

PEGA PAYMENT EXCEPTIONS PARA OPERAÇÕES BANCÁRIAS DE ATACADO

A líder em investigações globais de pagamento

DATASHEET DO PEGA FINANCIAL SERVICES

Serviços atrativos e em conformidade normativa a custos reduzidos

O Pega Payment Exceptions é a solução mais ágil e inteligente do setor para resolver rapidamente investigações e consultas sobre clientes. A solução da Pega para exceções de pagamento oferece a gerentes de relacionamento, clientes, agentes de atendimento ao cliente e equipes operacionais recursos simplificados e dinâmicos de gestão de casos e de integração que podem ser fornecidos em qualquer canal.

Aproveitando todos os benefícios da plataforma Pega 7 Build for Change® e os mais de 25 anos no fornecimento de soluções de gestão de investigações e exceções a 18 dos 20 principais bancos do mundo, o Pega Payment Exceptions permite que instituições financeiras automatizem investigações, atendam e retenham clientes em todos os canais e dispositivos. Muitos de nossos clientes obtiveram: STP de 60% para investigações de SWIFT no primeiro dia, 20% de aumento nas pontuações de satisfação do cliente, até 85% de redução nos custos de processamento de duplicatas e 95% de redução nos esforços de produção de relatórios de auditoria e análises de saldo.

- **Dimensione e simplifique processos com eficiência**

Automatize processos completos com regras dinâmicas que mudam inteligentemente de acordo com as condições. Reduza a complexidade e os erros associados ao tratamento manual de exceções e resolva casos de forma mais rápida e econômica.

- **Interaja com clientes em todos os canais**

Ofereça um serviço contínuo com a experiência de usuário omni-channel da Pega, personalizando a interação no canal ou dispositivo. Combine o aplicativo da Pega com outros aplicativos móveis e Web existentes para mover-se de forma transparente entre canais sem perder o contexto.

- **Obtenha flexibilidade máxima de implantação**

Desenvolva e implante os processos da Pega na nuvem ou no local para alternar com transparência entre esses ambientes.

DESAFIO

Processos de trabalho manuais e sistemas de negócios desvinculados atrasam a solução em tempo real de investigações em operações de pagamento, Nostro e tesouraria. O resultado são operações longas e passíveis de erro que aumentam custos e riscos, e comprometem a experiência do cliente e as margens de lucro.

SOLUÇÃO

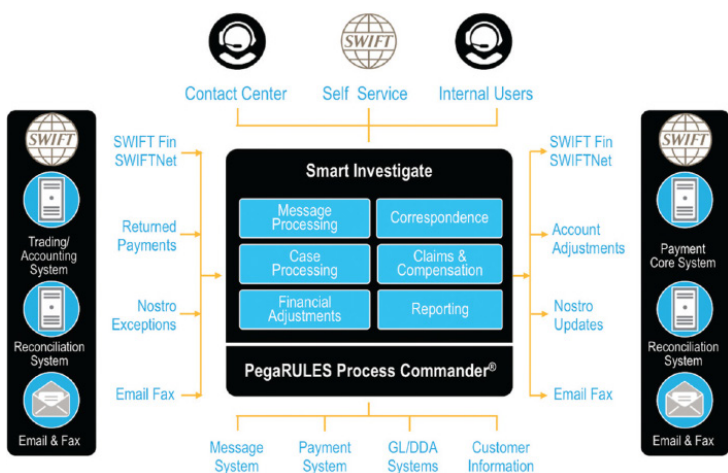
O Pega Payment Exceptions fornece as operações de investigação de pagamentos, Nostro e tesouraria Power to Simplify™ ao gerenciar investigações durante todo o seu ciclo de vida, alinhando o trabalho cotidiano com objetivos estratégicos e expectativas do cliente. Com a Pega, bancos de atacado, corporações, correspondentes e clientes institucionais podem realizar operações de investigação de forma mais eficiente para reduzir custos e melhorar a qualidade da experiência do cliente.

Otimize a experiência do cliente

- Processos inteligentes otimizam o fluxo de trabalho para solicitações e exceções comuns, inclusive investigações de pagamento, reivindicações de compensação, reconciliação Nostro, investigações de tesouraria, entre outros.
- Processos direcionados por objetivos instruem os usuários a minimizar tempo de treinamento, fornecer consistência no serviço e reduzir erros.
- Personalização com base em regras, inclusive encaminhamento, priorização e resolução, combina-se com gestão unificada de exceções em todas as linhas de negócios para o atendimento diferenciado ao cliente.
- A gestão completa de casos permite que os gerentes encaminhem casos de alto valor ou com restrição de tempo.
- O autoatendimento via Web permite que os clientes busquem transações, iniciem investigações, revisem exceções resolvidas e abertas, e visualizem relatórios.

Simplifique completamente o processamento

- Fluxos de trabalho prontos e regras para a tomada de decisões automatizam ajustes financeiros para tarefas, como reversão de uma entrada contábil, reivindicações de juros por mora e mais.
- Os fluxos de trabalho abrangem políticas de compensação interbancária dentro dos EUA, do Canadá, da Europa e de outros países para reivindicação, pagamento e recebimento de juros; ajuste de entradas contábeis com data efetiva e lançamento de juros em contas P&L; e geração de entradas contábeis via feed para o sistema de contabilidade ou SWIFT MT202, assim como mensagens MT103 para o sistema de pagamento.



Automatize para reduzir riscos

- Processos direcionados por regras automatizam recepção, análise e processamento de mensagens entrantes, assim como o envio de correspondências de saída nos formatos SWIFT, SWIFTNet XML ou outros da indústria.
- Mensagens de texto gratuitas, como e-mails e mensagens SWIFT MTn99 e FedService, são analisadas com dados-chave de investigação, como valores, datas e referências. Os tipos de casos são automaticamente identificados e inseridos para acelerar o tempo de pesquisa.
- Uma trilha de auditoria completa, disponível em relatórios facilmente configurados, captura cada atividade do ciclo de vida da investigação para oferecer nível de qualidade, análise de erros e medições de produtividade.

Implantação rápida e adaptação contínua

- Os recursos da Pega, que podem ser reaproveitados em qualquer lugar depois da sua criação, permitem que você compartilhe recursos do aplicativo entre produtos, linhas de negócios, regiões e canais.
- A integração padronizada e direcionada por assistente viabiliza integração fácil e contínua com sistemas herdados para o acesso e o uso de dados em tempo real.
- As ferramentas familiares de escritório facilitam a atualização de processos, regras, interfaces e outros componentes sem escrever códigos, o que permite responder em pouco tempo a novas oportunidades e regulamentações dinâmicas.
- Processos, regras, modelos de dados e objetos predefinidos e configuráveis, assim como interfaces e outros recursos do aplicativo, minimizam o tempo de implementação.

O Pega Payment Exceptions pode simplificar investigações de pagamento, Nostro e processos de tesouraria para aumentar a conformidade, reduzir riscos e fornecer uma experiência centrada no cliente.