

PEGA SMART DISPUTE PARA EMISSORES

Simplifique o processamento de disputas e reivindicações para funcionários e clientes

UM DATASHEET DO PEGA FINANCIAL SERVICES

Forneça um serviço eficaz, envolvente e em conformidade em todos os canais

Por mais de duas décadas, os maiores emissores no mundo têm recorrido à Pega para soluções de processamento de disputas com clientes e reivindicações de fraude. A Pega é o software preferido para otimizar suas experiências com o cliente e capacitar o seu negócio para gerar melhores resultados.

O Smart Dispute para emissores é a única solução do setor criada em uma plataforma unificada de gestão de processos de negócios (BPM) e gestão dinâmica de casos (DCM) que é reconhecida como líder pela Forrester e pela Gartner¹. É a solução mais ágil e inteligente disponível para solucionar rapidamente os problemas do cliente com aumentos significativos em resolução no primeiro contato, processamento completamente automatizado e automação de tarefas.

O Smart Dispute possibilita que bancos de varejo e emissoras de cartões atendam clientes em todos os canais e dispositivos. Ele oferece a gerentes de relacionamento, representantes de atendimento ao cliente e equipes operacionais a capacidade de personalizar as interações para manter a satisfação e a lealdade dos clientes lucrativos.

Com o Smart Dispute para emissores, os bancos podem:

- **Melhorar a conformidade**
Garantir que as tarefas ocorram nos períodos permitidos, com regras que administram dinamicamente os níveis de serviço com base em leis de proteção ao consumidor e regras da rede, como a nova iniciativa Processo de Resolução de Disputas (VCR) da Visa para 2017.
- **Interagir com os clientes no canal que ELES escolherem**
Oferecer um atendimento simplificado com a experiência de usuário omni-channel da Pega, que adapta as interações ao dispositivo e se move com agilidade entre os canais, sem perda de contexto.
- **Simplificar processos e melhorar a eficiência**
Usar processos totalmente automatizados que mudam dinamicamente com base em condições para solucionar casos mais rápido, reduzir os custos e atenuar a complexidade e os erros associados a lidar com as reivindicações manualmente.
- **Maximizar a agilidade nos negócios**
Atualizar ou revolucionar seu negócio com uma tecnologia que capacita os usuários para criar e alterar regras e processos sem programação.

DESAFIO

O processamento manual, o suporte a canais e os sistemas díspares atrasam a resolução de disputas e de reivindicações em operações de pagamentos. A conformidade com inúmeras leis de proteção ao consumidor e as constantes mudanças a regras na rede também adicionam complexidade. O resultado são processos longos e passíveis de erro que aumentam custos e riscos, além de comprometer os lucros e a satisfação do cliente.

SOLUÇÃO

O Smart Dispute para emissores controla os processos de disputa de pagamento e exceção ao longo do ciclo de vida em todos os canais, gerenciando todos os aspectos de “hora da verdade” nos bancos. Bancos de varejo e emissores de cartões podem simplificar as operações de disputas com clientes e de denúncias de fraudes para aprimorar a eficácia, a satisfação do cliente e a conformidade. Em 2016, a novidade é o suporte para a iniciativa Processo de Resolução de Disputas (VCR) da Visa.

¹ Visite pega.com/insights/analyst-reports para ver os relatórios mais recentes dos analistas.

Aumente a produtividade

- Processos direcionados de forma inteligente guiam os clientes e os funcionários para reduzir erros e estornos em cartões de crédito, de débito, cobrança automática e caixas eletrônicos.
- A gestão de casos oferece uma visão de disputas unificada para dados de transações, informações sobre o cliente e anexos por todo o ciclo de vida de uma única disputa, além de várias transações de fraude.
- A automação de processos para etapas como roteamento, solicitação de informações, cheques duplicados, suspensão de contas e correspondência elimina um trabalho demorado e que não agrega valor.
- Habilite o processamento completamente automatizado (STP) de estornos “sem documentos” e de liquidações de baixo valor, além de integrações com o Verifi e o Ethoca para resoluções diretamente com o comerciante.

Melhore a satisfação do cliente

- Crie uma experiência simples e consistente no canal de preferência do cliente.
- Reduza o prazo de resolução capturando corretamente todas as informações necessárias no primeiro contato.
- Personalize as interações para refletir o valor vitalício do cliente em sua instituição.

Garanta a conformidade em três níveis

- Políticas de bancos têm o suporte de regras de acordos de nível de serviço (SLAs), incluindo a definição de metas, prazos e prazos finalizados para confirmar a adesão.
- Leis governamentais, como as normas E e Z nos EUA, usam SLAs e automação de processos para garantir que o período de investigação, as entradas de contabilidade e a comunicação com o cliente sejam realizados dentro de prazos específicos.
- As alterações de regras de rede na Visa, MasterCard e American Express são fornecidas por meio de assinatura com atualizações duas vezes ao ano, que vão de pequenas alterações a códigos de motivos, formulários ou prazos a alterações significativas, como a iniciativa Processo de Resolução de Disputas (VCR) da Visa, que será implantada em 2017.

Mantenha a agilidade comercial

- A plataforma unificada Build for Change® foi reconhecida como líder pela Gartner e pela Forrester¹.
- Reaproveite os aplicativos entre produtos, linhas de negócios, regiões e canais.
- Os usuários de negócios podem configurar e estender processos, regras e telas predefinidos.
- Integre-se a sistemas legados usando conectores configuráveis, protocolos padronizados (como SOAP e REST) e a API aberta da Pega.

