

Guida alle

Soluzioni di account verification

— Come funzionano (o non funzionano) i metodi comuni di verifica del conto e come puoi migliorare questo processo.

I metodi di verifica del conto nell'era digitale

I clienti di oggi hanno aspettative molto elevate e poco tempo da perdere. E la loro pazienza sembra diminuire ogni anno che passa. Secondo uno studio condotto da Sapio Research, il tasso di abbandono delle applicazioni finanziarie sta crescendo, raggiungendo il 63% lo scorso anno - un aumento consistente rispetto al 40% registrato nel 2019.

La velocità e la fluidità della tecnologia odierna hanno portato le persone ad aspettarsi esperienze rapide e intuitive per qualsiasi servizio digitale. Condividere i dettagli del conto corrente per impostare addebiti diretti o pagamenti dovrebbe essere facile come prenotare un hotel e acquistare generi alimentari online. Ma non lo è.

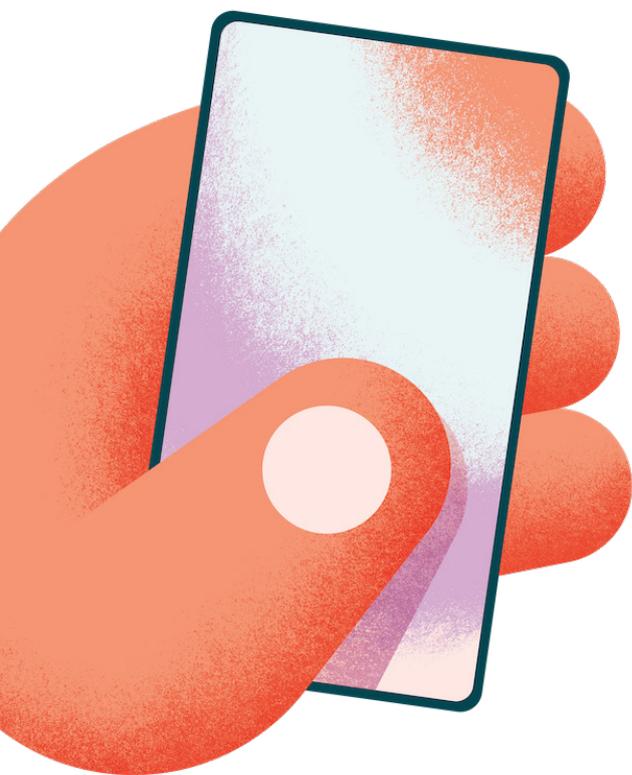
Dover compilare una domanda online per aprire un nuovo conto bancario, spostare fondi o collegare un conto a un servizio di pagamento può essere un processo molto complicato. E non è solo un problema per i clienti.



I metodi di verifica del conto esistenti (che illustreremo più avanti) sono spesso un punto dolente anche per le aziende. Possono essere costosi, richiedere molto tempo e, quel che è peggio, non essere nemmeno così affidabili.

Tutto ciò può ostacolare la conversione e spingere i clienti in un'altra direzione. E questo proprio quando pensavate che fossero clienti acquisiti!

Le aziende che non forniscono ancora un processo di verifica del conto rapido e sicuro per i nuovi clienti dovrebbero correre ai ripari, il prima possibile. E non solo perché è cool, o potrebbe far risparmiare loro tempo e denaro. Ma perché fornire un'esperienza lineare nella configurazione di onboarding o pagamento è fondamentale e potrebbe fare la differenza tra un'attività in difficoltà o in forte espansione.



In questa guida esamineremo i metodi di verifica del conto più comuni utilizzati oggi, in cosa possono migliorare e come ottenere una soluzione più rapida, sicura e semplice.

Account Verification: le basi

Cos'è l'account verification?

L'account verification (verifica del conto) è un processo che consente di verificare se un conto corrente è di proprietà della persona (o dell'organizzazione) che dichiara di possederlo. Aiuta le aziende a garantire che i fondi arrivino o siano trasferiti a conti bancari legittimi e a determinare se la fonte di finanziamento di un cliente è valida.

Quando viene usato?

Le aziende spesso hanno bisogno di verificare i conti bancari dei clienti per autorizzare i trasferimenti di denaro dalla loro piattaforma.

Un esempio comune è l'impostazione di un pagamento con addebito diretto per gli abbonamenti e la verifica dell'addebito sul conto corretto.

Un altro esempio è la registrazione di clienti o shop in un marketplace in cui le vendite passano da una piattaforma, per essere certo che i pagamenti siano indirizzati correttamente.

Perché è necessario?

In alcuni casi, le aziende sono tenute a verificare la titolarità del conto per conformarsi alle normative antiriciclaggio (AML) o Know Your Customer (KYC). In altri, le aziende potrebbero voler verificare la titolarità del conto per ridurre il rischio di frode, migliorare la sicurezza o evitare errori potenzialmente costosi.

Quali problemi fa insorgere?

I metodi più comuni di verifica del conto, pur essendo efficaci nel prevenire le frodi e mitigare il rischio, presentano qualche problematica.

Sono poco intuitivi per l'esperienza utente (con impatto negativo sulla conversione), sono spesso costosi (poiché richiedono un'elaborazione manuale) - e non sono nemmeno così sicuri.

I più comuni metodi di verifica del conto

– e perché non sono i metodi migliori

Sebbene la verifica dei conti bancari possa aiutare le aziende a evitare svariati fastidi, di solito richiede alcuni compromessi. Il processo in genere non è estremamente fluido o efficiente.

I più comuni metodi di verifica del conto:

- **Micro-depositi**
- **Copie dell'estratto conto**
- **Inserimento manuale non verificato**

Vediamoli nel dettaglio.

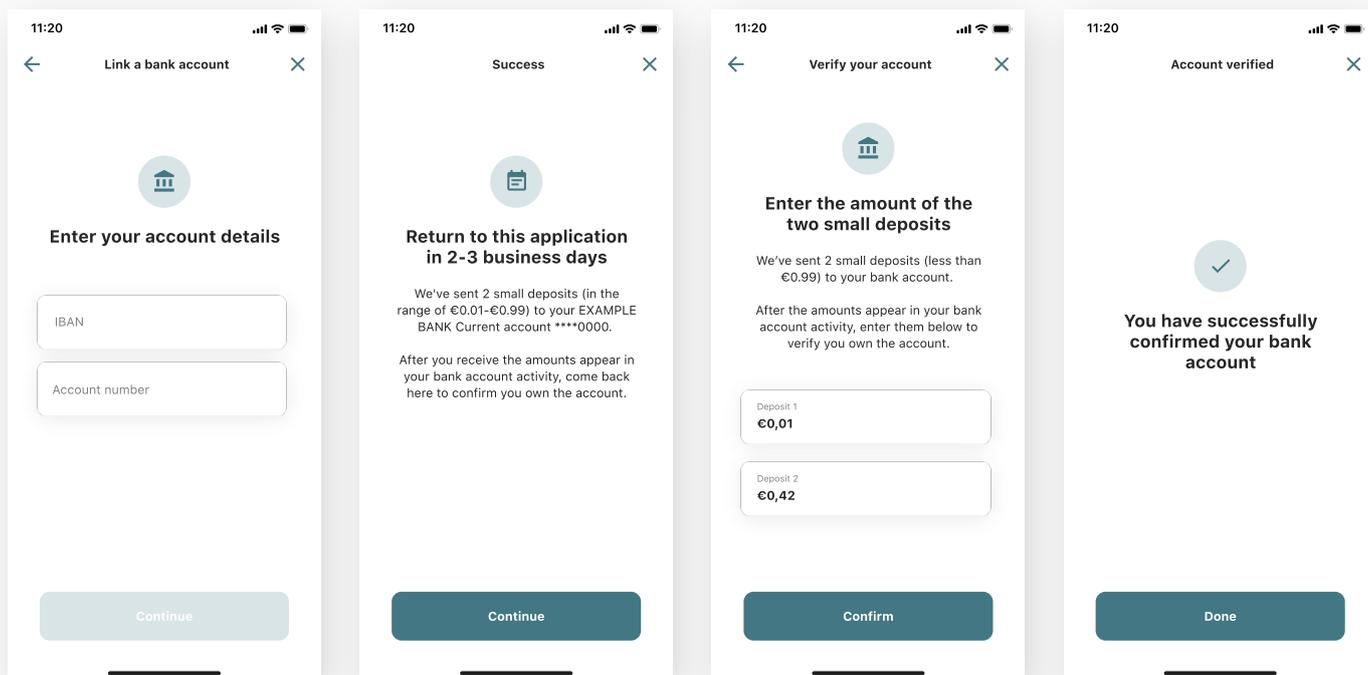
Micro-depositi

Come funzionano

Il metodo dei micro-depositi prevede l'esecuzione di uno o due piccoli depositi sul conto bancario specificato dal cliente per assicurarsi che sia valido (ed effettivamente di sua proprietà).

Gli step sono di solito I seguenti:

- Il cliente fornisce le informazioni sul proprio conto.
- Vengono effettuati micro depositi sul conto fornito dal cliente.
- Si attendono 1 o 2 giorni lavorativi affinché il deposito compaia sul conto.
- Il cliente accede al suo conto e recupera le informazioni sul deposito.
- Accede al servizio che richiede la verifica e specifica gli importi depositati per confermare la proprietà del conto.
- Conto verificato. ✓



Qui si vedono alcuni dei passaggi relativi a come il processo di verifica potrebbe apparire

Perché non è il metodo migliore

Questo metodo richiede diversi passaggi da parte del cliente e di solito alcuni giorni di attesa. In questo modo è facile dimenticarsi di ricontrollare o perdere interesse per la registrazione. Se qualcosa va storto nel processo, il cliente probabilmente lo abbandonerà del tutto, perché semplicemente richiede troppo impegno.

Le aziende che hanno riportato problemi con questo metodo hanno verificato tassi di abbandono del 70-80% (da parte dei consumatori - il numero scende al 40-50% per i commercianti). Quindi, molte opportunità perse.

Infine questo metodo in realtà non dimostra la proprietà del conto: dimostra solo che il cliente ha accesso al conto specificato. Quindi, dal punto di vista della sicurezza, non è nemmeno infallibile.

In breve

Questo metodo ha i suoi pregi. È ingegnoso e non richiede una tecnologia evoluta. È un metodo utilizzato da diversi anni ed era effettivamente un metodo intelligente ed efficace allora. Ma se confrontato con le aspettative dei clienti di oggi in termini di velocità e convenienza, non è all'altezza.

Richiede molto impegno da parte dell'utente (oltre che dell'azienda). Richiede tempo, è costoso - e ha tassi di abbandono elevati.

Tempo richiesto:

1-2 giorni

Tasso di abbandono:

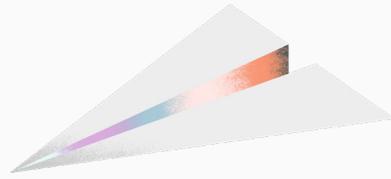
70-80%

Sicurezza:

Questionable

Impegno dell'utente:

Medio



Copia dell'estratto conto

Come funziona

Questo metodo di verifica si basa sull'invio da parte del cliente della copia dell'estratto conto bancario per dimostrare di essere l'effettivo titolare del conto. Alcune aziende richiedono l'invio di documenti cartacei, mentre altre consentono ai clienti di caricare versioni digitali (o screenshot) dei loro estratti conto.

Funziona così:

- **Il cliente accede alla sua banca (o la contatta) per recuperare un estratto conto.**
- **Il cliente spedisce per posta il proprio estratto conto bancario o ne invia una copia digitale all'azienda che deve verificare.**
- **L'azienda riceve la documentazione e verifica manualmente se le informazioni sull'estratto conto confermano l'identità.**
- **Conto verificato. ✓**

Example Bank		Bank statement		
ACCOUNT NUMBER:	10022321	APPROVED		
STATEMENT DAY:	01/10/21			
PERIOD COVERED:	12/01/2020 - 12/31/2020			
DAVID SMITH 1 London Road EAST LONDON E22 2TL				
ACCOUNT SUMMARY				
Beginning balance on 12/01/2020		€52,500.00		
Deposits and other additions		€12,000.00		
ATM and debit card subtractions		€7,500.00		
Other subtractions		€22,300.00		
Checks		€7,500.00		
Service fees		€1,500.00		
Ending balance on 12/31/2020		€45,500.00		
TRANSACTIONS				
DATE	DESCRIPTION	CREDIT	DEPOSIT	BALANCE
12/31/2020	Web Bill Payment - HOTEL		€2,300.00	€52,500.00
12/28/2020	ATM Withdrawal - MASTERCARD		€1,500.00	€50,000.00
12/27/2020	Interac Purchase - Electronics	€4,000.00		€48,000.00
12/24/2020	Telephone Bill Payment - VISA		€1,000.00	€49,000.00
12/23/2020	Mortgage Payment	€2,300.00		€51,300.00
12/23/2020	Fees - Monthly		€600.00	€49,000.00
12/22/2020	Web Bill Payment - Mstercard		€2,500.00	€51,500.00

Tempo richiesto:

3-10 giorni

Tasso di abbandono:

80-90%

Sicurezza:

Alto

Impegno dell'utente:

High

Perché non è il metodo migliore

Lo sforzo di dover acquisire e inviare copie degli estratti conto bancari può scoraggiare molte persone dal completamento del processo. Inoltre, c'è una lunga attesa - in genere 3-4 giorni lavorativi per la gestione delle copie digitali e 7-10 per quelle cartacee. Le aziende che utilizzano questo metodo come parte dell'onboarding hanno segnalato tassi di abbandono fino all'80-90% da parte dei consumatori (e del 50-60% da parte dei commercianti).

Se le aziende utilizzano documenti cartacei, questi vengono solitamente gestiti dai dipendenti e archiviati. Qualsiasi cattiva gestione può comportare gravi violazioni dei dati sensibili.

E, naturalmente, con gli strumenti di fotoritocco oggi disponibili, la modifica di numeri o nomi in un documento può essere eseguita abbastanza facilmente.

In breve

Un tempo questo metodo di verifica era probabilmente molto affidabile. Ma per gli standard odierni è piuttosto antiquato. Oltre al fatto che questo metodo è time-consuming e non cost-efficient, da quando gli strumenti di editing digitale sono così ampiamente disponibili, i documenti stampati o gli screenshot non hanno la stessa "integrità" di una volta.

Lo sforzo richiesto ai clienti è anche abbastanza elevato rispetto alle esperienze veloci e lineari previste oggi, il che si riflette negli alti tassi di abbandono dei clienti.

Inserimento manuale non verificato*

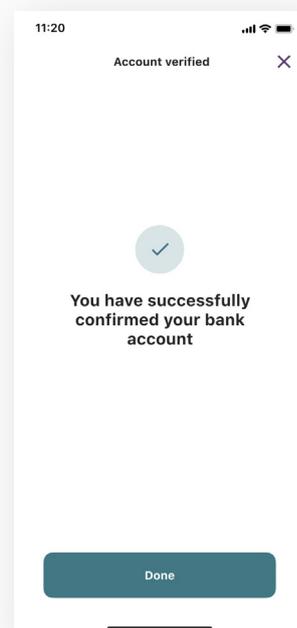
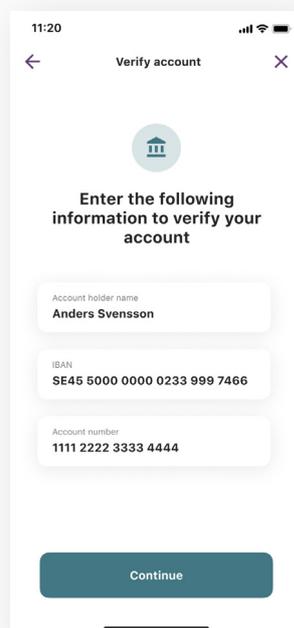
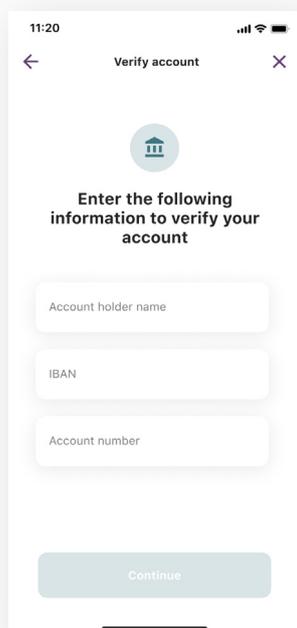
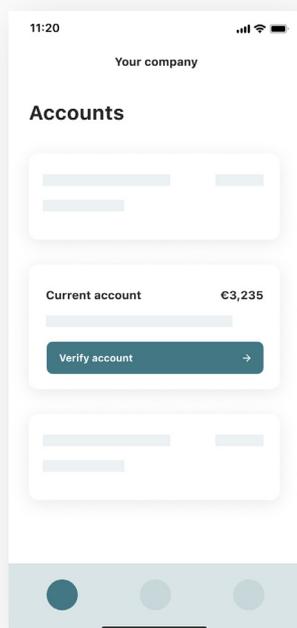
*Metodo non verificato.
Da notare che, a differenza degli altri metodi, questo in realtà non prevede una reale verifica del conto.

Come funziona

Molte aziende raccolgono le informazioni sul conto direttamente dal cliente e saltano la verifica. I clienti devono cercare e inserire (manualmente) i dettagli del proprio conto bancario. Quindi tutti devono solo sperare che il processo vada a buon fine.

Cosa prevede:

- Se il cliente è fortunato, può accedere alla propria banca e ottenere tutte le informazioni di cui ha bisogno. (Se non è fortunato, la propria banca potrebbe non indicare il suo numero IBAN online. Se queste informazioni sono necessarie, il cliente dovrà cercare vecchi documenti o contattare la banca per ottenerle).
- Il cliente inserisce i dettagli del proprio conto, facendo attenzione a non sbagliare poiché probabilmente vanno inseriti numeri molto lunghi.
- L'azienda raccoglie queste informazioni ed esegue un controllo IBAN per verificare che il numero sia valido, oppure lo prende per vero (sperando che non siano stati commessi errori e che il conto appartenga realmente al cliente).



Perché non è il metodo migliore

Dover trovare le informazioni del proprio conto e quindi compilare manualmente i moduli è un ostacolo fastidioso: può portare la metà dei nuovi clienti ad abbandonare il processo (fino al 20% per i commercianti). E poiché si tratta di numeri lunghi e difficili da memorizzare, è più probabile che le persone commettano errori e inviino informazioni errate.

E non c'è sicurezza, poiché il cliente fornisce una informazione bancaria non verificata, lasciando spazio a frodi, istruzioni di pagamento errate e onerose attività di amministrazione per cercare di eliminare gli errori.

In breve

Come accennato, questo è più simile ad un metodo di non verifica. Si basa sulla fiducia nei confronti dell'utente chiamato a fornire informazioni reali e a non commettere errori.

E sebbene questo processo richieda meno impegno da parte del cliente (almeno rispetto ai micro-depositi e alle copie dell'estratto conto bancario), è comunque lungo e macchinoso. Nessuno compila moduli o va a caccia del numero del conto corrente per divertimento.

Tempo richiesto:
10-15 min

Tasso di abbandono::
Fino al 50%

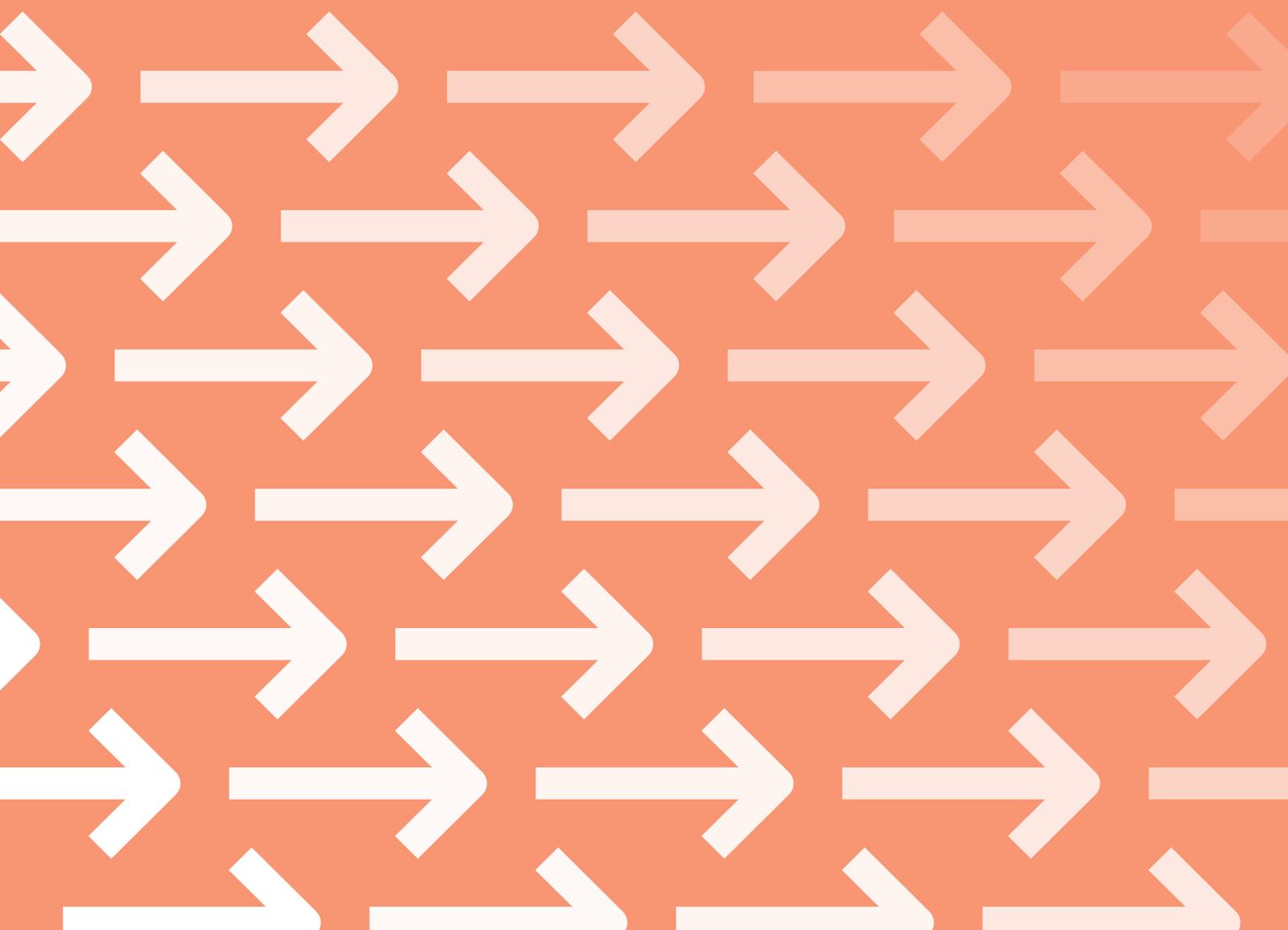
Sicurezza:
Nessuna

Impegno dell'utente:
Medio



Ecco invece cosa potreste fare

Esiste una soluzione più rapida e semplice, più in
linea con le aspettative odierne per i servizi digitali.
E anche più sicura.



Usare l'open banking per verificare la titolarità del conto

Le banche hanno sempre avuto i dati necessari per verificare la titolarità del conto: finora non sono stati facilmente accessibili. Ma con le nuove funzionalità rese possibili dall'open banking, la verifica del conto può finalmente allinearsi all'era digitale.

Con la nuova tecnologia oggi disponibile, la verifica del conto può essere completata in un istante. E con pochi clic. I clienti possono dare accesso alle informazioni del loro conto collegandosi alle loro banche, in modo da poter estrarre facilmente il numero del conto, IBAN, il nome del titolare del conto e (in alcuni mercati) i dati di identità.

Poiché le informazioni provengono direttamente dalle banche, questo processo è anche più sicuro di qualsiasi altro. Non c'è rischio di documenti modificati o anche di errori umani (come errori di battitura).

Il risultato è un processo di verifica fluido e semplice. Così veloce e indolore da non risultare assolutamente una barriera all'ingresso.



Account Check

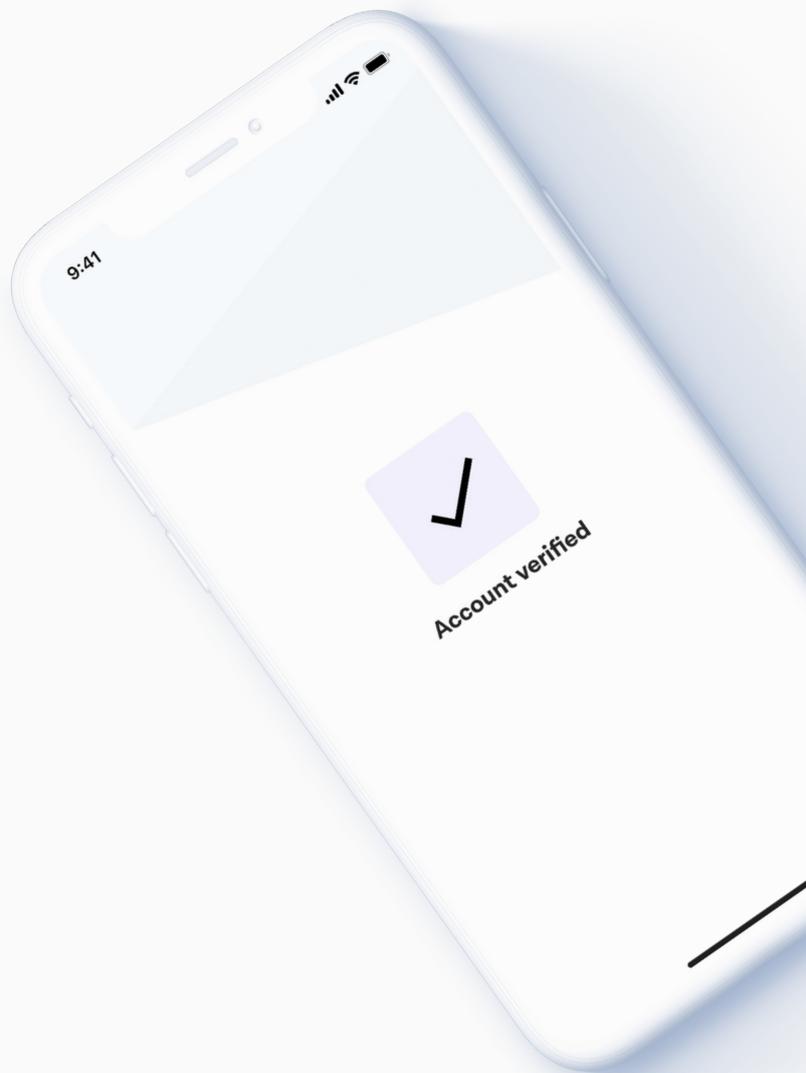
La soluzione di verifica del conto di Tink – con l'open banking

Come funziona

Con la soluzione Account Check di Tink gli utenti possono condividere le informazioni del proprio conto direttamente all'interno dell'applicazione. Serve solo connettersi e autenticarsi con la propria banca e le informazioni vengono estratte automaticamente, completando il processo in meno di un minuto.

Gli step:

- **Il cliente acconsente alla condivisione dei propri dati e si autentica con la propria banca (senza dover lasciare l'app o l'ambiente in cui si trova).**
- **Le informazioni vengono recuperate direttamente dalla banca e l'azienda riceve un report con i dettagli del conto necessari per la verifica.**
- **Conto verificato. ✓**



La parte tecnica

Account Check può essere facilmente integrato con una riga di codice utilizzando Tink Link, il nostro SDK front-end. Con Account Check integrato nei vostri flussi, all'utente verrà chiesto di condividere i propri dati e di autenticarsi con la propria banca.

Se l'utente acconsente, i dettagli del suo conto verranno recuperati e si riceverà un file JSON o un

report PDF automatizzato con i dati richiesti. Questo processo può essere completato in meno di un minuto.

I flussi di autenticazione di Account Check superano anche i requisiti SCA (Strong Customer Authentication) delle banche, quindi è un processo molto sicuro.

Tempo richiesto:

<1 minuto

Tasso di abbandono:

10%

Sicurezza:

Buona

Sforzo dell'utente:

Minimo

Perché è il metodo migliore

Account Check non fornisce solo un'esperienza fluida e user-friendly: è più veloce, più sicuro e più conveniente rispetto alle alternative. Bastano pochi click e si ottiene il risultato in meno di un minuto.

Rimuove diversi (se non tutti) i punti deboli associati alla verifica del conto. In pratica garantisce un'esperienza intuitiva per gli utenti e nessun rischio per le imprese.

In breve

Account Check non offre solo qualche vantaggio in più rispetto ai metodi alternativi di verifica del conto. E' un metodo migliore sotto ogni punto di vista.

Sfruttando l'open banking, trasforma quello che di solito è un processo complicato - e una grande barriera per i clienti - in un'esperienza lineare ed intuitiva.

Riassumendo



	Micro-depositi	Copie dell'estratto conto	Inserimento manuale non verificato	Account Check di Tink
Descrizione	Si effettuano piccoli depositi e si confermano gli importi ricevuti.	Si inviano copie dell'estratto conto per dimostrare la titolarità del conto.	Si inseriscono manualmente le informazioni sul conto (senza alcuna verifica).	Collegamento diretto alla banca per condividere i dati verificati del conto.
Tempo richiesto	1-2 giorni lavorativi	3-10 giorni lavorativi	10-15 minuti	Meno di 1 minuto
Tasso di abbandono	Fino a 80%	Fino a 90%	Fino a 50%	Circa 10%
Sicurezza	Questionabile	Nominale	Nessuna	Buona
Sforzo dell'utente	Medio	Alto	Medio	Minimo

Account Check in pratica

Di seguito alcuni esempi dei problemi risolti con
Account Check e di come lo utilizzano alcune società.



Configurazione semplificata dell'addebito diretto

La verifica del conto è in genere un passaggio obbligatorio per i clienti che hanno bisogno di collegare i propri conti bancari per utilizzare un servizio di pagamento o desiderano impostare un pagamento con addebito diretto (di solito per spese ricorrenti, come gli abbonamenti).

Account Check rende questo processo molto più semplice, semplice e intuitivo durante la fase di registrazione o di pagamento. Il conto può essere verificato con pochi click, senza coinvolgere alcuna documentazione o deposito.

Questo aiuta le aziende a:



Aumentare le conversioni,
offrendo all'utente un'esperienza fluida.

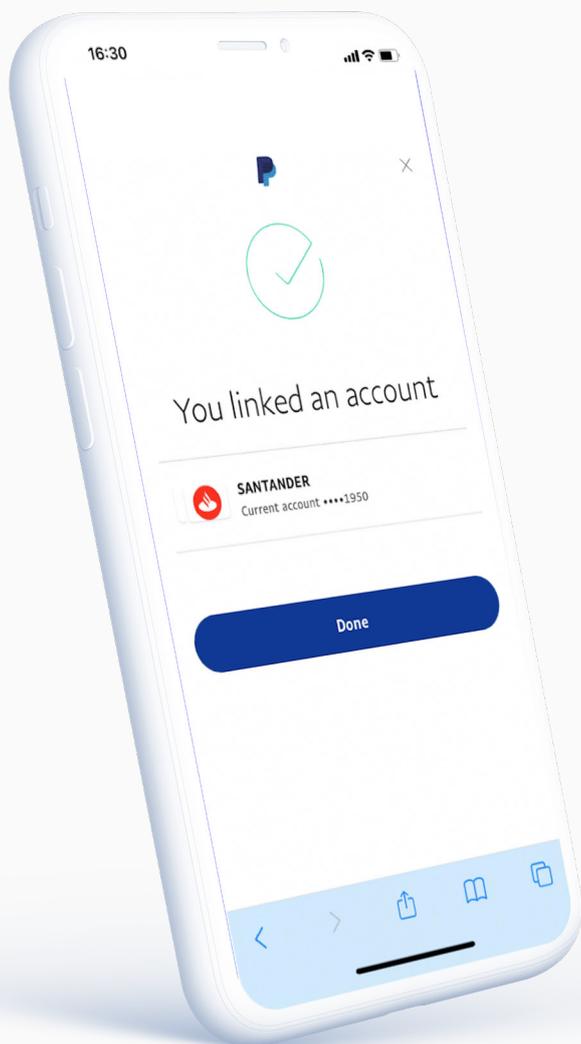


Ridurre il rischio, ricevendo dati verificati
e affidabili direttamente dalle banche.



Aumentare l'efficienza, evitando controlli
manuali o lunghi periodi d'attesa.

PayPal: migliorare l'onboarding del cliente con Account Check



Per utilizzare il servizio di pagamento PayPal, i clienti dovevano collegare i loro conti. Inserivano manualmente i dettagli del loro conto e ne verificano la titolarità tramite micro-depositi.

Per semplificare questo processo, PayPal ha collaborato con Tink. Utilizzando Account Check, i clienti possono collegarsi alla loro banca e far compilare e verificare automaticamente i propri dati.

L'onboarding del cliente si semplifica e si velocizza. Per tutti.

Configurazione dei pagamenti migliorata

La verifica del conto è necessaria anche quando i clienti devono fornire i dettagli del proprio conto per ricevere pagamenti per i loro prodotti o servizi (come nelle piattaforme di e-commerce). Può trattarsi di consumatori che configurano account personali o commercianti che impostano account aziendali. È importante verificare la proprietà per assicurarsi che il denaro vada nel conto giusto.

Con Account Check, l'impostazione di questi pagamenti diventa molto più semplice. Dal momento che può essere verificato all'istante, nessuno deve sedersi e aspettare prima di poter iniziare a vendere.



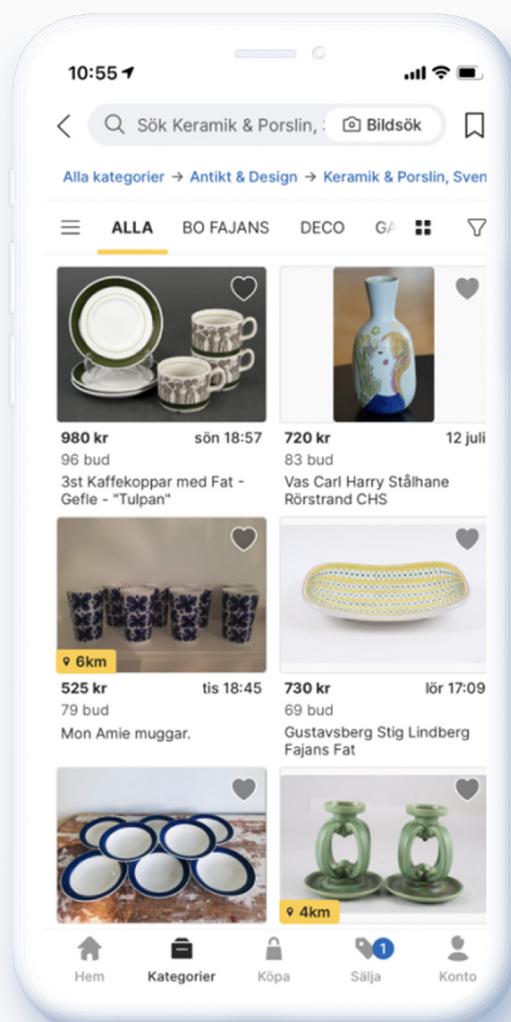
I vantaggi includono una maggiore conversione, una riduzione del rischio e una migliore efficienza, come descritto in precedenza.

Tradera: razionalizzare i pagamenti con Account Check

Per iniziare a vendere articoli nell'e-commerce online svedese di Tradera, i clienti dovevano inserire manualmente i propri dati bancari per impostare i pagamenti. Poiché non era previsto alcun passaggio di verifica, dovevano prestare la massima attenzione per evitare errori.

Tradera ha collaborato con Tink per migliorare l'esperienza dell'utente e rivedere la procedura. Con Account Check, i numeri di conto dei clienti possono essere estratti automaticamente dalle loro banche e verificati immediatamente.

Questa esperienza più performante non solo consente a Tradera di migliorare le conversioni, ma elimina anche il rischio di errori.



Account Check è il metodo giusto per voi?

Se avete sperimentato delle difficoltà con la verifica del conto, la buona notizia è che questo non deve essere un problema. Almeno non più. Sfruttando la tecnologia dell'open banking, potete le barriere per i vostri clienti e semplificare i processi di verifica per la vostra azienda.

Non sei sicuro di quali siano i prossimi passi?
Ecco cosa potete fare:

- **Condividere i vostri pensieri (e questa guida) con il vostro team di prodotto in modo che possano farsi un'idea più chiara e vedere se Account Check è adatto a voi.**
- **Guardare come funziona con la demo in tempo reale di [Account Check](#).**
- **Approfondire come funziona con [la nostra guida introduttiva](#).**



A proposito di Tink

Tink è stata fondata nel 2012 con l'obiettivo di cambiare in meglio il settore bancario. Abbiamo creato la piattaforma di open banking più solida d'Europa, con la connettività più ampia e con servizi innovativi che creano valore attraverso i dati finanziari. I nostri strumenti aiutano tutti i tipi di aziende - dalle grandi banche, alle fintech e alle startup - a costruire il futuro.

14

Mercati coperti

9k+

Sviluppatori sulla nostra piattaforma

3,4k+

Banche e Istituti finanziari integrati

10bn+

Processi di transazione all'anno

250m+

Clienti in Europa



