

Case Study Banking

Support einer Schweizer Bank im Bereich Geldwäscheprävention



Schweizer Banken stehen regelmäßig vor der Herausforderung, auf Basis des Geldwäschereigesetzes umfassende Aktualisierungen der Know-Your-Customer-Daten ihrer Kunden durchführen zu müssen. Hierbei sollten wir einer großen Schweizer Bank helfen, deren Firmenkunden über eine Webapplikation zu informieren, über welche die Pflege dieser Daten möglich ist. Zur Unterstützung der Kunden bei Fragen zum Prozess sowie für dem technischen Support z. B. bei Login-Problemen, sollte weiterhin eine Hotline bereitgestellt werden, die Anrufer kompetent, freundlich und zuverlässig hilft.

Herausforderungen

Gesetzliche Verpflichtung der Bank, große Mengen an Kundendaten zeitnah zu aktualisieren.

Die Webapplikation zur eigenständigen Pflege der Daten musste beworben, und mit einem Support begleitet werden.

Vor allem Inhaber kleiner Firmen hatten vermehrt Erklärungsbedarf bei den Formularen, die auszufüllen waren.

Wie wir helfen konnten



10.000

Unternehmen

wurden angeschrieben und um die Aktualisierung der Daten gebeten.



2.787

Support-Gespräche

wurden in 2 Monaten Projektlaufzeit erfolgreich abgeschlossen.



20 %

Steigerung

an korrekt ausgefüllten AIA Facta Formularen dank des professionellen Supports durch Capita.

Unser Ansatz



Umfassende Mitarbeiterschulungen

Zunächst wurde ein festes Team aus branchenerfahrenen Capita Mitarbeitenden zusammengestellt. Diese wurden umfassend zum Thema Gelwäschereigesetz, der bankeigenen Webapplikation sowie den auszufüllenden Formularen geschult.



Zeitlich getaktete Abarbeitung der Kunden

Die Kunden wurden in Tranchen per E-Mail angeschrieben und um die Aktualisierung der Daten gebeten. Hierdurch wurde das Volumen optimal verteilt und ein durchgängig hoher Servicelevel sichergestellt.



Technischer Support der Webapplikation

Die Bank stellte eine Webapplikation zur Aktualisierung der Kunden-Daten zur Verfügung. Das Login erforderte teilweise technischen Support, welcher durch das Capita Team geleistet wurde.



Fachlicher Support unter Einhaltung gesetzlicher Vorgaben

Bei Fragen zum korrekten Ausfüllen der AIA Facta Formulare war Support mit Fingerspitzengefühl gefragt. Die Kunden sollte zwar einerseits unterstützt werden, mussten das Formular aber selbständig ausfüllen und durften nicht durch Antworten der Support-Mitarbeitenden beeinflusst werden. Für besonders komplexe Fälle stand ein 2nd Level Support der Bank bereit.

“Durch die systematische und professionelle Herangehensweise von Capita, konnten wir in kurzer Zeit eine Vielzahl unserer KYC-Daten aktualisieren und damit wichtigen Anforderungen des Gesetzgebers nachkommen.”

Auftraggeber über die Partnerschaft mit Capita

