

Budapest Bank Panaszkezelés

Túl egy sikeres PSZÁF vizsgálaton

Pataki István

istvan.pataki@ge.com

Budapest Bank Panaszkezelés

Agenda

Szeretjük-e a panaszokat?

Budapest Bank rövid bemutatása

Workflow-k a Budapest Bankban

Panaszkezelés workflow bemutatása

Budapest Bank Panaszkezelés

Agenda

Szeretjük-e a panaszokat?

Budapest Bank rövid bemutatása

Workflow-k a Budapest Bankban

Panaszkezelés workflow bemutatása

Budapest Bank Panaszkezelés

Szeretjük-e a panaszokat?

NEM !!!

Biztos?

Budapest Bank Panaszkezelés

Szeretjük-e a panaszokat?

Aki nem tesz panaszt:

- az panaszkodik, (1 elégedetlen ügyfél akár 10-20 ismerősének is elmondja sérelmét)
- elmegy a konkurenciához (úgy, hogy nem is tudunk róla, hogy miért)
- nem derül ki, hogy mit csinálunk rosszul

Inkább tegyen panaszt, mint hogy ügyfelet veszítsünk !

Budapest Bank Panaszkezelés

Szeretjük-e a panaszokat?

Aki panaszt tesz:

- Aki panaszt tesz, az inkább a cég ügyfele akar maradni, míg az, aki nem tesz panaszt, esetleg céget vált
- „Megkeresni, Megszerezni, Megtartani”
- Pozitív kimenetelű panaszos ügy után az ügyfél jobban kötődik a céghez, mint a panasz előtt.

Inkább tegyen panaszt, mint hogy ügyfelet veszítsünk !

Budapest Bank Panaszkezelés

Szeretjük-e a panaszokat?

Törvényi háttér (PSZÁF):

- 2010 januárjától új panaszkezelési szabályok
- 2010 október: 120 pénzügyi szolgáltatónál hajtott végre **fogyasztóvédelmi vizsgálatot**

(PSZÁF 2011 február 10-i

sajtóközlemény)

Budapest Bank Panaszkezelés

Agenda

Szeretjük-e a panaszokat?

Budapest Bank rövid bemutatása

Workflow-k a Budapest Bankban

Panaszkezelés workflow bemutatása

Budapest Bank Panaszkezelés

Budapest Bank (és az előadó) rövid bemutatása

- a BB tulajdonosa a GE, a bank a GE Capital Globális Banki üzletág része (support és elvárások)
- 101 fiók és egy Money+ iroda országszerte + elektronikus csatornák
- 200 fős IT szervezet / 60 fős fejlesztés
- Pataki István: 12 fős szervezői-fejlesztői csoport
- 70 workflow (~ 2600 user, ~ 400 szerepkör)
- 50 „egyéb” alkalmazás, pl: értékpapír rendszer,
- Middleware belső fejlesztés

Budapest Bank Panaszkezelés

Agenda

Szeretjük-e a panaszokat?

Budapest Bank rövid bemutatása

Workflow-k a Budapest Bankban

Panaszkezelés workflow bemutatása

Budapest Bank Panaszkezelés

Workflowk a Budapest Bankban

- több, mint 70 workflow,
 - bankkártyaleltár, pénzmosás bejelentés, szabályozói WF (Regula, CD), hatósági megkeresés, APAFI, C&B, Money2,
- minden workflow 1 képernyőn jelenik meg, Workflow Central
- < 2600 felhasználó
- < 400 szerepkör
- Pont Rendszerház (folyamatos tendereztetés a policy)

Budapest Bank Panaszkezelés

Agenda

Szeretjük-e a panaszokat?

Budapest Bank rövid bemutatása

Workflow-k a Budapest Bankban

Panaszkezelés workflow bemutatása

Budapest Bank Panaszkezelés

Honnan jöhet panasz bejelentés?

- Hagyományos levél,
- Elektronikus mail,
- Interneten a weblapon
- Fiókhálózaton keresztül
- Telebankon keresztül (nagyobb cégeknek van ügyfélszolgálat, személyes és/vagy telefonos)
- PSZÁF-hoz közvetlen bejelentett panaszok, amelyeket megkapunk

Budapest Bank Panaszkezelés

Mi a probléma a panaszokkal?

- sok van belőlük
- nem lehet tudni előre, hogy kinek kell részt vennie a megoldásban
- különböző típusú panaszok különböző utakat járnak be a szervezetben a megoldás során
- nem mindenki ért mindenhez
- határidőre kell válaszolni, megoldani
- a válaszoknak jogi szempontból is kifogástalannak kell lenniük
- jó lenne, ha nem mindenki csak panaszok megválaszolásával foglalkozna

Budapest Bank

Panaszkezelés

Milyen típusú megoldást válasszunk?

- csoportmunkát támogató megoldást
 - különböző panaszok különböző utakat járnak be
 - nem lehet előre tudni, hogy ki lesz ebben a résztvevő
- a panasz megoldása nyomonkövethető legyen
 - időben (határidő és ciklusidő)
 - a megfelelő társosztályhoz kell továbbítani, nincs idő a találgatásra (tipizálás termék alapján)
- munkakosár kezelés (honnan veszem észre, hogy feladatom jött, prioritások)
- erőforrás optimalizálás (felgyülemelő panaszok)
- jogi szempontból helytálló válaszok
- statisztikák

Budapest Bank Panaszkezelés

Budapest Bank (Pont Rh.) megoldása

- Feladat berögzítése workflowba (30 nap a hivatalos válasz):
 - észrevétel,
 - ügyfélkérés,
 - helyben megoldott (már megoldódott)
 - **panasz** (eltérő prioritású),
 - panasz kiadás szabály rendszer (routoló)
- Tovább küldés kivizsgáló társosztálynak
 - 15 nap a megoldásra
 - minden társosztálynak 2 napja van
 - értesítés a 2 nap lejáratáról (eszkaláció)
 - eredmény: kivizsgálás történet

Budapest Bank Panaszkezelés

Budapest Bank (Pont Rh.) megoldása

- Panasz megválaszolása
 - csak válasz legenerálása (csak tartalmi adatok változnak, nem kell szerkeszteni)
 - sablont alkalmazva válasz szerkesztése
 - <100 sablon, automatikusan generálódik, kötelező tartalmi elemek, logo, pl.: Cora
- Tippek, trükkök
 - ügyféltörténet lekérdezés (korábbi panaszok)
 - keresés korábbi bonyolult panaszok között

Budapest Bank Panaszkezelés

Budapest Bank (Pont Rh.) megoldása

- Panasz kezelő munkatárs éves értékelése
 - hány panaszt oldott meg az évben (ki a gyors)
 - havonta 10 panasz ellenőrzése (évi 120 panasz), tartalmi, formai, helyesírás, stb szempontból
 - mennyi felesleges társosztályra küldés volt
 - statisztika: 15, 30 napon belül, 30 napon túli darabszámok
 - hány terméket tud az ügyintéző (vizsgázni kell)
 - termékenként hány darabszámot tud (folyószámla, kártya
 - ~ 10/nap , ~ befektetés 5-7/nap) megoldani
 - mennyi pénz lett kifizetve az ügyfeleknek (jogosult vagy méltányosság alapon (devizánként).

Köszönöm a figyelmet!

Kérdések

Pataki István

istvan.pataki@ge.com