FONDSGESELLSCHAFT IST FÜR SEINE KUNDEN GANZJÄHRIG FLEXIBLER

Schnelle Reaktionsfähigkeit dank zuverlässigem Service-Partner schafft hohe Kundenorientierung

Herausforderung	Lösung	Nutzen
Schnelle Reaktionszeiten	Von einfacher Datenerfassung bis hin zur Komplettbearbeitung komplexer Bankprozesse	**30 - 90** **minuten** garantierte Reaktionszeiten

Was 1994 mit einfacher Datenerfassung begann, hat aufgrund der erfolgreichen Zusammenarbeit mit Swiss Post Solutions inzwischen zur Komplettbearbeitung komplexer Bankprozesse – von der Unterstützung beim Postlesen bis hin zur Freigabe ganzer Vorgänge – geführt.
Eine Zusammenarbeit, die das Unternehmen im Tagesgeschäft entlastet und die Fokussierung auf das Kerngeschäft ermöglicht.

Einfache und komplexere Standardprozesse
Seit 1994 erfasst SPS für den Kunden Endkundenaufträge unterschiedlicher Art im Online-System des Kunden. Dabei werden alle Vorgangsarten rund um das Eröffnen und Pflegen von Depotkonten sowie Wertpapiertransaktionen verarbeitet. Aufgrund der volumenbasierten Preisgestaltung konnte das Unternehmen die Gesamtwirtschaftlichkeit der Bearbeitung steigern. Bei einer Stückkostenverrechnung entfallen Personalkosten wie Urlaub, Krankheiten oder Boni, die im Finanzsektor einen erheblichen Kostenfaktor darstellen.

Qualifiziert: Verarbeitung von Kundenvorgängen
Begonnen hat die Zusammenarbeit mit der Erfassung verschiedener Unterlagen, die den SPS Mitarbeitern nach dem Einscannen übergeben werden. Aufgrund der stetig ausgebauten Finanzmarktexpertise durch laufende Mitarbeiterschulung und der damit verbundenen hohen Prozesskompetenz werden zahlreiche Dokumente nicht nur erfasst, sondern auch verarbeitet und freigegeben, so dass eine komplette Endbearbeitung der jeweiligen Vorgänge möglich ist.

Zu den von SPS bearbeiteten Vorgängen gehören Postretouren, Adressänderungen, Freistellungsaufträge, normale Depoteröffnungsanträge, Zulagen bis hin zu taggleichen Depoteröffnungen, Transaktionen, periodische Lastschriften, Kirchensteuermeldungen, Nichtveranlagungsbescheinigungen, Vollmachten, Archivierung von Unterschriften, Namensänderungen und Online-Freischaltungen sowie Steuer-ID-Meldungen. Auch komplexere Themen wie Verträge im Bereich vermögenswirksamer Leistungen oder die Beantragung von Riester-Renten, mit allen seitens der Kunden vorhandenen Fragen, werden vom SPS Team adressiert.including the answering of all customer questions, are conducted by the SPS team.

www.spsglobal.com

The Power of Possibility

> Wir kennen SPS seit 1994 als zuverlässigen Partner und schätzen besonders die Flexibilität in der Ressourcenplanung in Zeiten mit hohem Vorgangsvolumen, das proaktive Management sowie die konstant hohe Qualität der Dienstleistung.
>
> – Vorstand, Fondsgesellschaft

Im September 2013 übernahm SPS die Postlesetätigkeit, die an einem Feinsortierplatz durchgeführt wird: Alle gescannten Posteingangsbelege, die nicht automatisch zugeordnet werden können, laufen in einen Posteingangspool. Dort lesen die SPS Mitarbeiter die Vorgänge an, nehmen bei Bedarf die Trennung von Dokumenten vor und verteilen anschließend die zu bearbeitenden Dokumente in die Bearbeitungspostkörbe. Von den über 30 Postkörben wird ein nicht unwesentlicher Teil von SPS Mitarbeitern weiterbearbeitet. Unvollständige oder fehlerhafte Vorgänge werden elektronisch mit Angabe des Rücksendegrundes an einen Vermittler der Bank zurückgesendet.

Unverzichtbar: Schnelle Reaktionszeiten

Eine Besonderheit im Tagesgeschäft eines Fondsunternehmens sind die sehr kurzen Reaktionszeiten, die zu entsprechend engen SLA-Vorgaben geführt haben. Abhängig von der Tageszeit muss SPS taggleiche Depoteröffnungen und Transaktionen innerhalb von 30, 60 oder 90 Minuten erfassen und freigeben.

Das hat nicht nur – aber auch – mit dem bestmöglichen Kundenservice zu tun, durch den sich das Unternehmen vom Wettbewerb abhebt.

Die Durchlaufzeit trägt aber auch zum Erfolg der Bank direkt bei. Je früher die Zahlungen eingehen, desto größer der Zinsgewinn. Speziell zu Spitzenzeiten kommt dem Unternehmen die Flexibilität von SPS zugute. Ob jährliche Freistellungsanträge oder Kündigungen am Jahresende – zwischen Dezember und Februar steigt die Zahl der Vorgänge deutlich an. SPS hält die SLAs 365 Tage im Jahr ein, auch wenn unerwartete Gesetzesänderungen oder BAFIN-Vorgaben kurzfristig Mehrbelastung nach sich zieht.

Garantiert: Höchste Sicherheitsstandards umgesetzt

Durch Zertifizierung nach Bundesdatenschutzgesetz, ISO 27001 und ISO 9001 sowie regelmäßige Audits wird sichergestellt und nach außen dokumentiert, dass die Kundendaten bei SPS mindestens so geschützt sind wie im eigenen Haus. Das ist ein weiterer Grund dafür, dass die Beauftragung von SPS seit Jahren immer wieder verlängert und kontinuierlich ausgebaut wird.

VIDEO
Automatisierte End-to-end lösungen im bankensektor

Über die Fondsgesellschaft

Das Finanzinstitut, eine der größten Fondsgesellschaften in Deutschland, bietet Lösungen für Privatkunden, institutionelle Kunden und Immobilienkunden. Seit mehreren Jahrzehnten steht das Unternehmen für Partnerschaft und Professionalität im Fondsgeschäft.