

INHALTSVERZEICHNIS

1. EINLEITUNG	2
2. ZIELE UND PRIORITÄTEN	2
3. HYPOTHEKEN	3
3.1 Allgemein	3
3.2 Nebenkosten	3
3.3 Amortisation	3
Direkte Amortisation	3
Indirekte Amortisation	4
3.4 Vorteile bei Steuern?	4
Vorteile eines Konto Säule 3a	4
4. PROZESSABLAUF	5
5. PROZESSBESCHREIBUNG	7
6. PROZESSENDE - WIE WEITER?	12
7. ERFAHRUNGSBERICHT	13
8. VORGEHENSPLAN	14
9. SCHLUSSWORT	14
10. MUSTERDOKUMENTE	16
10.1 Bogen "Persönliche Beratung"	16
10.2. Applikation "HOT"	18
10.3 Beispiel einer Tragbarkeitsberechnung	18
11. AUSWERTUNG LERNJOURNALE	20

1. Einleitung

Sie möchten sich den Traum von den eigenen vier Wänden erfüllen? – Wir begleiten Sie dabei.

Wer träumt nicht, in seinen eigenen vier Wänden zu wohnen? Wer den Schritt ins eigene Heim wagt, wird ganz persönliche Vorstellungen und Träume umsetzen können. Einige interessante Steuervorteile werden die Fantasie zusätzlich anregen und vielleicht sogar diesen oder jenen Extrawunsch ermöglichen.

Der Kauf eines Hauses oder einer Eigentumswohnung ist eine grosse Investition. Trotzdem wird nicht soviel Geld benötigt, wie viele auf den ersten Blick glauben. Um die optimale Lösung zur Finanzierung des gewünschten Objekts zu erhalten, werden für jeden einzelnen Kunden Vorschläge ausgearbeitet. Damit die Vorschläge die Bedürfnisse der Kunden befriedigen, müssen zu Beginn die genauen finanziellen Verhältnisse und die zukünftigen Pläne des Kunden geklärt werden.

Anhand eines konkreten Beispiels werde ich Ihnen in meiner Prozesseinheit aufzeigen, wie viele Eigenmittel wirklich nötigen sind und werde die verschiedenen Hypothekarmodelle erklären. Doch was geschieht alles, bis der Kunde seinen Kreditvertrag unterschreiben kann? Als Hauptthema werde ich mich mit dieser Frage auseinandersetzen und Ihnen den genauen Prozess erläutern.

Als Beispiel wird mir Familie Hostettler zur Verfügung stehen. Die Hostettlers sind bereits Kunden der CREDIT SUISSE. Da es ihre Hausbank ist, haben sie sich entschlossen, die Hypothek ebenfalls bei der CREDIT SUISSE abzuschliessen.

2. Ziele und Prioritäten

- ◆ Termin einhalten.
- ◆ Den Prozess verstehen und erklären können
- ◆ An die Vorgaben halten
- ◆ Teile mir die Zeit sinnvoll ein
- ◆ Die verschiedenen Hypotheken kennen
- ◆ Von den Erfahrungen der ersten Prozesseinheit profitieren und verbessern

3. Hypotheken

3.1 Allgemein

Hypothek ist ein Grundpfandkredit, der in Form eines Darlehens zur Verfügung gestellt wird. Die Hypothek hat meistens eine Kündigungsfrist von drei bis sechs Monate. Das Darlehen ist langfristig und wird jährlich zurückbezahlt.

Grundpfandkredit ist das Ausleihen von Geld gegen eine Sicherstellung. Grundstücke dienen oft als Absicherung für finanzielle Darlehen. Auf dem Grundstück lastet dann ein Grundpfand.

Will der Kunde eine Liegenschaft kaufen, muss er 20% des Kaufpreises von seinen eigenen Mitteln bezahlen können. 80% des Kaufpreises erhalten die Kunden von den Banken in Form eines Hypothekarkredits. Man unterteilt die Hypothek in eine erste und zweite Hypothek.

Die 1. Hypothek (zu fixen Zinsen) beträgt 66% des Kaufpreises. Für den restlichen Betrag wird die zweite Hypothek (zu variablen Zinsen) gegeben. Diese weist einen höheren Zinssatz auf und wird bis zum 60. Lebensjahr in jährlichen Amortisationsraten zurückbezahlt.

Die Zinsen variieren aufgrund der aktuellen Marktlage und der gewählten Hypothekarmodelle.

3.2 Nebenkosten

Der Kunde muss jährlich die Hypothekarzinsen bezahlen. Weiter hat er Nebenkosten zu zahlen, diese sind meistens dieselben wie bei der Miete: Wasser, Strom, Gas usw. Weiter kommen Kosten für Versicherungen und Unterhalt des Hauses, Instandsetzungen usw. dazu. Dafür wird ca. 1% des Kaufpreises gerechnet.

3.3 Amortisation

Amortisation ist die planmässig, periodische Rückzahlung der Hypothek. Wie und in welchen Raten die Hypothek zurückbezahlt wird, wird individuell festgelegt. Dem Kunden stehen folgende zwei Möglichkeiten zur Verfügung:

Direkte Amortisation

Die Hypothek wird direkt zurückbezahlt. Dabei verringert sich der Kreditbetrag mit jeder Amortisationszahlung. Die Hypothekarschuld reduziert sich und dadurch auch die Zinszahlung.

Der Nachteil darin ist, dass der Betrag, welchen man bei den Steuern abziehen kann, ebenfalls verringert wird.

Indirekte Amortisation

Die Kosten werden nicht direkt sondern eben indirekt zurückbezahlt. Hier ändert sich die Höhe der Hypothekarschuld vorläufig nicht, denn die Amortisationszahlung wird nicht vom Kreditbetrag abgezogen, sondern auf ein separates Vorsorgekonto überwiesen. Von dort werden sie erst nach Ablauf einer vereinbarten Frist als Gesamtsumme zur Rückzahlung der Hypothekarschuld verwendet. Das bringt den Steuervorteil, welcher in Punkt 3.4 näher erklärt wird.

3.4 Vorteile bei Steuern?

Schuldzinsen, aber auch sämtliche Kosten für den Unterhalt der Wohnung oder des Hauses, können direkt von der Steuer abgezogen werden. Obwohl man als Hauseigentümer ein theoretisches Mietzinseinkommen angeben muss, kommt man trotzdem in den meisten Fällen noch günstiger davon.

Um noch mehr Vorteile zu erhalten, besteht die Möglichkeit auf ein so genanntes Vorsorgekonto Säule 3a einzuzahlen. Das heisst, dass bei der indirekten Amortisation die Rückzahlungen nicht direkt an die Bank gehen, sondern in das Vorsorgekonto. Diese Beträge werden erst bei der Auflösung der 3. Säule an die Bank zurückbezahlt.

Vorteile eines Konto Säule 3a

Die Hypothekarschuld bleibt über die Jahre unverändert. Während der Laufzeit kann die komplette Hypothekarschuld und die Zinsen von den Steuern abgezogen werden.

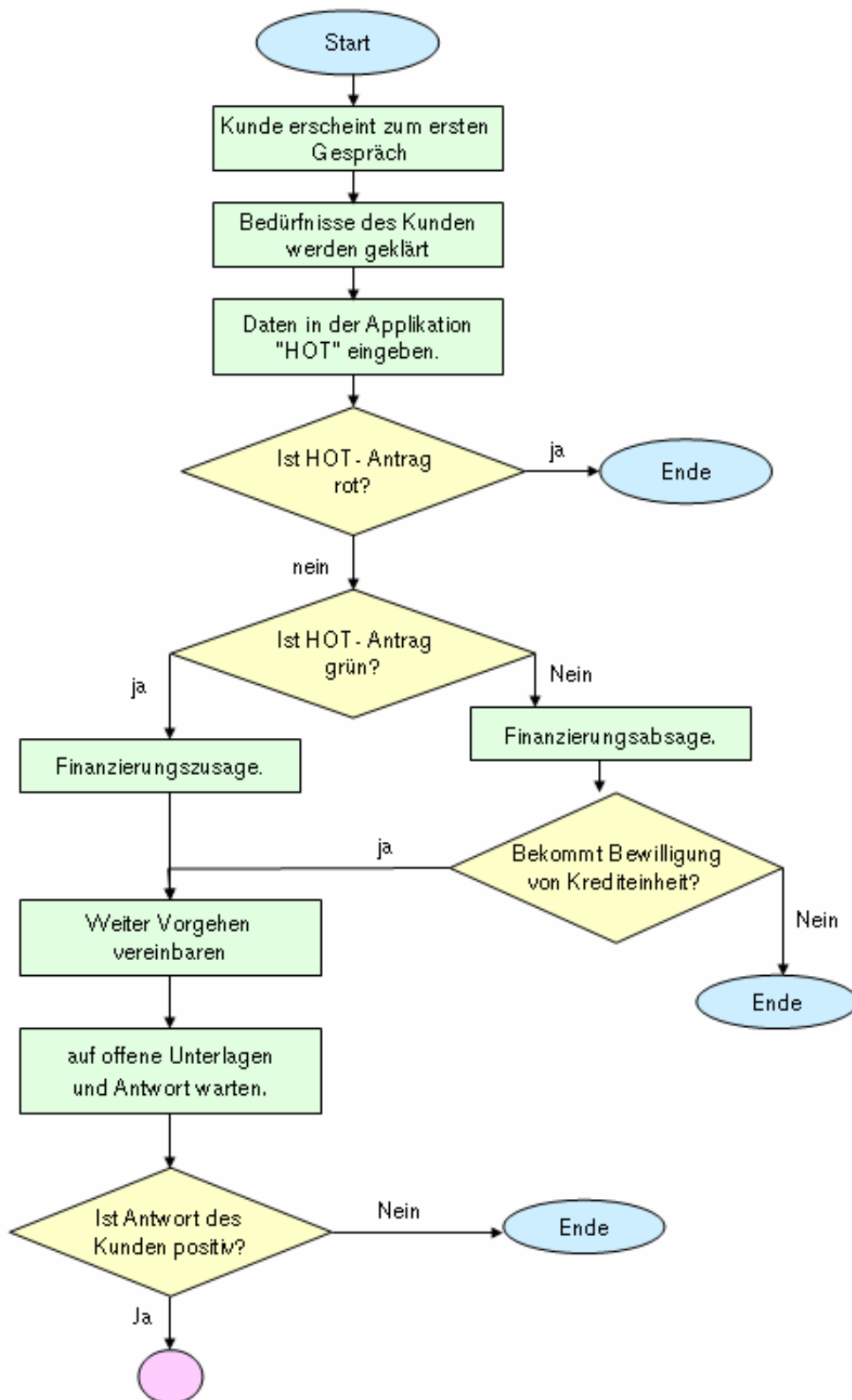
Auf dem Konto erhält der Kunde Zinsen (steuerfrei).

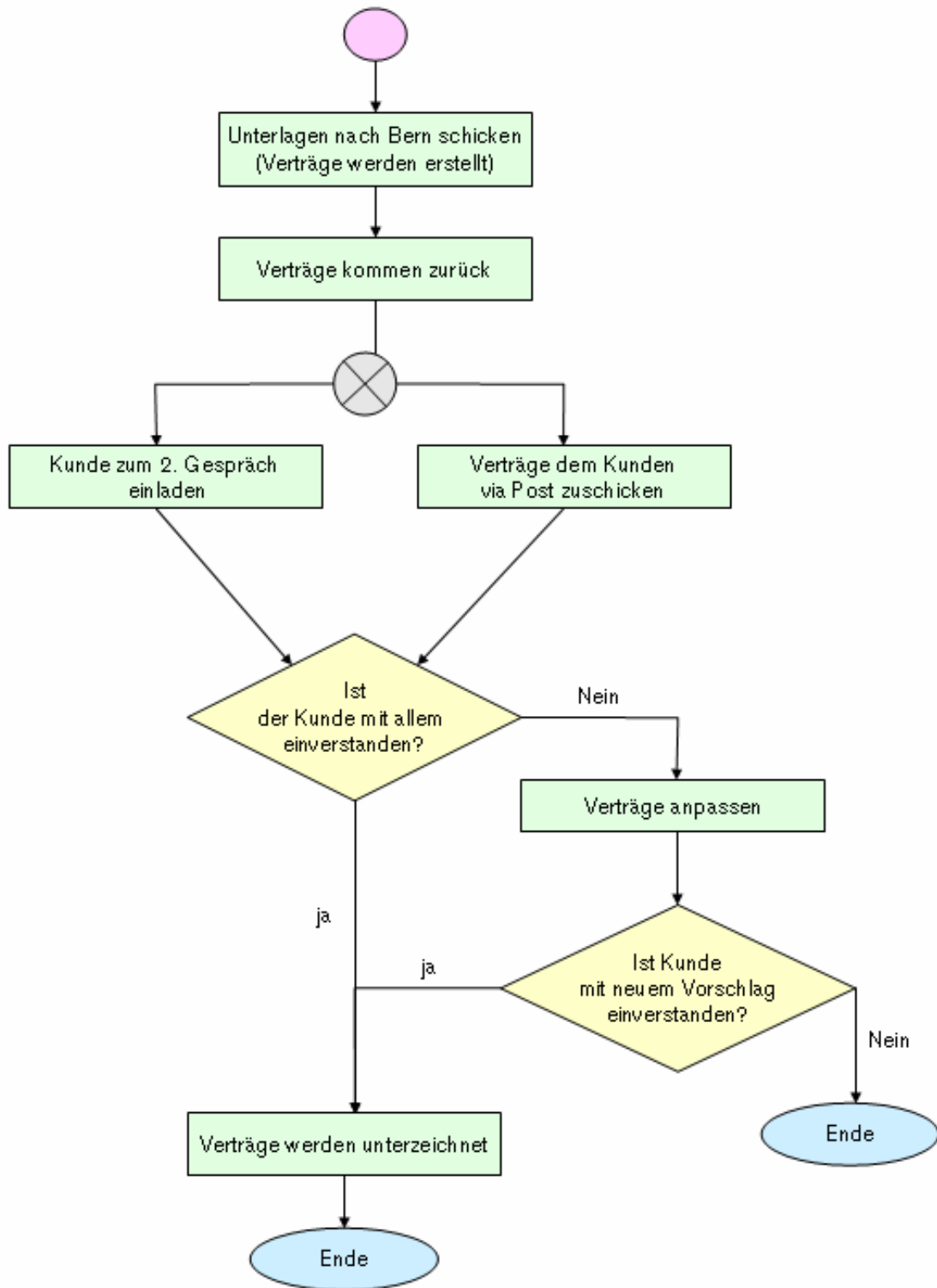
Die Einzahlungen auf das Konto Säule 3a können ebenfalls von den Steuern abgezogen werden.

Dieses Vorsorgekonto kann auch als Verpfändung dienen, damit hat die Bank eine weitere Sicherheit.



4.Prozessablauf





5. Prozessbeschreibung

Kunde erscheint zum ersten Gespräch

Der Kunde, Herr Hostettler, erscheint mit einem Inserat eines Einfamilienhauses, zum ersten Gespräch mit seinem Kundenverantwortlichen. Wie bereits telefonisch vereinbart, hat Herr Hostettler seinen Lohnausweis, Kopien der Steuererklärung der letzten zwei Jahre, Betreuungsauskunft (nicht älter als drei Monate) und Fotos sowie allgemeine Informationen, wie Grundbuchauszug und Gebäudeversicherungsnachweis der Liegenschaft mitgebracht.

Bedürfnisse des Kunden werden geklärt

Während des Gesprächs erzählt Herr Hostettler, dass er und seine Familie beabsichtigen in Täuffelen ein freistehendes Einfamilienhaus mit Baujahr 1999 zu kaufen. Der Kundenberater macht sich dazu seine Notizen, dafür hat er einen speziellen Bogen "Persönliche Beratung"*. Weiter erzählt Herr Hostettler, dass sie bereits ein Kind haben mit Jahrgang 2003, doch keine weiteren Kinder geplant sind. Auch in Zukunft sind keine grösseren Ereignisse vorgesehen.

HOT- Antrag wird ausgefüllt

Die CREDIT SUISSE stellt eine Applikation zur Verfügung, welches die Eingabe der notwendigen Kunden- und Objektdaten ermöglicht.

Durch die Eingabe sämtlicher relevanten Daten kann ein Grundsatzentscheid schon während des Kundengesprächs herbeigeführt werden.

Der Kundenberater benötigt fürs Ausfüllen folgende Unterlagen:

- Angaben über den Kunden (private und berufliche Verhältnisse)
- Grundbuchauszug, wenn er vorhanden ist, ansonsten können wir als Bank ebenfalls einen Auszug bestellen. Das Grundbuch ist ein öffentlich geführtes Register und jedermann kann Grundbuchauszüge verlangen.
- Situationsplan (Raumaufteilung). Der Kundenberater kann sich mittels des Situationsplans ein Bild der Liegenschaft machen.
- Finanzierungsplan. Der Kundenberater erhält hiermit alle Vermögenswerte des Kunden und kann sehen, ob genügend Eigenmittel vorhanden sind oder nicht.

* Siehe Seite 16 und 17

Mit Hilfe seines Fragebogens hat der Kundenberater folgende Angaben vom Kunden erhalten:

Personalien

	Michel Hostettler	Mia Hostettler
Geburtstag	14.02.1972	06.09.1976
Jahreseinkommen	CHF 79'300.00	CHF 37'700.00

Vermögenswerte:

Privatkonto CREDIT SUISSE	CHF 40'000.00	CHF 20'000.00
Sparkonto CREDIT SUISSE	CHF 70'000.00	CHF 80'000.00
Säule 3a Valiant	CHF 15'000.00	-
Säule 3a Coop Bank	-	CHF 25'000.00
Total		CHF 250'000.00

Von diesen möchten sie CHF 200'000.00 Eigenmittel einsetzen.

Damit füllt der Kundenberater den HOT- Antrag aus. Für das Ausfüllen des HOT-Antrags benötigt der Kundeberater noch Angaben des gewünschten Objekts. Dafür hat Herr Hostettler einige Unterlagen mitgebracht. Der HOT- Antrag wird mit folgenden Angaben ausgefüllt:

6 ½ -Zimmer Einfamilienhaus mit Doppel- Garage an der Parkstrasse 7 in 2575 Täuffelen zum Kaufpreis von CHF 800'000.00

Nachdem der Antrag ausgefüllt ist, wird die Bewertung entweder grün, orange oder rot.

Grün verbindliche Finanzierungszusage (unter Vorbehalt, dass die Angaben korrekt sind)

Orange Unverbindliche Finanzierungszusage (es gibt noch offene Punkte, die zuerst geklärt werden müssen). Kunde erhält einen Finanzierungsvorschlag.

Rot Finanzierungsabsage

Das geschieht auf Grund einer so genannten Tragbarkeitsberechnung¹. Die jährlichen Kosten dürfen nicht mehr als ein Drittel des Bruttoeinkommens sein. Ist es mehr, ist die Tragbarkeit nicht gegeben und der Antrag fällt rot aus.

Ist der HOT- Antrag rot?

Ja Der Kundenberater kann nicht weiterfahren. Der Kundenberater muss leider die Finanzierung mit Begründung ablehnen.

Nein Ist der Antrag entweder grün oder orange, weiss der Kundenberater, dass die

¹ Beispiel siehe Seite 19

Finanzierung sicher möglich ist.

Ist der HOT- Antrag grün?

- Ja Der HOT- Antrag weist keine Probleme auf, somit kann der Kundenberater bereits zu der Finanzierungszusage gehen. Da die Hostettlers mehr als 20% Eigenkapital haben, ist ihr Antrag grün.
- Nein Der HOT- Antrag ist orange, was bedeutet, dass der Kundenberater noch weitere Unterlagen benötigt. Der Kunde kann nur einen Finanzierungsvorschlag entgegennehmen.

Finanzierungsvorschlag

Es sind noch zusätzliche Unterlagen zu verlangen, wie Pensionskassenbetrag für eventuelle Verpfändung (zusätzliche Sicherheit) oder wenn die Tragbarkeit knapp ist.

Durch das HOT kann keine Bestätigung gegeben werden. Der Kunde erhält einen Finanzierungsvorschlag, damit er ihn zu Hause in Ruhe nochmals durchsehen kann.

Der Kundenberater muss die Unterlagen noch zur Überprüfung in die Krediteinheit nach Bern schicken um eine Bewilligung zu erhalten.

Der Kunde erhält den Finanzierungsvorschlag und erwartet in den nächsten Tagen ein Telefon vom Kundenberater, ob sein Antrag angenommen werden kann oder nicht. Somit ist das weitere Vorgehen besprochen und das erste Gespräch ist beendet.

Bekommt Bewilligung von Krediteinheit?

- Nein Die Bewilligung der Krediteinheit in Bern kann nicht gegeben werden. Dem Kunden muss leider eine Absage mitgeteilt werden.
- Ja Durch das Einreichen weiterer Unterlagen konnte die Krediteinheit die Anfrage bewilligen. Der Kundenberater schickt nachträglich, wie vereinbart, die Finanzierungszusage des Kunden zu und informiert ihn telefonisch.

Finanzierungszusage

Da das HOT eine Zusage machte, kann der Kundenberater bereits eine Finanzierungszusage schriftlich mitgeben. Die Unterlagen werden in Bern nur noch auf die Korrektheit kontrolliert.

Der Familie Hostettler werden die Bedingungen erklärt, wie die Zinsen im Moment stehen, welche Vorteile sie haben können mit einer Startbonus- Hypothek und wie die Laufzeiten der verschiedenen Hypotheken aussehen. Doch definitiv kann ihnen noch kein Vorschlag gemacht werden, da die Zinsen noch variieren können

Im Falle der Hostettlers kann eine Bestätigung abgegeben werden. Sie erhalten Hypotheken im Betrag von CHF 600'000.00. Die erste Hypothek in Höhe von CHF 568'000.00 und die 2.Hypothek CHF 32'000.00, welche innert 20 Jahren zurückbezahlt werden muss.

Weiteres Vorgehen vereinbaren

Der Kunde wird gebeten, den definitiven Kaufvertrag der Bank zuzustellen, damit dieser beglaubigt werden kann sowie die Verschreibung des Hauses notariell zu erledigen.

Damit die Bank Sicherheiten hat, müssen die Hostettler die Schuldbriefe, die auf das Haus lauten an die CREDIT SUISSE überschreiben. Wenn keine Schuldbriefe vorhanden sind, müssen diese in errichtet werden (min. Betrag CHF 600'000.00). Die Schuldbriefe müssen ebenfalls dem Berater zugeschickt werden.

Nachdem das weitere Vorgehen besprochen ist, ist das erste Gespräch beendet.

Ein Schuldbrief ist ein Wertpapier, welches den Wert des Grundstückes verkörpert. Im Schuldbrief erklärt eine Person, Geld zu schulden. Er kann als Inhaber-, Namen- oder Eigentümerschuldbrief ausgestellt werden.

Auf offene Unterlagen und Antwort warten

Nachdem der Kunde mit der Finanzierungszusage nach Hause gegangen ist, muss der Kundenberater auf die Antwort des Kunden warten. Der Kunde kann es sich immer noch überlegen, ob er die Finanzierung durch die CREDIT SUISSE haben möchte, oder nicht. Bis der Kunde seine definitive Antwort gibt, erhält der Berater die verlangter Unterlagen per Post.

Ist Antwort des Kunden positiv?

Ja Der Kunde ist mit allem einverstanden. Ebenfalls wurden alle relevanten Unterlagen dem Kundenberater zugeschickt. Auch die Familie Hostettler ist mit allem zufrieden und hat den notariell beglaubigten Kaufvertrag dem Kundenberater zugeschickt. Somit kann der Kundenberater zum nächsten Punkt "Unterlagen nach Bern schicken" gehen.

Nein Der Kunde hat bereits bei einer anderen Bank eine bessere Finanzierung bekommen. Das heisst, er hat bereits einen Vertrag unterschrieben und teilt uns leider eine Absage mit.

Unterlagen nach Bern schicken

Da wir eine Zusage des Kunden erhalten haben, werden alle Unterlagen, die der Kundenberater vom Kunden erhalten hat, in die Krediteinheit nach Bern geschickt. Dort wird der Kredit nochmals geprüft und die Verträge erstellt

Verträge kommen zurück

In Bern wurden die Unterlagen geprüft und der Kundenberater erhält die Rahmenverträge von Bern.

Kunde zum 2. Gespräch einladen

Die Familie Hostettler wird zu einem 2. Gespräch eingeladen. Der Berater erklärt zur Kontrolle nochmals die Bedingungen damit keine Missverständnisse entstehen können und der Vertrag wird durchgesehen.

Falls die Familie Hostettler noch Fragen hat, werden diese beantwortet, ansonsten kann der Berater sie fragen, ob sie mit allem einverstanden sind.

Verträge dem Kunden via Post zuschicken

Dem Kunden können die Verträge auch via Post zugeschickt werden, weil er zeitlich keinen Termin findet um nochmals alles zu besprechen oder er hat solches Vertrauen in die CREDIT SUISSE, dass er die Verträge nicht mehr durchgehen will mit dem Berater.

Ist Kunde mit allem einverstanden?

Ja Der Kunde ist mit dem ganzen Rahmenvertrag einverstanden. Der Berater kann weiter zum Schritt: "Verträge werden unterzeichnet".

Nein Dem Kunden passen einige Punkte nicht im Vertrag, da einige Fehler und Fragen aufgetreten sind. Der Berater muss zum Zwischenschritt "Verträge anpassen" gehen.

Verträge anpassen

Die offenen Punkte werden angepasst und der Vertrag wird abgeändert.

Ist Kunde mit neuem Vorschlag einverstanden?

Ja Der Kunde ist nun zufrieden und kann zum nächsten Schritt gehen: "Verträge werden unterzeichnet".

Nein Auch der angepasste Vertrag passt dem Kunden nicht, da er mit den Bedingungen nicht einverstanden ist. Er will den Vertrag nicht unterzeichnen und somit ist das Geschäft leider nicht zu Stande gekommen.

Verträge werden unterzeichnet

Wenn alles geklärt ist kann der Vertrag unterzeichnet werden.

Die Verträge werden kopiert und der Kunde erhält eine Kopie. Das Original wird in das Kundendossier abgelegt.

Die Familie Hostettler hat sich mit der Finanzierung des Hauses einen kleinen Traum erfüllen können und freuen sich, in das Haus einzuziehen.

6. Prozessende - wie weiter?

Mein Prozess ist mit dem Unterzeichnen der Rahmenverträge eigentlich beendet, doch für den Berater noch lange nicht. Der Kundenberater hat mit dem unterzeichneten Rahmenvertrag schriftlich, dass die Finanzierung durch die CREDIT SUISSE finanziert wird, doch welche Hypothek zu welcher Laufzeit mit welchen Zinsen kann ich der Familie Hostettler anbieten? All diese Punkte müssen noch geklärt werden, nach dem Unterzeichnen. Das heisst, erst jetzt können die definitiven Zinsen und Laufzeiten vereinbart werden.

7. Erfahrungsbericht

1. Erfahrung

Die Bedürfnisse des Kunden müssen genau geklärt werden, damit er richtig beraten werden kann. Mittels einer präzisen Bedürfnisanalyse wird herausgefiltert, was der Kunde genau möchte und wie er sich die Finanzierung vorstellt. Ebenfalls sollte er auf die Vor- und Nachteile sowie Risiken aufmerksam gemacht werden.

Fazit: Eine genaue Bedürfnisanalyse ist das beste Rezept zu einem guten Vorschlag.

2. Erfahrung

Das Tool "HOT" ist eine grosse Hilfe für den Kundenberater. Damit kann ein Entscheid schon während einem Gespräch gefällt werden. Somit muss der Kunde nicht noch Tage auf die Antwort des Kundenberaters warten und kann somit zufrieden (je nach Entscheid) nach Hause gehen und hat etwas Schriftliches dabei.

Fazit: "HOT" ist eine Erleichterung für den Kundenberater. Er kann somit dem Kunden schnell Auskunft geben.

3. Erfahrung

Mit der ganzen Prozesseinheit habe ich viele Hintergründe kennen gelernt und mich intensiv mit dem Ablauf beschäftigt. Es war interessant zu sehen, wie eine Hypothek abläuft, was der Kundenberater alles zu erledigen hat und welche Produkte man schlussendlich dem Kunden vorschlägt.

Fazit: Durch die Prozesseinheit habe ich viel von der Praxis, wie aber auch in der Theorie dazu lernen können.

8. Vorgehensplan

Als ich anfangs Februar das Thema meiner Prozesseinheit bekam, war mir bewusst, dass ich noch viel lernen muss um den Prozess genau beschreiben zu können.

In den ersten Wochen, habe ich mir immer wieder vorgenommen, mit der Arbeit zu beginnen, doch aller Anfang ist schwer und somit schob ich es immer weiter hinaus.

Als ich dann merkte, dass es an der Zeit ist, dass ich mit dem Thema auseinandersetzen muss, begann ich Informationen zu beschaffen. Mit Hilfe der Theorie aus dem Banking-Today Ordner und den Informationen aus dem Intranet machte ich mir fleissig Notizen. Mit Prospekten und den gemachten Notizen begann ich Allgemeines über die Hypotheken zu schreiben und somit auch die Einleitung. Ebenfalls setze ich mir, die im Punkt 2 geschriebenen Prioritäten.

Nachdem ich am 05.04.2005 das endgültige Flussdiagramm fertig hatte, begann ich mit dem Prozessbescrieb, was sich als schwieriger herausstellte, da ich noch an keinem Kundengespräch dabei gewesen bin. Mit Hilfe meiner Notizen und Beobachtungen begann ich den Prozessbescrieb zu schreiben und erstellte das Titelblatt. Doch die Beschreibung zu den einzelnen Schritten war schwierig und ich musste viel recherchieren. Deshalb wurde der Prozessbescrieb mehrere Male überarbeitet und abgeändert bis ich ihn am 18.04.2005 fertig hatte.

Die Musterdokumente hatte ich schnell zusammengestellt und mussten nur noch in die Arbeit eingefügt werden.

In der folgenden Tabelle habe ich grafisch aufgelistet, wie ich vorgegangen bin:

Vorgehensplan (grafisch)			
Was habe ich erledigt?	Wie wurde es erledigt?	Wie lange habe ich gebraucht?	Wann habe ich es gemacht? (Datum)
Thema bekannt gegeben	Thema wurde mir mitgeteilt	15min	10.02.2005
Planung	Habe mir einen Zeitplan gemacht	10min	12.02.2005
Beschaffung von Informationen	- BankingToday gelesen (Theorie) - Im Intranet gesucht - Beobachtungen - Prospekten	2.5h	Ab 31.03.2005 laufend
Flussdiagramm	Prozessablauf grafisch dargestellt im PowerPoint	2h	01.04.2005
Prozessbeschreibung	Mit Hilfe meiner Notizen Bericht geschrieben	5.5h	06.04. – 18.04.2005
Was habe ich erledigt?	Wie wurde es erledigt?	Wie lange habe ich gebraucht?	Wann habe ich es gemacht? (Datum)
Lernjournal	Nach einem grösseren Schritt ausgefüllt	5min	10.03. – 10.04.2005
Auswertungsbogen	Zusammenfassen aller Lernjournale	40min	18.04.2005
Inhaltsverzeichnis	Durch einfügen der Inhaltsverzeichnisse im Word.	5min	21.04.2005

9. Schlusswort

Nun ist meine zweite Prozesseinheit beendet und ich habe alle meine Prioritäten eingehalten. Ich bin mit der Arbeit im Grossen und Ganzen zufrieden.

Da der Prozess für mich schwierig zu erlernen war, habe ich es mit den Informationen geschrieben, die ich durch BankingToday- Ordner und Beobachtungen erhalten habe. Ich wollte die Arbeit so einfach wie möglich schreiben, dass auch ein Laie den Ablauf verstehen kann.

Leider hatte ich nie die Möglichkeit, den Prozess wirklich von A bis Z zu sehen, sondern nur stückweise. Ebenso konnte ich leider nie an einem Kundengespräch teilnehmen, wo es um Hypotheken ging.

Doch ich denke, ich kann mit meiner Arbeit zufrieden sein.

Ich habe neue Erfahrungen gemacht in Sachen Hypotheken und auch mit dem Kunden-
umgang. Während der Prozesseinheit tauchten immer wieder Probleme und Schwierig-
keiten auf, die mich Geduld kosteten, wie die richtige grafische Darstellung des Fluss-
diagramms oder die korrekte Beschreibung des Prozesses.



10. Musterdokumente

10.1 Bogen "Persönliche Beratung"

**CREDIT
SUISSE**

Persönliche Beratung

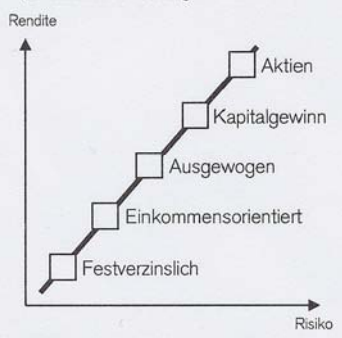
Name: _____	Vorname: _____
Cif-Nr.: _____	
Datum: _____	Berater/-in: _____

The diagram shows a curved blue line starting from the bottom left and moving towards the top right. Four red circular markers are placed along this line, each with a corresponding text label to its right:

- Willkommen
- Ihre Situation / Ihre Wünsche
- Unsere Lösungen
- Entscheide / Nächste Schritte

2. Seite des Bogen "Persönliche Beratung"

Ihre Situation / Ihre Wünsche



<p style="text-align: center;">Beruf</p> <p style="font-size: small;">FrontNet: Client Details</p>	<p style="text-align: center;">Familie</p> <p style="font-size: small;">FrontNet: Relations</p>	<p style="text-align: center;">Freizeit</p> <p style="font-size: small;">FrontNet: Hobbies & Memberships</p>
<p style="text-align: center;">Einkünfte</p> <p style="font-size: small;">FrontNet: Financial Profile – Income & Spendings</p>	<p style="text-align: center;">Vermögen (inkl. Vorsorge)</p> <p style="font-size: small;">FrontNet: Financial Profile – Assets & Liabilities</p>	<p style="text-align: center;">Wohnsituation</p> <p style="font-size: small;">FrontNet: Financial Profile – Assets & Liabilities</p>
<p style="text-align: center;">Bankverbindungen</p> <p style="font-size: small;">FrontNet: Financial Profile – Assets & Liabilities</p>	<p style="text-align: center;">Risikoprofil (RIVER)</p> <p style="font-size: x-small;"> Resultat der detaillierten Analyse der persönlichen „Risikobereitschaft“ und „Risikofähigkeit“ (schematische Darstellung) </p>  <p style="font-size: small;">Rendite</p> <p style="font-size: small;">Risiko</p> <p style="font-size: x-small;">FrontNet: Investment Profile – Investment Goal</p>	<p style="text-align: center;">Zukunftspläne</p> <p style="font-size: small;">FrontNet: General Contacts – Follow up Task</p>

10.2. Applikation "HOT"

Ausgefüllt anhand des Beispiels der Familie Hostettler.

ZENSUR

Kommentar zu dem
Kreditnehmer ange-



Angaben der Hostettlers einge-

10.3 Beispiel einer Tragbarkeitsberechnung

Die Tragbarkeitsberechnung wird gemacht, dass der Kunde sich bewusst wird, wie viel er jährlich für die Kosten einer Hypothek bezahlen muss. Die Regel lautet, dass der Kunde nicht mehr als ein Drittel seines Bruttoeinkommens fürs Wohnen verwenden soll.

Die Berechnung habe ich anhand der Familie Hostettler aufgestellt:

4% Zins für die 1. Hypothek (Betrag CHF 568'000.00)	22'720.00
5% Zins für die 2- Hypothek (Betrag CHF 32'000.00)	+ 1'600.00
Amortisation für die 2. Hypothek innert 20 Jahre	+ 1'600.00
Nebenkosten/Unterhalt, 1% des Liegenschaftswert CHF 800'000.00)	+ 8'000.00
	<hr/>
Liegenschaftskosten pro Jahr	= 33'920.00

Herr und Frau Hostettler haben zusammen ein Bruttoeinkommen von CHF 117'000.00. Die jährlichen Liegenschaftskosten machen aufgerundet 29% des Jahreseinkommens aus.

(Rechnung: Liegenschaftskosten / Bruttoeinkommen * 100)

Die Tragbarkeit ist bei den Hostettler geben, da die jährlichen Kosten nicht über ein Drittel ihres Einkommen geraten.

Wenn die Kosten höher sind als ein Drittel, ist für die Bank das Risiko höher, da die Möglichkeit besteht, dass der Kunde die Zinsen nicht bezahlen kann.

Umso besser die Tragbarkeit ist, desto tiefer ist das Risiko für die Bank.



11. Auswertung Lernjournale

(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
das Erlernen des Prozesses etwas Neues und Interessantes war. Als ich nicht mehr wusste, wie weiter und gegen Ende, war meine Motivation allerdings nicht mehr so hoch.

Das Erlernen des Prozesses war für mich

schwierig ———|—————▶einfach

weil
der Prozess neu war und ich ihn nie wirklich gesehen habe. Somit musste ich ihn selbstständig erarbeiten was mir Mühe bereitete, da ich anfangs auch von der Theorie nicht viel verstanden habe.

Mit dem Ergebnis meiner Arbeit bin ich

unzufrieden —————|—————▶sehr zufrieden

weil
ich viel Zeit in die Arbeit investiert habe. Das Thema war schwierig zu erlernen und ich bin mir nicht sicher, ob ich es genau so gemacht habe, wie es verlangt wird. Doch ich denke, ich kann mit meinen Leistungen zufrieden sein.

Bei der nächsten Bearbeitung eines Prozesses berücksichtige ich von meinen Erfahrungen

nichts —————|—————▶alles

konkret heisst das:
dass ich mich intensiver mit dem Thema beschäftigen muss, damit ich auch die Details wirklich kennen kann. Auch die Theorie muss gründlich gelernt sein, damit das Grundwissen schon vorhanden ist. Ebenfalls sollte ich mich getrauen mehr Fragen zu stellen.