

# VERBA (Verbraucherbeschwerde- und -anfrage-Tool)

## Effizienz durch Automatisierung

Als Österreichs wichtigste Institution für die Finanzaufsicht erhält die FMA (Finanzmarktaufsicht) täglich eine große Anzahl von Verbraucherbeschwerden und -anfragen. Dank VERBA, einem innovativen Tool, nimmt die Eingabe nun deutlich weniger Zeit in Anspruch als früher. Durch die Automatisierung von Schritten, die zuvor von Juristen und Datenanalysten durchgeführt werden mussten, konnte die FMA interne Prozesse optimieren und so sicherstellen, dass Anfragen schneller bearbeitet und ausgewertet werden, wobei alle Sicherheits- und Datenschutzanforderungen eingehalten werden.

### So funktioniert es

VERBA wurde ursprünglich als Mittel zur Rationalisierung der Bearbeitung externer Beschwerden innerhalb der Abteilung für Verbraucherinformation und Marktüberwachung der FMA eingeführt: Vor der Einführung des Tools mussten alle Teammitglieder externe Anfragen manuell in das System der FMA eingeben und rechtliche Prüfungen durchführen – ein zeitaufwändiger Prozess. Dank der KI-Unterstützung durch VERBA ist diese wichtige Aufgabe nun vollständig automatisiert.

Die innovative Software katalogisiert und kategorisiert eingehende Anfragen automatisch und bewertet sie auf rechtlicher Ebene – vollkommen sicher und in Übereinstimmung mit den Prüfungsstandards der FMA. Dadurch wurden innerhalb der FMA erhebliche Mengen an Zeit und Ressourcen freigesetzt, was zu einer höheren Effizienz im gesamten Finanzüberwachungsprozess führt. Darüber hinaus umfasst VERBA auch ein automatisiertes Self-Service-Reporting-Dashboard, das dazu beigetragen hat, den Anfrageprozess noch weiter zu optimieren, sowie eine einfache, leicht verständliche Visualisierung von Berichten und eine zusätzliche Transparenzebene im Tagesgeschäft bietet.

### Das große Ganze

Die erfolgreiche Implementierung von VERBA ist ein Paradebeispiel dafür, wie Behörden, Unternehmen und andere große Institutionen von der Automatisierung interner Bürokratie profitieren. Tools wie VERBA können nicht nur dazu beitragen, Verwaltungsstrukturen zu verschlanken, sondern sind auch eine hervorragende Möglichkeit, Prozesse zu optimieren und gleichzeitig wichtige Vorschriften oder Standards einzuhalten – insbesondere in risikoreichen Bereichen wie der Finanzaufsicht. Und sie spielen auch eine entscheidende Rolle bei der Verbesserung der Kundenerfahrung: Da Fachleuten mehr Zeit und Ressourcen zur Verfügung stehen, können sie eingehende Anfragen viel schneller beantworten, was wiederum die allgemeine Servicequalität und Kundenzufriedenheit erhöht.

### Fakten

- Lösungsbereich: **Prozesse, Qualitätssicherung und Zertifizierung, Technologische Innovation**
- Verwaltungsebene: **Bundesland**
- Lösungsprozess: **Digitalisierung und Technologie, Öffentlicher Dienst**
- Technologie: **Automation und Robotics, Informationstechnologie, Künstliche Intelligenz**