

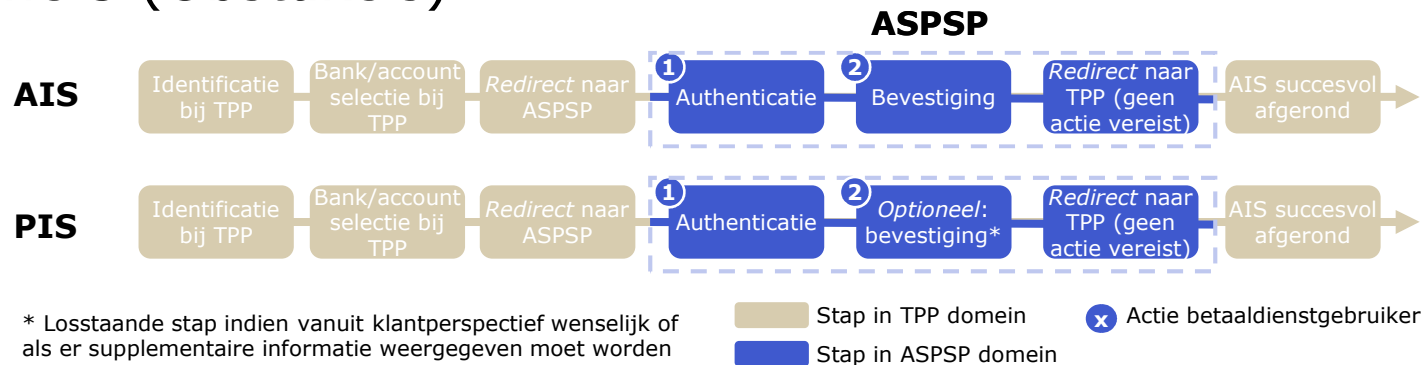
Efficiënte Klantreizen

Volgend uit EBA Guideline 5 on the conditions to benefit from an exemption from the contingency mechanism under Article 33(6) of Regulation (EU) 2018/389 (RTS on SCA & CSC)

DeNederlandscheBank

EUROSYSTEEM

DNB *guidance* t.a.v. een efficiënte klantenreis conform EBA Guideline 5 (Obstakels)



Voorbeelden van inefficiënte klantreizen binnen het bankdomein volgend uit EBA Guideline 5 (Obstakels):

1. In één klantreis twee keer *strong customer authentication* ("SCA") uitvoeren
2. *Management* van de *scope* van *consent* of *consent management*-gerelateerde stappen
3. Additionele bevestigingsschermen (bijv. een overzichtspagina met 'verder' knop)
4. *Redirection*-schermen die een actie verlangen van de betaaldienstgebruiker
5. Ontmoedigend taalgebruik

Voorbeelden klantreis rekeninginformatiedienstverlening (AIS) conform EBA Guideline 5 (Obstakels):

1. Efficiënte klantenreis:



2. Voorbeeld inefficiënte klantenreis:



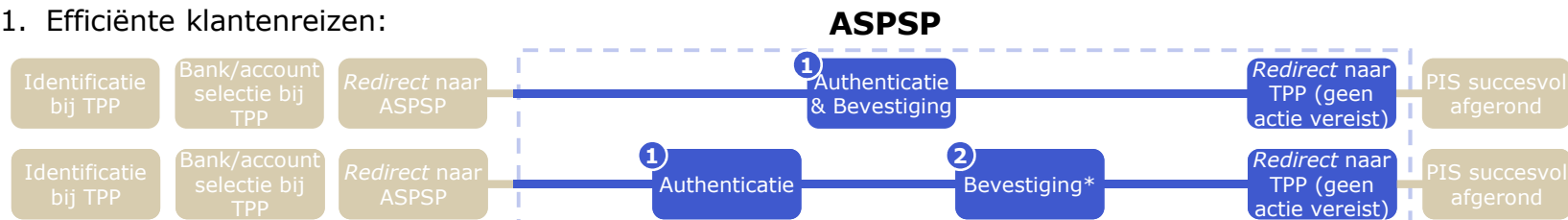
3. Voorbeeld inefficiënte klantenreis:



- Stap in TPP domein
- Stap in ASPSP domein
- Overbodige stap in ASPSP domein
- Actie betaaldienstgebruiker
- Overbodige actie betaaldienstgebruiker

Voorbeelden klantreis betaalinitiatiedienstverlening (PIS) conform EBA Guideline 5 (Obstakels):

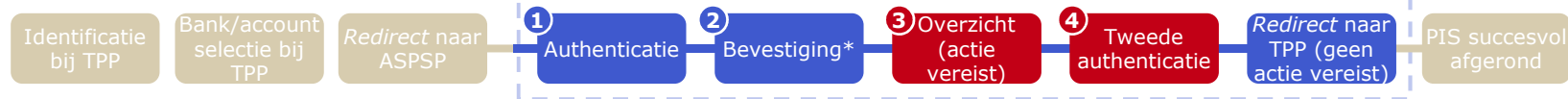
1. Efficiënte klantenreizen:



2. Voorbeeld inefficiënte klantreis:



3. Voorbeeld inefficiënte klantreis:



* Losstaande stap indien vanuit klantperspectief wenselijk of als er supplementaire informatie weergegeven moet worden

- Stap in TPP domein
- Stap in ASPSP domein
- Overbodige stap in ASPSP domein
- Actie betaaldienstgebruiker
- Overbodige actie betaaldienstgebruiker