

Bij feedback: kies een Outcomecode waar feedback overgaat + notes beginnen met FB

Naam	Omschrijving	notes - codes	Opmerkingen
Identify Customer	Noteer deze code als je alleen klantgegevens hebt geraadpleegd		
Open Account	Vragen over het openen van een rekening	MISSING DOC - ONBOARDING	
Close Account	Vragen over het sluiten van een rekening		Reden in het notes veld noteren (in het wrap up scherm)
Identifier	Vragen over Digipass, inloggen met een Digipass, blokkeren/deblokkeren (unlock), deblokkeren gebruiker, reset Digipass, copy Digipass, koppelen gebruikers.	BLOCK- UNLOCK - MODIF - RESET	
Username and Password	Vragen over gebruikersnaam en/of wachtwoord, inloggen met een gebruikersnaam/wachtwoord, blokkeren/deblokkeren account, nieuwe gebruikersnaam / wachtwoord, koppelen gebruikers.	BLOCK - UNLOCK - MODIF - RESET	
Bank statements and FYO	Alle vragen over bankoverzichten zoals Afschriften, kwartaalrapportage beleggen,...		
App	Alle vragen over gebruik van de app, inclusief app wensen, storingen / bugs.	FB - BUG	
Internet Banking	Alle vragen over het gebruik van Internet bankieren, inclusief storingen / bugs.		
Changes	Alle vragen over wijzigingen (MODIF) op een rekening (en/of, machtiging, wijzigen (email)adres, wijzigen of intrekken roodstand, beslaglegging en faillissementen, wijziging zakelijke gebruiker, wijziging organisatie of wijziging zakelijke rekening, toevoegen/wijzigen bewindvoerder) (PROFMODIF)	PRIVMODIF - PROFMODIF - MISSING DOC - ADRES	
Payments	Alle vragen over binnenlandse en buitenlandse betalingen, PSD2, transactielimiet, daglimiet,...	LIMIT - TRANSACTION	
Savings	Alle vragen over stortingen, kosten / rente spaarrekening, type spaarrekeningen, limieten.		
Bank card	Alle vragen over bankkaarten		
Investments SAAT	Alle vragen over Certificaten van Aandelen		
Investments Orders	Alle vragen over aan- en verkoopopdrachten van beleggingen (behalve SAAT).	BUY - SELL	
Investments Information	Alle algemene vragen over beleggen, bijvoorbeeld over kosten, onze fondsen, Vermogensbeheer.		
Investments AVA en dividend	Alle vragen over AVA (Algemene Vergadering Aandeelhouders) en dividend		
Investments Campaigns	Alle vragen over onze beleggingscampagnes		
CDD and ID remediation	Alle vragen over CDD, particuliere en zakelijke remediation, copy ID		
Fraud	Phishing, What's app fraude, spoofing, marktplaats fraude, identiteits fraude, oplichting, proces verbaal, transactie monitoring.	PHISH - FRAUD	
Deceased persons	Alle vragen rondom overlijden, nabestaanden, erfenis,...		
Business Services	Alle vragen over SEPA domiciliëringen, Business kredieten, CODA, XMI upload,...		
Feedback	Feedback en klachten	FB - COMP	Omschrijf bij Notes wat de feedback of klacht precies inhoudt. Je hoeft geen complaint meer aan te maken in Triton. Gebruik code FB of COMP in notes
Other Questions	Alle overige vragen, bijvoorbeeld: Triodos bank (missie, visie, waarden), bankwijzer, zie wat uw geld doet, Bonusbeleid, Diversiteitsvragen, bijvoorbeeld "Black Lives Matter", DKVG, Privacy, GDPR, niet-beleggen campagnes.		
Digital Identity	Gebruik deze code wanneer je klanten helpt met de soft token (rebinding, onboarding of migratie) dus ook wanneer je klanten dit proces instuurt,	ONBOARD - REBIND - MIGRATION + REFUSE OTHER - REFUSE BIOMETRICS - SOCIAL INCLUSION - BUG - RETRY	kies de flow waar het over gaat + de omschrijving van weigering / probleem. REFUSE OTHER: Klant wil/ kan niet migreren omwille van andere redenen: -geen smartphone -geen vertrouwen in technologie -ethische bezwaren -te veel apps op gsm en raadpleegt rekening niet voldoende/niet de moeite REFUSE BIOMETRICS: Klant wil niet migreren omwille van biometrische gegevens SOCIAL INCLUSION: De klant werd fysiek verder geholpen. Klant is naar de receptie gekomen of heeft een afspraak gemaakt omdat de klant de app niet helemaal begrijpt en hulp nodig heeft bij de migratie. Enkel mogelijk als het uitgesloten werd dat het om een technisch issue ging. BUG: Wanneer een technisch probleem zich voordoet ENKEL wanneer JIRA wordt aangemaakt (steeds JIRA + ticketnummer vermelden) -> dit loopt samen met het 'posten' van het issue in de teams onboarding and migration support -noteren in notes RETRY: Wanneer na contact met klant probleem is gevonden (dankzij de checklist) en de klant opnieuw kan proberen zonder verder onderzoek.