

Prozesseinheit

"Eröffnung eines Privatkontos"



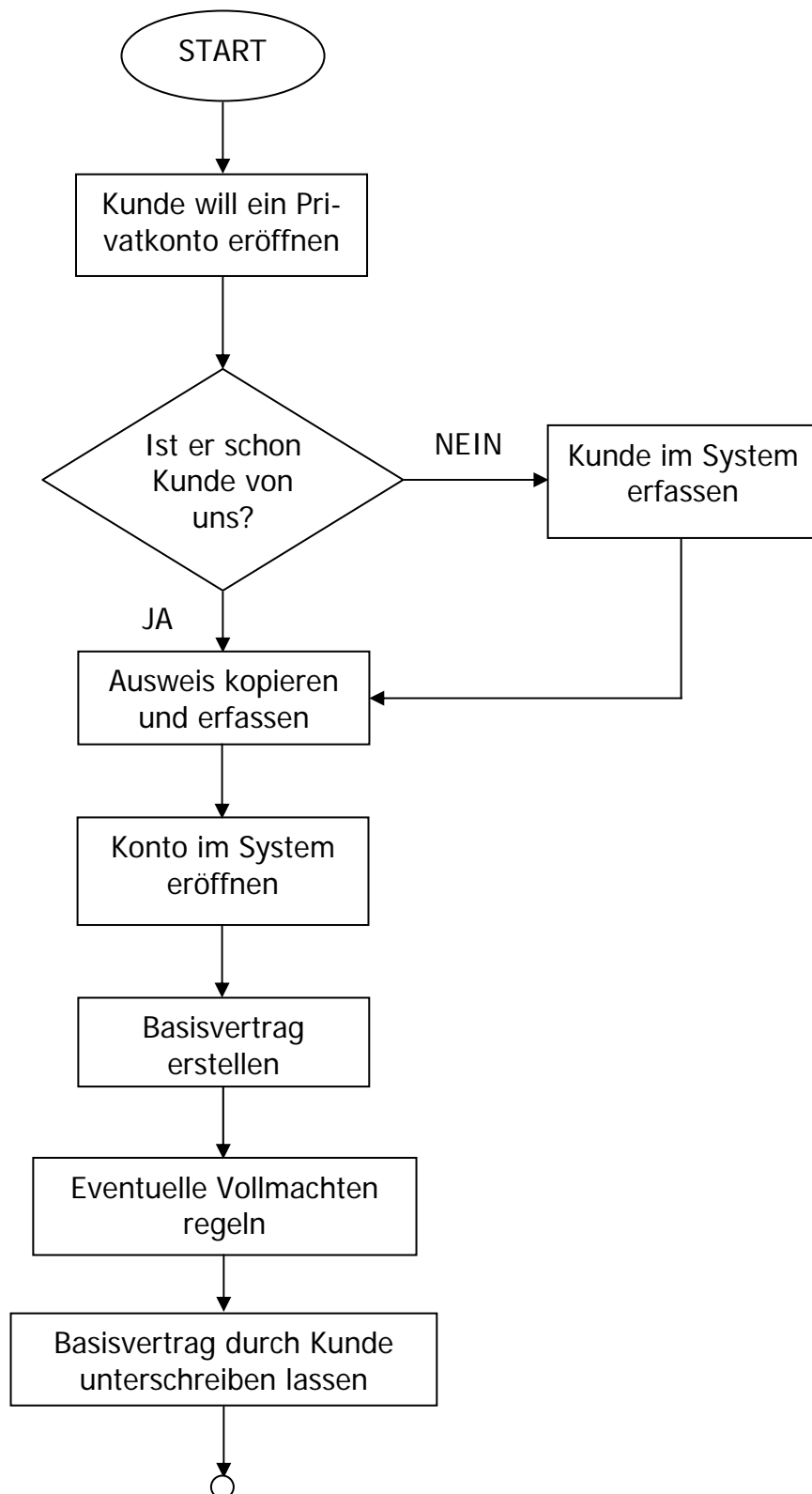
Anina Curan
Burgstrasse 7
8570 Weinfelden

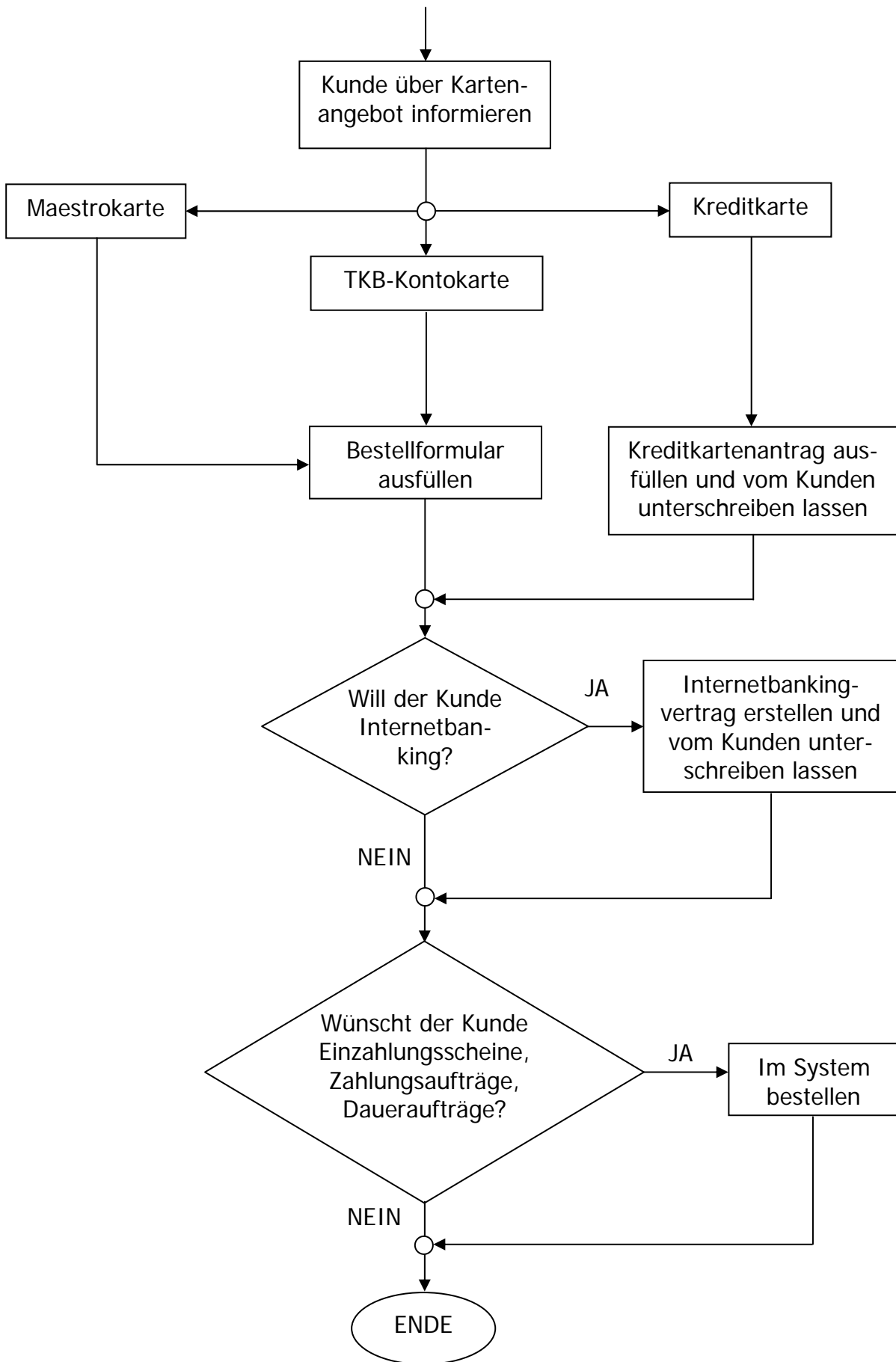
Niederlassung Weinfelden

Inhaltsverzeichnis

1.	Flussdiagramm der einzelnen Teilschritte	3
2.	Berichte	5
2.1	Einführung in die Prozesseinheit	5
2.2	Erklärung der Teilschritte	5
2.2.1	Kundeninformationen erfassen	5
2.2.2	Identifikation des Kunden	5
2.2.3	Kontoeröffnung.....	5
2.2.4	Unterschriften- und Vollmachtenregelung	5
2.2.5	Karten.....	6
2.2.6	Internetbanking	6
2.2.7	Dienstleistungen	7
3.	Schlusswort/ persönliche Meinung	7
4.	Terminplan	8
5.	Beilagen	8
5.1	Musterdokumente zum bearbeiteten Arbeitsablauf	8
5.2	Auswertungsbogen der Lernjournale.....	8

1. Flussdiagramm der einzelnen Teilschritte





2. Berichte

2.1 Einführung in die Prozesseinheit

Das Privatkonto eignet sich für Personen von 20 bis 59 Jahren, die ein Universalkonto für die Abwicklung des privaten Zahlungsverkehrs wünschen. Der Zinssatz beträgt zurzeit 0.25 %. Rückzüge kündigungsfrei sind CHF 50'000.-- pro Monat möglich. Für grössere Beträge beträgt die Kündigungsfrist ein Monat.

2.2 Erklärung der Teilschritte

2.2.1 Kundeninformationen erfassen

Als erstes wird im System evaluiert, ob der Kunde schon bei uns existiert. Wenn er ein Neukunde ist, wird er zuerst mit allen persönlichen Daten wie Geburtsdatum, Heimatort, Nationalität, Adresse, usw. im System erfasst.

2.2.2 Identifikation des Kunden

Wenn er noch nicht in unserem System identifiziert ist, wird ein amtlicher Ausweis (z. B. Identitätskarte, Pass, Führerausweis CH,...) verlangt, um den Kunden zu identifizieren. Vom Ausweis wird eine Fotokopie erstellt und die wichtigsten Daten im System erfasst. Ohne einen gültigen Ausweis kann niemand ein Konto eröffnen.

2.2.3 Kontoeröffnung

Anschliessend wird das Privatkonto im System eröffnet. Wenn der Kunde es wünscht, können diverse Rubriken zum Beispiel "Ferien" eingegeben werden.

2.2.4 Unterschriften- und Vollmachtenregelung

Der Basisvertrag ist die Grundlage für sämtliche Geschäftsbedingungen des Kunden mit der Thurgauer Kantonalbank. Mit der Unterschrift auf dem Basisvertrag erklärt sich der Kunde mit den allgemeinen Geschäftsbedingungen, dem Depot-Reglement, den allgemeinen Bedingungen für die Benützung von Karten und dem Reglement für Spargelder der Thurgauer Kantonalbank einverstanden.

Gleichzeitig mit dem Basisvertrag können auf Wunsch des Kunden Vollmachten erstellt werden.

2.2.5 Karten

Mögliche Karten für das Privatkonto:

- Die TKB-Kontokarte eignet sich für Personen, die ihre Bankkarte ausschliesslich für Bargeldbezüge in CHF und EUR im Kanton Thurgau einsetzen möchten und auf die Vorteile des bargeldlosen Zahlungsverkehrs verzichten. Die TKB-Kontokarte ist gratis.
- Die Maestro-Karte eignet sich für Personen, die gerne beim Einkaufen und Tanken im In- und Ausland bargeldlos bezahlen und jederzeit die Möglichkeit zu Barbezügen an Bancomaten haben möchten. Als Zusatzdienstleistung der Maestro-Karte gibt es noch die CASH-Funktion, das elektronische Portemonnaie. Die Maestro-Karte kostet CHF 20.-- pro Jahr. Im Inland kostet der Bezug an "Nicht-Kantonalbank-Bancomaten" CHF 3.-- pro Bezug und im Ausland 5.--.
- Die MasterCard Silber/ Gold oder VISA-Card Classic/ Gold eignen sich für Privatpersonen ab 20 Jahren, die in Geldangelegenheiten Wert auf grosse Flexibilität, wie z.B. bargeldlosen Zahlungsverkehr, Telefonieren in vielen öffentlichen Telefonzellen in der Schweiz, Bargeldbezug an Bancomaten weltweit, Einkaufen per Internet usw. setzen und ihre Kreditkarte im In- und Ausland einsetzen. Die Silberkarten kosten CHF 100.— pro Jahr und die Goldkarten CHF 170.--. Falls eine Reise mit der Karte bezahlt wird, ist der Karteninhaber automatisch reiseunfallversichert.
Um eine Kreditkarte zu bekommen, muss der Kunde ein Kreditkartenantrag ausfüllen und unterzeichnen.

2.2.6 Internetbanking

Das Internetbanking eignet sich für Privatpersonen, Vereine und Gewerbebetriebe mit Internetanschluss, die mehr Flexibilität bei der Erledigung ihrer Bankgeschäfte wünschen.

Vorteile:

- Unabhängigkeit von den Banköffnungszeiten
- Übersicht über Kontobewegungen sowie pendente unverarbeitete Zahlungsaufträge

Mit dem Internetbanking können kostenlos Zahlungen im Inland in CHF und EUR getätigt werden. Für Zahlungen ins Ausland oder in Fremdwährungen wird ein reduzierter Tarif belastet. Natürlich ist das Internetbanking bei der Thurgauer Kantonalbank kostenlos.

2.2.7 Dienstleistungen

Das Privatkonto bietet viele Zusatzdienstleistungen. Der espresso! Zahlungsauftrag eignet sich vor allem für Firmen oder Privatkunden ohne Internetanschluss.

Vorteile:

- Zahlungen können schnell und unbürokratisch erledigt werden
- Man hat eine gute Kontrolle und detaillierte Informationen auf dem Kontoauszug
- Das Ausführungsdatum ist frei wählbar

Alle diese Dienstleistungen müssen im System eröffnet werden.

3. Schlusswort/ persönliche Meinung

Dank der Prozesseinheit habe ich einen grösseren Einblick in die detaillierten Teilschritte bekommen und verstehe somit auch die Zusammenhänge besser.

Da ich mich intensiv mit der Kontoeröffnung auseinandergesetzt habe, ist mir bewusst geworden, wie aufwändig es ist, bis ein Konto eröffnet ist und alle Formalitäten erledigt sind.

4. Terminplan

Datum	Arbeitsschritte	Bemerkungen
Donnerstag, 12. Februar 2004	Terminvereinbarung mit Frau Trevisan	
Montag, 23. Februar 2004	Alle Muster erfassen und ausdrucken	Partnerdatenblatt, Basisvertrag, Vollmachtsformular, Internetbankingvertrag, Kreditkartenantrag
Mittwoch, 18. Februar 2004	Informationen aus dem Intranet und www.time2learn.ch ausdrucken	
Samstag, 13. März 2004	Prozessdiagramm erstellen	
Freitag, 19. März 2004	Besprechung mit Frau Trevisan	Prozessdiagramm besprechen und verbessern
Freitag, 27. März 2004	Prozesseinheit Dokumentation erstellen	
Mittwoch, 31. März 2004	Prozessdiagramm verbessern	
Donnerstag, 01. April 2004	Dokumentation ausdrucken und alle Fehler verbessern	

5. Beilagen

5.1 Musterdokumente zum bearbeiteten Arbeitsablauf

- Muster Partnerdatenblatt
- Basisdokumente
- Basisvertrag
- Vollmachtsformular
- Internetbankingvertrag
- Kreditkartenantrag

5.2 Auswertungsbogen der Lernjournale