



Pengeinstitutankenævnet

ESS til Pengeinstitutankenævnet

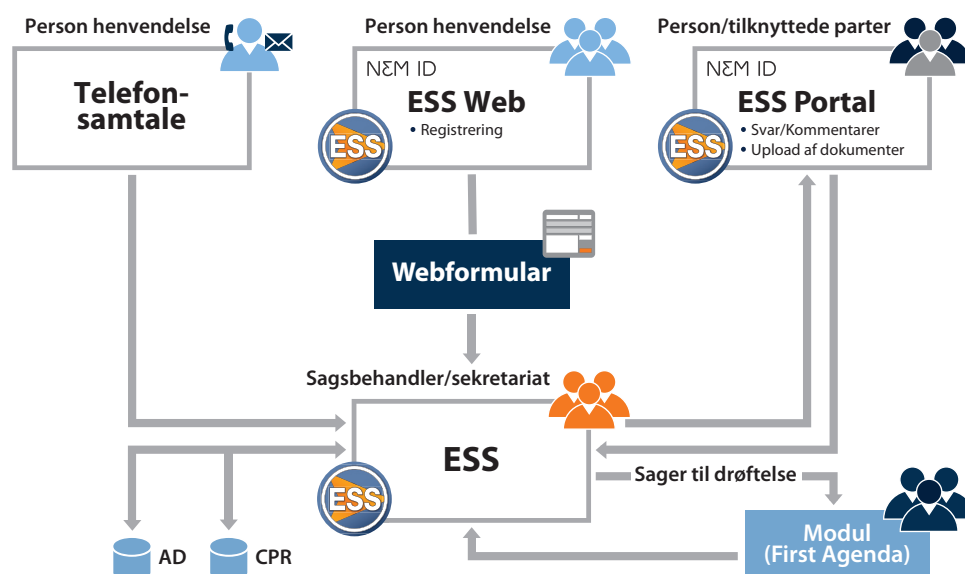
Udfordring

Pengeinstitutankenævnet gennemgår store forandringer for tiden. Digitalisering, hvor det skal være muligt at klage online og kommunikere elektronisk, øget krav til sikkerhed og dokumentation i forhold til behandling af personfølsom data, udfordrer i den grad de privatgodkendte ankenævn, og den måde disse behandler klagesager på.

Pengeinstitutankenævnet havde behov for at kunne imødekomme ovennævnte udfordringer, og samtidig være med til at sikre, at medarbejdere/sagsbehandlere hos Pengeinstitutankenævnet overholder reglerne for sagsbehandlingsfristen på 90 dage.

Løsning

Med udgangspunktet i opgradering af ESS og de tilhørende moduler ESS Web og ESS Portal, samt en fuld integration til mødeplatformen First Agenda, digitaliserer Pengeinstitutankenævnet alle processer omkring sagsbehandling af kundehenvendelser, med fokus på effektivt at håndtere sagsforløb og de dertil knyttede dokumenter med flere parter og høringer.



Lector
Ordrupvej 101
2920 Charlottenlund

Tel 44 50 21 50
info@lector.dk
www.lector.dk

Kunde	Pengeinstitutankenævnet
Leveret år	2015
Kontaktperson	Direktør Ulla Wulff Kjær



Udbytte

- Mulighed for at klage online og udveksle informationer elektronisk
- Mulighed for at kommunikere med eksterne parter, uden at disse parter har direkte adgang til ESS
- Sikker adgang til sagsdokumenter
- Overblik for alle sagsparter
- Færre henvendelser omkring status på en sag, da parterne selv har overblikket
- Mere effektiv og struktureret sagsforløb med flere parter og høringer
- Kortere sagsbehandlingstid
- Nemmere at dokumentere alle registrerede hændelser i et sagsforløb
- Mulighed for at rapportere til ledelsen, og levere statistikker til organisationen
- Understøtter behov for at imødekomme krav i forbindelse Persondataforordningen



Pengeinstitutankenævnet

Pengeinstitutankenævnet er i medfør af lov om forbrugerklager godkendt til at behandle klager over pengeinstitutter.

Pengeinstitutankenævnet blev stiftet i 1988 af Den Danske Bankforening og Danmarks Sparekasseforening (nu Finansrådet) samt Sammenslutningen Danske Andelskasser og Forbrugerrådet.

I 2014 modtog Ankenævnet 433 nye sager. Pengeinstitutankenævnets sekretariat behandler ligeledes klager for Ankenævnet for investeringsfonde og Ankenævnet for fondsmæglerselskaber.