebruikers dus. Met feedback en suggesties van alle betrokkenen hebben we de oplossing steeds verder geoptimaliseerd.”

Voldoen aan de kernwaarden

“De Know Your Customer oplossing voldoet aan de kernwaarden die bij de start zijn vastgesteld”, besluit Van der Veer. “Hij is volledig, voldoende gedetailleerd, gebruikersvriendelijk, overzichtelijk, veilig, analyseerbaar en gestructureerd. Alleen al de efficiencyverbeteringen die de Know Your Customer oplossing oplevert, zorgen ervoor dat er veel te winnen valt voor de hele branche.”

Meer weten?

Uitgebreide informatie over de Know Your Customer oplossing is te vinden op www.knowyourcustomer.nl, contact opnemen met SCOPE kan via telefoonnummer +31 (0)23 5179200. Een e-mailbericht sturen kan ook: info@scope.nl