

| Basisdaten | | |
|---|--|--|
| 1. Hinweisart | 2. Hinweisgeber | 3. Hinweisgrund |
| <input checked="" type="radio"/> Betrug | <input type="radio"/> Kunde (Bevollmächtigter) <input checked="" type="radio"/> Kunde (Kontoinhaber) <input type="radio"/> Mitarbeiter <input type="radio"/> Nichtkunde (Geschädigter) <input type="radio"/> Polizei | <input type="radio"/> Automaten-Betrug <input type="radio"/> Falschgeld-Betrug <input checked="" type="radio"/> Karten-Betrug <input type="radio"/> Lastschriften-Betrug <input type="radio"/> Phishing-Betrug <input type="radio"/> Scheck-Betrug <input type="radio"/> Überweisungs-Betrug |
| 4. Checkliste | | |
| Umsatzprüfung durchführen Bildschirmfoto ins Feld "Anhänge" einfügen | | |
| Karte gesperrt? 1. Beantworten Sie die Frage 2. Erfassen Sie ggf. Details im Textfeld | | <input type="radio"/> Nein <input checked="" type="radio"/> Ja <small>^ Karte wurde sofort nach Bekanntwerden gesperrt. _</small> |
| Wann erfolgte der Betrug? Erfassen Sie das Datum im Textfeld | | <small>^ 22.09.2019 _</small> |
| Wann wurde der Betrug erkannt? Erfassen Sie das Datum im Textfeld | | <small>^ 25.09.2019 _</small> |
| Wann erfolgte die Meldung an uns? Erfassen Sie das Datum im Textfeld | | <small>^ 26.09.2019 _</small> |
| Wie hoch ist die Schadenssumme? Erfassen Sie die Schadenssumme in Euro im Textfeld | | <small>^ 1.549,98 EUR _</small> |
| Anzeige bei der Polizei? 1. Beantworten Sie die Frage 2. Erfassen Sie ggf. Details im Textfeld | | <input checked="" type="radio"/> Nein <input type="radio"/> Ja <small>^ Eine Anzeige bei der Polizei erfolgte durch den Kunden am 26.09.2019. _</small> |

| Kundendaten | | |
|---|---|--|
| Kunde | | |
| Name <input checked="" type="radio"/> Schlumpfine Sabine _ <small>ändern eröffnen</small> | Adresse <small>^ Schlumpfweg 11, 11111 Schlumpfhausen _</small> | |
| Geburtsdatum <small>^ 01.01.2000 _</small> | Telefon-Nr. <small>^ 0123 45678 _</small> | Mailadresse <small>^ bme@schlumpfine.de _</small> |
| Zuordnung | | |
| Personen-Nr. <small>^ 12345 _</small> | Geschäftsstelle <small>^ Hauptstelle (00) _</small> | Berater <small>^ Beratermann Hannes (20000) _</small> |
| Entgegennahme | Kundenverhalten | Verbleib mit dem Kunden |
| <input type="radio"/> per Fax <input type="radio"/> per Mail <input type="radio"/> per Post <input type="radio"/> per Social-Media <input checked="" type="radio"/> per Telefon <input type="radio"/> persönlich <small>am 26.09.2019</small> | <input type="radio"/> 1 = freundlich/höflich <input checked="" type="radio"/> 2 = sachlich/korrekt <input type="radio"/> 3 = bestimmt/fordernd <input type="radio"/> 4 = verärgert/drohend | <small>^ Kunde bekommt innerhalb von 3 Tagen eine Antwort. _</small> |

| Inhalt | |
|---|--|
| Hinweis wurde von Stefan Reich erstellt | Hinweis wurde am 26.09.2019 an Wolfgang Scheerer weitergeleitet |
| Text <small>^ Umsatzprüfung siehe Anhänge _</small> Anhänge (optional) <small>^</small> Umsatzprüfung.pdf | |

| Bearbeitungskommentar 1 | |
|--|---|
| Bearbeitungskommentar wurde von Stefan Reich erfasst | Hinweis wurde am 26.09.2019 an Stefan Reich weitergeleitet |
| Text <small>^ Hier kann der 1. Bearbeiter seinen Kommentar erfassen. _</small> Anhänge (optional) <small>^</small> Anzeige Polizei.pdf | |

| Klassifizierung | | |
|---|---|---|
| Bereich | | |
| <small>^ Betrug _</small> | | |
| Ursache | | |
| <small>^ Karten-Betrug _</small> | | |
| Risiko/Schaden | | |
| Risikoklasse <small>^ 2 = häufige - relativ kleine "Serienschäden" (regelmäßige Schäden ab 0,01 EUR) _</small> | | |
| Risikoart (Ereigniskategorie) <small>^ Externer Betrug/Diebstahl & Betrug _</small> | | |
| compliance-relevanter Hinweis nach WpHG? <input checked="" type="radio"/> Nein <input type="radio"/> Ja | | |
| Prozess anhängig? <input checked="" type="radio"/> Nein <input type="radio"/> Ja | Drohender Schaden <small>^ 1.549,98 € _</small> | Rückstellung <small>^ _</small> |
| Erstellung am <small>^ 26.09.2019 _</small> | Brutto-Schaden (Erstattungsbetrag) <small>^ 1.549,98 € _</small> | Netto-Schaden (eigene Belastung) <small>^ 0,00 € _</small> |
| Lösung | | |
| <small>^ Verlustereignis/Karten _</small> | | |
| Tags | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> rot <input type="checkbox"/> gelb <input type="checkbox"/> grün <input type="checkbox"/> blau <input type="checkbox"/> lila | | |
| Kommentar | | |
| <small>^ Hier kann der Hauptanwender einen abschließenden Kommentar erfassen. _</small> | | |

| Workflow | | |
|----------------------------|------------------|---|
| Signalieren | | Aktivitäten |
| Erstellung | 26.09.2019 15:40 | Stefan Reich |
| QM-Meeting | 26.09.2019 15:44 | Hinweis wird in der Ansicht "QM-Meeting" dargestellt |
| Wiedervorlage | 26.09.2019 15:44 | Hinweis wird in der Ansicht "Wiedervorlage" dargestellt |
| Erinnerungs-Mail(s) | | Erinnerungs-Mail an den aktuellen Bearbeiter senden |
| Info-Mail(s) | 26.09.2019 15:44 | 4KSC Stefan Reich Wolfgang Scheerer |
| | | Info-Mail an bewählbare Empfänger senden |