

PROZESSEINHEIT KREDITKARTEN

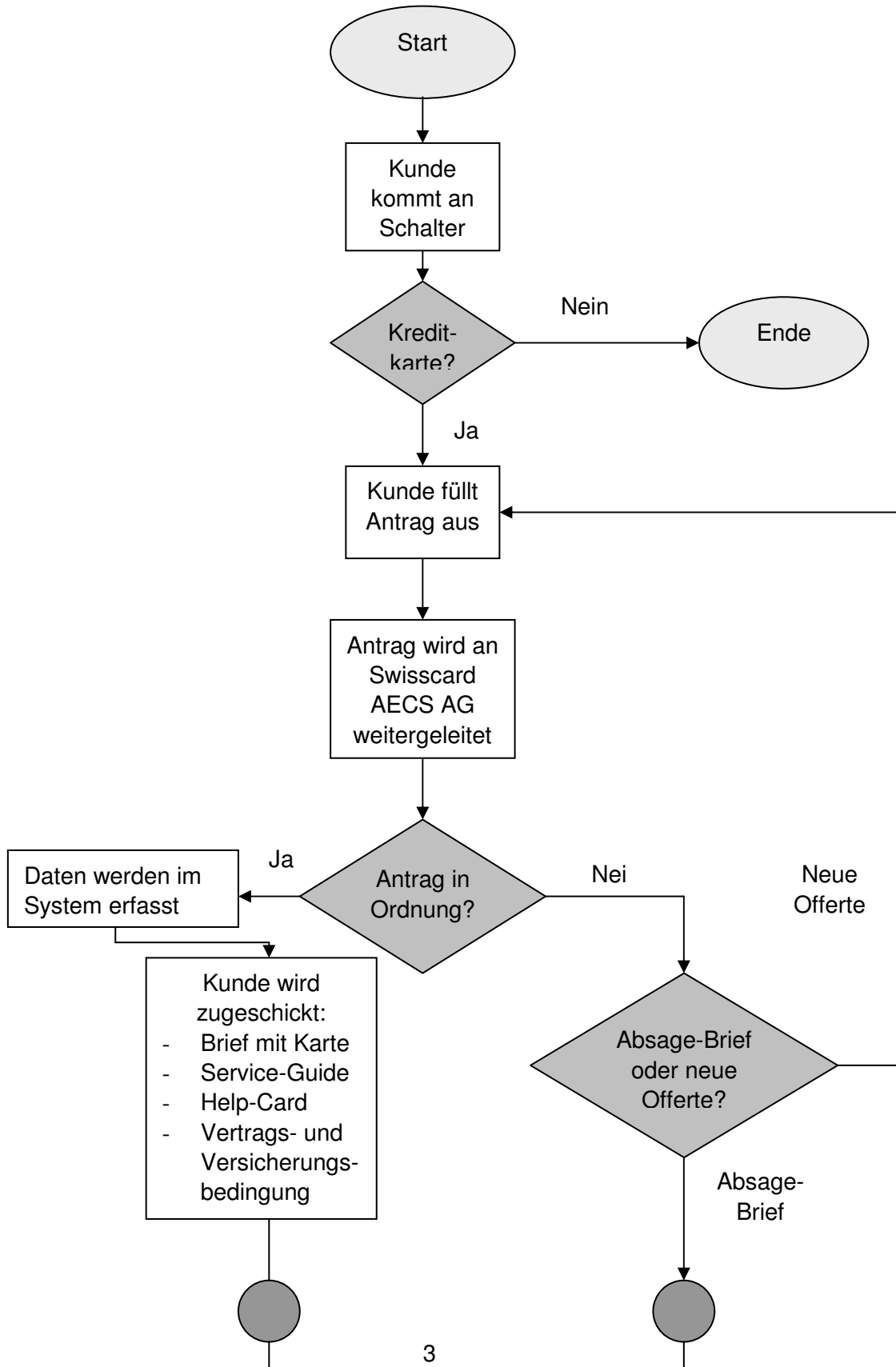
MORENO FRANK

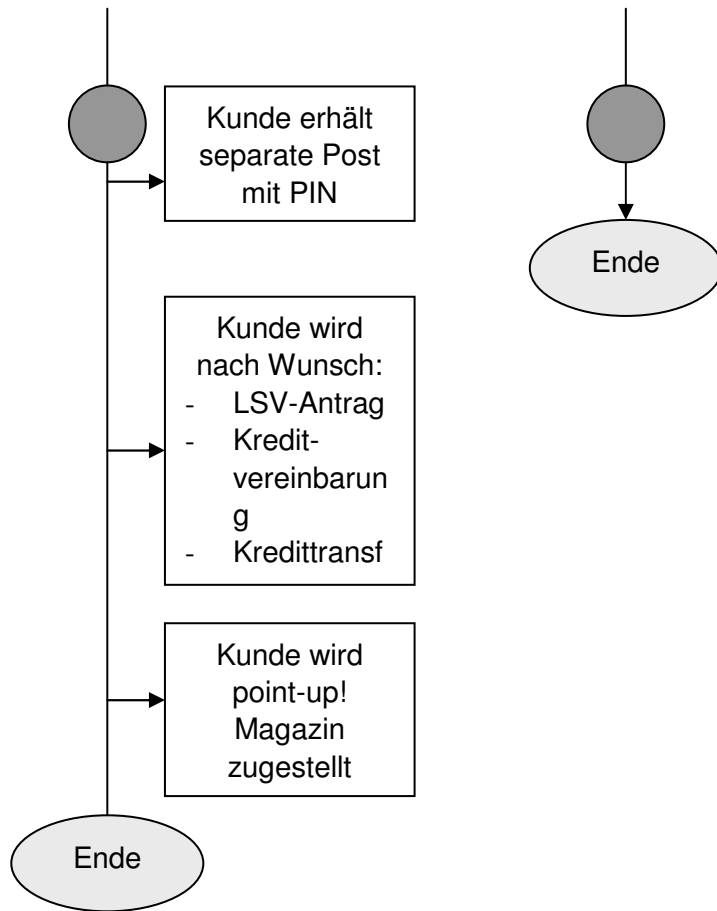


Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|-----------|
| PROZESSEINHEIT TITTELBLATT | 1 |
| INHALTSVERZEICHNIS..... | 2 |
| FLUSSDIAGRAMM DER PROZESSEINHEIT..... | 3 |
| BERICHT DER PROZESSEINHEIT..... | 5 |
| ANGEBOT FÜR KUNDEN..... | 7 |
| KREDITKARTENANTRAG..... | 8 |
| KARTENSALDIERUNGSaufTRAG..... | 9 |
| AUSWERTUNGSBOGEN..... | 10 |

Flussdiagramm der Prozesseinheit über Kreditkarten





Bericht der Prozesseinheit über Kreditkarten

Herr Weber kommt bei uns an den Schalter und fragt nach einer Kreditkarte. Er wird von uns gebeten den Antrag für eine Kreditkarte korrekt auszufüllen. Wenn er diesen ausgefüllt hat, wird der Antrag von uns an die Swisscard AECS AG weitergeleitet. Dies braucht ungefähr einen Arbeitstag. Bei ihnen angekommen werden die verschiedenen Anträge gruppiert. Zum Beispiel nach der Karte, die der Kunde wünscht, oder nach dem Verdienst, den der Kunde hat. Und danach werden die Verträge separat verarbeitet. Wenn der Antrag nicht in Ordnung ist, das heisst wenn etwas fehlt oder etwas unleserlich ausgefüllt ist, wird er umgehend dem Kunden zurückgeschickt. Dies kann dann zwei Arbeitstage dauern. Der Kunde muss den Antrag dann nochmals ausfüllen und in wieder am Schalter abgeben. Wenn der Kunde aber kein monatliches Einkommen hat, also keinen Lohn, können wir ihm keine Kreditkarte verkaufen. So ist es uns vorgeschrieben. Wenn der Antrag aber in Ordnung ist, werden diese Daten dann in unserem System erfasst. Dieses System wird Host genannt. Dort werden alle möglichen Kundendaten gespeichert. Sobald diese Daten eingegeben wurden, wird dem Kunden ein Brief mit der Kreditkarte geschickt. Ausserdem erhält er noch den Service-Guide, die Help-Card und die Vertrags- und Versicherungsbedingung. Im Service Guide steht alles über die Vorteile die eine Kreditkarte mit sich bringt. Die wären, nur um ein paar zu nennen:

- bargeldloses bezahlen. Und das überall, wo ein Mastercard oder ein Visa Symbol steht. Weltweit!
- die Sicherheit bei Verlust oder Diebstahl
- Bezahlung über Internet bequem und einfach
- kein Geldwechsel bei Reisen ins Ausland
- und noch vielen Zusätzlichen Informationen

Nun zur Help-Card. Die Help-Card ist eine Karte im Format einer Kreditkarte. Hinten auf dieser Karte steht die Nummer der

Kreditkarten-Hotline. Falls man irgendwelche Probleme mit der Kreditkarte hat, oder wenn man sie verloren hat, kann man dort anrufen und den Fall schildern. Diese Meldungen werden sofort weitergeleitet und die Probleme werden schnellstmöglich behoben. Natürlich wird bei einer defekten Kreditkarte eine neue Karte dem Kunden direkt nach Hause geschickt.

In der Vertrags- und Versicherungsbedingung steht jedes einzelne Detail über die Kreditkarte drin. Dieses Dokument umfasst 12 Seiten, wovon etwa 10 Seiten Text sind. Es ist jedes Problem beschrieben und es wird auch erklärt, was man in den einzelnen Fällen zu tun hat.

Dem Kunden werden separat der PIN, ein LSV oder monatliche Rechnungen, je nach Verlangen des Kunden und das „point-up!“ Magazin zugestellt. Der Kunde kann wählen, auf welche Art und Weise er die monatlichen Rechnungen bezahlen will. Entweder er macht ein LSV, bei dem die monatliche Rechnung sofort dem Konto belastet wird, oder er zahlt lieber mit monatlichen Rechnungen, die er immer nach Hause zugestellt bekommt und sie dann selber bei der Bank einzahlen muss.

Im Magazin des „point-up!“ Bonusprogramms sind immer die neuesten Nachrichten über das Programm drin. So werden die Kunden immer auf dem Laufenden gehalten, falls mal irgend etwas geändert wird oder etwas neu dazu kommt. Dort wird dem Kunden auch beschrieben, was das Bonusprogramm alles für Vorteile bringt. Dieses Programm funktioniert folgendermaßen:

Bei jedem Einsatz der Kreditkarte werden Punkte gesammelt. Gezahlt wird in Punkten. Ein Franken ist ein pointup Punkt. Mit den gesammelten Punkten können gegen Freiflüge, Übernachtungen, Schönheitsprodukte, Haushaltswaren, gegen den Erlass der Jahresgebühr und noch vielem mehr eingetauscht werden. Diese Punkte kann man per Telefon oder per E-Mail einlösen. Man benötigt zum Beispiel für einen Freiflug, mit Destination nach Wahl in Europa, 20'000 pointup Punkte. Diese Ticket für eine beliebige Person ausgestellt werden. Jedoch muss man zuerst noch bei dem Swiss TravelClub Mitglied sein. Um Mitglied zu werden kann man sich auf der Internet Seite des pointup Bonusprogrammes (www.pointup.ch) mühelos anmelden.

Angebot für Kunden

| | | EUROCARD/MC Standard / VISA Classic | EUROCARD/MC GOLD / VISA GOLD |
|---|--|--|--|
| Gebühren | Jahresgebühr | CHF 100.- | CHF 170.- |
| | 1. Jahr | CHF 50.- | CHF 85.- |
| | Zusatzkarte | CHF 25.- | CHF 50.- |
| Transaktionsgebühren | CASH SERVICE | gebührenfrei an CASH SERVICE AUTOMATEN und in Credit Suisse Filialen (mit CASH SERVICE PIN) | gebührenfrei an CASH SERVICE AUTOMATEN und in Credit Suisse Filialen (mit CASH SERVICE PIN) |
| | ATM Inland | 3.75% mind. CHF 5.- | 3.75% mind. CHF 5.- |
| | ATM Ausland | 3.75% mind. CHF 10.- | 3.75% mind. CHF 10.- |
| | Schalter Ausland | 3.75% mind. CHF 10.- | 3.75% mind. CHF 10.- |
| Bearbeitungszuschlag | bei Fremdwährungs- transaktionen z.Zt. | 2% | 2% |
| Limiten | Ausgabelimite pro Monat | CHF 3'000.- bis 10'000.- | CHF 7'000.- bis 30'000.- |
| Limiten Cash Service | Ausgabelimite pro Tag pro Monat | - max. 40% der Ausgabelimite | - max. 40% der Ausgabelimite |
| | Ausgabelimite pro Tag (analog ec-Karte) | max. CHF 1000.- | max. CHF 1000.- |
| Designs | | 4 Designs, Silber- Karte auch ohne CS- Logo. Gleiche Grunddesigns für Eurocard / VISA. | 1 Design, auch ohne CS-Logo |
| Finanzmanagement | LSV BESR / Revolving Credit Zins pa | 14.75% | 14.75% |
| T&E-Services, Sicherheit | Reiseunfallversicherung | CHF 300'000.- | CHF 500'000.- |
| | Notbargeld Haftung | 4% mind. CHF 10.- nein | Ohne Kommission nein |

Kreditkartenantrag

Kartenantrag für CREDIT SUISSE PRIVATE BANKING Daten löschen
Bitte in Blockschrift ausfüllen und Gewünschtes ankreuzen.

Die Charge Cards Korrespondenzsprache D F

| | |
|--|--|
|  American Express Personal Card Gebühr im 1. Jahr CHF 70.- / Ab 2. Jahr CHF 140.- Zusatzkarte: Gebühr CHF 75.-/Jahr P01900SC00 <input type="checkbox"/> (1) Mit Bonusprogramm Membership Rewards-Basic (kostenlos). <input type="checkbox"/> (2) Mit Bonusprogramm Membership Rewards-Classic (CHF 50.-/Jahr + MwSt.). |  American Express Gold Card Gebühr im 1. Jahr CHF 150.- / Ab 2. Jahr CHF 300.- Zusatzkarte: Gebühr CHF 150.-/Jahr P01900SD00 <input type="checkbox"/> (3) Mit Bonusprogramm Membership Rewards-Classic (kostenlos). |
|--|--|

Die Kreditkarten Korrespondenzsprache D F I E PSX001

| | | | | |
|--|--|--|---|---|
|  American Express Credit Card Gold Gebühr im 1. Jahr CHF 100.- / Ab 2. Jahr CHF 200.- Zusatzkarte: Gebühr CHF 50.-/Jahr |  EUROCARD MasterCard Gold Gebühr im 1. Jahr CHF 85.- / Ab 2. Jahr CHF 170.- Zusatzkarte: Gebühr CHF 50.-/Jahr ohne CS-Logo |  VISA Card Gold Gebühr im 1. Jahr CHF 85.- / Ab 2. Jahr CHF 170.- Zusatzkarte: Gebühr CHF 50.-/Jahr ohne CS-Logo |  EUROCARD MasterCard Standard Gebühr im 1. Jahr CHF 50.- / Ab 2. Jahr CHF 100.- Zusatzkarte: Gebühr CHF 25.-/Jahr ohne CS-Logo Design-Varianten (nur mit CS-Logo): <input type="checkbox"/> Nature <input type="checkbox"/> Time <input type="checkbox"/> Evolution |  VISA Card Classic Gebühr im 1. Jahr CHF 50.- / Ab 2. Jahr CHF 100.- Zusatzkarte: Gebühr CHF 25.-/Jahr ohne CS-Logo |
|--|--|--|---|---|

So sollen mein Vorname und mein Name auf der Karte erscheinen. (Max. 19 Zeichen inkl. Zwischenräume.) Hans Dulp

Personliche Angaben Herr Frau Titel _____

Vorname/Name: Hans Dulp

Wohnadresse: Strasse/Nr. Englischviertelstrasse 9

PLZ/Ort: 8032 Zürich

Land: Schweiz Geburtsdatum: 05.03.1980

Mädchenname der Mutter (Kenntwort für Notfälle): Annermarie

Ich habe/hatte eine American Express Karte Kartennummer: _____

Bank-/Postverbindung Name der Bank/Post: CS-Hottingen

Strasse/Nr.: Hottingerstrasse 52 Telefon: 01 268 84 01

PLZ/Ort: 8070 Zürich Konto-Nr.: 0558-613795-7

Die Zusatzkarte Für Sie, Ihre Familienmitglieder oder eine Person Ihrer Wahl. Herr Frau

So sollen Vorname und Name auf der Zusatzkarte erscheinen. (Max. 19 Zeichen inkl. Zwischenräume.) _____

Vorname/Name: _____ Verwandtschaftsgrad: _____

Wohnadresse: Strasse/Nr. _____

PLZ/Ort: _____ Geburtsdatum: _____

LSV: Ich beauftrage hiermit die CREDIT SUISSE*, alle durch den Einsatz der bestellten Kreditkarte(n) anfallenden Transaktionen oben stehendem Konto zu belasten. *Für andere Banken erhalten Sie eine separate LSV-Einzugsanweisung zugestellt.

Ich bestätige die Richtigkeit der auf diesem Antrag gemachten Angaben und gestatte der CREDIT SUISSE und der Swisscard AECS AG (ein Joint Venture der CREDIT SUISSE und der American Express), diese jederzeit auch bei Dritten zu überprüfen. Ich anerkenne den auf der Rückseite aufgeführten Auszug aus den Bedingungen für die Bearbeitung von Kreditkarten der CREDIT SUISSE, welche mir zusammen mit der Kreditkarte in vollständiger Form zugestellt werden. Mit meiner Unterschrift auf der Kreditkarte und deren Einsatz bestätige ich, diese Bedingungen zur Kenntnis genommen und anerkannt zu haben. Dieser Vertrag unterliegt schweizerischem Recht, Erfüllungsort, Betreibungsort für Konkursinhaber ohne Wahlrecht in der Schweiz sowie ausschliesslicher Gerichtsstand für alle Verfahren ist Zürich. Die CREDIT SUISSE hat indessen das Recht, den Karteninhaber beim zuständigen Gericht an seinem Wohnort bzw. Sitz zu belangen.

Ort/Datum: Zürich 25. März 2004 Unterschrift: Hauptkarten-Antragsteller X

Ort/Datum: _____ Unterschrift: Zusatzkarten-Antragsteller X

(Bitte nicht abbrechen)

Durch die entgegennehmende Stelle auszufüllen. Eingangs-Datum T. M. J.

BU: 0012 RM-APID CIF -- BC-NR. CHF

RM Name RM Telefon RM: Datum/Unterschrift

Durch die Swisscard AECS AG auszufüllen. Entscheidungs-Datum T. M. J.

PCN-Nr. ETV

Appl.-Nr. Rel.-Nr. 0,0,1,-

Acct.-Nr. 1 Acct.-Nr. 2 LSV-Id: AME02 (Charge)

Bitte ausgefüllten Kartenantrag einsenden an: Swisscard AECS AG, JSOC 1, Postfach 25, 8034 Zurich. 2513441

Auswertungsbogen

Auswertungsbogen (Zusammenfassung der Lernjournale) zur Prozesseinheit:

Nehmen Sie Ihre Lernjournalbogen zu dieser Prozesseinheit zur Hand und vergleichen Sie die entsprechenden Einträge zu den untenstehenden Fragen.

Während der Prozesseinheit war meine Motivation insgesamt

tief | → hoch

weil
ich unbedingt eine sehr gute Note machen wollte!

Das Erlernen des Prozesses war für mich

schwie- | → einfach
 rig

weil
ich als ich das Flussdiagramm hatte, alles grafisch sah und mir alles besser vorstellen konnte. Anfangs war es jedoch nicht so einfach!

Mit dem Ergebnis meiner Arbeit bin ich

unzu- | → sehr
 frieden zufrieden

weil
ich mir sehr viel Mühe gegeben habe. Leider vergass ich, diesen Auswertungsbogen Termingerecht abzugeben, da ich die Aufgabenstellen nicht genau genug gelesen habe.

Bei der nächsten Bearbeitung eines Prozesses berücksichtige ich von meinen Erfahrungen

Nichts | → alles

Konkret heisst das
Dass ich ab jetzt alles genau durchlese, was verlangt ist und was ich abgeben muss!
