



Spar- und Leihkasse
Riggisberg

Jonas Winkler
Gantrischweg 14
3132 Riggisberg

Prozesseinheit 2

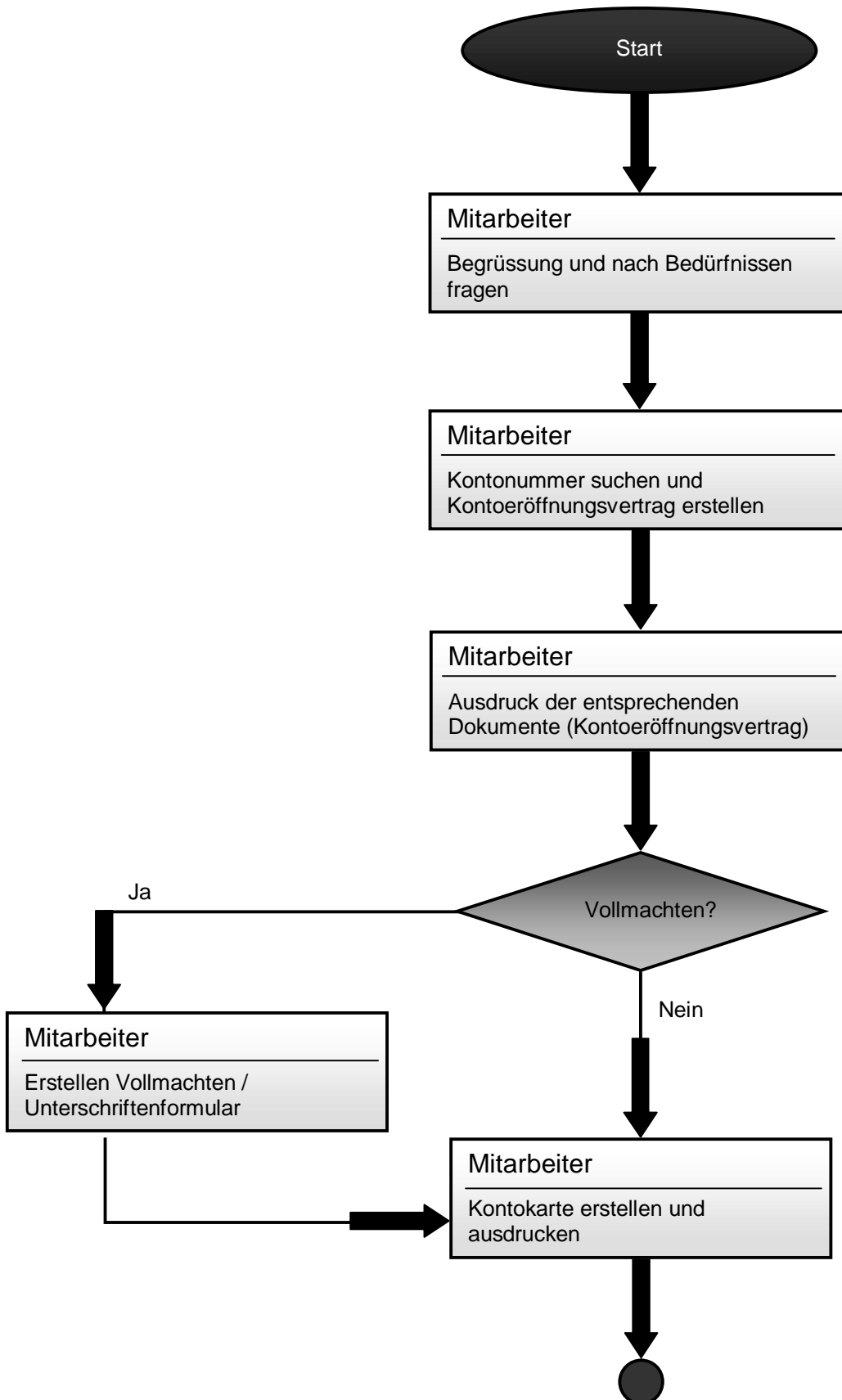
Eröffnung eines Senioren-Sparkontos

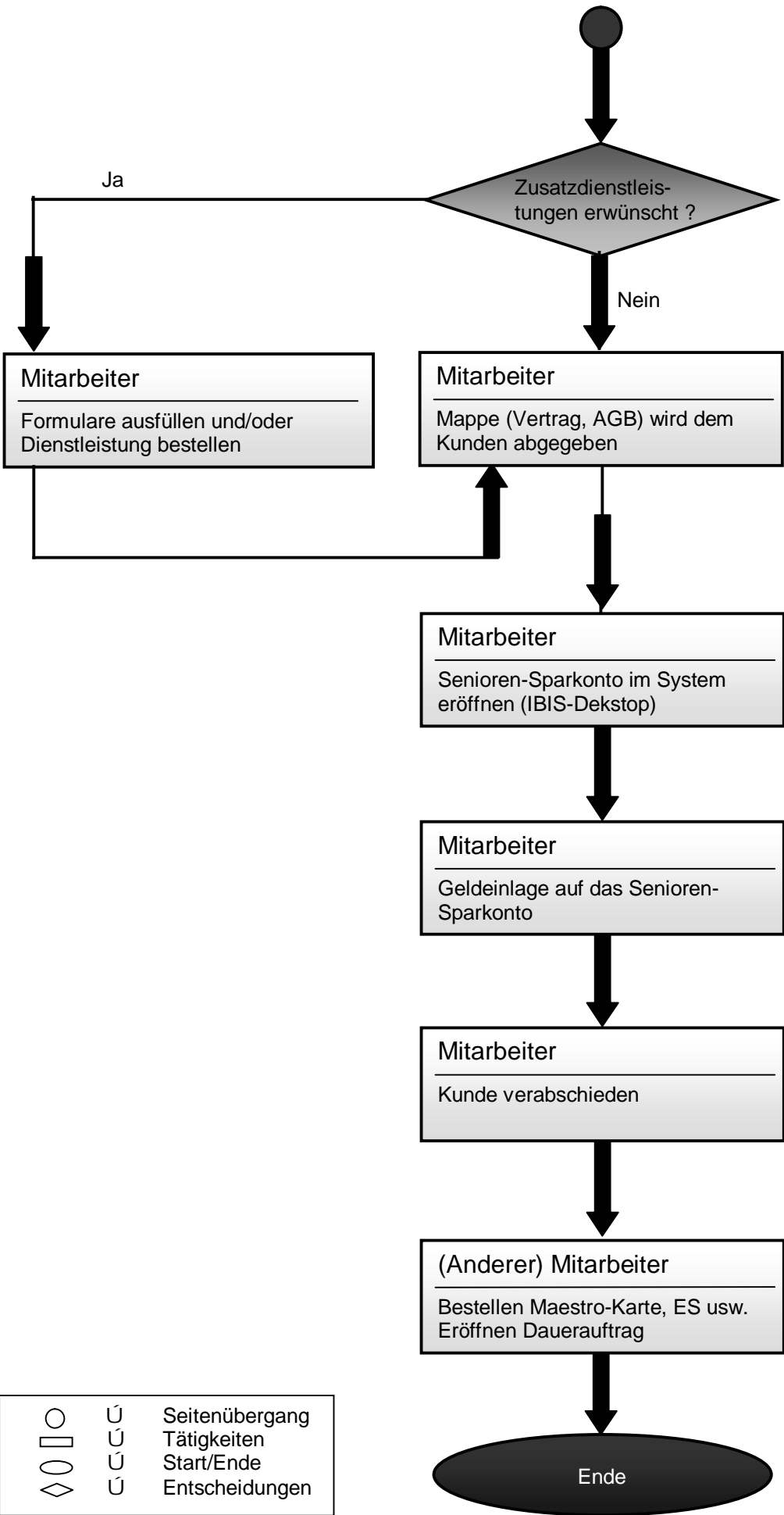
1. Inhaltsverzeichnis

1. Inhaltsverzeichnis	2
2. Flussdiagramm	3-4
3. Kurzbericht	5
Ú 3.1 Einführung der Prozesseinheit 2.	5
Ú 3.2 Erklärung der Teilschritte	5
3.2.1 Kundenbegrüßung und Bedürfnisse abklären	5
3.2.2 Kontonummer suchen und Kontoeröffnungsvertrag erstellen	5-6
3.2.3 Vollmacht auf dem Senioren-Sparkonto.....	6
3.2.4 Kontokarte erstellen und drucken	6
3.2.5 Zusatzdienstleistungen.....	6
3.2.6 Senioren-Sparkontoeröffnung im System (IBIS-Desktop).....	6-7
3.2.7 Erste Geldeinlage auf das Konto	7
3.2.8 Kunde verabschieden.....	7
3.2.9 Zusatzdienstleistungen eröffnen/bestellen	7
Ú 3.3 Schlusswort.....	7
Ú 3.4 Erfahrungsbericht	7
4. Vorgehensweise IPERKA.....	8
5. Auswertungsbogen zur Prozesseinheit (Zusammenfassung der Lernjournale).....	9
6. Musterdokumente	10
Ú 6.1 Foto und Diagramm.....	10
Ú 6.2 Kontoeröffnungsvertrag (Senioren-Sparkonto).....	11
Ú 6.3 Kontokarte.....	12
Ú 6.4 Vollmachten / Unterschriftenmuster.	13
Ú 6.5 Dauerauftragsformular	14

Zugunsten der Lesefreundlichkeit wird auf das gleichzeitige Formulieren des weiblichen und männlichen Ausdrucks verzichtet. Mit der gewählten Darstellungsweise ist die andere Form jeweils eingeschlossen.

2. Flussdiagramm





○	↳	Seitenübergang
□	↳	Tätigkeiten
○	↳	Start/Ende
◇	↳	Entscheidungen

3. Kurzbericht

3.1 Einführung der Prozesseinheit 2

Das Senioren-Sparkonto eignet sich für die Abwicklung des privaten Zahlungsverkehrs von Senioren. Zudem hat der Kunde eine grosse Auswahl an zusätzlichen Dienstleistungen, die er in Anspruch nehmen kann. Die Spesen (unten aufgeführt) sind tief, Kunden bezahlen nur Dienstleistungen, die sie benutzen. Das Senioren-Sparkonto kann erst ab dem 60. Altersjahr geführt werden. Der Zinssatz beträgt zurzeit 0.875 %. Die Rückzugsmöglichkeiten sind frei verfügbar, eine Kündigung des Kontos ist jederzeit möglich. Senioren-Sparkonten werden ausserdem jährlich abgeschlossen (Kontoauszug).

Spesen des Senioren-Sparkontos	
Kontoeröffnung	spesenfrei
Kontoabschluss	3.00 CHF / Abschluss
Kontosaldierung	5.00 CHF
Kontoauszug	0.20 CHF / Auszug + Porto
Vergütungsauftrag Schweiz	0.30 CHF / Posten
Vergütungsauftrag Schweiz in Fremdwährung	5.00 CHF / Posten
Vergütungsauftrag Ausland	12.00 CHF / Posten
Dauerauftrag	0.10 CHF / Posten
LSV ⁺ -Belastung	spesenfrei
Maestro-Karte	30.00 CHF / Jahr (im 1. Jahr gratis)
RBA-Mastercard / -VISA Goldkarte	170.00 CHF / Jahr
RBA-Mastercard / -VISA Silberkarte	100.00 CHF / Jahr

3.2 Erklärungen der Teilschritte

3.2.1 Kundenbegrüssung und Bedürfnisse abklären

Ein Kunde betritt die Bank. Nach einer herzlichen Begrüssung, erfolgt die Bedürfnisabklärung. Wenn sich der Kunde bereits für das Senioren-Sparkonto entschieden hat, entfällt diese. Ansonsten kann beispielsweise mit folgenden Fragen: „Wozu wird das Konto gebraucht?“, „Ist das Konto zum Sparen oder für den Zahlungsverkehr?“, abgeklärt werden, ob sich das Senioren-Sparkonto wirklich eignet. Zusätzlich muss der Jahrgang (60. Altersjahr) des Kunden geprüft werden, damit eine Kontoeröffnung überhaupt möglich ist. Da es sich beim Kontoeröffner (Kunde) bereits um einen identifizierten Kunden der Spar- und Leihkasse Riggisberg handelt, muss keine VSB-Prüfung gemacht werden. Die Identifikation wurde im System (IBIS-Desktop) erfasst. Sicherheitshalber muss trotzdem eine Kontrolle vorgenommen werden. Anhand einer Ampel kann die VSB-Prüfung kontrolliert werden. Bei einer roten Ampel würde die Identifikation fehlen. Ist die Prüfung gemacht worden, leuchtet die Ampel grün. Bei der grünen Ampel muss jedoch noch eine zusätzliche Kontrolle vorgenommen werden. Ältere Kundenstämme haben teilweise eine grüne Ampel, obwohl keine Ausweiskopie vorliegt. Deswegen wird bei der grünen Lampe im „VSB-Teil“ des Kundenstamms kontrolliert, ob tatsächlich eine Ausweiskopie des Kunden vorhanden ist oder ob nur das VSB-Datum erfasst wurde. Tritt der 2. Fall ein, muss demzufolge trotzdem ein gültiger Ausweis kopiert werden.

3.2.2 Kontonummer suchen und Kontoeröffnungsvertrag erstellen

	A	B	C	D	E
1	Rubrik	Konto-Nr.	Datum	Kunde	Visum
2		42	9.000.000.00	TT.MM.JJJJ	Muster Max., Mustern

Nun beginnt der Eröffnungsvorgang. Zuerst wird die neue Kontonummer in einem Excelblatt ausfindig gemacht (siehe Bild links). Der Mitarbeiter gibt den Namen und Wohnsitz des Kunden, das Erstellungsdatum und sein

Visum an. Die Nummern werden vorlaufend geführt. Die Kontonummer notiert der Mitarbeiter auf den Kontoeröffnungsvertrag. Da die Kontonummer, in vielen weiteren Arbeitsschritten notwendig ist, wird sie bereits ganz am Anfang aus der Tabelle entnommen.

In einem zweiten Schritt wird der Kontoeröffnungsvertrag (siehe Musterdokumente S. 11) erstellt. Hierbei werden die Adresse, die Kontoart, die Kontonummer und die Korrespondenzregelung erfasst. Auf der 2. Seite des Vertrags sind unter anderem Bestimmungen der Korrespondenz, der Konditionen, der Kündigung und Rückzahlung festgehalten. Dieser Vertrag wird doppelt ausgedruckt, ein Exemplar dient

dem Kunden, das andere Exemplar gehört der Bank. Das Vertragsexemplar der Spar- und Leihkasse Riggisberg wird nun dem Kunden zur Unterschrift vorgelegt. Durch die Unterzeichnung wird der Vertrag gültig.

3.2.3 Vollmacht auf dem Senioren-Sparkonto

Wünscht der Kunde eine oder mehrere Vollmachten auf dem Konto, werden in diesem Arbeitsschritt ein Vollmachten / Unterschriftenmuster erstellt. Beim Senioren-Sparkonto empfehlen sich Vollmachten besonders, da es für den Kunden oftmals, zum Beispiel wegen körperlichen Gebrechen, sehr umständlich ist, an den Bankschalter zu kommen. Deswegen ist eine Vollmacht auf nahe stehende Personen des Kontoinhabers von Vorteil. Falls die Bevollmächtigten ebenfalls am Schalter sind, können sie das Vollmachten / Unterschriftenmuster zusammen mit dem Kontoinhaber unterschreiben. Ansonsten wird das Vollmachten / Unterschriftenmuster dem Kontoinhaber mitgegeben, dieser holt die Unterschriften der Bevollmächtigten selber ein und schickt das Muster zurück an die Spar- und Leihkasse Riggisberg. Die Vollmachten werden in einem separatem Programm (SignBase) einige Tage nach der Kontoeröffnung durch einen anderen Mitarbeiter erfasst.

3.2.4 Kontokarte erstellen und drucken

Um am Schalter jederzeit Geld ein- oder auszahlen zu können, erstellt der Mitarbeiter eine Kontokarte (siehe Musterdokumente S. 12). Folgende Angaben sind auf dieser Karte ersichtlich: Kontonummer, IBAN (International Bank Account Number), Kontoart, Inhaber und das Datum der Kontoeröffnung. Der IBAN ist insbesondere für den Zahlungsverkehr im Ausland von grosser Wichtigkeit. Bei einem möglichen Verlust der Karte entstehen keine Kosten für den Kunden. Die Karte dient dem Mitarbeiter der Spar- und Leihkasse Riggisberg zur schnelleren und einfacheren Durchführung des Geschäfts, berechtigt jedoch niemanden (ausser Kontoinhaber und Bevollmächtigte) zum Bezug von Geld oder sonstigen Bankgeschäften im Zusammenhang mit dem Konto.

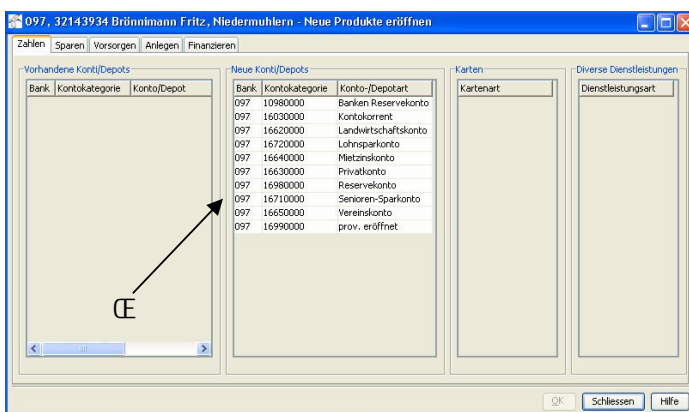
3.2.5 Zusatzdienstleistungen

Der Kunde hat nun die Möglichkeit zusätzliche Dienstleistungen zu nutzen. Beim Senioren-Sparkonto kann er beispielsweise eine Maestro- oder eine Kreditkarte beantragen. Um monatlich einen gewissen Betrag auf das besser verzinste Alterssparkonto zu überweisen, lohnt sich ein Dauerauftrag vom Senioren-Sparkonto auf das Alterssparkonto. Entscheidet sich der Kunde für eine Dienstleistung, füllt der Mitarbeiter die entsprechenden Formulare, zum Beispiel Dauerauftragsformular (siehe Musterdokumente S. 14), Maestro-Karte-Antrag usw. aus, legt diese anschliessend dem Kunden zur Durchsicht und Unterschrift vor.

Dem Kunden wird ein Exemplar des Kontoeröffnungsvertrags, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Kontokarte in einer SLR-Mappe (siehe Musterdokumente S. 10) abgegeben.


Hiermit ist der Kontoeröffnungsprozess beendet und der Kunde wird verabschiedet. In diesem Prozessbeispiel möchte der Kunde jedoch sofort eine Einzahlung auf das neu eröffnete Konto vornehmen. Da das Konto im System noch nicht eröffnet wurde, erfolgt im nächsten Teilschritt die Kontoeröffnung im IBIS-Desktop (System).


3.2.6 Senioren-Sparkontoeröffnung im System (IBIS-Desktop)



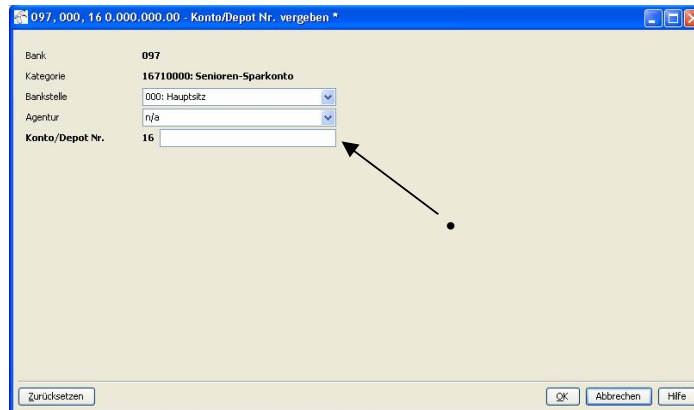
Im System IBIS-Desktop wird nun das Konto durch den Mitarbeiter eröffnet. Da die Person bereits Kunde der Spar- und Leihkasse ist, erübrigt sich eine Eröffnung des Kundenstamms. Der Mitarbeiter kann direkt im Stamm des entsprechenden Kunden ein Senioren-Sparkonto eröffnen. Zuerst wird der Kunde im System gesucht. Danach erscheinen alle Konten, Hypotheken und anderen Produkte, welche zu diesem Kunden gehören. Unter anderem findet der Mitarbeiter auf dieser Maske den folgenden Button **Neu**.

☒ Mit einem Klick auf den Button öffnet sich eine neues Fenster, auf welchem alle Konten der Spar- und Leihkasse Riggisberg aufgeführt sind. Die Konten sind hier nach Sparen, Zahlen und Vorsorge gegliedert.

Unter der Sparte „Zahlen“ findet der Mitarbeiter das Senioren-Sparkonto. Dieses wird markiert und dann mit folgendem Button  bestätigt.

- Dadurch erscheint die nächste Maske der Senioren-Sparkkontoeröffnung im System. Bei dieser Maske beginnt die eigentliche Kontoeröffnung. Der Mitarbeiter muss die, auf dem Kontoeröffnungsvertrag ersichtliche Kontonummer, in unterste Feld eingeben. Mit einem Klick auf  wird das Senioren-Sparkkonto standardmässig im System eröffnet.

Der Eröffnungsvorgang dauert einige Sekunden, danach erscheint der Kontostamm. Hier findet man Informationen über die Konditionen, Adressaten (falls der Kontoinhaber die Korrespondenz zu einer anderen Person schicken will). Wünscht der Kunde zusätzliche Besonderheiten (täglicher Kontoauszug, statt monatlich), so können diese nun durch den Mitarbeiter im Kontostamm mutiert werden. Oftmals erübrigt sich aber dieser Schritt.



3.2.7 Erste Geldeinlage auf das Konto

Nun kann der Kunde eine erste Einzahlung auf das Konto tätigen. Die Einzahlung wird ebenfalls im IBIS-Desktop vorgenommen. Da es sich um ein gerade neu eröffnetes Konto handelt, fehlt auf dem Einzahlungsbeleg der Name des entsprechenden Kunden. Die Anrede und der Name des Kunden werden jeweils separat mit der Schreibmaschine auf den Beleg geschrieben.

3.2.8 Kundenverabschiedung

Der Mitarbeiter der Spar- und Leihkasse Riggisberg bedankt sich beim Kunden für die Eröffnung und verabschiedet ihn.

3.2.9 Zusatzdienstleistungen eröffnen/bestellen

Der Mitarbeiter, welcher zuvor das Seniorensparkonto eröffnet hat, schliesst nun den Prozess fertig ab. Im letzten Arbeitsschritt werden die zusätzlichen Dienstleistungen bestellt. Orange und rote Einzahlungsscheine und Zahlungsaufträge kann der kontoeröffnende Mitarbeiter eigenständig bestellen. Ebenfalls kann eine Maestro-Karte und/oder Kreditkarte gemäss Maestro-Karten- und/oder Kreditkartenantrag direkt durch den Mitarbeiter bestellt werden. Einzig das Dauerauftragsformular wird durch die Zahlungsverkehrsabteilung schnellstmöglich eröffnet.

3.3 Schlusswort

Nun hat der Senior die Möglichkeit, seine AHV und Krankenkassengelder auf sein neu eingerichtetes Senioren-Sparkkonto einzuzahlen. Je nach Bedarf kann er jederzeit neue Dienstleistungen bestellen.

3.4 Erfahrungsbericht

Eine Kontoeröffnung ist für einen Lernenden wohl eine der aufwändigsten und anspruchvollsten Arbeiten am Schalter. Mir ging es dabei wie wahrscheinlich den meisten. Anfangs ist man etwas überfordert und muss aufpassen, dass man nichts vergisst. Nachdem man den Prozess einige Male selbständig ausgeführt hat, den Ablauf und das Prinzip begriffen hat, fühlt man sich bei jeder Eröffnung sicherer und wird schneller.

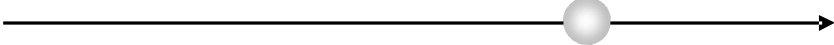
Da das Senioren-Sparkkonto, im Verhältnis zu den anderen Konten, eher selten eröffnet wird (siehe Musterdokumente S.10), hatte ich nicht viele Gelegenheiten ein solches Konto zu eröffnen. Das Prinzip der Kontoeröffnung ist bei jedem Konto im Grosse und Ganzen gleich, deshalb konnte ich trotzdem viele Erfahrungen für diese Prozesseinheit sammeln.



5. Auswertungsbogen (Zusammenfassung der Lernjournale) zur Prozesseinheit:

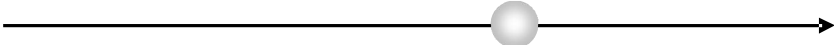
Nehmen Sie Ihre Lernjournale zu dieser Prozesseinheit zur Hand und vergleichen Sie die entsprechenden Einträge zu den untenstehenden Fragen.

Während der Prozesseinheit war meine Motivation insgesamt

tief  hoch
weil

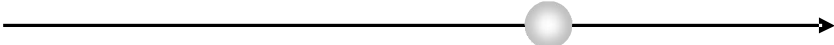
ich häufig am Computer arbeiten konnte, selber das Layout kreierte und weil der Prozess der Kontoeröffnung sehr interessant ist. Zudem arbeite ich gerne an solchen Arbeiten, bei denen ich mir die Zeit selber einteilen kann. Einzig die Kontrolle der Rechtschreibung war etwas mühsam, weil man Wort für Wort abchecken musste.

Das Erlernen des Prozesses war für mich

schwierig  einfach
weil

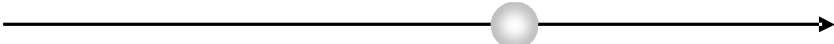
mir alles sehr gut erklärt wurde. Anfangs hatte ich jedoch Mühe, an alles zu denken. Bei jedem Konto das ich eröffnen darf, werde ich sicherer und gewinne an Routine. Zudem hatte ich nicht oft die Möglichkeit ein Senioren-Sparkonto zu eröffnen, da dieses im Verhältnis zu den anderen Konten eher selten eröffnet wird. Das Prinzip der Kontoeröffnung ist aber bei jeder Kontoart ähnlich, deswegen konnte ich den Prozess trotzdem einige Male selbständig durchführen.

Mit dem Ergebnis meiner Arbeit bin ich

unzufrieden  sehr zufrieden
weil

ich viel Zeit in die Arbeit investiert habe. Leider habe ich sehr viel Zeit bei den Layout-Entwürfen „verloren“, dadurch kam das Schreiben des Kurzberichts etwas zu kurz. Im Grossen und Ganzen finde ich meine Arbeit jedoch gelungen.

Bei der nächsten Bearbeitung eines Prozesses berücksichtige ich von meinen Erfahrungen

nichts  alles

Konkret heisst das,

ich mich verstärker auf den Inhalt der Arbeit konzentrieren will und ich dem "Basteln" am Layout etwas weniger Aufmerksamkeit schenken werde. Ansonsten war ich immer gut im Zeitplan und konnte mir die einzelnen Arbeitsschritte gut einteilen.

6. Musterdokumente

Bestand Kontosortiment am 01.01.2008

