

Die Digitalwerker

mendix

# BESCHWERDE- MANAGEMENT

*Schnell, automatisiert und revisionssicher*

## BESCHWERDEN

- BEARBEITUNG UND NACHVERFOLGUNG
- WORKFLOW-BASIERT
- EINBINDUNG DER BEAUFTRAGTEN
- REPORTS UND MELDUNGEN IM SYSTEM



In Kooperation mit



**TIMETOACT**  
SOFTWARE & CONSULTING



## Beschwerden kategorisieren und zuweisen

Jede Beschwerde wird direkt mit den Kundendaten aus dem Bankenkernverfahren verknüpft.

Das Beschwerdemanagement der Bank steuert die Bearbeitung individuell über ein integriertes Workflowsystem. Sowohl Einzelpersonen wie auch Teams können dabei Aufträge zur Bearbeitung erhalten.

Melde- und prüfpflichtige Beschwerden werden zur parallelen Bearbeitung an die Beauftragten innerhalb der Bank gegeben.

Über eine ständige Timeline ist jederzeit die Historie für jeden Vorgang sichtbar.

Ref.	Erstellt am	Status	Bearbeiter	Kunde	Abteilung	Letzte Bearbeitung	Due Date
240942788	28.06.2024	In Bearbeitung	BSM Demo User 1		Beschwerdemanagement	28.06.2024	05.07.2024
240942787	28.06.2024	In Bearbeitung	BSM Demo User 1		Beschwerdemanagement	28.06.2024	05.07.2024
240712098	11.07.2024	In Bearbeitung	BSM Demo User 2	Muster, Max	Beschwerdemanagement	11.07.2024	17.07.2024
0	16.05.2024	In Bearbeitung	Horv Szabolcs User 1	Mustermax, Max	Beschwerdemanagement	16.05.2024	06.06.2024
0	04.05.2024	In Bearbeitung	Horv Szabolcs User 1	Unkinc, Denis	Beschwerdemanagement	04.05.2024	25.06.2024
0	05.05.2024	In Bearbeitung	Horv Szabolcs User 1	Unkinc, Denis	Beschwerdemanagement	05.05.2024	26.06.2024
24095045	07.06.2024	In Bearbeitung	Horv Szabolcs User 1		Beschwerdemanagement	07.06.2024	28.06.2024
24094117	07.06.2024	In Bearbeitung	Horv Szabolcs User 1		Beschwerdemanagement	07.06.2024	28.06.2024
24096085	07.06.2024	In Bearbeitung	Horv Szabolcs User 1		Beschwerdemanagement	07.06.2024	28.06.2024
24092087	07.06.2024	In Bearbeitung	Horv Szabolcs User 1		Beschwerdemanagement	07.06.2024	28.06.2024

## Statistiken und Jahresmeldungen automatisiert erstellen

Erstellen Sie beliebige Reports direkt in der App durch frei definierbare Filter.

Wichtige Statistiken sind schon vordefiniert und stehen zum Abruf bereit. Selbstverständlich ist ein vollumfassendes Audit-Log zur Nachvollziehbarkeit jedes Bearbeitungsschrittes.

Meldungen an die Aufsichtsbehörden werden automatisiert erstellt und müssen nur noch im Meldeportal hochgeladen werden.

Ref.	Main	Kateg.	Desc.	Erstellt	Abge.	Status	Dpt	Comp.	BaFin	Erfolg	Kolum.	Verfa.	Perso.	Dage
240712098	Wertpapier...	Frankfurt...	Auftrag...	11.07.2024		In Bearb...				ja				
240675382	Wertpapier...	Depotgr...		24.06.2024		In Bearb...				ja	248			
240449993	Sonstige	Sonstige	Empfänger...	24.06.2024	24.06.2024	Abgeschl...	Nein	ja	ja	Nein	2507367	Selbsth...		

## Die Digitalwerker

Ein Geschäftsbereich der PSD Bank RheinNeckarSaar eG

[www.die-digitalwerker.de](http://www.die-digitalwerker.de)

Deckerstraße 37-39  
70372 Stuttgart  
Telefon 0711 90050-1141