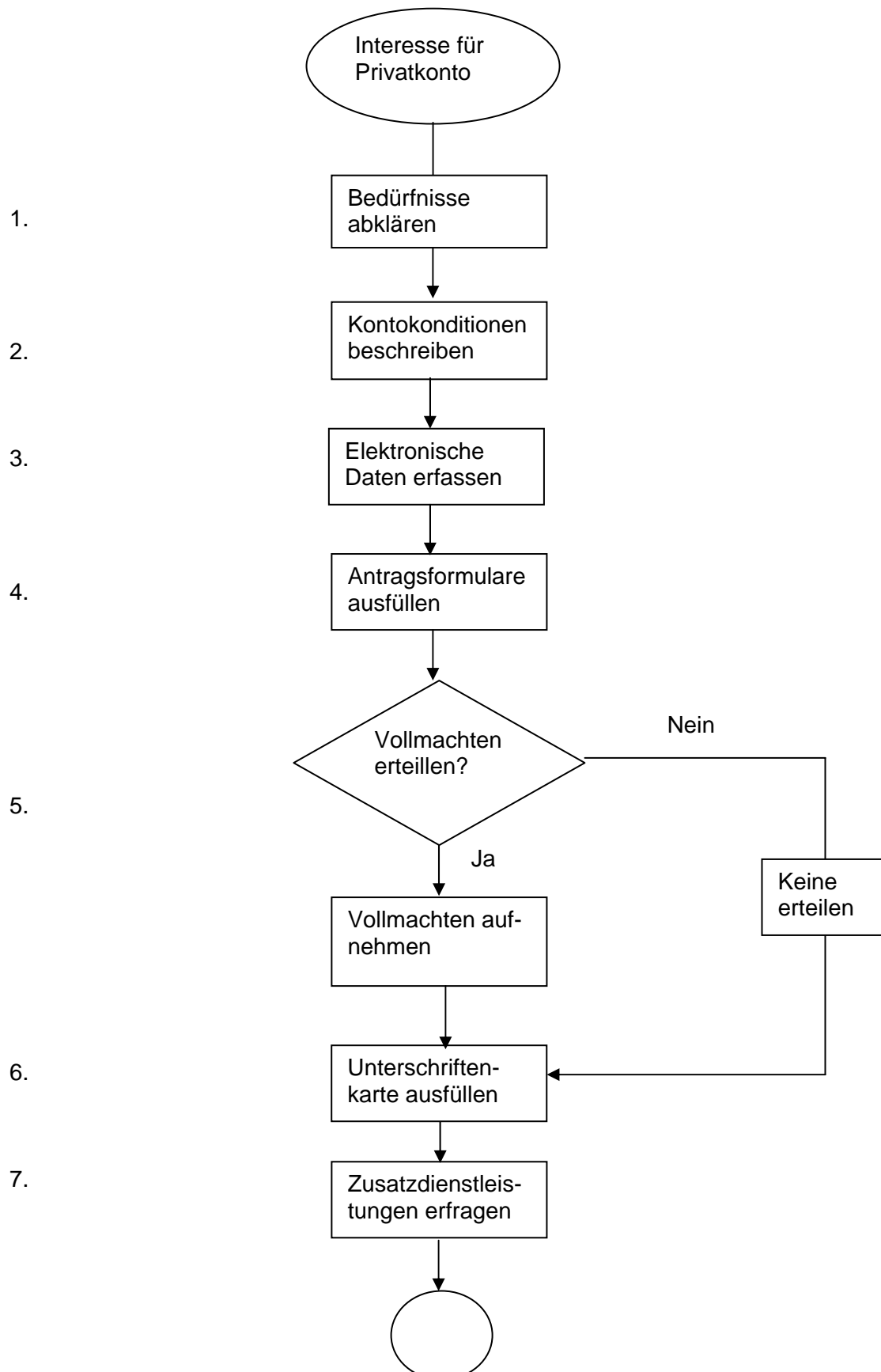


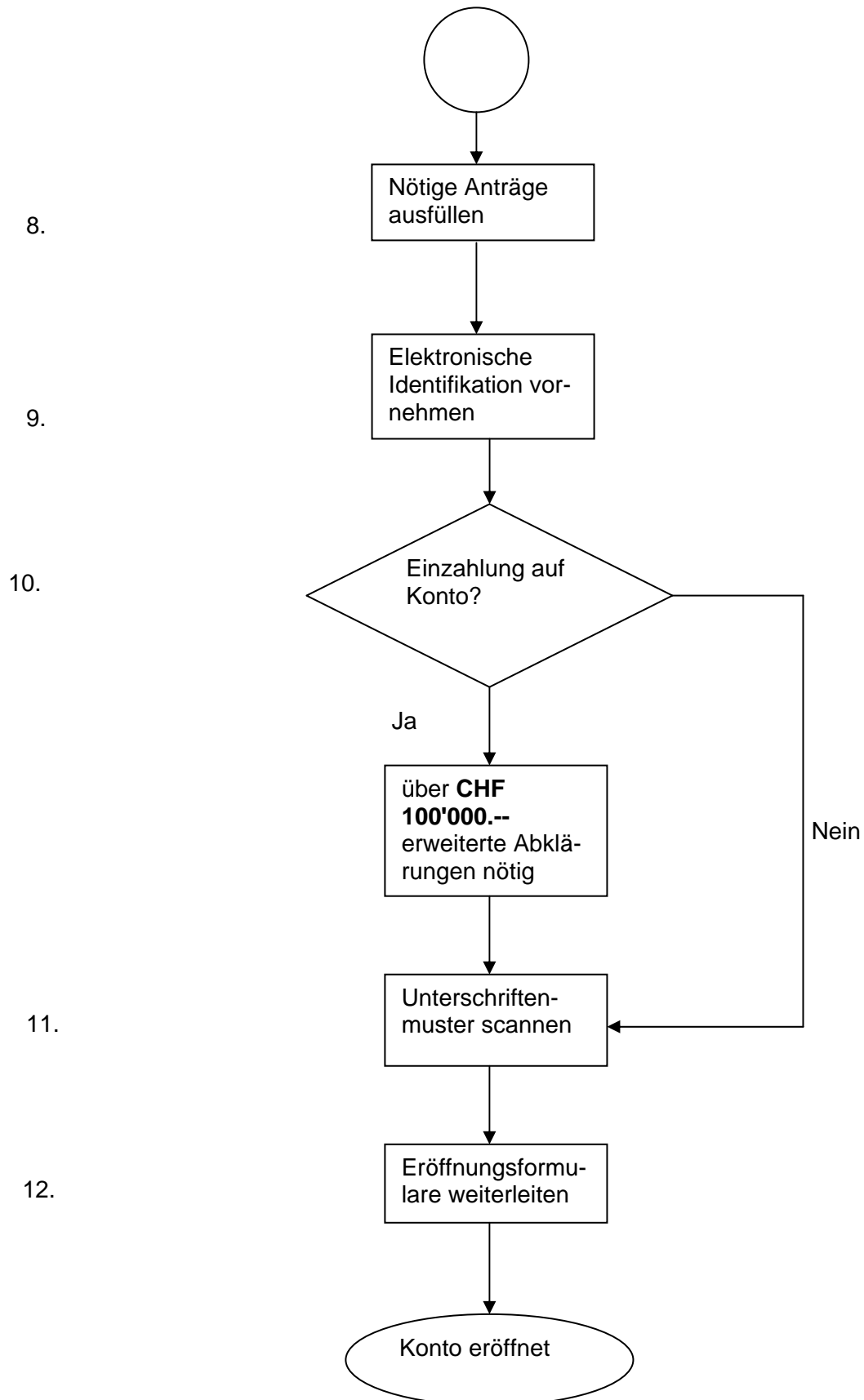
Inhaltsverzeichnis

| Inhalt | Seite |
|-------------------------------|------------|
| Flussdiagramm | 2/3 |
| Kurzbericht | 4/5 |
| • Einleitung..... | 4 |
| • Prozessbeschrieb..... | 4/5 |
| • Schlusswort..... | 5 |
| Musterdokument | 6/7 |
| • Formular W4801..... | 6 |
| • Unterschriftenkarte..... | 7 |
| Vorgehensplan | 8 |
| Auswertungsbogen | 9 |



Flussdiagramm





Einleitung

Das Privatkonto eignet sich für alle häufigen Bankgeschäfte, etwa Bargeldbezüge oder Zahlungsaufträge. Dies ist bei der Verzinsung berücksichtigt. Im Gegenzug sind die Rückzugsbedingungen grosszügig, und man kann jeweils rasch über das Guthaben verfügen. Die Spesen sind tief und weitere Kosten werden nach dem Verursacher-Prinzip weiterverrechnet. Somit bezahlt man nur die Dienstleistungen, die man auch beansprucht. Auch kann man eine grosse Menge Zusatzdienstleistungen verfügen.

Kurzbericht

Ein Neukunde betritt die Bank und interessiert sich für ein Privatkonto. **Dies ist ein Konto, das sich für Lohneingänge und privaten sowie geschäftlichen Zahlungsverkehr eignet.**

1. Obwohl sich der Kunde direkt für ein Privatkonto interessiert, sollten wir seine Bedürfnisse abklären. Dazu verwenden wir z.B. folgende Fragen: **Wozu brauchen Sie das Konto? Zum Sparen oder für Ihren Zahlungsverkehr?**
Erst wenn wir sicher sind, dass dieses Produkt wirklich den Vorstellungen des Kunden entspricht, können wir mit der Eröffnung weiterfahren.
2. Nach allen Abklärungen, erläutern wir dem Kunden die Kontokonditionen. Diese sehen beim Privatkonto wie folgt aus:

| | |
|-------------------------------|--|
| <i>Zinssatz:</i> | ¼% |
| <i>Rückzugsmöglichkeiten:</i> | bis CHF 20'000.— pro Monat frei über CHF 20'000.—2 Monate Frist monatlich |
| <i>Kontoauszüge:</i> | Kontoführung: CHF 1.50/ Monat |
| <i>Spesen</i> | Versand: CHF 1.50/ Monat |
3. Da es sich hierbei um einen Neukunden handelt, wird ein neuer Partner in unserem **EDV-Programm(Finstar)** eröffnet. Dabei werden alle wichtigen und persönlichen Daten des Kunden erfasst(**Personalien, Zustelladresse, Identifikation**). Anschliessend kann im Partnerstamm ein Basis-Portfolio eröffnet werden. Dies ist ein Unterordner im Partnerstamm, in welchem die verschiedenen Kontoarten aufgeführt sind.
Im neu erstellten Basis-Portfolio wird ein Privatkonto eröffnet. Danach können wir vi-sumpflichtige Änderungen weiterleiten, damit sie von einer berechtigten Person ge-nehmigt werden können.
4. In der Zwischenzeit wird das Formular **W4801**(Antragsformular) mit dem Kunden ausgefüllt(Siehe Muster auf Seite 6). Beim Privatkonto müssen folgende Angaben ausgefüllt sein:
Personalien, Kontotyp, Korrespondenz und Zusatzdienstleistungen
5. Als Nächstes klären wir ab, ob der Kunde Vollmachten erteilen möchte. Ist dies der Fall, nehmen wir sie auf.
6. Infolgedessen füllen wir die Unterschriftenkarte(Siehe Muster auf Seite 7)und lassen sie dann vom Kunden und den eventuellen Vollmachtnehmer unterschreiben. Da man Vollmachtnehmer nicht zu identifizieren braucht, müssen Sie das Formular **«Personalien des Bevollmächtigten ausfüllen»**.So hat die Bank trotzdem die wichtigsten Angaben dieses Partners.

7. Nachfolgend werden die Zusatzdienstleistungen vorgestellt. Beim Privatkonto sind dies folgende:

Zahlungsauftrag QUICK:

Mit dem Zahlungsauftrag kann man seine Rechnungen direkt von der Bank erledigen lassen.

Lastschriftenverfahren(wird von Rechnungsstelle ausgelöst):

Es eignet sich für Zahlung von immer wiederkehrenden Rechnungen.

Dauerauftrag:

Dank dieser Dienstleistung kann man periodisch Geld von einem Konto auf ein anderes übertragen.

Maestro- und Kreditkarten(Visa- und Mastercard Gold oder Silver):

Mit der Maestrokarte kann man bargeldlos zahlen und hat ferner die Möglichkeit, auch ausserhalb der Schalteröffnungszeiten, Geld vom Bancomaten zu beziehen. Die Kreditkarten Visa und Master als auch die Maestro-Karten ermöglichen bargeldlose Zahlungen und sind weltweit anerkannt.

E-Banking

Damit kann man auch von zu Hause, via Internet, Kontoinformationen abfragen und Aufträge erteilen. Mit unserem Produkt E-Identity wird ein hoher Sicherheitsstandard geboten.

8. Hat sich der Kunde für eine oder mehrere Dienstleistungen entschieden, füllen wir Ihm die entsprechenden Formulare aus(z. B. bei einer Maestrokarte, wäre es der Maestrokartenantrag).
9. Als Nächstes nehmen wir uns der elektronischen Identifikation an. Dabei wird ein Photo von einem amtlich anerkannten Ausweis, sowie der Unterschrift in unser EDV-Programm festgehalten. Ausserdem wird ein Portrait des Kunden gemacht. Als Dank für sein Entgegenkommen, erhält der Kunde zusätzlich 6 Passfotos geschenkt. Dies ermöglicht uns eine ausweislose Identifikation am Schalter.
10. Das Konto ist eröffnet. Falls der Kunde es wünscht, kann er ab sofort Geld auf das Privatkonto einzahlen. Sollte der Betrag grösser als CHF 100'000.-- sein, müssen vertiefte Abklärungen, welche uns eine ausreichende Beurteilung der Hintergründe der Transaktion erlauben, festgehalten werden. Zu diesem Zweck verlangen wir eine schriftliche Erklärung des Vertragspartners oder erstellen eine Aktennotiz.
11. Schliesslich verabschiedet man sich vom Kunden und schickt das Unterschriftenmuster ins Rechenzentrum, damit es dort eingescannt werden kann.
12. Jetzt kontrolliert man noch einmal gründlich die Eröffnungsformulare. Diese leiten wir sogleich an das Inspektorat weiter.

Schlusswort

Meiner Meinung nach ist das Privatkonto ein wichtiges Produkt, da es den Grundstein legt für weitere Beziehungen zwischen dem Kunden und der Bank. Die Bank wird nun versuchen, gezielt «**Cross Selling**» anzuwenden und dem Kunden weitere Produkte und Dienstleistungen schmackhaft zu machen. So kann eine intensive und langandauernde Kundenbeziehung geschaffen werden.

Vorgehensplan

Information

- Zusammen mit Herr Stalder und Frau Räber Prozesseinheit besprochen
- Einmal mit Herr Stalder einen Kunden im Finstar eröffnet
- Mit Frau Sangiorgios Hilfe selber eine Kontoeröffnung durchgeführt
- Unklarheiten bereinigt

Planung

- Layout zusammengestellt
- Flussdiagramm skizziert
- Wichtige Punkte für Flussdiagramm ausgewählt

Entscheidung

- Flussdiagrammpunkte festgelegt
- Layout festgelegt
- Lernjournal geführt

Realisierung

- Kurzbericht erfasst
- Flussdiagramm verbessert
- Inhaltsverzeichnis erfasst
- Kurzbericht ergänzt
- Musterdokumente ausgefüllt

Kontrolle

- Rechtschreibung kontrolliert
- Seitenzahlen anpassen
- Fehlt etwas?
- Habe ich 4 Lernjournale gemacht?

Auswertung

- Was habe ich gut gemacht?
- Was muss ich verbessern?
- Was kann man wieder gebrauchen?
- Wie werde ich mich nächstes Mal planen?