

Prozesseinheit 2

KONTOERÖFFNUNG NEUKUNDE

Vom Empfang des Kunden bis zur ersten Einzahlung



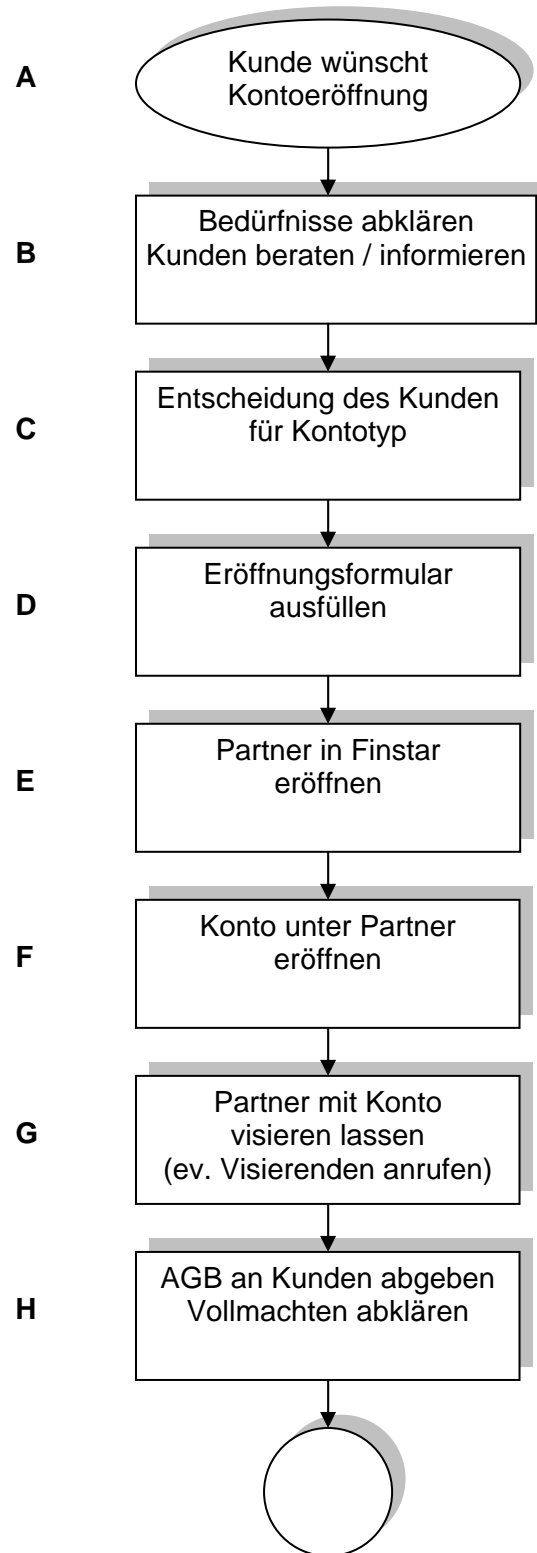
erstellt von Fabian Geisseler

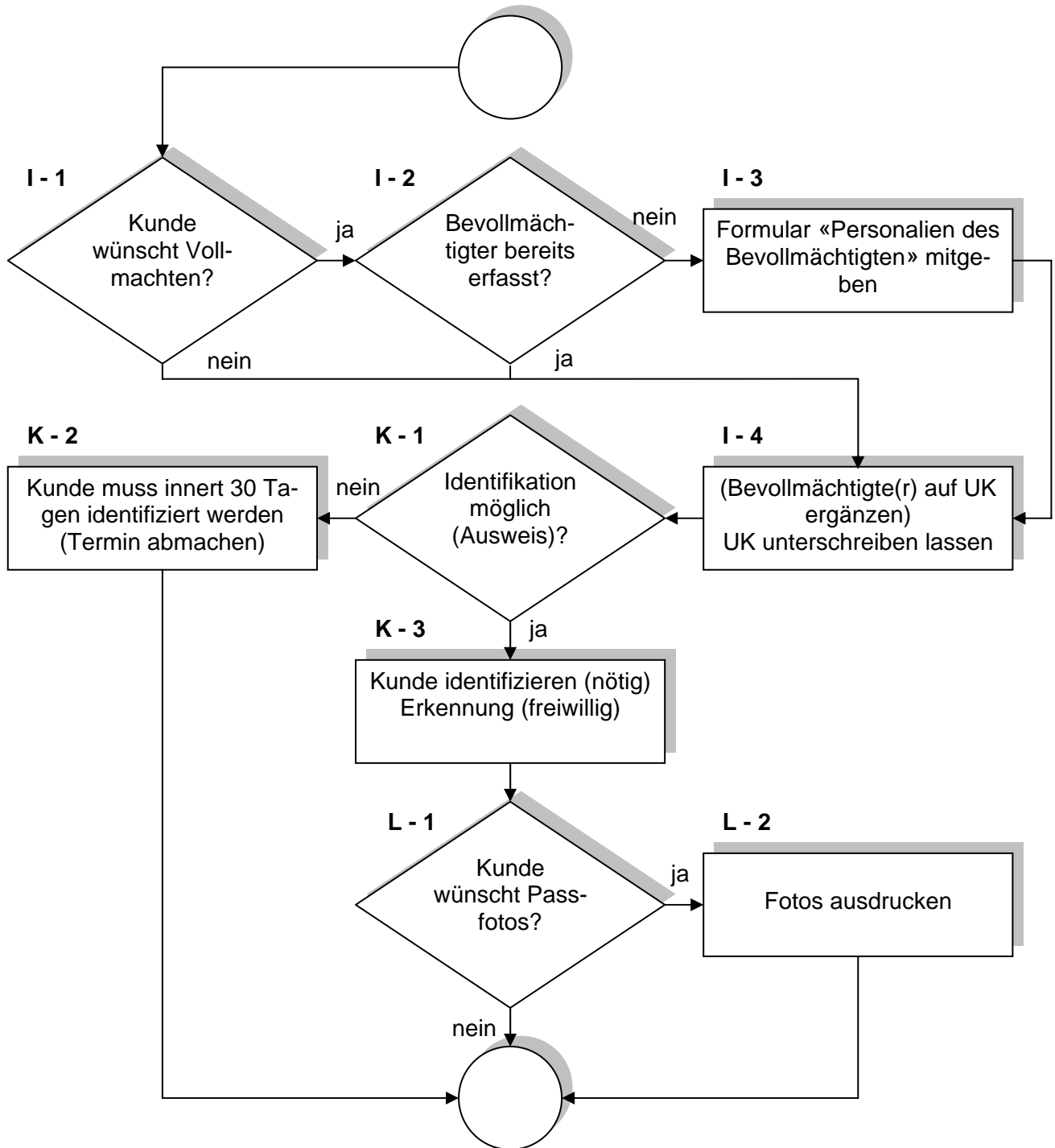
2005

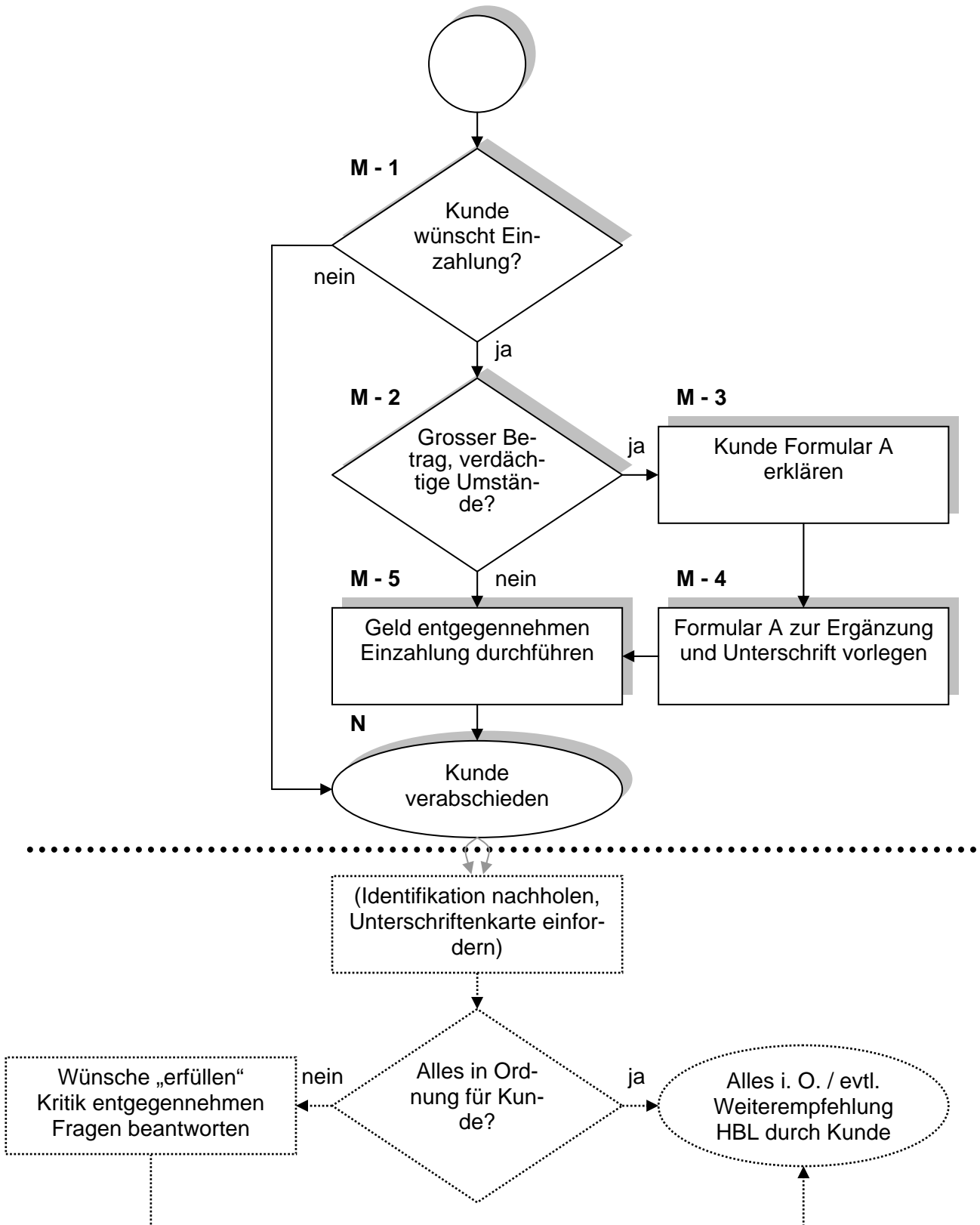
1. Inhaltsverzeichnis

Titelblatt	1
1. Inhaltsverzeichnis	2
2. Ablauf	3
3. Berichte	6
3.1 Einführung	6
3.2 Prozessbeschreibung	6
3.3 Erfahrungsbericht	10
3.4 Schlusswort	11
4. Vorgehensplan	12
5. Auswertung der Lernjournale	14
6. Musterdokumente	15
Eröffnungsformular W4801	16
Unterschriftenkarte	18
Printscreens Finstar (Partnerhauptbild, Kontobild „Korrespondenz“)	19
Formular A	20

2. Ablauf







3. Berichte

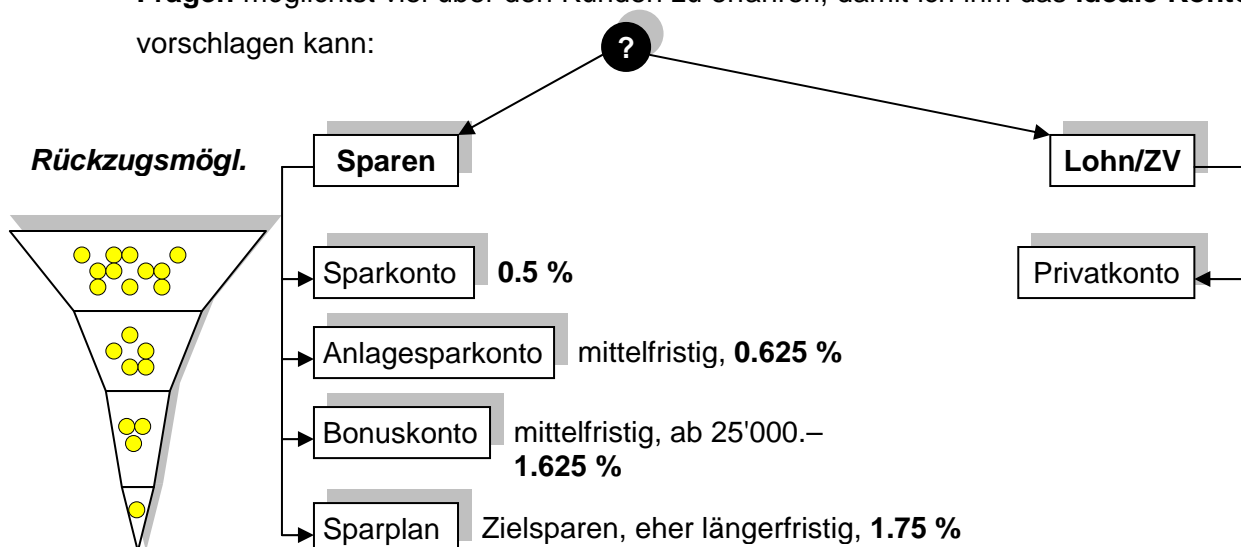
3.1 Einführung

Egal ob Privatkonto, Sparkonto oder Bonuskonto – eine Kontoeröffnung läuft immer sehr ähnlich ab. Am Schalter erledigen Mitarbeiter diesen Prozess täglich, oft auch für Neukunden. Genau darum geht es in dieser Prozesseinheit. Neukunden sind von grosser Wichtigkeit, denn ohne ständigen Nachschub an Neugeldern wäre das Überleben der Bank langfristig nicht möglich. Auf den folgenden Seiten werden Sie näher an den Prozess „Kontoeröffnung Neukunde“ herangeführt.

3.2 Prozessbeschreibung

Die Buchstaben am linken Rand weisen auf den erklärten Teilschritt im Flussdiagramm hin.

- A** Der Kunde erscheint am Schalter und möchte gerne ein Konto bei der HBL eröffnen. Ich frage den Kunden freundlich, ob er rund eine halbe Stunde lang Zeit hat. Zusätzlich muss der Kunde bereit sein, sich jetzt oder später identifizieren zu lassen.
- B** Welches Konto will denn der Kunde nun? Das versuche ich herauszufinden. Dabei gibt es zwei „Kundentypen“
1. Der Kunde weiss schon, welches Konto er eröffnen will. Das macht die Sache einfacher, ich stelle dem Kunden noch **ein bis zwei Fragen**, damit ich auch wirklich sicher bin, dass ich ihm das **richtige Konto** eröffne.
 2. Der Kunde weiss nicht, welches Konto er eröffnen will. Hier versuche ich, mit **offenen Fragen** möglichst viel über den Kunden zu erfahren, damit ich ihm das **ideale Konto** vorschlagen kann:



- C** Nach der Bedürfnisabklärung schlage ich dem Kunden einen oder mehrere geeignete Kontotypen vor. Ich erwähne **Vorteile, Kundennutzen und Einschränkungen**. Nun sollte der Kunde wissen, welches Konto zu ihm passt. Die Entscheidung liegt bei ihm, ich kann sie nur erleichtern.
- D** Um die **Personalien** des Kunden aufzunehmen, verwende ich das Eröffnungsformular W4801 (**Musterdokumente, Seite 16/17**). Folgende Angaben brauche ich unbedingt: Name/Vorname, Adresse mit Wohnort, Geburtsdatum, Nationalität und Zivilstand. „Nice to have“ (=keine Pflichtfelder im Finstar, aber wünschenswert) sind Heimatort, Telefonnummer(n), E-Mail-Adresse. Natürlich versuche ich immer, **möglichst viele Angaben** vom Kunden zu erfahren.
- Bei Kunden aus einem „TvT-country“ (Land mit erhöhtem Risiko von Geldwäscherei) muss ich **grössere Vorsicht** walten lassen. Bei besonders risikobehafteten Ländern muss ich sogar eine Geschäftsbeziehung ablehnen. Eine „TvT-country“-Liste ist im Intranet unter „Facts & Figures → Geldwäschereibekämpfung“ zu finden.
- Falls ich ein Ehepaar am Schalter habe, fülle ich die entsprechenden Felder für die Ehepartnerin aus.
- Unter Punkt 3 des Eröffnungsformulars setze ich ein Häkchen beim entsprechenden Konto und ändere, wenn es der Kunde wünscht, die Bezeichnung/Rubrik ab. Auch Vollmachten, Arbeitgeber bei Privatkonto und Ausbildungsdauer bei Ausbildungskonto ergänze ich, wenn nötig.
- Nun folgt Punkt 5, Korrespondenz. Normalerweise erfolgt die Zustellung der Korrespondenz einfach, A-Post, monatlich am 31., an die oben genannte Adresse. Bei speziellen Kundenwünschen (z. B. zweite Adresse) kreuze ich die entsprechenden Optionen an.
- Wenn der Kunde Einzahlungsscheine, Maestro-Karte, QUICKs usw. wünscht, kreuze ich die entsprechenden Felder unter Punkt 6 an.
- Schliesslich **unterschreibt** der Kunde das Formular.
- E** In Finstar, unserem bankeigenen Programm, eröffne ich nun einen **neuen Partner** (Geschäftsbeziehung, Kundenstamm) mit „Datei → Neu“. Ich verwende die Personalien und Angaben vom Formular W4801. Im Hauptnode („Partner ***.***“) wähle ich unter Dienstleistungslevel „30 – Passivgeld“. (Node → siehe **Musterdokumente, Seite 19**). Im Node „Adresse“ erfasse ich die Hauptadresse als „11 – Hauptadresse“, eine allfällige Zusatzadresse (z.B. für die Korrespondenzzustellung) gebe ich als „21 – Zusatzadresse“ ein. Im Node „Identifikation“ setze ich den Status vorläufig auf „Identifikation pendent“ (näheres zur Identifikation unter **(K)**).
- F** Anschliessend eröffne ich im Node „Portfolio“ ein **Basis-Portfolio**, die Korrespondenzzustellung gebe ich gemäss Formular W4801 ein. Wie es der Name schon sagt, dient dieses

Portfolio als Basis, das Konto wird darin eröffnet. Dies geschieht im Node „Konto“. Hier suche ich in der Liste nach dem gewünschten Konto. Als Eröffnungsgrund wähle ich „Verkauf am Schalter“.

Nach dem Klick auf „Speichern“ fülle ich die **Korrespondenzzustellung** gemäss Formular W4801 aus. Im Node des nun neueröffneten Kontos klicke ich auf „Show Mig“. Hier werden die Migrationsfelder für das VRX angezeigt. Ich stelle den Sitz auf die entsprechende Filiale um (falls nötig), zusätzlich füge ich noch den Vermittler hinzu.

Abschliessend klicke ich auf „**Weiterleiten**“.

- G** Der ganze Partner inkl. Konto muss nun **visiert** werden. Ich rufe eine visumsberechtigte Person an, damit ich möglichst rasch fortfahren kann und dem Kunden **unnötige Wartezeit erspart bleibt**.
- H** Der Neukunde erhält nun die Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Durchsicht. Zudem kläre ich ab, ob der Kunde **Vollmachten** für sein Konto wünscht.
- I** **(1)** Wenn der Kunde keine Vollmacht wünscht, fahre ich mit **(4)** weiter.
(2) Der Kunde wünscht einen **Bevollmächtigten**. Ich kläre ab, ob diese Person bereits in Finstar erfasst ist. Wenn ja, fahre ich mit **(4)** weiter.
(3) Der gewünschte Bevollmächtigte ist in Finstar nicht erfasst. Ich gebe dem Kunden das **Formular „Personalien der(s) Bevollmächtigten“** ab. Da dieses Formular auch vom Bevollmächtigten selber unterschrieben werden muss, wird mir der Kunde die Unterschriftenkarte und das Formular „Personalien der(s) Bevollmächtigten“ später zustellen oder vorbeibringen. Ich setze mir dazu eine **Erinnerung** (z. B. im Outlook), damit ich die Unterlagen auch wirklich erhalte.
(4) Ich ergänze die **Unterschriftenkarte (Musterdokumente, Seite 18)** mit den notwendigen Angaben wie Kontoinhaber, Kontonummer und –bezeichnung, eventuellen Bevollmächtigten und mit Ort (und Datum). Ohne Bevollmächtigte kann der Kunde gleich unterschreiben, mit Bevollmächtigten muss der Kunde die Unterschriftenkarte von dem/den Bevollmächtigten unterschreiben lassen und mir nachher zustellen bzw. vorbeibringen.
- K** **(1)** Ich kläre ab, ob der Kunde einen **gültigen amtlichen Ausweis mit Foto** (Identitätskarte, Führerausweis, Ausländerausweis, Pass) dabei hat. Wenn ja, fahre ich mit **(3)** weiter.
(2) Der Kunde hat keinen gültigen amtlichen Ausweis mit Foto dabei, er kann nicht identifiziert werden. Ich erkläre dem Kunden nun, dass er gemäss der „Vereinbarung über die Standesregeln zur Sorgfaltspflicht der Banken“ (VSB) **innerhalb von 30 Tagen vorbeikommen** muss, damit wir die Identifikation nachholen können. Idealerweise mache ich mit dem Kunden gleich einen **Termin** ab. Zitat VSB:

Art. 2, Abs. 24: Ausnahmsweise darf ein Konto vorher benützt werden, wenn die Bank durch ein Kontrollsystem sicherstellt, dass die fehlenden Unterlagen innerhalb von 30 Tagen eingehen. Rückzüge auf Verlangen des Kunden sind dabei nicht zulässig. Nach 30 Tagen wird das Konto gesperrt, falls die Unterlagen bis dahin nicht vollständig sind. Ist die Dokumentation nach 90 Tagen noch immer nicht komplett, so hat die Bank die Geschäftsbeziehung aufzulösen.

Ich fahre mit **(M)** weiter.

(3) Der Kunde hat einen gültigen amtlichen Ausweis mit Foto dabei und kann identifiziert werden. Ich begleite den Kunden zur Identifizierungsvorrichtung. Zuerst fotografiere ich den Ausweis (Vor- und Rückseite(n)!, wenn nötig). Zitat VSB:

Art. 2, Abs. 9: Bei persönlicher Vorsprache prüft die Bank die Identität des Vertragspartners, indem sie einen amtlichen Ausweis mit Fotografie (Pass, Identitätskarte, Führerausweis o.ä.) einsieht und fotokopiert [...].

Nachher bitte ich den Kunden zur **Erkennung**, die im Vergleich zur Identifikation **freiwillig** ist. Sie bietet aber beiden Parteien den Vorteil, dass der Kunde am Schalter schneller und einfacher erkannt wird, da ein Foto von ihm vorhanden ist.

Ich fotografiere den Kunden so, dass sein Gesicht **passfotokonform** platziert ist (keine Über-/Unterbelichtung, neutraler Hintergrund, Kopf zentriert und vollständig auf Foto, Person schaut gerade in die Kamera, keine Reflektionen bei Brillen, keine Profilaufnahmen, usw.).

- L** **(1)** Falls der Kunde möchte, kann er Passfotos von seinem für die Erkennung verwendeten Foto haben. Wenn der Kunde nicht interessiert ist, fahre ich mit **(M)** weiter.
- (2)** Ich drucke dem Kunden die sechs Passfotos aus und erkläre ihm, dass die Prozedur der Identifikation und der Erkennung nun abgeschlossen ist.
- M** **(1)** Nun kann der Kunde bereits eine erste **Einzahlung** tätigen. Falls er noch nicht bereit ist, fahre ich mit **(N)** weiter.
- (2)** Bei Beträgen ab CHF 25'000.–, verdächtigen Umständen und bei Unregelmässigkeiten und Unklarheiten über den wirtschaftlich Berechtigten brauche ich das **Formular A**. Falls dies nicht der Fall ist, fahre ich direkt mit **(5)** weiter.
- (3)** Das Formular A (**Musterdokumente, Seite 20**) wird zur Abklärung des wirtschaftlich Berechtigten benötigt, d.h. wem das Geld gehört. Ich erkläre dem Kunden den Zweck des Formular A, damit er weiss, was er überhaupt unterschreibt bzw. bestätigt.
- (4)** Der Kunde ergänzt das Formular A mit den nötigen Angaben. Anschliessend unterschreibt er es und ich kann mit der Einzahlung fortfahren. Falls sich der Kunde weigern würde, das Formular A zu unterschreiben, müsste ich die Geschäftsbeziehung abrechnen und den Vorfall der **internen Geldwäschereifachstelle** melden (H. Räber).

(5) Ich nehme das Geld des Kunden entgegen und zahle es mit „20.<Kto.Nr.>.<Betrag>“ auf seinem Konto ein (erfolgt im Schalterprogramm).

N Das Konto ist nun eröffnet, alle Formalitäten sind erledigt. Falls ich den Kunden noch nicht identifizieren konnte, erinnere ich ihn nochmals daran, dass er innerhalb von 30 Tagen zur Identifikation vorbeikommen muss.

Er erhält nun **alle Unterlagen** (AGB, Unterschriftenkarte, [Einzahlungsbeleg]). Schliesslich verabschiede ich den Kunden und danke ihm für das entgegengebrachte Vertrauen.

Der verlangte Prozess ist mit den oben erklärten Schritten abgeschlossen. Doch nach der Verabschiedung des Kunden folgen noch zwei wichtige Vorgänge, die ich hier auch erwähnen möchte.

Zuerst einmal muss ich den Kunden unbedingt noch identifizieren und die Unterschriftenkarte einfordern (falls nicht schon erledigt).

Danach folgt die **Betreuung des Kunden**. Ich rufe ihn nach 2-4 Wochen an und frage, ob für ihn alles in Ordnung sei. Vielfach kommt dann noch ein Anliegen, ein Wunsch, eine Frage usw. hervor.

Ist der Kunde schliesslich vollständig zufrieden, profitiert die HBL: **Zufriedene Kunden sind die beste Werbung!** Der Kunde wird die HBL bei Bekannten, Freunden usw. weiterempfehlen und schon bald kann ich vielleicht einen weiteren Neukunden am Schalter begrüßen...

3.3 Erfahrungsbericht

Erfahrung	Schlussfolgerung
<p>Ein Kunde kam zu mir an den Schalter und wollte ein Konto eröffnen. Er hatte ein Sparkonto ausgewählt. Also eröffnete ich ihm das gewünschte Sparkonto. Doch am Ende des Gesprächs bemerkte der Kunde, jetzt sei sein Konto ja bereit für die Überweisung des Lohnes. Ich stockte und erklärte dem Kunden, dass ich ihm wohl das falsche Konto eröffnet habe. Schlussendlich wurde das Sparkonto saldiert und neu ein Privatkonto eröffnet.</p>	<p>Ich führe die Bedürfnisabklärung auch dann durch, wenn der Kunde bereits mit einem Kontovorschlag kommt. So kann ich Fälle wie den Nebenstehenden verhindern.</p> <p>Viele Kunden wissen nämlich gar nicht, welcher Kontotyp für was am Besten geeignet ist.</p>

Erfahrung	Schlussfolgerung
<p>Manchmal erhalte ich Unterschriftenkarten zurück, die völlig falsch unterschrieben sind. So unterschreibt z. B. der Kontoinhaber beim Bevollmächtigten, oder bei einem Ehepaar unterschreibt nur der Ehemann.</p>	<p>Die Unterschriftenkarte ist für Kunden nicht auf den ersten Blick verständlich. Deshalb habe ich es mir angewöhnt, den Kunden jeweils zu erklären, wer wo unterschreiben muss. So erspart man sich unnötigen Aufwand.</p>
<p>Beim Eingeben der Vollmachten ins System fiel mir bei einem Kunden auf, dass der Bevollmächtigte im System nicht erfasst war. Als die Kundin bei mir am Schalter war, hatte ich nach Namen und Vornamen des Bevollmächtigten gesucht. Ich fand einen Treffer. Allerdings vergass ich, die detaillierten Kundendaten bei der Suche anzusehen. So war ihr angeblicher Ehemann in unserem System aber ein 8-jähriges Kind mit gleichem Vor- und Nachnamen.</p>	<p>Auch wenn die Zeit eher knapp ist, nehme ich mir die Zeit, alle Daten noch einmal zu überprüfen. Viele Fehler würden mit genügend Vorsicht nicht passieren.</p>

3.4 Schlusswort

Obwohl jede Kontoeröffnung nach dem gleichen Schema erfolgt, ist nicht jede gleich. Durch den Kontakt zum Kunden gibt es immer wieder neue Situationen.

Für mich stellt sich die Frage, wie die Kontoeröffnung wohl in Zukunft aussehen wird. Wenn Finstar wie geplant weiterentwickelt wird, kann vielleicht in ein paar Jahren alles in Finstar selbst erledigt werden. Das würde den Prozess sehr vereinfachen, da alles aufeinander abgestimmt wäre. Im Endeffekt würde der Kunde profitieren, da die Wartezeit auf ein Minimum beschränkt wäre.

Doch bis auf Weiteres wird das wohl nur ein Wunschtraum bleiben...

4. Vorgehensplan

- Priorität 1** Dieses Ziel hat höchste Priorität und muss unbedingt erreicht werden.
- Priorität 2** Dieses Ziel hat hohe Priorität und ist für ein gutes Gelingen der PE nötig.
- Priorität 3** Diese Ziel hat mittlere Priorität und beinhaltet Arbeitsschritte, die nicht unbedingt nötig sind, die PE aber „perfektionieren“ können.

Information

Ziel	Priorität
◆ Ich informiere mich über die neuen Vorgaben der PE 2.	1
◆ Ich arbeite den Ablauf mindestens 3x durch.	1
◆ Bei Unklarheiten stelle ich sofort Fragen.	2
◆ Komplizierte Sachverhalte lasse ich mir erklären.	2

Planung

Ziel	Priorität
◆ Zusammen mit dem Praxisausbilder plane ich die Zeitfenster zur Arbeit an der PE.	1
◆ Ich überlege mir ein Layout für die PE (evtl. Testdokument).	2
◆ Ich skizziere den Ablauf in groben Zügen.	2
◆ Ich überlege mir mögliche Musterdokumente (mind. 5).	3

Entscheidung

Ziel	Priorität
◆ Ich lege die Zeitfenster zur Arbeit an der PE mit dem Praxisausbilder definitiv fest.	1
◆ Ich entscheide mich für das ansprechendste Layout.	2
◆ Ich entscheide mich für die geeignetsten Musterdokumente.	3

Realisation

Ziel	Priorität
◆ Ich erstelle den Ablauf mit max. 20 Teilschritten.	1
◆ Nach Fertigstellung des Ablaufes verfasse ich die Prozessbeschreibung. Eine aussenstehende Person sollte den Prozess damit ohne Rückfragen ausführen können.	1
◆ Ich schreibe 3 wichtige Erfahrungen nieder, die ich während dem Bearbeiten des Prozesses gemacht habe. Dazu ziehe ich einleuchtende Schlussfolgerungen.	1
◆ Nach wichtigen Schritten führe ich das Lernjournal (mind. 3x).	1
◆ Ich halte mich an das ausgewählte Layout.	2
◆ Ich halte mich immer an die Vorgaben der SBVg.	2
◆ Ich präsentiere dem Praxisausbilder noch während des Realisationsphase meine PE, damit er mich auf allfällige Fehler aufmerksam machen kann.	3

Kontrolle

Ziel	Priorität
◆ Ich kontrolliere alle möglichen Aspekte meiner PE (Rechtschreibung, fachliche Richtigkeit, einheitliches Layout, Vorgaben eingehalten usw.)	1
◆ Wenn ich irgendwo noch unsicher bin, frage ich den Praxisausbilder, ob ich wirklich alles richtig verstanden habe.	2

Auswertung

Ziel	Priorität
◆ Ich fülle den „Auswertungsbogen der Lernjournale“ aus und fasse somit meine Erfahrungen zusammen und ziehe Schlussfolgerungen, die mir bei der nächsten PE helfen können.	1
◆ Ich überlege mir generell, was ich gut gemacht habe und wo ich noch Verbesserungen nötig habe.	2
◆ Die Auswertungen sollten mir bei der PE 3 helfen, schneller und effizienter zum Ziel zu kommen.	3

5. Auswertung der Lernjournale

Während der Prozesseinheit war meine Motivation insgesamt

tief  hoch


weil mir das Gestalten, Schreiben, Aufbauen usw. Spass gemacht hat. Auch das Resultat gefiel mir immer sehr gut. Zusätzlich war die Arbeit an der PE gut verteilt, so musste ich nie zu viele Stunden am Stück arbeiten, was sich negativ auf die Motivation hätte auswirken können.

Das Erlernen des Prozesses war für mich

schwierig  einfach

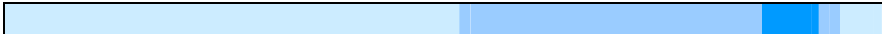
weil ich Teile des Prozesses schön früher bearbeiten konnte. So war es für mich eher ein Verbinden der verschiedenen Teile. Das vollständige Bearbeiten war aber trotzdem sehr wichtig, damit ich die verschiedenen Zusammenhänge und Abfolgen erkannte.

Mit dem Ergebnis meiner Arbeit bin ich

unzufrieden  sehr zufrieden

weil mir das Resultat sehr gut gefällt und ich meine Vorstellungen umsetzen konnte. Allerdings kann ich erst nach der Notengebung sagen, wie zufrieden ich wirklich bin.

Bei der nächsten Bearbeitung eines Prozesses berücksichtige ich von meinen Erfahrungen

nichts  alles

weil Erfahrungen immer wertvoll sind.

So werde ich in der nächsten PE den Ablauf zuerst einmal ganz bearbeiten, bevor ich mit der Prozesseinheit beginne, denn vieles stellt man sich in der Theorie anders vor als es in der Praxis wirklich ist.

Zudem werde ich für den Kurzbericht zuerst auch eine Skizze (z. B. in Form eines Mindmaps oder mit Stichworten zum Ablauf) erstellen, damit ich nichts vergesse und schneller vorankomme.

6. Musterdokumente

Enthält:

- ◆ Eröffnungsformular W4801
- ◆ Unterschriftenkarte
- ◆ Screenshots Finstar (Partnerhauptbild, Kontobild „Korrespondenz“)
- ◆ Formular A