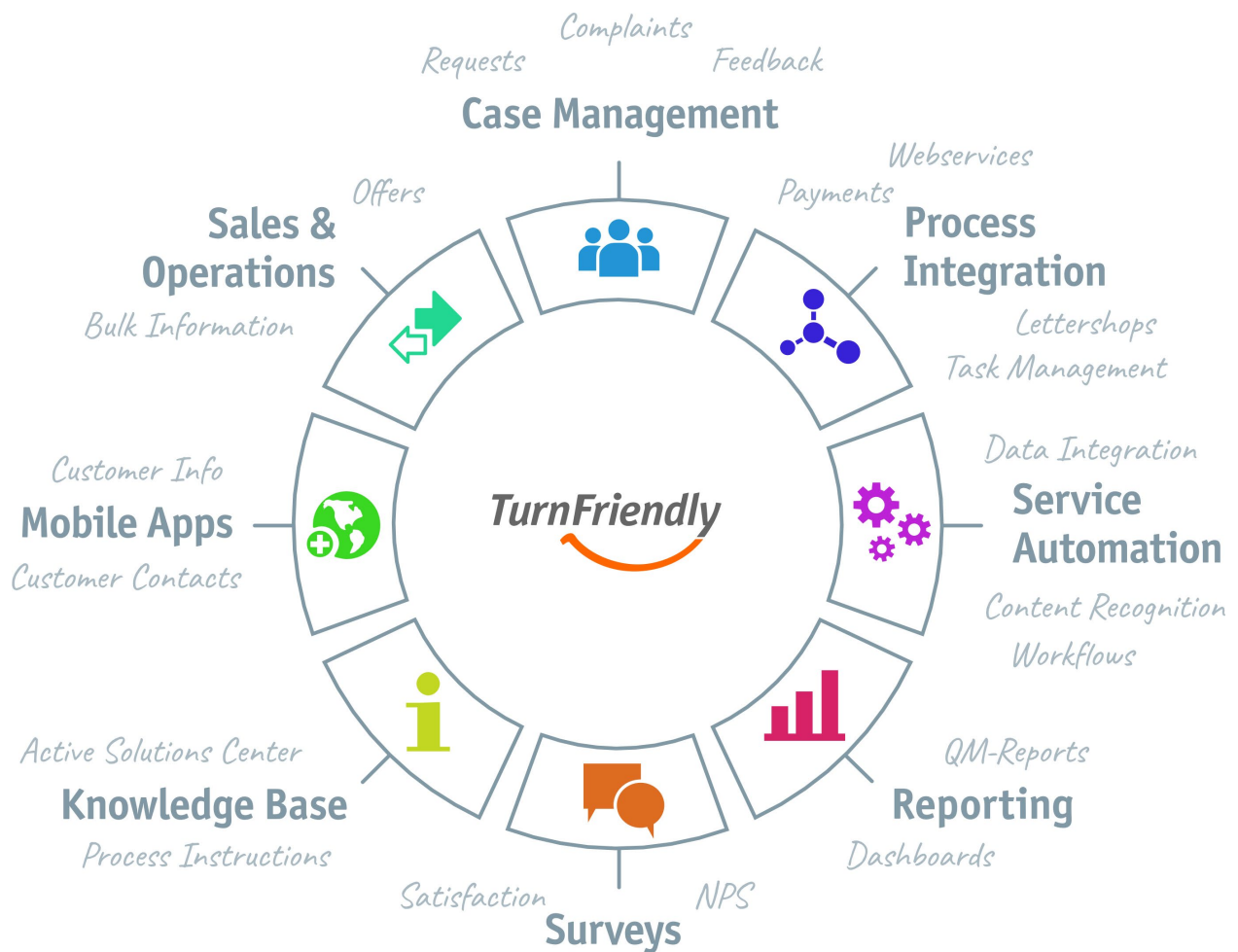


# TurnFriendly Financials *Factsheet*





## Customer Experience Management Software für Banken & Versicherungen

TurnFriendly Financials ist die perfekte Lösung für Banken, Versicherungen und andere Finanzdienstleister. Managen Sie Anliegen wie Anfragen, Beschwerden und Reklamationen mit einer CEM-Software, die sich leicht in Ihre Systeme integriert.

- Automatische Vorgangsverteilung
- AnsFuG-Modul
- Integration in die Kernsysteme
- BaFin-konforme Meldungen

## Profitieren Sie von konzernweiten Einsatzmöglichkeiten

Anliegen, wie beispielsweise Beschwerden von Kunden oder Aufsichtsbehörden, können dezentral sowie zentral angenommen und durch die intelligente Vorgangsverteilung (Skills-based routing) konzernweit bearbeitet werden. TurnFriendly verwendet die bestehenden Filialstrukturen, Konto- sowie Kundennummern-Logiken und denkt vergleichbar wie ein Bankenkernsystem. Der Datenaustausch zu Bankssystemen schafft integrierte Serviceprozesse.

- Revisionsicher
- Compliance-konform
- Stark im Reporting
- AnsFuG-Modul
- SEPA

## Effiziente Customer Service Prozesse sind garantiert

### Bankingmodell

- Effizientes Eingangs-Management
- Erfüllt regulatorische Anforderungen
- DSGVO / Security / Audit

### Beschwerdemanagement

- Erfüllt regulatorische Anforderungen
- Schnelle Bearbeitung bei Einhaltung von Standards
- Vollständige Dokumentation aller Anliegen

### Arbeiten in einem System

- Jeder kennt sich aus
- Vollständige Dokumentation
- Sie werden wesentlich schneller sein

### Spezifische Workflows

- Stellungnahmen
- Freigabeprozesse für Erstattungen und Antwortschreiben
- To-do-Listen, Wiedervorlagen, Ampelfunktion und Berichte

## Mitarbeiter- und Beschwerderegister (AnsFuG)

Banken unterliegen der Verpflichtung, Statistiken und Meldungen für die Aufsichtsbehörden zu erstellen. So fordert die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) seit Ende 2012, dass Anlageberater sowie beratungsbezogene Beschwerden gemäß § 34d WpHG gemeldet werden müssen. TurnFriendly hat diesen Meldeprozess mit speziellen AnsFuG-Komponenten implementiert und erzeugt automatisch Meldedaten für Mitarbeiter und Beschwerden.

- Ermittlung relevanter Anliegen
- Alle Meldetypen
- Mitarbeitermeldungen
- Kopplung zu HR-Systemen

## Integration in Banksysteme

Eine nahtlose Integration in bestehende Banksysteme: komfortabel und effizient. TurnFriendly hat u. a. Standard-Schnittstellen zu SAP und Adaptoren, um proprietäre Schnittstellen unkompliziert anzubinden. Es können parallel mehrere Kunden-stamm-daten-Systeme gleichzeitig angeschlossen werden. Diese Funktionalität unterstützt Migrationen und löst die Integrationsproblematik heterogener ERP-Systeme.

- Gleichzeitige Anbindung mehrerer Banksysteme
- Webservices für Annahme von Anliegen und Dokumenten
- Callcenter-Integration
- Mailserver-Integration

## Serviceportale für den Vertrieb

TurnFriendly bietet unternehmensspezifische Serviceportale für die Annahme und Beauskunftung jeglicher Kundenanliegen an. Die im Portal erfassten Daten werden direkt in TurnFriendly gespeichert. Unsere Portale zeichnen sich durch eine intuitive Bedienung aus. Kundenberater können kompetent Auskunft über den Bearbeitungsstand geben.

- Anliegenannahme
- Beauskunftung für den Bankberater
- Intuitive Bedienung
- Single Sign-on

## Beschwerdebearbeitung in Versicherungen

Versicherungen unterliegen der Verpflichtung, ein Beschwerdemanagement einzuführen und Informationen in Form von Statistiken für die Aufsichtsbehörde zu erstellen und dieser zukommen zu lassen. TurnFriendly deckt die Anforderungen der BaFin ab und unterstützt so alle erforderlichen Prozesse. Meldungen gemäß § 34d WpHG (Mitarbeiter- und Beschwerderegister) können z. B. automatisiert an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) übertragen werden.

- Beschwerdeerfassung
- Beschwerdekategorisierung
- Beschwerdeauswertung
- Beschwerdemeldung