

# FOCONIS Beschwerde-Management

## Workflow, Auswertung, Berichtswesen

Jede Beschwerde ist eine Chance für Ihr Unternehmen!

Die Kundenzufriedenheit ist einer der Faktoren, die in der heutigen Zeit den Erfolg eines Unternehmens definieren. Nur zufriedenen Kunden ermöglichen die kontinuierliche Geschäftspartnerschaft zu Gunsten einer nachhaltigen Ertragssicherung. Neben den jüngst erneut aktualisierten gesetzlichen Anforderungen sollte einem jeden Unternehmen also aus eigenem Interesse heraus daran gelegen sein, eingehende Beschwerden schnell und professionell zu erfassen, zu bewerten und in weitere Maßnahmen überzuleiten.

## Flexibilität und intelligente Software sind gefragt

In Zeiten einer schnelllebigen Gesellschaft sind die Zeiten der nachgelagerten Erfassung von Beschwerden vorbei. Auf verschiedensten Kanälen eingereichte Beschwerden sollten daher ad-hoc erfasst und an die zentral verantwortliche Stelle übergeben werden. Eine unumgängliche Anforderung an ein modernes Beschwerde-Management besteht daher in der schulungsminimalen Bedienbarkeit. Das FOCONIS Beschwerde-Management verfolgt einen logischen Aufbau und den optimalen Verlauf einer jeden Beschwerde – von der Erfassung über die Dokumentation, falls notwendig die entsprechende Kennzeichnung nach **§ 87 WpHG** (ehem. § 34d WpHGMAAnzV), weiter zur Delegation bis hin zum Abschluss (inkl. Erfassung der ergriffenen Maßnahmen) und der Unterstützung beim Übertrag in den Beschwerdebericht gemäß **Art. 26 Abs. 6 der Delegiertenverordnung (EU) 2017/565**.

## Weitere Leistungsmerkmale

- ◆ unterstützt alle Kategorien der Wertpapierbeschwerden aus der Delegiertenverordnung (EU) 2017/565, die als Vorauswahl zur Verfügung stehen (Kategorie-Nr. und Beschwerdeberichtsteile A, B, und C)
- ◆ alle relevanten Informationen in einer schlanken Menüführung sofort im Blick: Wer hat sich mit welcher Forderung auf welchem Weg worüber beschwert?
- ◆ Unterstützt anonyme Beschwerden (z. B. „Beschwerde von Unbekannt“ oder „Initiator geheim“)
- ◆ Generierung des Beschwerdeberichts zum manuellen Übertrag in den Berichtsvordruck (beispielsweise von der BaFin)
- ◆ unterstützt Prioritäten auf Beschwerde-Ebene
- ◆ Datenanreicherung (Kundendaten, zuständige/r Berater/in, ...) durch die Verknüpfung des Kernbanksystems mit der FOCONIS Kundendatenbank - bekannt aus weiteren Anwendungen, (z. B. FOCONIS Vertragsverwaltung, FOCONIS-ZAK®, FOCONIS Schließfachverwaltung etc.)
- ◆ Liegezeitüberwachung und Wiedervorlage
- ◆ Versand und Dokumentation von Eingangsbestätigungen über das enthaltene Korrespondenzmanagement inkl. vorgefertigter, praxiserprobter Mustertexte (individuell änder- und/oder neu erstellbar)
- ◆ nachvollziehbare Dokumentation zu Gunsten der Analysen und Prüfungen durch die interne und externe Revision
- ◆ optional: Hinweisversand bei Beschwerdeprozess-Abschluss
- ◆ unterstützt Dateianhänge
- ◆ Aufnahme- und Beschlussdokumentation von Schadenersatzforderungen
- ◆ Kompetenzschutz (Lese- und Bearbeitungsfunktionen, Befehle etc.)
- ◆ statistische Auswertungen auf Basis individueller Kategorien (z. B. Beschwerde-Gründe und -Art sowie betroffene Räumlichkeiten, Technik, Geschäftsbereiche u.v.m.)
- ◆ Handlungsbedarf durch gezielte Auswertungen feststellen
- ◆ Übersicht zu Beschwerden mit definierten organisatorischen Maßnahmen
- ◆ Schnell-Ansichten: Vorgänge nach Status, Bearbeiter, Organisationseinheit, mit unvollständigen Unterlagen etc.

- ◆ Liste bestehender Beschwerden nach Beschwerde-Initiator (Doppelerfassungen erkennen und Historie prüfen)
  - ◆ Auswertungen für das Finanz-Controlling (z. B. Bilanz Forderungen/tatsächliche Erstattungen)
  - ◆ per Mausklick Informationen zu aktuellen Rundschreiben oder Arbeitsanweisungen
- zum Beschwerde-Management direkt aus dem Menü der Anwendung heraus (z. B. „*Wie erfasse ich eine Beschwerde*“) inkl. Erstellung eigener Einträge bei hausindividuellen Vorgaben oder Informationen
- ◆ Unterstützung von CSV-Exports zur Weiterverarbeitung oder Erstellung individueller Auswertungen (z. B. in Microsoft® Excel® etc.)

---

## Die Produkte der FOCONIS Classics Serie

- ◆ FOCONIS Beschwerde-Management
- ◆ FOCONIS Gruppenkalender
- ◆ FOCONIS M.I.S. Infocenter
- ◆ FOCONIS M.I.S. Edition eDSMS
- ◆ FOCONIS Reisekosten
- ◆ FOCONIS Schließfachverwaltung
- ◆ FOCONIS Schlüsselverwaltung
- ◆ FOCONIS Vertragsverwaltung
- ◆ FOCONIS Zeit (Arbeitszeit- und Urlaubsverwaltung)