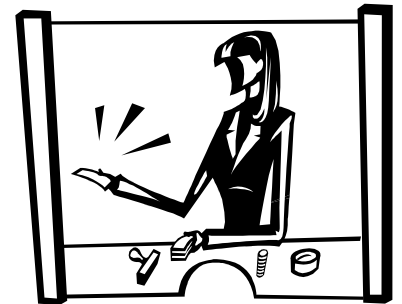




Verkauf von Swiss Bankers Traveler Cheque

Prozesseinheit 2

von Philipp Brun





Inhaltsverzeichnis:

<i>Verkauf von Swiss Bankers Traveler Cheque</i>	<u>1</u>
<i>Inhaltsverzeichnis:</i>	<u>2</u>
<i>Einleitung:</i>	<u>4</u>
<i>Ablaufplan zur Prozesseinheit</i>	<u>5</u>
Grobplanung:	<u>5</u>
Detailplanung:	<u>5</u>
<i>Swiss Bankers Traveler Cheques</i>	<u>6</u>
Das sicherste Geld der Welt	<u>6</u>
Haltbarkeit:	<u>6</u>
Sicherheit:	<u>6</u>
Was kostet der Traveler Cheques:	<u>7</u>
Der Nachfolger:	<u>7</u>
<i>Beschreiben der einzelnen Teilschritte</i>	<u>12</u>
1. Herr Meier kommt an den Schalter	<u>12</u>
2. Er erläutert seinen Wunsch	<u>12</u>
3. Ist Herr Meier Kunde bei uns?	<u>12</u>
4. Kunde bezahlt Bar	<u>12</u>
6. Belastung auf seinem Konto	<u>13</u>
7. Kunde unterschreibt den Belastungsbeleg	<u>13</u>
8. Stückelung/was für Cheque hätte Herr Meier gerne?	<u>13</u>
9. Verkaufsanzeige ausfüllen	<u>13</u>
10. Kopien für Herr Meier	<u>14</u>
11. Cheques und Cheque-Etui herausgeben	<u>14</u>
13. Verabschieden	<u>14</u>
14. Sammelborderau ausfüllen	<u>14</u>
15. Kopien an Swiss Bankers senden	<u>15</u>
17. Vergütungsauftrag an Zahlungsverkehr	<u>15</u>
<i>Übersicht</i>	<u>16</u>

INHALT





Meine Erfahrungen _____ *Fehler! Textmarke nicht definiert.*

Quellenangaben _____ **18**

Internetseiten: _____ **18**

Prospekte: _____ **18**

Bankmitarbeiter: _____ **18**

sonstige Quellen: _____ **18**

Lernjournale / Muster _____ **19**

Lernjournale: _____ **19**

Muster: _____ **19**

Lernjournale: _____ **20**

FlussdiagrammBeschreiben der einzelnen Teilschritte _____ **20**

Beschreiben der einzelnen Teilschritte _____ **21**

Muster: _____ **22**

Etui _____ **22**

Swiss Bankers Traveler Cheque _____ **23**

Verkaufsanzeige _____ **24**

Sammelbordereau _____ **25**

Auszug von Traveler Cheque Register _____ **26**





Einleitung:

Das Thema Swiss Bankers Traveler Cheques ist für mich im Moment noch sehr neu. Ich weiss was Traveler Cheques sind und wozu sie gebraucht werden. Doch zurzeit habe ich noch keine Ahnung wie der Ablauf eines Verkaufes ist. Um mir bei dieser Dienstleistung einen Überblick zu verschaffen, bin ich seit ca. sechs Monaten am Schalter. Zuerst arbeitete ich fünf Monate lang auf der Agentur der Bezirks-Sparkasse Dielsdorf in Rümlang. Dort startete ich mit dem Erlernen der Kassageschäfte. Nun bin ich in Dielsdorf und konnte mich intensiv mit diesem Thema beschäftigen.





Ablaufplan zur Prozesseinheit

Grobplanung:

Datum	Arbeitsschritt	wer? / Mit wem?
06.12.2005	PE erhalten	Philipp Brun
ab 07.12.2005	Durchführung der PE	Philipp Brun
27.01.2006	Abgabe der PE	an Frau M. Keller
01.02.2006	Beurteilungsgespräch	mit Frau H. Müller und Frau M. Keller
noch nicht bekannt	Beurteilung im ÜK	CYP

Detailplanung:

07.12.2005	Start PE
ab 07.12.2005	Lernjournal führen
03.01.2006	Vorgehen Planen
03.01.2006	Informationen besorgen
05.01.2006	Ablaufplanen
05.01.2006	Kopieren des Lernjournals
06.01.2006	Flussdiagramm skizzieren
09.01.2006	Flussdiagramm im PC erfassen
09.01.2006	Bericht zu den einzelnen Teilschritten erfassen
16.01.2006	Titelblatt gestalten
16.01.2006	Inhaltsverzeichnis erarbeiten
bis 27.01.2006	Abgabe der PE an Monika Keller
01.02.2006	Beurteilungsgespräch



Swiss Bankers Traveler Cheques

Das sicherste Geld der Welt

Swiss Bankers Traveler Cheques kann wie Bargeld verwendet werden oder in die entsprechende Lokalwährung gewechselt werden. Traveler Cheques erhält man ausschliesslich bei der Bank. Eingelöst können die Cheques in jeder Bank, Wechselbüros, Post, SBB-Bahnhöfen oder auch in grösseren Hotels werden.. Die Cheques werden fast überall akzeptiert. Da man die Cheques im Voraus bezahlt, hat man sein Budget immer im Griff. Man hat eine bessere Übersicht als bei den Kreditkarten, deshalb eignen sich die Cheques für die Ferien.

Haltbarkeit:

Swiss Bankers Traveler Cheques sind unbeschränkt gültig. Sie haben kein "Ablaufdatum". Das heisst: sie können die nicht gebrauchten Cheques nach den Ferien einfach in einen Tresor oder Schliessfach legen und dann für die nächsten Ferien wieder verwenden.

Sicherheit:

Swiss Bankers Traveler Cheques sind ab dem Zeitpunkt an versichert, wenn sie der Kunde einmal unterschrieben hat. Bei Verlust muss man dies sofort dem jeweiligen Travelers Cheques Center des Landes anrufen. Die Notfallnummern sind in dem dazugehörigen kleinen Etui¹ vorhanden. Mit der Seriennummer die aufgeschrieben wurden, können dann die gestohlenen Cheques ungültig gemacht werden. Die Cheques werden dann innerhalb von 24 Stunden weltweit kostenlos ersetzt. Daher sind die Cheques viel sicherer wie das Bargeld.



¹ siehe Muster Etui

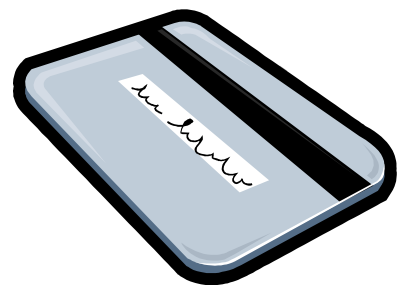


Was kostet der Traveler Cheques:

Beim Kauf von Swiss Bankers Traveler Cheques wird eine Verkaufskommission von 1%, mindestens jedoch CHF 5.-- berechnet.

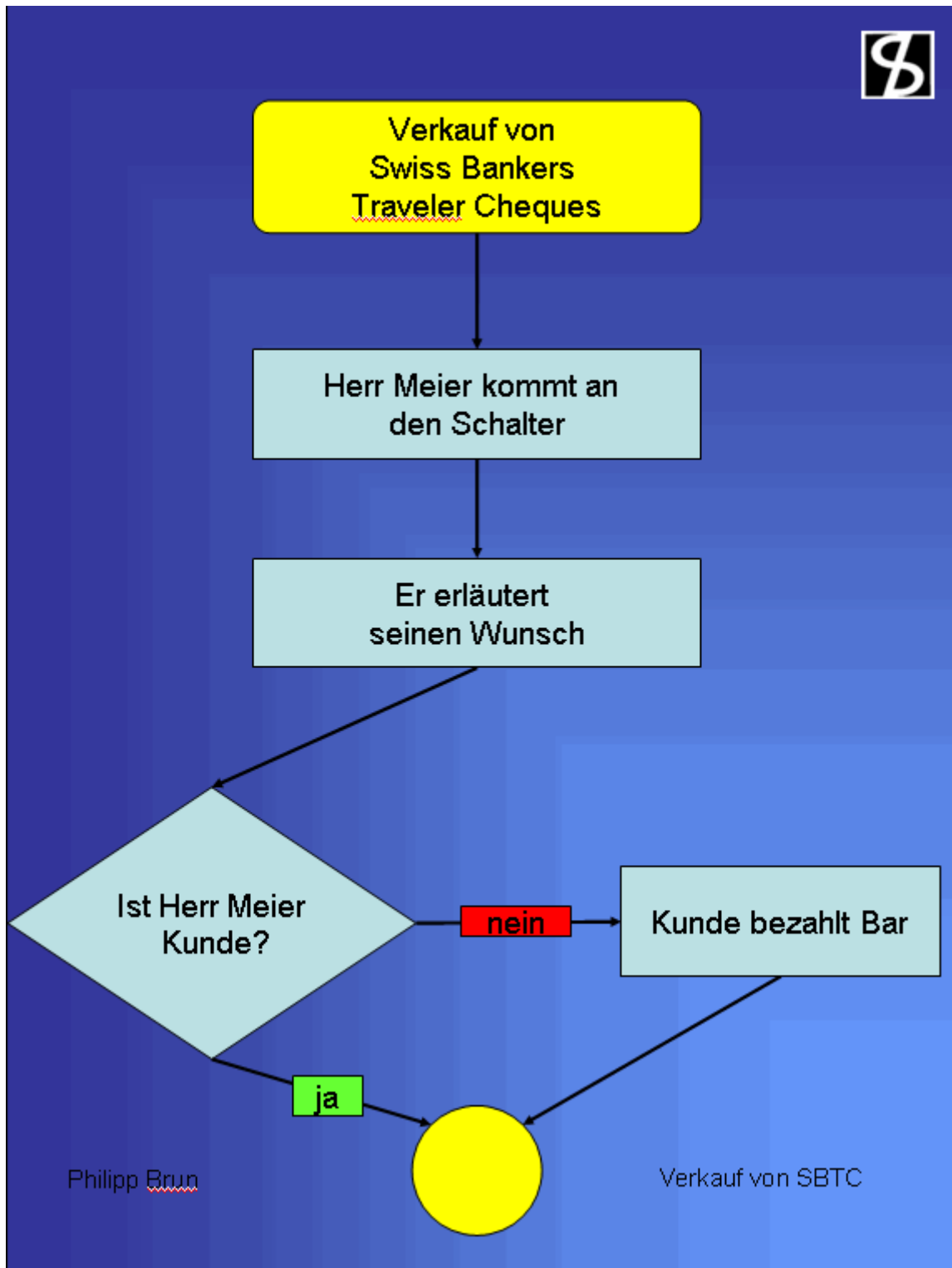
Der Nachfolger:

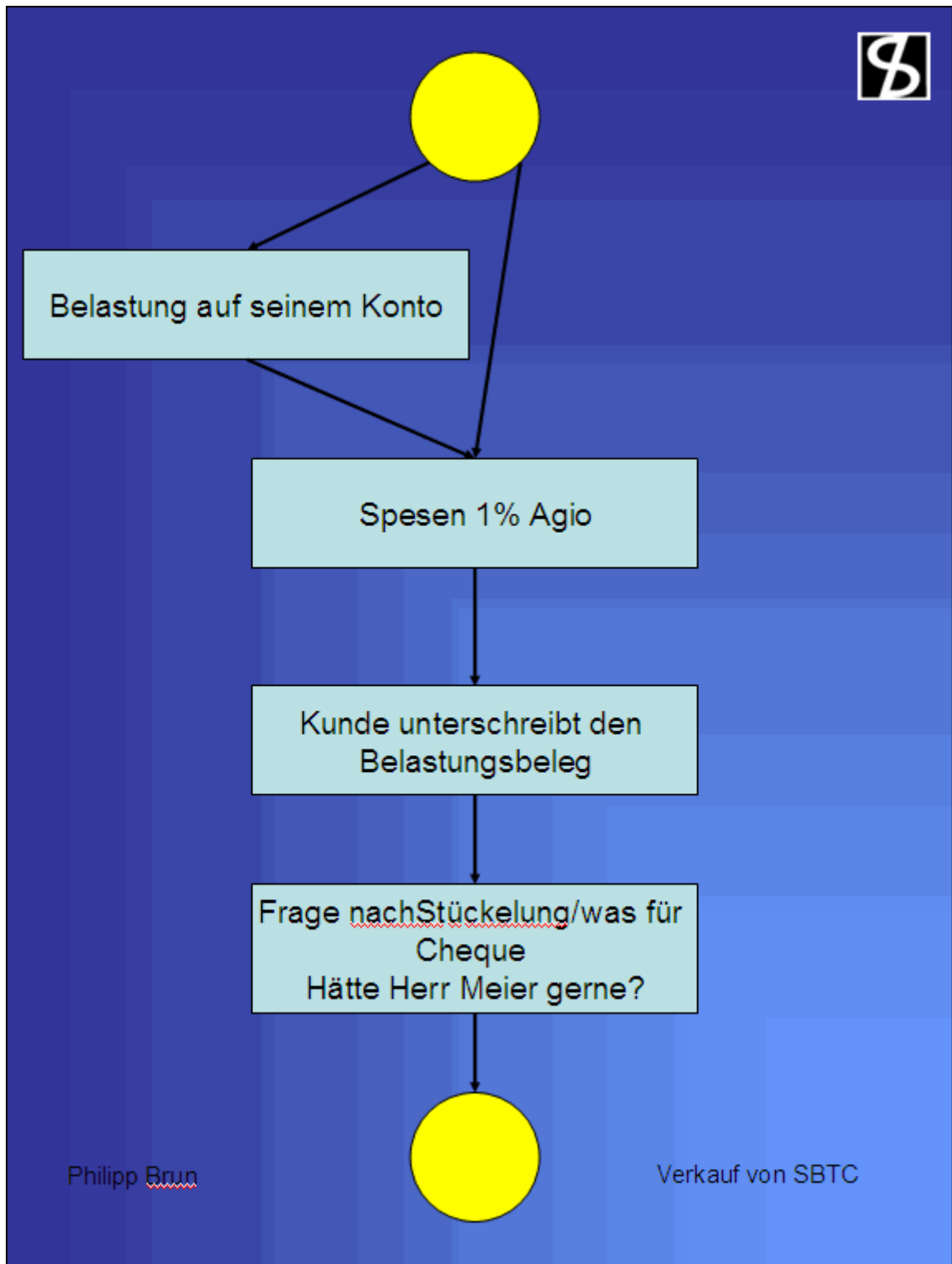
Die Traveler Cheques wurden so zu sagen von der Travel Cashkarte abgelöst. Es gibt diese in zwei verschiedenen Währungen, US-Dollar oder Euro. Die Travel Cashkarte ist wie eine Kreditkarte nur das man die Abrechnung nicht ende Monat bekommt. Man muss den gewünschten Betrag, mindestens 100 und maximal 10'000 Euro oder US-Doller, bei der Bank aufladen. Dieser ist wie bei den Cheques unbeschränkt gültig. Man bezahlt auch wie bei den Cheques 1% oder CHF 5.-- Kommission. Das Geld kann an insgesamt an 900'000 Bancomaten mit Cirrus-Signet bezogen werden. Jedoch zahlt man pro Bezug am Bancomat 3 Euro oder 3 US-Dollar. Diese Gebühr wird jeweils vom Kartenwert abgezogen.

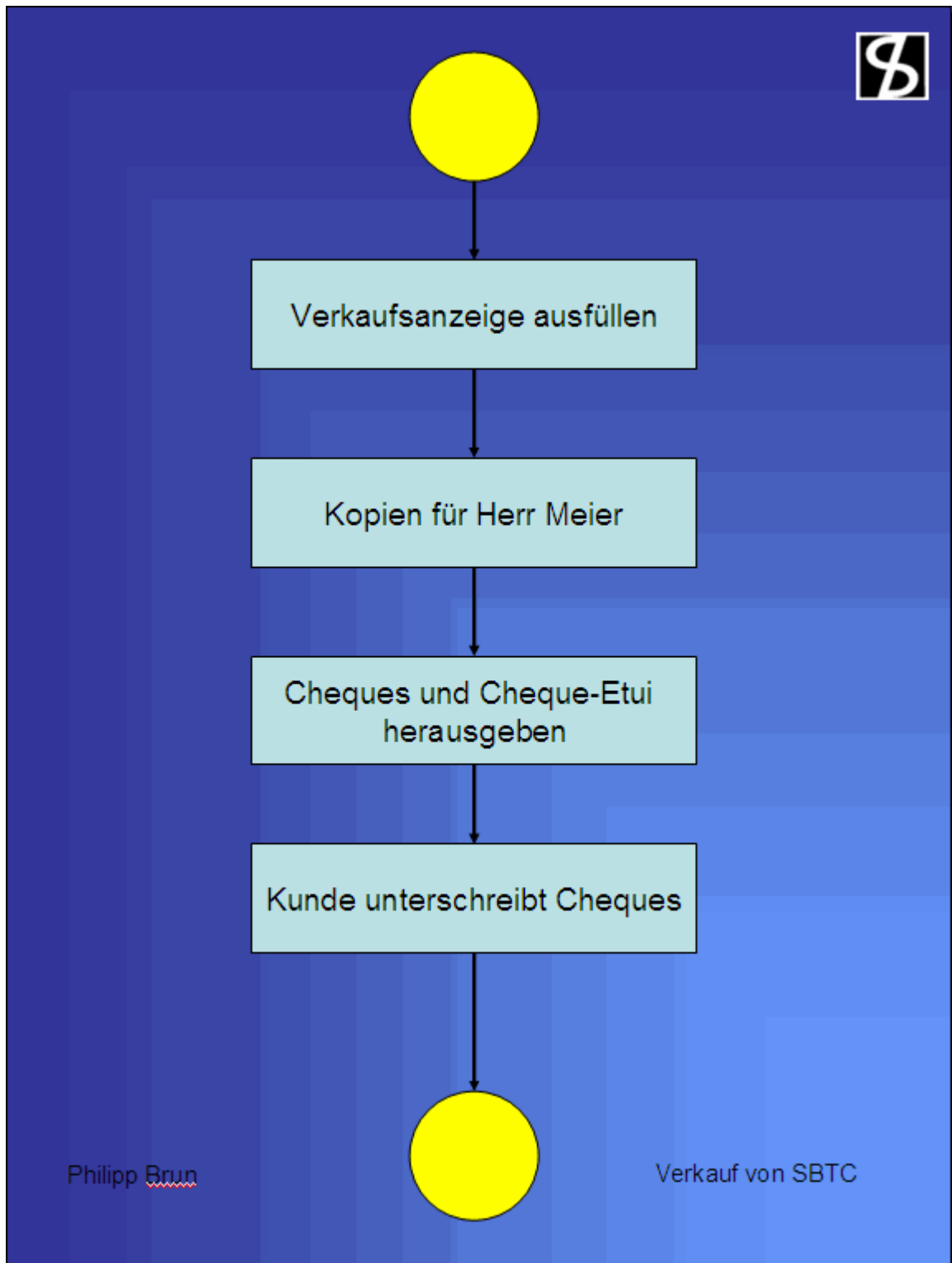


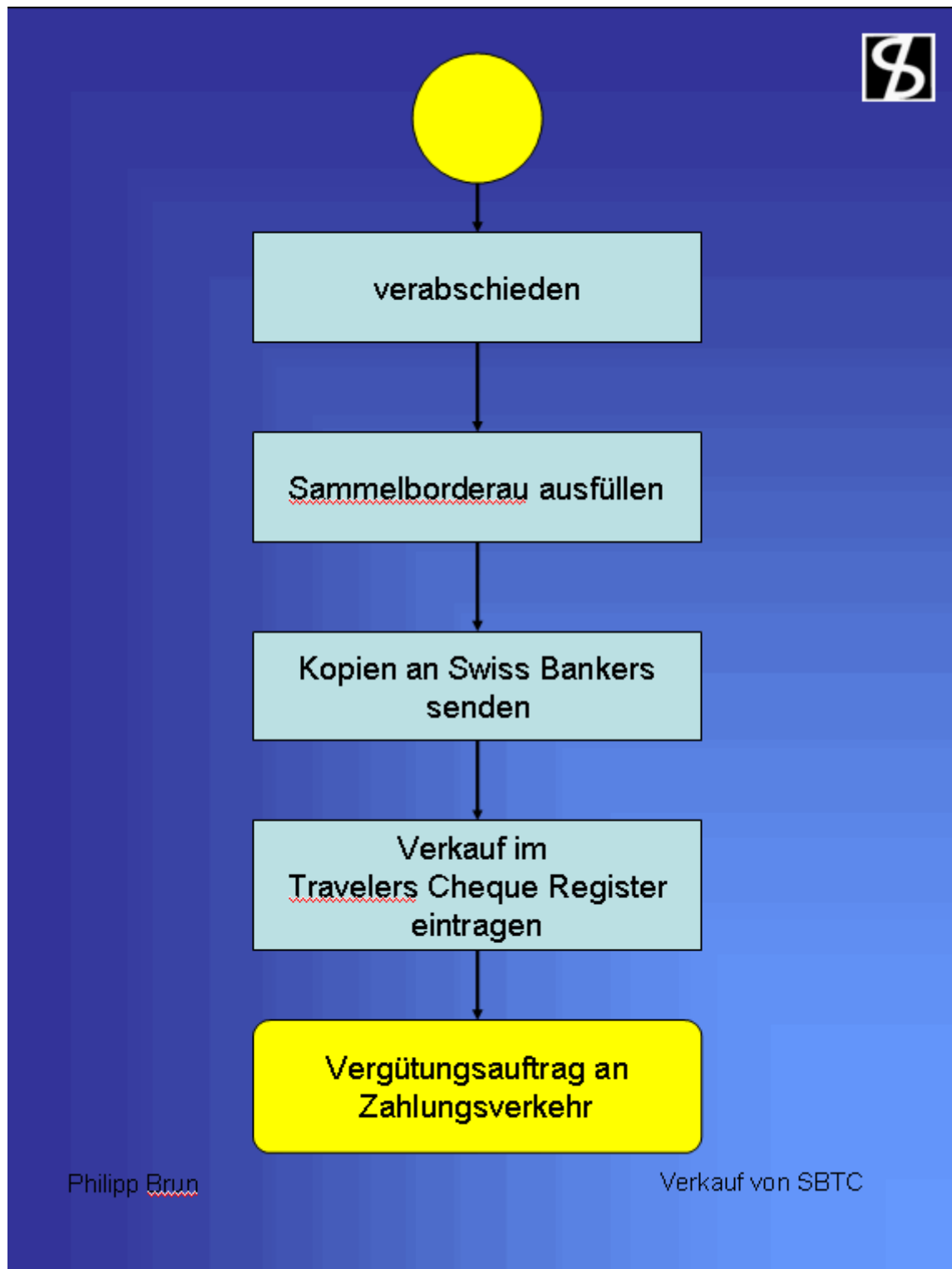


Flussdiagramm











Beschreiben der einzelnen Teilschritte

Verkauf von Swiss Bankers Travelers Cheques

Um den Ablauf eines Swiss Bankers Traveler Cheques-Verkaufs genau aufzeigen zu können sind die nachfolgende Schritte notwendig. Sie zeigen den genauen Vorgang vom Moment indem der Kunde die Schalterhalle betritt bis zur Verbuchung der Cheques.



1. Herr Meier kommt an den Schalter

Herr Meier betritt die Schalterhalle, muss eventuell einen Moment warten, kommt dann an meinen Schalter und wird von mir bedient.

2. Er erläutert seinen Wunsch

Herr Meier erklärt mir was er gerne hätte. Er möchte Swiss Bankers Traveler Cheques in Schweizerfranken und zwar im Wert von CHF 1500.-- kaufen.

3. Ist Herr Meier Kunde bei uns?

Diese Angaben brauchen wir, damit wir wissen über welches Konto wir die Swiss Bankers Traveler Cheques verbuchen müssen.

4. Kunde bezahlt Bar

Wenn Herr Meier kein Konto bei uns hat, also nicht Kunde ist, dann muss Herr Meier den Gegenbetrag der Cheques bar bezahlen. Dieser Betrag wird dann auf das Konto SIC²- Abwicklungskonto Drittbank mit der Nummer: 99.180.601.75 einbezahlt.

² Swiss Interbank Clearing, eine Bank über die alle Zahlungen ausgeführt werden.



5. **Spesen 1% Agio**

Für jeden Kunden der Swiss Bankers Traveler Cheque kauft, bezahlt 1% Agio oder mindestens CHF 5.--. Dieser Betrag dient zur Versicherung der Cheques, die welche bei Verlust innerhalb von 24 Stunden kostenlos ersetzt werden.



6. **Belastung auf seinem Konto**

Wenn Herr Meier ein Konto bei der Bezirks-Sparkasse Dielsdorf hat, dann kann man die Cheques auch direkt auf seinem Konto belasten und wieder über das SIC-Abwicklungskonto Drittbank verbuchen.

7. **Kunde unterschreibt den Belastungsbeleg**

Herr Meier muss zur Kontrolle, dass er auch wirklich Herr Meier ist, auf dem Kassenbeleg unterschreiben und wir benötigen noch eine Ausweiskopie von ihm.



8. **Stückelung/was für Cheque hätte Herr Meier gerne?**

Danach frage ich Herrn Meier in welcher Stückelung³ er die Cheques haben möchte. Swiss Bankers Traveler Cheques gibt es im Wert von CHF 50.--, CHF 100.--, CHF 200.- und CHF 500.--

9. **Verkaufsanzeige ausfüllen**

Die Verkaufsanzeige⁴ wird als Bestätigung über den Kauf für den Kunden zur Ablage und für die Abrechnung der Cheques benötigt wird.

³ was für Cheques, was für Einheiten

⁴ siehe Muster Verkaufsanzeige



10. Kopien für Herr Meier

Damit Herr Meier auch die Bestätigung für seinen Kauf hat, erhält er eine Kopie des Belastungsbeleges und die hintersten drei Kopien der Verkaufsanzeige⁵. Die erste Seite ist eine Kopie der Verkaufsanzeige selbst und die weiteren zwei sind Informationen über die Kaufvereinbarung und wichtige Hinweise für den Verlustfall ("Nach dem Verlust") mit Servicenummern auf der ganzen Welt für den Rückerstattungsservice.

11. Cheques und Cheque-Etui herausgeben

Danach erhält Herr Meier seine Swiss Bankers Traveler Cheques und falls er möchte noch ein Etui⁶ für die Cheques.

12. Kunde unterschreibt Cheques

Damit die Cheques versichert sind, muss/darf der Kunde die Cheques direkt am Schalter, vor meinen Augen, auf der Vorderseite oben unterschreiben. Nachdem der Kunde einmal auf dem Cheque unterschrieben hat, hat man eine Unterschriftenkontrolle. Beim Einlösen muss der Kunde die Cheques noch mal unterschreiben, nur diesmal unten. Sobald der Kunde einmal unterschrieben hat ist der Cheque auch versichert.



13. Verabschieden

Wenn der Kunde alles unterschrieben hat und im Besitz der Cheques ist, kann ich mich von Herrn Meier verabschieden.

14. Sammelborderau ausfüllen

Nachdem Herr Meier gegangen ist, habe ich noch ein paar Hintergrundarbeiten zu erledigen, welche den Kunden persönlich nicht mehr gross betreffen wie das Ausfüllen des Sammelbordereaus⁷.

⁵ siehe Muster Verkaufsanzeige

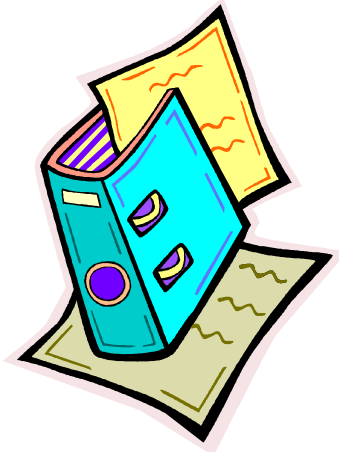
⁶ siehe Muster Etui

⁷ siehe Muster Sammelborderau



15. Kopien an Swiss Bankers senden

Das Original der Verkaufsanzeige erhält das Swiss Bankers Traveler Cheque Center in Grosshöchstetten, damit diese auch von ihrer Seite her alles verbuchen können.



16. Verkauf im Travelers Cheque Register eintragen

Die verkauften Swiss Bankers Traveler Cheque müssen nun noch ausgetragen werden. Dafür haben wir ein Buch, das Traveler Cheque Register, welches immer den aktuellen Bestand und die ganzen An- und Verkäufe (Journal) aufweist.

17. Vergütungsauftrag an Zahlungsverkehr

Damit auch bei uns alles verbucht wird und nach dem Verkauf wieder stimmt, muss nun noch der Vergütungsauftrag in den Zahlungsverkehr gegeben werden. Dort wird dieser verbucht und den Betrag von CHF 1500.-- an die Swiss Bankers Traveler Cheque geschickt.



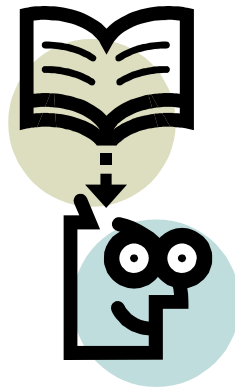
Übersicht

Tätigkeit	Zeitdauer	Status
Entgegennahme der Prozesseinheit und kurze Einführung	30min	Erledigt
Übersicht über die Aufgabe bekommen, noch einmal durchlesen was gefragt ist	1h	Erledigt
Die Planung schreiben	1h	in Bearbeitung
Informationen und Muster über den Prozess sammeln	4h	Erledigt
Den Prozess im Flussdiagramm schön grafisch aufzeichnen	5h	Erledigt
genaue Prozessbeschreibung	3h	Erledigt
Beschreiben der Swiss Bankers Traveler Cheques	1h	in Bearbeitung
Lernjournale führen	2h	in Bearbeitung
Besprechung der Prozesseinheit	-	kommt noch
Abgabe CYP (Center For Young Professionals in Banking)	-	kommt noch
Total	17h 30min	



Schlusswort

Während ich meinen Prozess erlernt habe und mich lange Zeit mit dem Thema auseinandergesetzt habe, habe ich viele wichtige und nützliche Erfahrungen gemacht. Diese Kenntnisse werde ich mir bestimmt in Zukunft zu Nutzen machen.





Quellenangaben

Internetseiten:



http://www.ubs.com/1/g/ubs_ch/private/cards/traveler_cheques.html

http://www.unic.com/de/travelcash_netzwoche-2.pdf

<http://www.swissbankers.ch>

Prospekte:

Das sicherste Geld der Welt & unser Beitrag an ihre Marge
herausgegeben von den Swiss Bankers und American Express

Die Travel Cash Karte
herausgegeben von www.travelcash.ch

Bankmitarbeiter:

Sigrist Mirjam
Tschumi Gabriela
Keller Monika
Rast Samuel

sonstige Quellen:

Banking Today Ordner 2



Lernjournale / Muster

Lernjournale:

Flussdiagramm

Beschrieb der einzelnen Teilschritte

Muster:

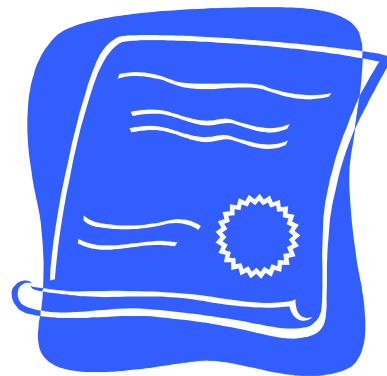
Etui

Swiss Bankers Traveler Cheque

Verkaufsanzeige

Sammelbordereau

Auszug von Traveler Cheque Register





Lernjournale:

Flussdiagramm



Beschreiben der einzelnen Teilschritte



Muster:

Etui



Swiss Bankers Traveler Cheque



Verkaufsanzeige



Sammelbordereau



Auszug von Traveler Cheque Register

Legende:

1. Datum
2. Stückelung
3. Seriennummer
4. Menge
5. Endbestand
6. Kunde
7. überprüft von
8. Kommentare