

# OBSŁUGA PROCESÓW BIZNESOWYCH KLIENTA

## PROCESOWANIE DOKUMENTÓW

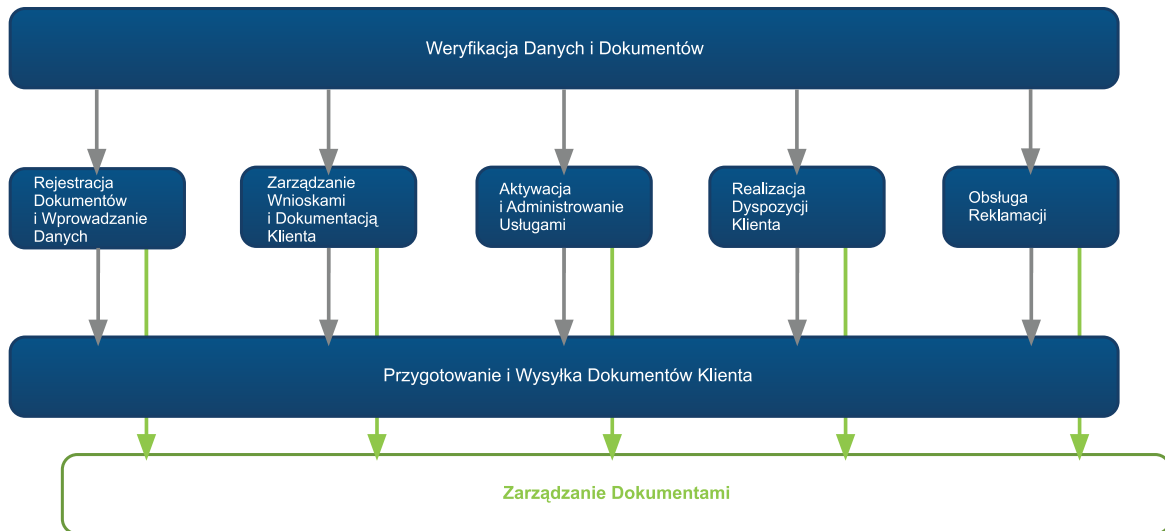


Diagram opisuje poszczególne etapy Obsługi Procesów Biznesowych Klienta, zakres oraz role usług świadczonych w całym procesie. **Zarządzanie Dokumentami** - jako grupa usług dodatkowych - otwiera dalsze możliwości procesowania dokumentów.

### CERI oferuje kompleksową realizację czynności związanych z procesami obsługi Klienta.

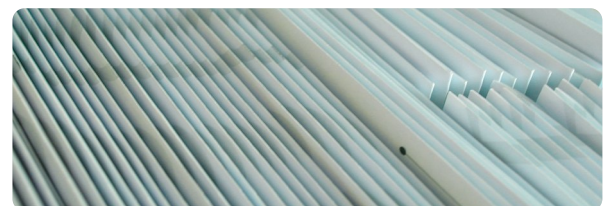
Przekazanie realizacji procesów biznesowych do CERI znacznie skraca czas rozpatrywania wniosków Klienta, przenosi na outsourcera konieczność weryfikacji poprawności danych zawartych w dokumentach, częstego kontaktu z decydem i uzupełnienia wymaganych danych czy dokumentów.

Usługa obejmuje zarządzanie całymi procesami lub ich częścią. CERI procesuje wniosek Klienta poprzez wszystkie etapy usługi. Umożliwia Klientom kontrolę nad dokumentem/wnioskiem na każdym etapie jego przetwarzania.

- weryfikację pod kątem formalno-merytorycznym
- weryfikację danych w systemach informatycznych
- weryfikację danych w zewnętrznych bazach danych
- kontakt z Klientem w celu uzupełnienia danych
- podejmowanie decyzji o dalszym procesowaniu dokumentu zgodnie z wytycznymi Klienta

## REJESTRACJA DOKUMENTÓW I WPROWADZENIE DANYCH

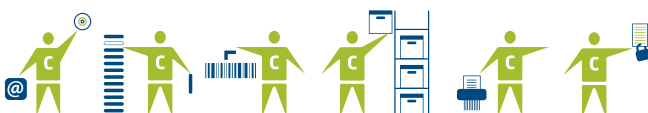
Rejestrujemy otrzymane w formie papierowej lub elektronicznej dokumenty, wprowadzamy wymagane przez Klienta dane do systemu informatycznego CERI lub systemów udostępnionych przez Klienta, weryfikujemy poprawność wprowadzonych danych.



## WERYFIKACJA DANYCH I DOKUMENTÓW

Weryfikacja dokumentów i danych może obejmować następujące elementy:

- identyfikację typów dokumentów, sortowanie i grupowanie
- weryfikację ilościowo-jakościową



## OBSŁUGA PROCESÓW BIZNESOWYCH KLIENTA

### ZARZĄDZANIE WNIOSKAMI I DOKUMENTACJĄ KLIENTA

Realizujemy procesy obsługi wniosków i dokumentacji Klienta, obejmujące obsługę:

- wniosków dotyczących rachunków bankowych
- wniosków kredytowych, udzielania i monitoringu kredytów
- polis ubezpieczeniowych
- wniosków dotyczących zmiany usług
- „wyjątków”



### AKTYWACJA I ADMINISTROWANIE USŁUGAMI

Aktywujemy usługi w systemach informatycznych Klientów, m.in.:

- otwieramy i administrujemy rachunkami Klientów
- wspieramy obsługę procesów kredytowych
- obsługujemy proces wydawania i aktywowania kart kredytowych

### REALIZACJA DYSPOZYCJI KLIENTA

Realizujemy dyspozycje Klientów m.in. w zakresie obsługi rachunków bankowych, produktów kredytowych, realizacji rozliczeń. Proces obejmuje analizę dyspozycji oraz jej realizację zgodnie z wytycznymi Klienta.

### OBSŁUGA REKLAMACJI

Realizujemy reklamacje zgodnie z wytycznymi Klienta. Proces obsługi reklamacji może obejmować analizę, weryfikację, podjęcie decyzji o akceptacji lub odrzuceniu reklamacji, przygotowanie odpowiedzi dla Klienta oraz inne operacje wynikające z rozpatrzenia reklamacji uzgodnione z Klientem.

### PRZYGOTOWANIE I WYSYŁKA DOKUMENTÓW KLIENTA

W imieniu naszych Klientów realizujemy wysyłkę dokumentów dotyczących umów rachunków bankowych, wyciągów z rachunków bankowych, umów kredytowych, polis ubezpieczeniowych, materiałów reklamowych. Proces obejmuje przygotowanie i skompletowanie odpowiednich dokumentów, podpisanie zgodnie z pełnomocnictwem Klienta, przygotowanie oraz nadanie przesyłek.



Formatki:  
 Wzrosty wspólne  
 ID klienta 1  
 ID klienta 2  
 Pesel 1  
 Pesel 2  
 NR umowy  
 Imię i nazwisko 1  
 Imię i nazwisko 2  
 Typ Dok  
 Umowa Wspólna  
 Dyspozycje  
 Dokumenty Inne  
 Drukuj Czyść

L.p.	<input type="checkbox"/>	ID klienta
1	<input type="checkbox"/>	16390310
2	<input type="checkbox"/>	16390315
3	<input type="checkbox"/>	33152827
4	<input type="checkbox"/>	33152827
5	<input type="checkbox"/>	33152827
6	<input type="checkbox"/>	40640703
7	<input type="checkbox"/>	40640703
8	<input type="checkbox"/>	40640703
9	<input type="checkbox"/>	44280328
10	<input type="checkbox"/>	44280328
11	<input type="checkbox"/>	44280328
12	<input type="checkbox"/>	44702125
13	<input type="checkbox"/>	44702125
14	<input type="checkbox"/>	44702125
15	<input type="checkbox"/>	49521415
16	<input type="checkbox"/>	49521415
17	<input type="checkbox"/>	49521415

