

PROVIDERS EN ISO'S

Achterstanden in de risicobeoordeling: wat ongeschikte aanvragen een betaaldienstverlener kosten

Gepubliceerd op 30 september 2026

Het grootste deel van een beoordelingswachtrij bestaat uit aanvragen die nooit geaccepteerd zouden worden. Waar die tijd heen gaat, wat het naast salarissen kost en hoe providers het terugdringen zonder hun eisen te verlagen.

Vraag een team voor risicobeoordeling wat het vertraagt, en het antwoord is zelden de moeilijke dossiers. Het is de hoeveelheid aanvragen die het bureau niet hadden mogen bereiken: een bedrijf uit een branche die de provider niet bedient, een land dat hij niet kan aansluiten, een dossier waarvan de helft van de documenten ontbreekt. Elk ervan moet toch worden geopend, gelezen en beantwoord.

Waar de tijd heen gaat

Een afwijzing is niet gratis omdat ze snel gaat. Een aanvraag die op de eerste controle strandt, is toch geregistreerd, toegewezen, geopend en beantwoord, en veel stranden later dan de eerste controle. De gangbare patronen zijn deze.

- **Aanvragen buiten de risicobereidheid.** De branche, het land of het volume was nooit acceptabel. Niets in het dossier had dat kunnen veranderen.
- **Onvolledige dossiers.** Het bedrijf is misschien acceptabel, maar de documenten ontbreken, en de beoordelaar wordt een documentenjager.
- **Gebreken op de website.** Geen retourbeleid, geen bedrijfsgegevens, producten die niet bij het formulier passen. Elk is een ronde correspondentie.
- **Dubbele aanvragen.** Dezelfde merchant die via twee partners binnenkomt, of opnieuw na een afwijzing.
- **Speculatieve doorverwijzingen.** Partners die elke lead sturen die ze hebben, in de hoop dat er iets blijft hangen.

Wat het naast salarissen kost

1. **Goede merchants wachten.** Elk uur aan een dossier dat wordt afgewezen, is een uur dat een geschikte merchant in de wachtrij doorbrengt. Sommigen tekenen in de tussentijd elders.
2. **Het oordeel lijkt eronder.** Een team dat een achterstand wegwerkt, beslist sneller en kijkt minder nauwkeurig. Zo glipt een slecht dossier erdoor, en zo wordt een goed dossier afgewezen.
3. **Partners verliezen hun geduld.** ISO's en doorverwijzers sturen hun beste merchants naar waar het antwoord snel komt.
4. **De gegevens raken vervuild.** Goedkeuringspercentages, doorlooptijden en partnerscorecards zien er slechter uit dan de werkelijke prestatie van de provider op de aanvragen die ertoe deden.
5. **Afwijzingen hebben gevolgen.** Een merchant die is afgewezen om een reden die hij vooraf had kunnen kennen, heeft een smet op zijn historie gekregen en een slechte dunk van de provider.

Waarom het blijft bestaan

De criteria van de provider staan in een beleidsdocument dat aanvragers nooit zien. Een merchant kan niet weten of hij past, dus vraagt hij aan en komt erachter. Een partner weet het evenmin, dus stuurt hij alles. De provider beschermt de details van zijn regels om goede redenen, want ze publiceren zou kwaadwillenden leren wat ze moeten zeggen, en de prijs is een wachtrij vol aanvragen die zijn eigen beleid zou hebben afgewezen.

Wat het vermindert

- **Publiceer de harde grenzen.** Ondersteunde landen, verboden branches en minimale volumes kunnen worden vermeld zonder te onthullen hoe risico wordt gescoord. Ze verklaren het grootste deel van het volume buiten de risicobereidheid.
- **Screen vóór de wachtrij.** Een gestructureerde voorcontrole die een aanvraag toetst aan de criteria van de provider, en tegenhoudt wat niet kan slagen, kost veel minder dan de tijd van een beoordelaar.
- **Weiger onvolledige dossiers aan de deur.** Een indiening die niet mogelijk is zonder de vereiste documenten, wordt geen natrekklus.
- **Controleer de website automatisch.** De aanwezigheid van beleid, bedrijfsgegevens en een werkende checkout kan worden nagegaan voordat een mens kijkt.
- **Geef partners terugkoppeling waar ze iets mee kunnen.** Een partner die hoort welke van zijn doorverwijzingen buiten de risicobereidheid vielen, en waarom, stuurt er minder.
- **Stuur terug in plaats van af te wijzen.** Een dossier dat te herstellen is, hoort terug te gaan met een lijst, zodat het volledig terugkomt en niet als een nieuwe aanvraag.

Wat u niet moet doen

De lat lager leggen maakt een wachtrij leeg en vult de portefeuille met de accounts die de lat moest tegenhouden. Hetzelfde geldt voor een team opjagen op snelheid. Het doel is niet om over elk dossier sneller te beslissen. Het doel is geen beoordelingstijd meer te besteden aan dossiers die geen beoordeling nodig hadden.

De maatstaf die telt

Tel hoeveel aanvragen een beoordelaar bereiken, en hoeveel daarvan worden geaccepteerd. Is het tweede getal een klein deel van het eerste, dan wordt het team als filter gebruikt, en een filter is het duurste wat een beoordelaar kan zijn.

Een provider wiens wachtrij vooral aanvragen bevat die bij zijn criteria passen, kan het zich veroorloven elk dossier grondig te bekijken. Dat is een betere inzet van de mensen, en het is veiliger.

Online lezen: <https://payments-marketplace.com/nl-NL/insights/underwriting-backlogs/>

Payments Marketplace Ltd

Registered in England & Wales No. 17424288
Garden Ctg, Dereham Road, Dereham, Norfolk, NR19 2PW, UK
connect@payments-marketplace.com · +44 1366 727140