

Kokemuksia sähköisistä panttikirjoista

Kiinteistöasioiden digipäivä 12.10.2016

Jari Raassina, Danske Bank

Suuri pohjoiseurooppalainen pankki

Danske Bank

Danske Bank Oyj on osa Danske Bank - konsernia

- Pohjois-Euroopan suurimpiin kuuluva pankkikonserni
- Toimintaa 15 maassa
- 3,5 miljoonaa asiakasta
- Edelläkävijä digitaalisissa pankkipalveluissa
- Asiantuntijakeskukset talousneuvonnan takeina

Kolme liiketoimintayksikköä

- Henkilöasiakkaat
- Yritysasiakkaat
- Corporates & Institutions



Yksi pankki – yksi vahva kansainvälinen verkosto

Pankkiasioinnista on tullut sähköistä

Danske Bank

” Pankkien päivittäisasioinnista valtaosa on siirtynyt erilaisiin sähköisiin kanaviin.

” Verkkotapaamisella pankkiasiat voi hoitaa asiantuntijan kanssa vaikka kotisohvalta käsin – silloin kun asiakkaalle sopii.



Mobiilipankki



Tabletpankki



MobilePay

” Danske Bankin Mobiili- ja Tabletpankilla on jo yli miljoona käyttäjää.

Joustavuutta ja ajansäästöä



Paperihakemus – panttikirja sähköisenä

- Pankki toimi KVP:ssä Katso -tunnisteilla
- Vain asiakas pystyi itse tekemään sähköisen hakemuksen
- Ohjeet oli olemassa, mutta asiakkaat eivät osanneet toimia
- Käytännössä jouduimme tekemään perinteisen hakemuksen

Sähköinen hakemus – panttikirja sähköisenä

- Rajapintapalvelut käyttöön sekä tunnistautumisen että asiakirjojen (mm. kiinnityshakemuksen) osalta
- Pankki tekee ”sähköisen” hakemuksen, minkä asiakas joko hyväksyy tai hylkää (hakemuksen lukitseminen)
- Asiakaskokemukset positiivisia

Haasteet

- Kaikki eivät ole tietoisia toiminnallisuudesta ja prosessista
- Rahoittajat ja kiinteistövälittäjät ovat tulleet mukaan vaiheittain
- Useita osapuolia (kauppa ja rahoitus)
- Panttikirjojen luovutusprosessi – kirjallinen vs. sähköinen
- Asiakas: osaaminen, ymmärrys, yhteisomistus
- Panttikirjojen massamuutto – prosessit jatkossa

Danske Bank