

# PINQ – Process INquiries Management Solution



## Case-Management



## PINQ. Process Inquiries Management Solution

- ◆ Basis für ein flexibles Nachfragemanagement
- ◆ Professionelles Casemanagement-System zur Steuerung, Bearbeitung und Beantwortung von Geschäftsvorfällen
- ◆ Vernetzung unterschiedlicher Systeme vom Front-Office bis zum Back-Office
- ◆ Orchestrierung und Überwachung des Gesamtprozesses sowohl in dedizierten Unternehmensbereichen, als auch über Bereichsgrenzen und Unternehmensgrenzen hinweg

## Herausforderungen & Lösungsansätze

### Zunehmende regulatorische Anforderungen komplizieren Prozesse

- Nicht nur Geschäfte sondern spezifische Prozesse (KYC, onboarding im Kartengeschäft) sind reguliert und werden von der Aufsicht geprüft
- Auslagerung von Teilprozessen an Spezialisten (outsourcing) verlangen wirksame Durchführungskontrollen

### Einhaltung von Regeln

- EU-Zahlungsdienste-Richtlinie (PSD)
- Financial Action Task Force (FATF) Special Recommendation VII (SR7)
- Regularien des Wertpapiergeschäfts (Bafin)
- AML, Embargoprüfung / PEP

### Minimierung von Risiken / Erhöhung Kundenzufriedenheit

- Zeitnahe und vollständige Bestandsbewertung
- Risikokalkulation und Limitprüfung
- Steigende Kundenanforderungen bei sinkenden Margen
- SLAs

### Prozesse modellieren und implementieren, mit Automatisierung und Überwachung (Beispiel: Nachforschungen im Zahlungsverkehr)

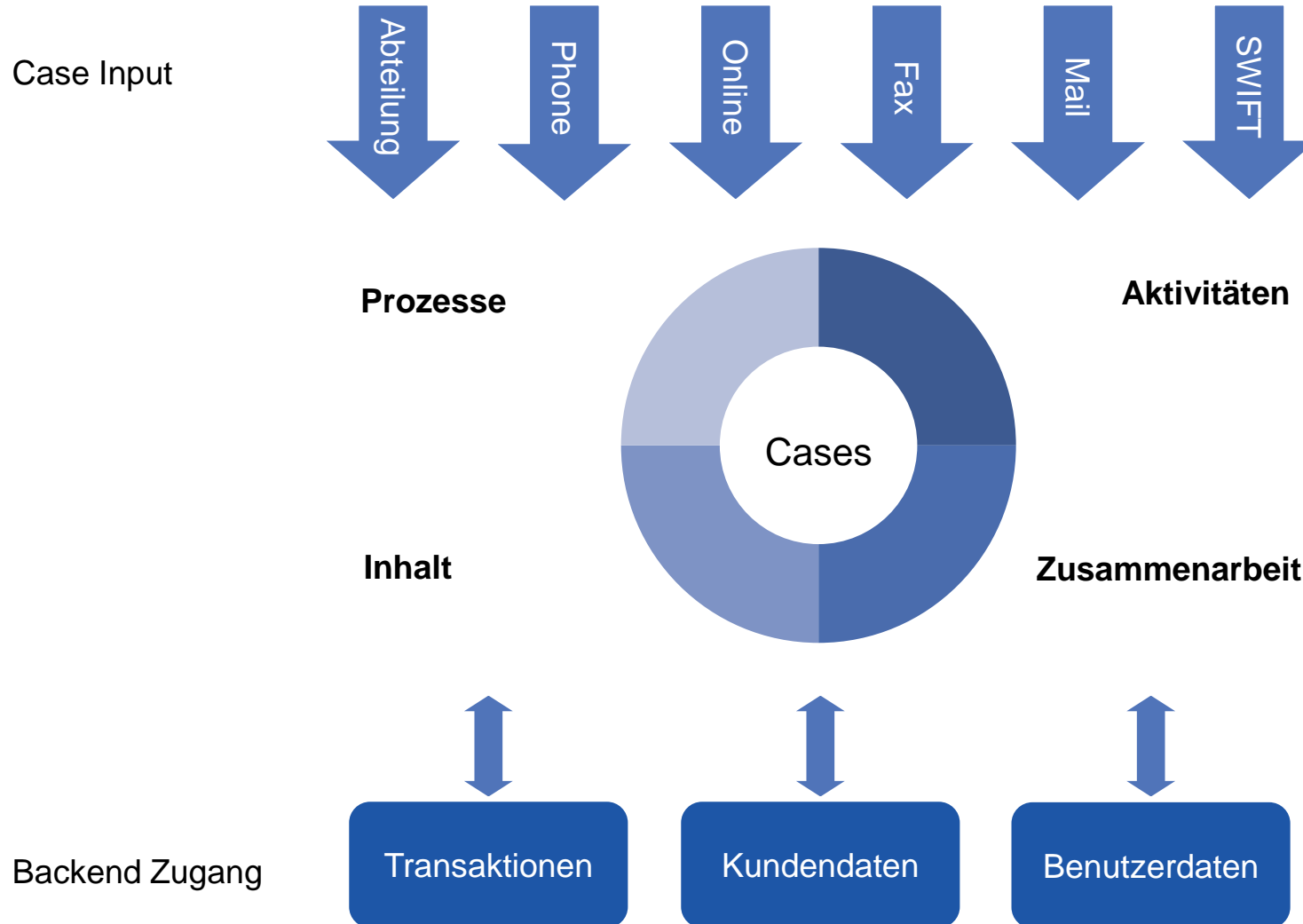
- Effizienzsteigerung und Kostenreduzierung
- Unterstützung SEPA-Produkte
- Ende-zu-Ende Prozess: Anbindung von Filialen
- Elektronische Akte, vollständige Fall-Historie

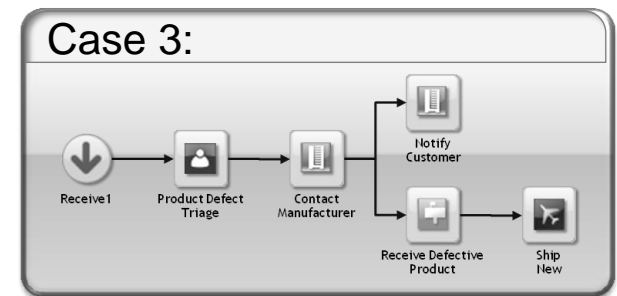
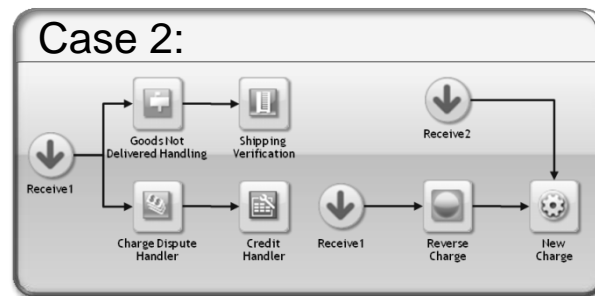
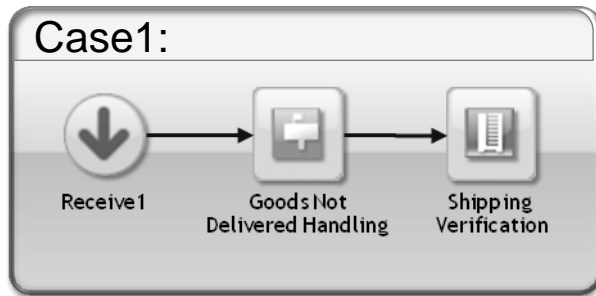
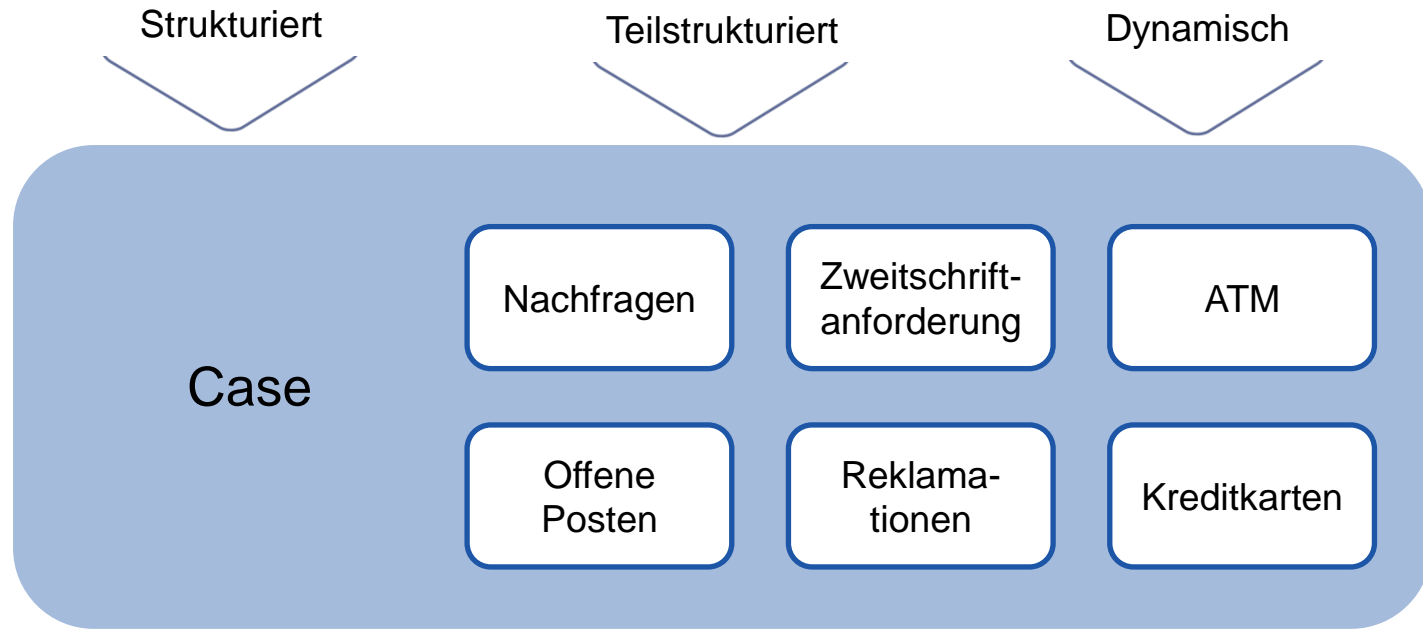
### Erfüllung regulatorischer Anforderungen

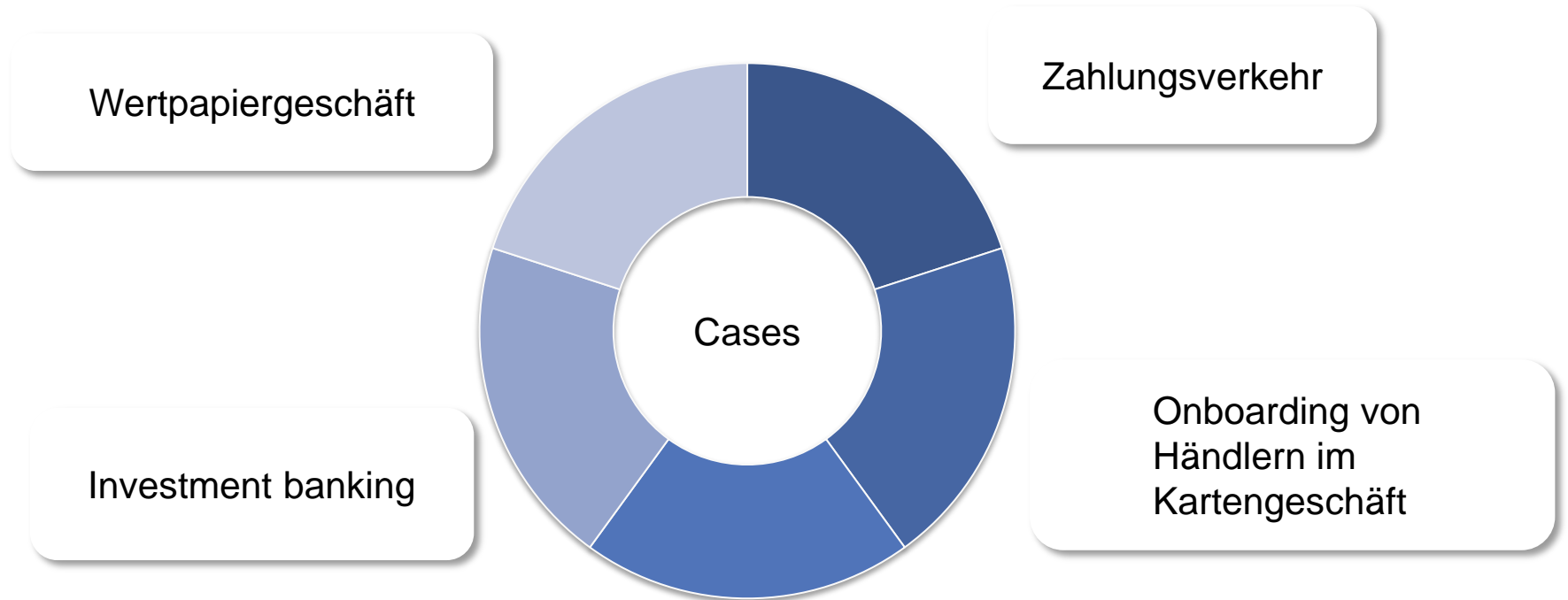
- SWIFTNet Exceptions and Investigations
- Payment Service Directive (PSD)
- Einhaltung Vorschriften zu AML, Embargoprüfung
- Kapitalanlagegesellschaften Gesetz (KAGG)
- Rolle der Depotbank

### Kundenservice verbessern und Risiken durch stringentes Management von Prozessen und Cases reduzieren

- Hohe Qualität bei Anfragen und Antworten
- Transparenz und Transaktionssicherheit







- ◆ Änderung von Zahlungsaufträgen
- ◆ SEPA -R-Transaktionen
- ◆ Beleganforderung
- ◆ Storno und Neuausführung
- ◆ Hinterlegung eines Gebührentableaus
- ◆ Kontoübertrag
- ◆ Valutenkorrektur / Zinsfälle
- ◆ Nachfragen für kartengestützte Zahlungsprozesse
- ◆ GAA-Transaktionen
- ◆ Unterstützung des SWIFT E&I Standard ISO 20022
- ◆ AML / Embargobearbeitung
- ◆ Optimierte Nutzung durch Anbindung an Leitweg- Datenbank
  - ◆ Interbankenband
  - ◆ BIC Service Directory
- ◆ Gebührenanforderung (Passiv)
  - ◆ Prüfung
  - ◆ Abwicklung
- ◆ Mandatsbezogene Nachfragen (SEPA)

- ◆ Verarbeitung / Vollständigkeitsprüfung von Antragsformularen der Händler zur Zulassung als Merchant mit Kreditkarten-Bezahlungsfazilitäten
- ◆ Systemgestützte Beschaffung fehlender Angaben (z.B. Eigentümerstruktur, HR-Einträge etc.) unter Einschaltung von Acquirern und Partnern
- ◆ Strukturierte Vorhaltung der Händlerstammdaten und Versorgung der Stammdaten-, Risiko- und PEP-Systeme
- ◆ Systemgestützte Prüfung auf Erfüllung von regulatorisch vorgegebenen oder privatwirtschaftlichen Zulassungskriterien (Master/VISA....)
- ◆ Systemgesteuerte Einbeziehung der Einschätzung von Acquirern und Partnern
- ◆ Kommunikation der Ergebnisse der Zulassungsprüfung an Acquirer, Partner und Händler
- ◆ Archivierung nach kartenspezifischer regulatorischer Vorgabe (PCI DSS)



## Vor Kreditentscheidung

- ◆ Aufnahme der persönlichen Kundendaten
- ◆ Abgleichen mit den generischen Kundenstammdaten
- ◆ Bonitätscheck (Risk-System: schwarze Schafe-Liste intern), Konto- / Depotbestände
- ◆ Anforderung der für diese Kreditart nötigen Dokumente vom Kunden (Dokumente Legitimation, Gehaltsnachweis, Sicherheiten...)
- ◆ Einholung SEPA-Lastschrift Mandat für Einzuge der Kreditraten
- ◆ Erinnerung bei fehlenden Unterlagen
- ◆ Anfrage Bonitäts-Dienstleister

## Nach Kreditentscheidung

- ◆ Ablehnungsschreiben für den Kredit
- ◆ Zusage Kredit und Initiierungstrigger an Kreditapplikation
- ◆ Trigger für Risk-System
- ◆ Benachrichtigung Bonitäts-Dienstleister
- ◆ Füllen Case-Termindaten (Ratenfälligkeiten, Endfälligkeit)
- ◆ Versand Jahrestilgungsbestätigung

## Bei Verzug

- ◆ Update Risk-Systeme / Schufa
- ◆ Mahnungen und setzen Eskalationsstufe(n)
- ◆ Ggf. Bestätigung der Streckung des Tilgungsplans
- ◆ Nächste Mahnungen (weitere Eskalationsstufen)
- ◆ Kündigung des Kredites und Übertragung Forderung an Inkassobüro
- ◆ Ggf. Verwertung Sicherheiten initiieren

## Nach Abschluss Tilgung

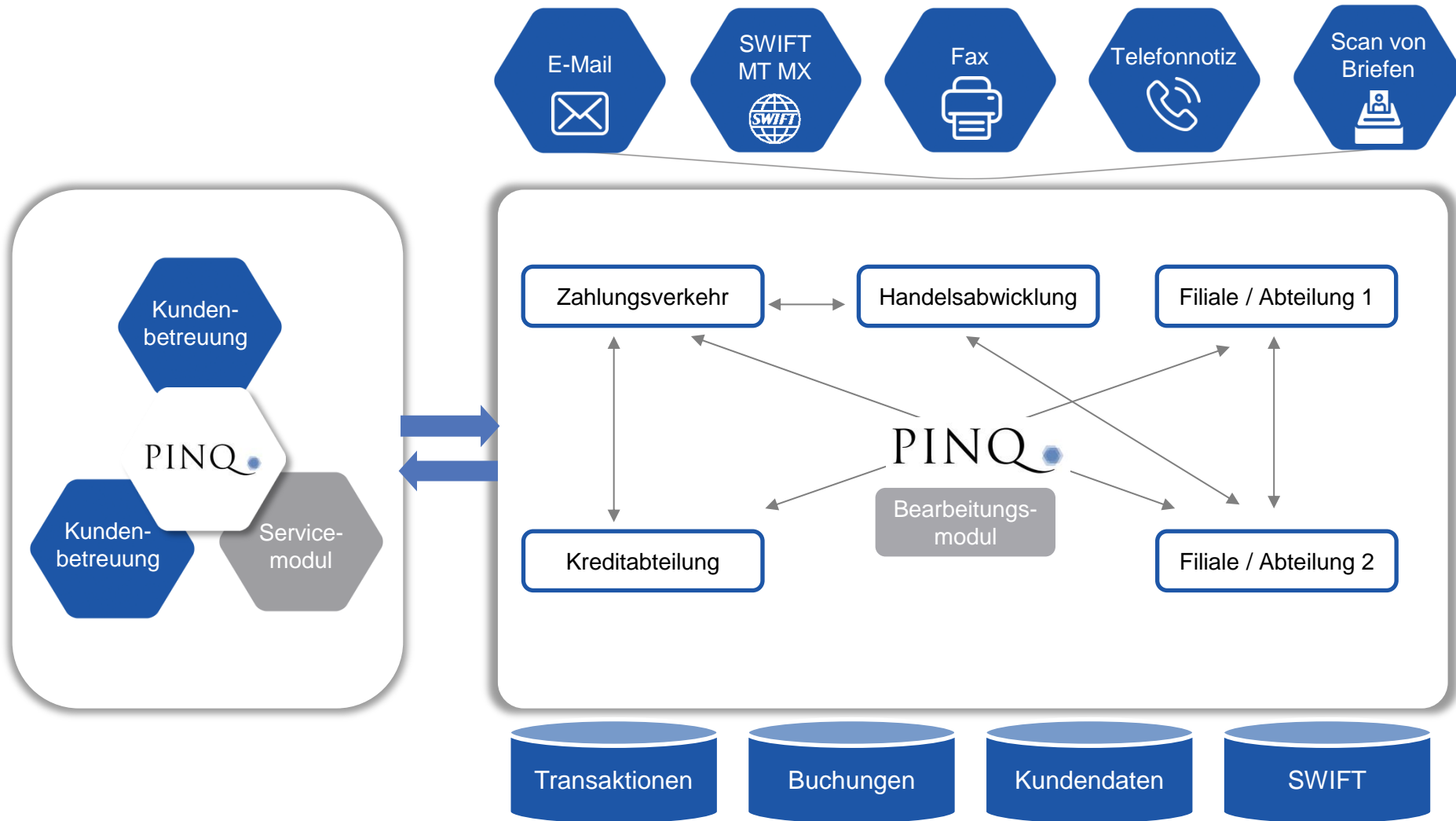
- ◆ Abschließende Tilgungsbestätigung
- ◆ Meldung an Risk-System Bonitäts-Dienstleister
- ◆ Schließen des Falls

Workflows zum Beispiel für:

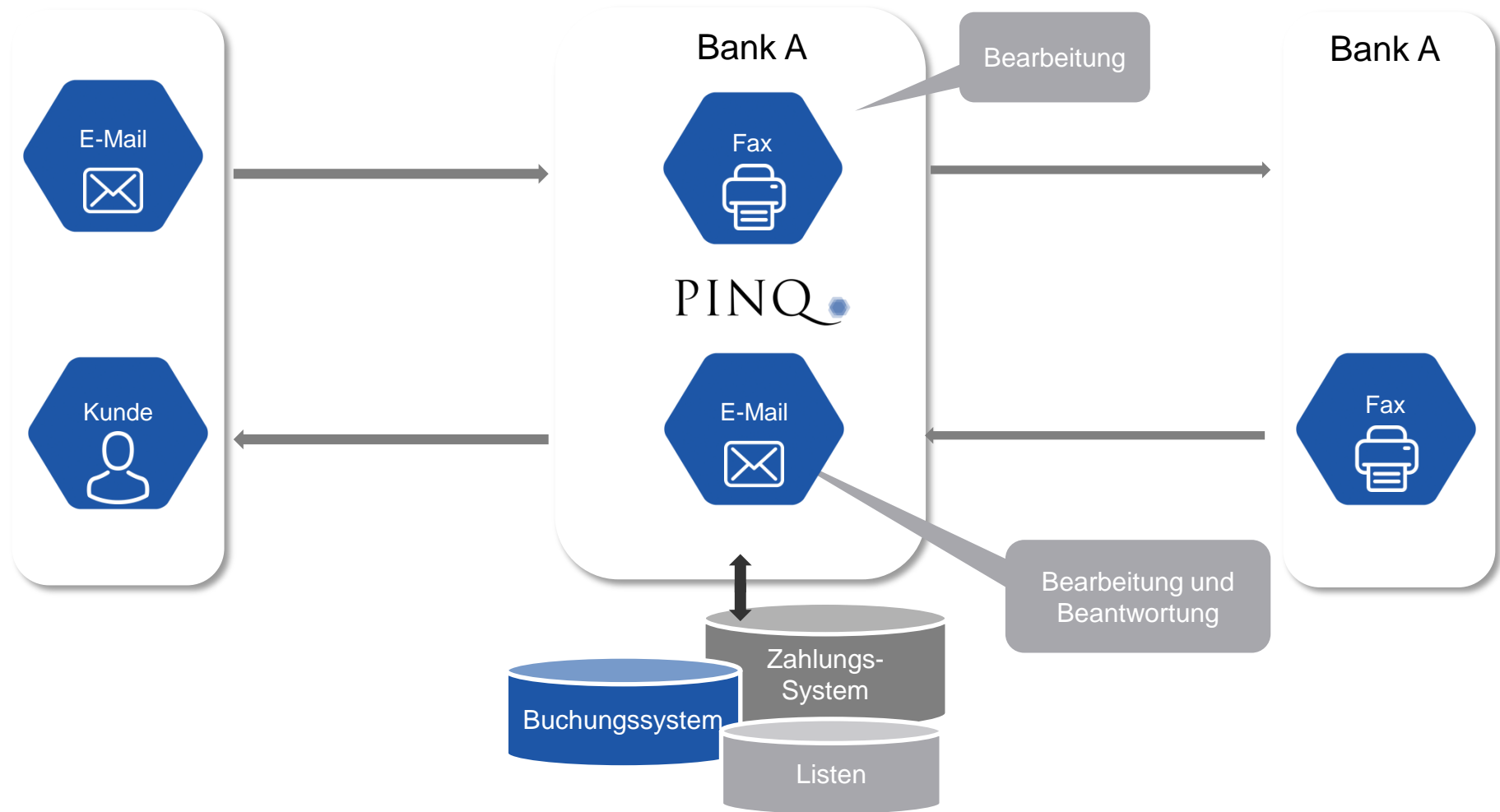
- ◆ Zinsforderungen
- ◆ Mismatch aus Orderabstimmung
- ◆ Mismatch der Geschäftsbestätigung
- ◆ Fehlende oder doppelte Geschäftsbestätigungen
- ◆ Geschäft nicht abgewickelt
- ◆ Neuemissionen / Aktienplatzierungen
- ◆ Depotverwaltung
- ◆ Fehlende Lieferbestätigungen

## Reporting

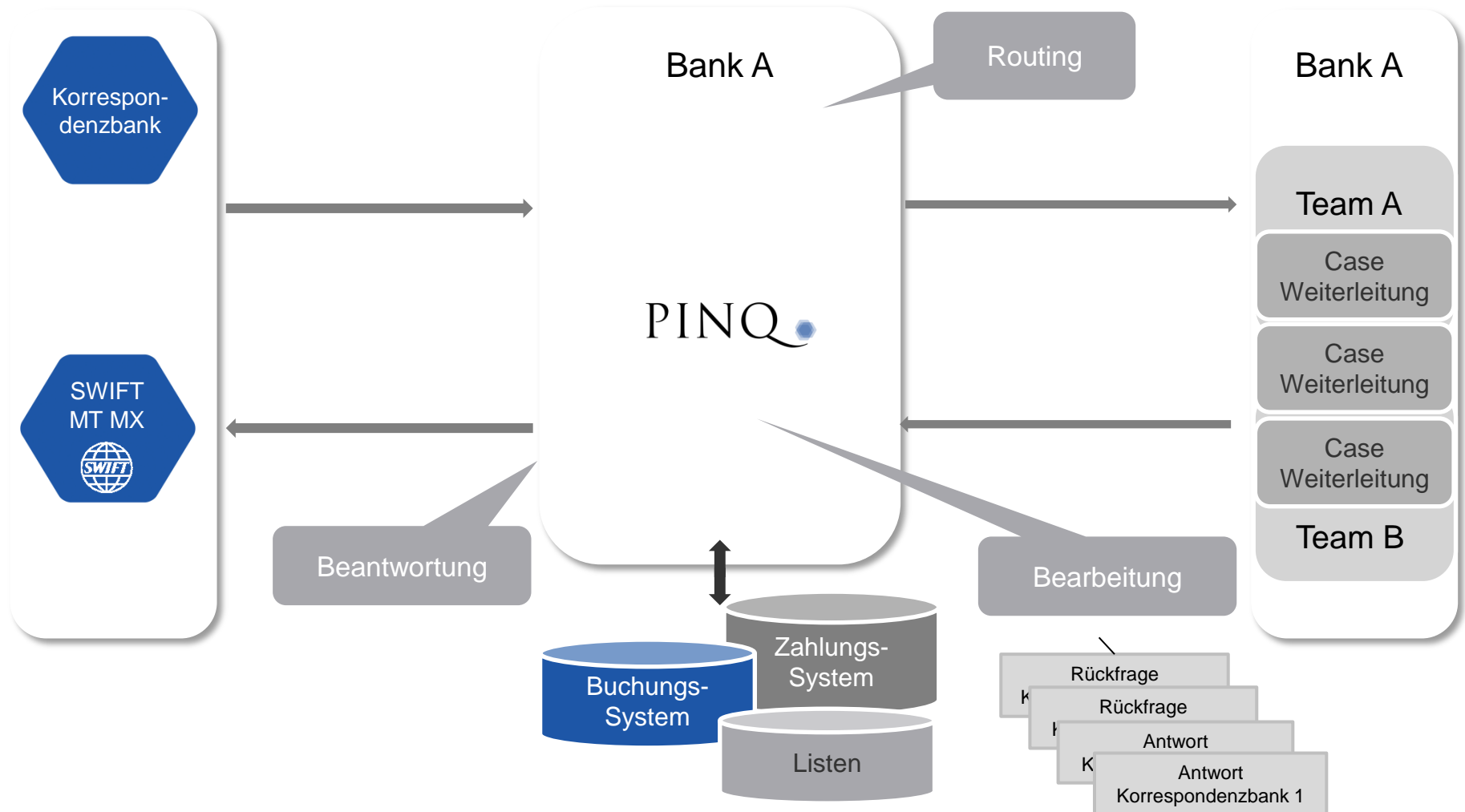
- ◆ Offene Vorgänge
- ◆ Offene Nachrichten
- ◆ Nachrichten nach Status
- ◆ Nachrichten nach Typ
- ◆ Erledigte Vorgänge nach
  - Ursache
  - Verursacher
  - Produktart
- ◆ Berichtszeitraum frei wählbar
- ◆ Service Level Berichte
- ◆ Sämtliche Vorgangsdaten können exportiert werden und von externen Lösungen wie Crystal Reports individuell aufbereitet werden



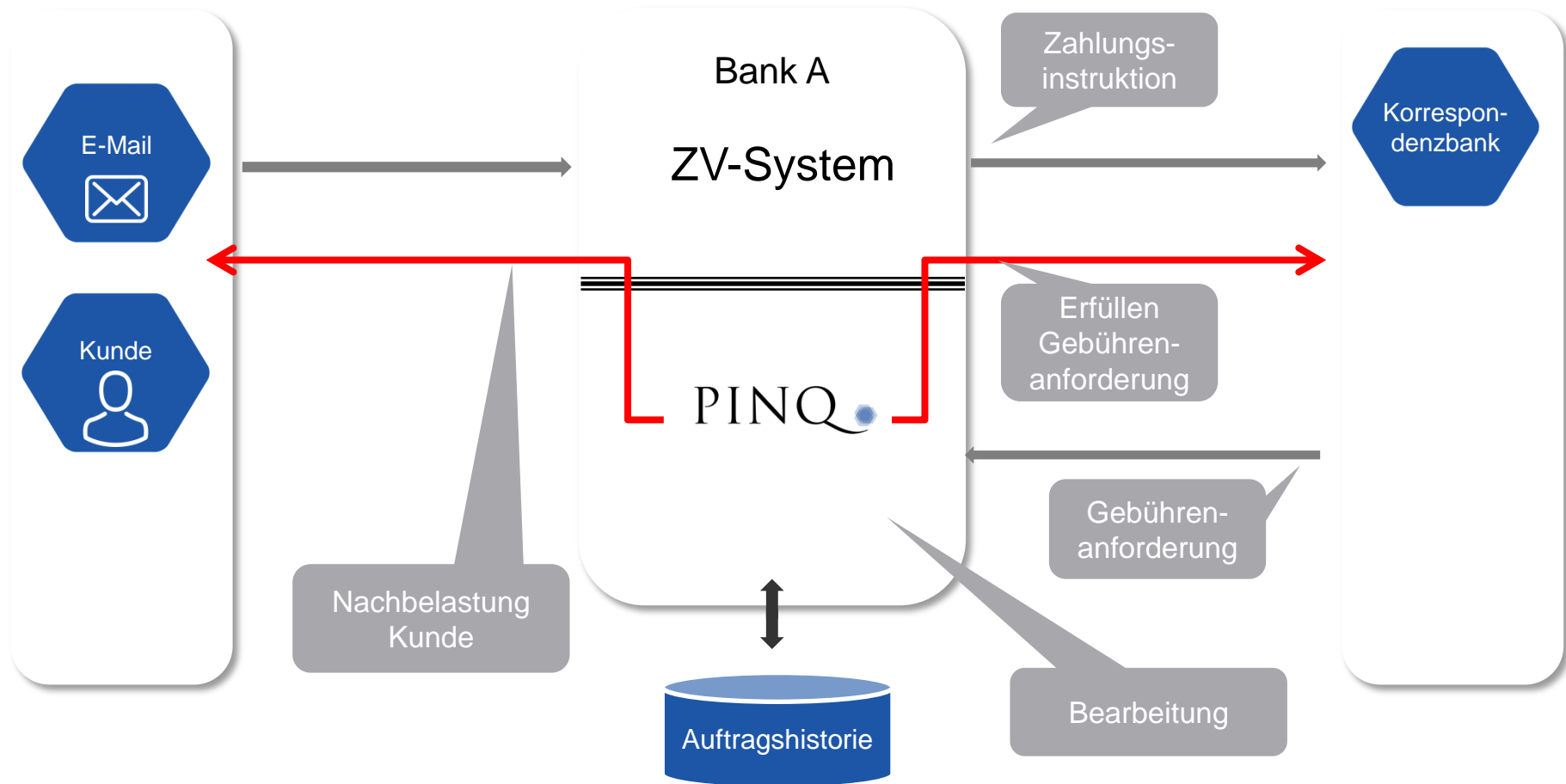
## Prozess Nachfrage Zahlungsverkehr Inland



## Prozess Nachfrage Zahlungsverkehr Ausland

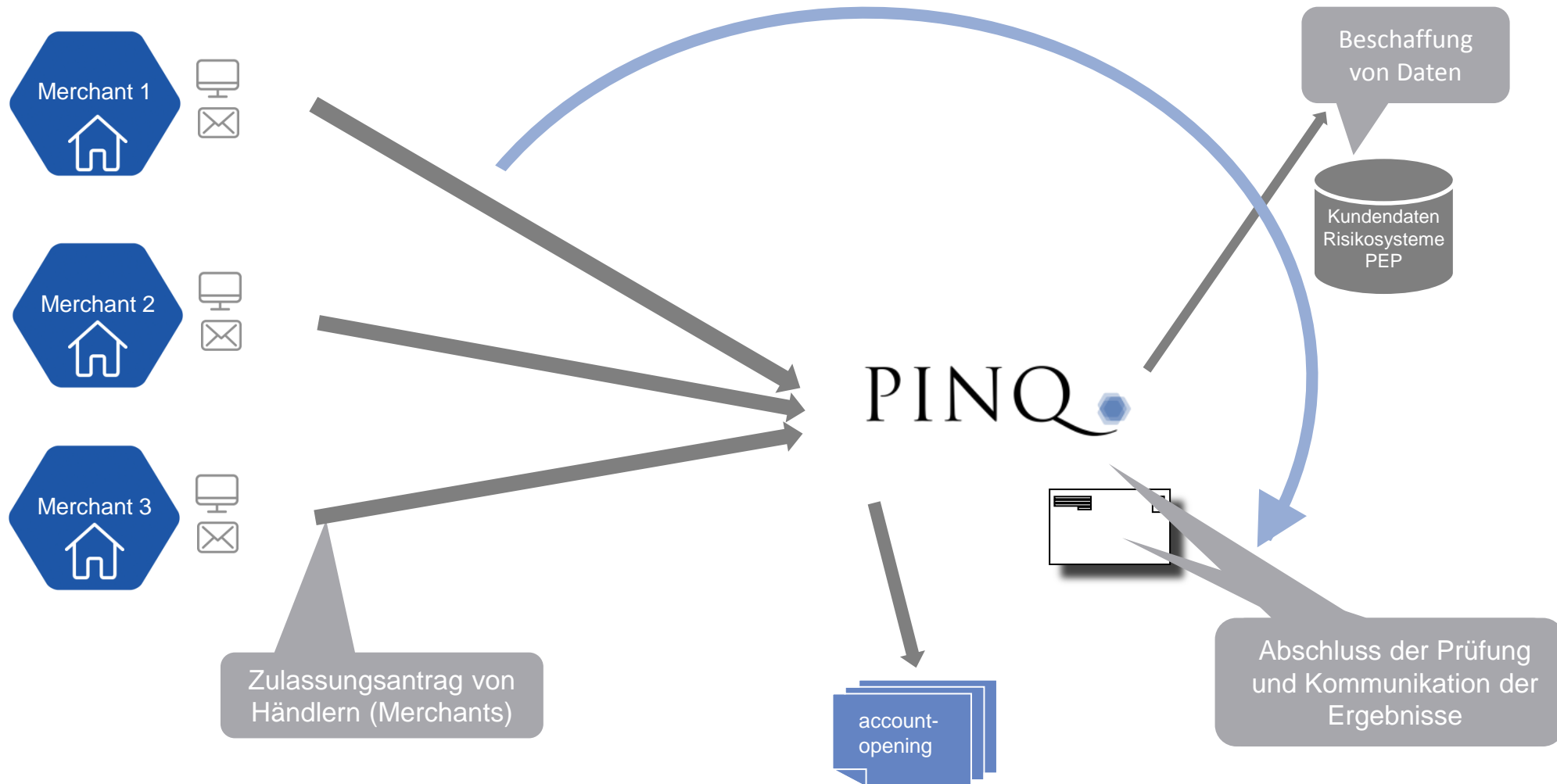


## Prozess Gebührenanforderung

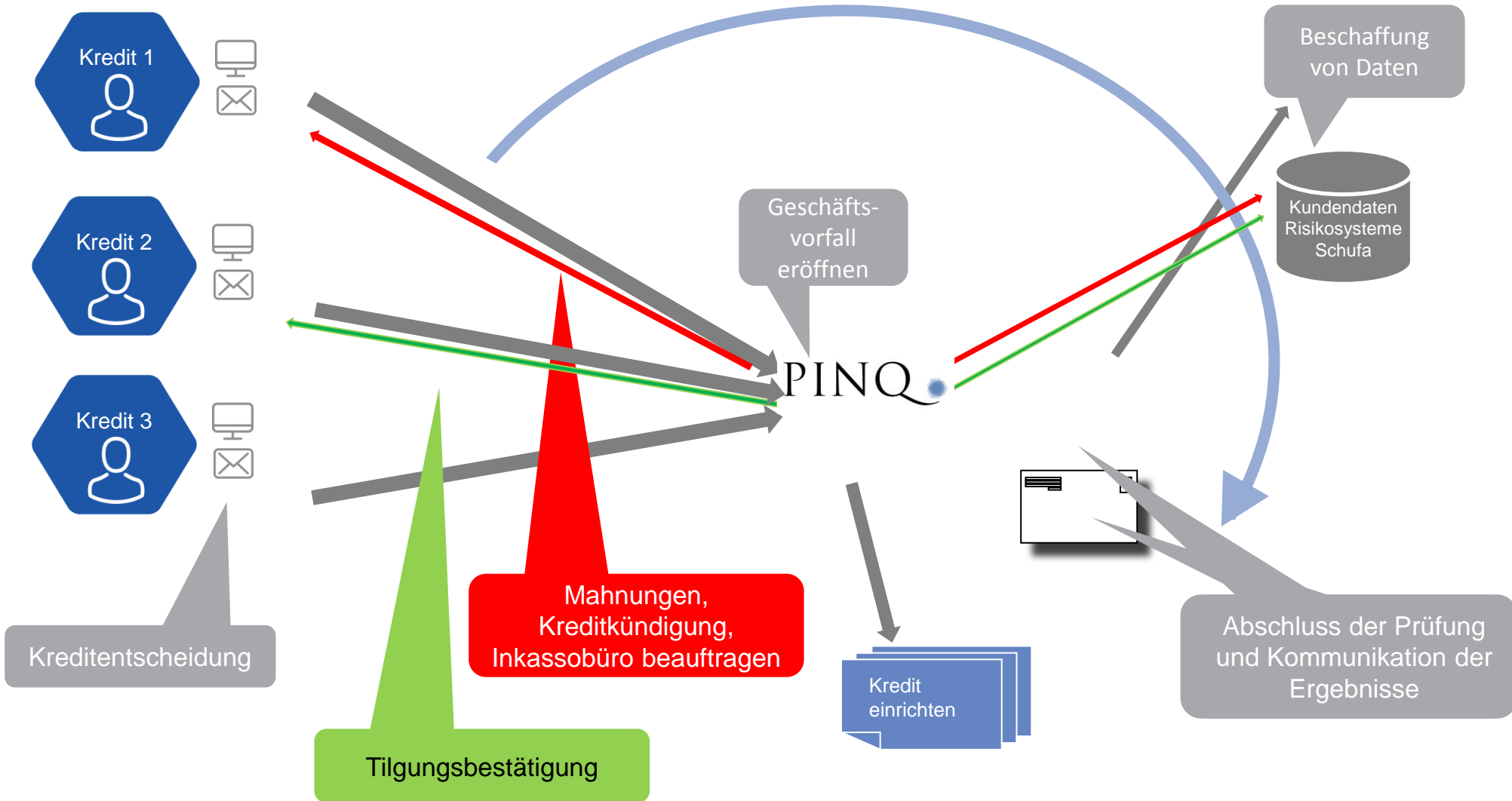




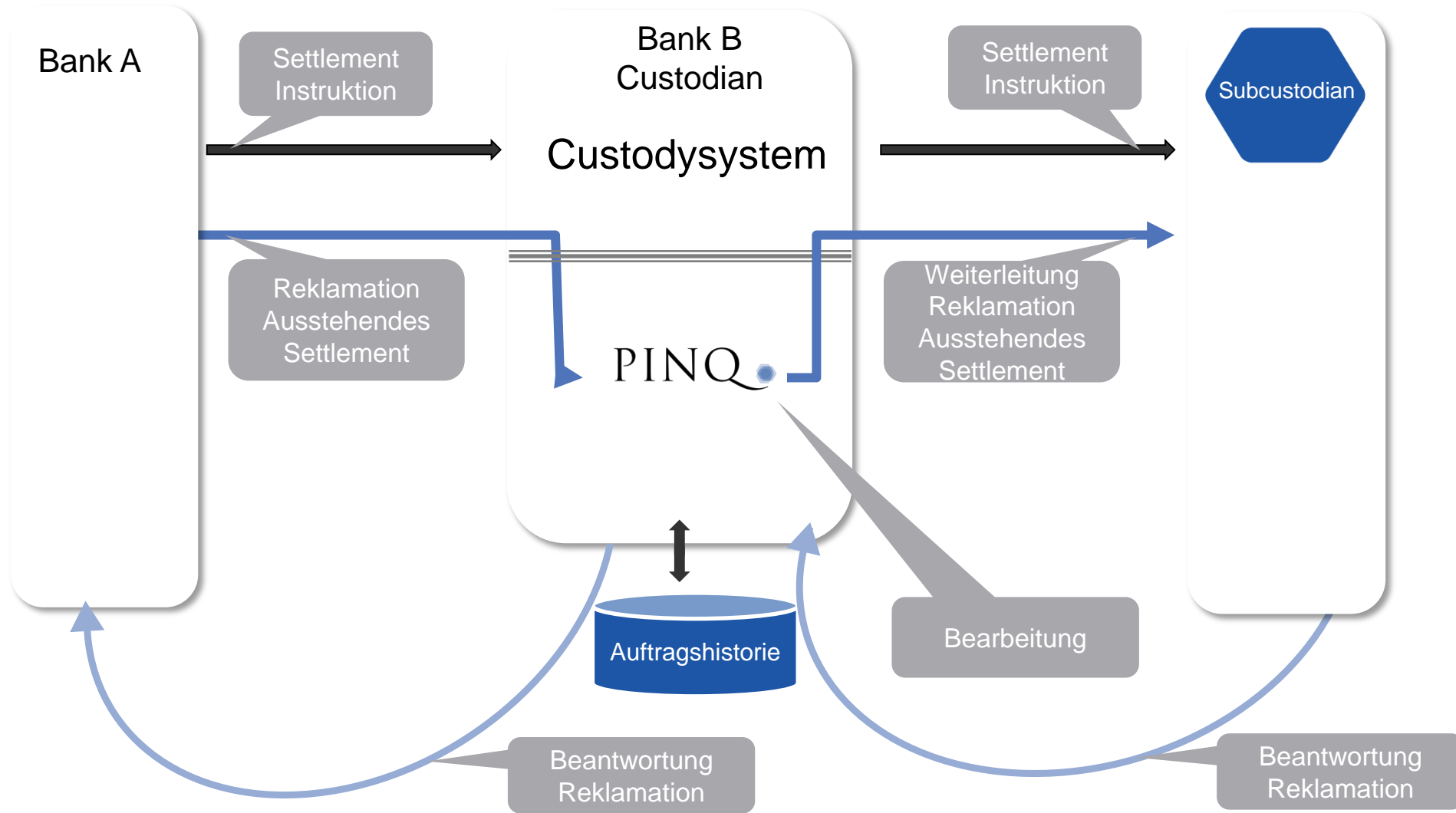
## Prozess Kreditkartengeschäft



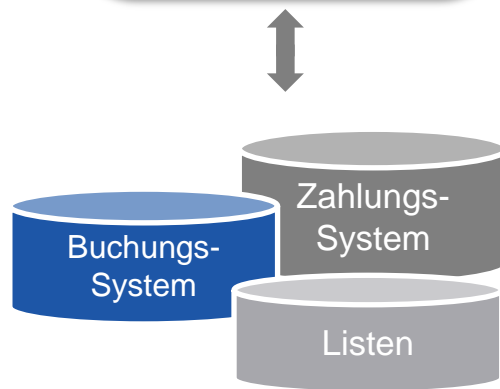
## Prozess Konsumenten-Kreditgeschäft



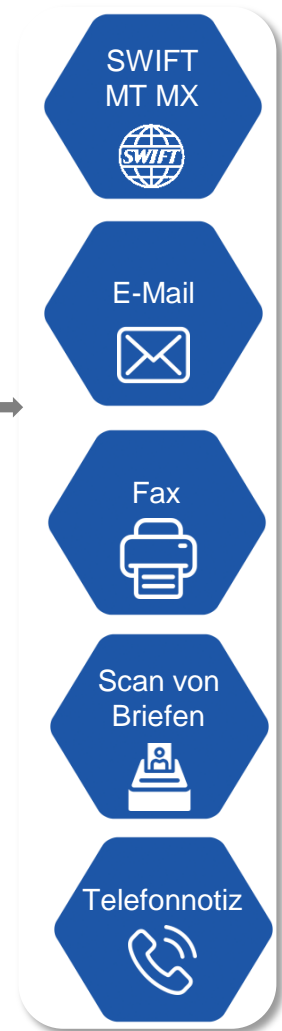
## Prozess Wertpapiergeschäft



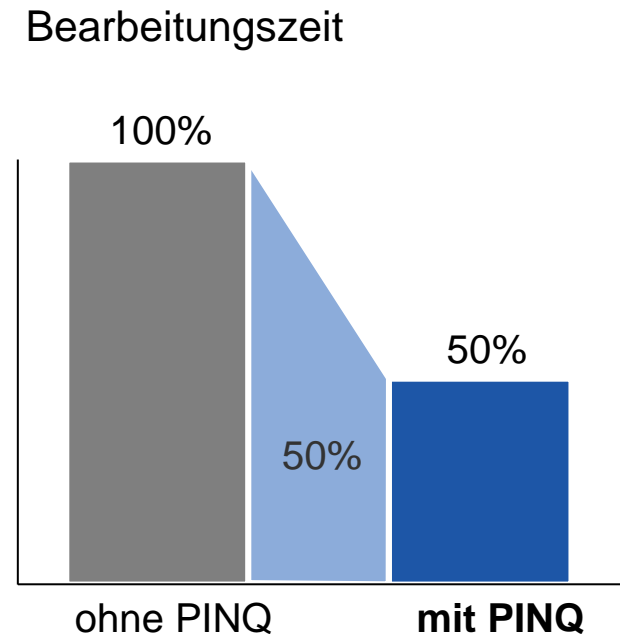
Nachrichteneingang



Nachrichtenausgang



- ◆ **Signifikante Kostenreduzierung** durch Beschleunigung der Prozesszeiten bei reduziertem Personalaufwand.
- ◆ **Optimierung der Effizienz** durch vollautomatisierte Prozesse und flexible Konfigurationsmöglichkeiten.
- ◆ **Effiziente und papierlose Bearbeitung** von Nachfragen durch Anlegen einer elektronischen Akte und Unterstützung diverser Kommunikations-medien und Nachrichtenstandards.
- ◆ **Höhere Serviceleistung und Kundenzufriedenheit** durch verbesserte Bearbeitungszeiten und Transparenz.
- ◆ **Verbessertes Risikomanagement** und Erfüllung gesetzlicher regulatorischer Anforderungen.



## Banken

- ◆ SWIFT Exceptions & Investigations
- ◆ Nachfragemanagement
- ◆ Konsumentenkredite
- ◆ Kartengeschäft
- ◆ Wertpapiergeschäft
- ◆ Kundenbeschwerden
- ◆ SB Medien

## Versicherungen

- ◆ Antragsbearbeitung / Nachtragsmanagement
- ◆ Schadenmanagement (z.B. Bearbeitung von Schäden mit Betrugsverdacht)
- ◆ Störfallmanagement im In- & Exkasso

**Harald Keller**

Head of Competence Center  
Payments and SWIFT

[Harald.Keller@syracom.de](mailto:Harald.Keller@syracom.de)

syracom AG  
Otto-von-Guericke-Ring 15  
65205 Wiesbaden  
Germany

Fon: +49 6122 9176-73

Mobile: +49 170 3128 944



**Rainer Schnell**

Direktor

[Rainer.Schnell@syracom.de](mailto:Rainer.Schnell@syracom.de)

syracom AG  
Otto-von-Guericke-Ring 15  
65205 Wiesbaden  
Germany

Fon: +49 6122 9176-53

Mobil: +49 160 9017 3822





PINQ.

a smart solution by

**syracom AG**  
business efficiency engineering

**Wiesbaden**

Otto-von-Guericke Ring15  
65205 Wiesbaden (Germany)  
Fon:+49 6122 9176-0  
Fax:+49 6122 9176-11

Technology Partner  
 **software** AG