



Konsolidierung Baukredit

3. Prozesseinheit

Spar+Leihkasse Riggisberg AG

Jonas Winkler
Gantrischweg 14
3132 Riggisberg

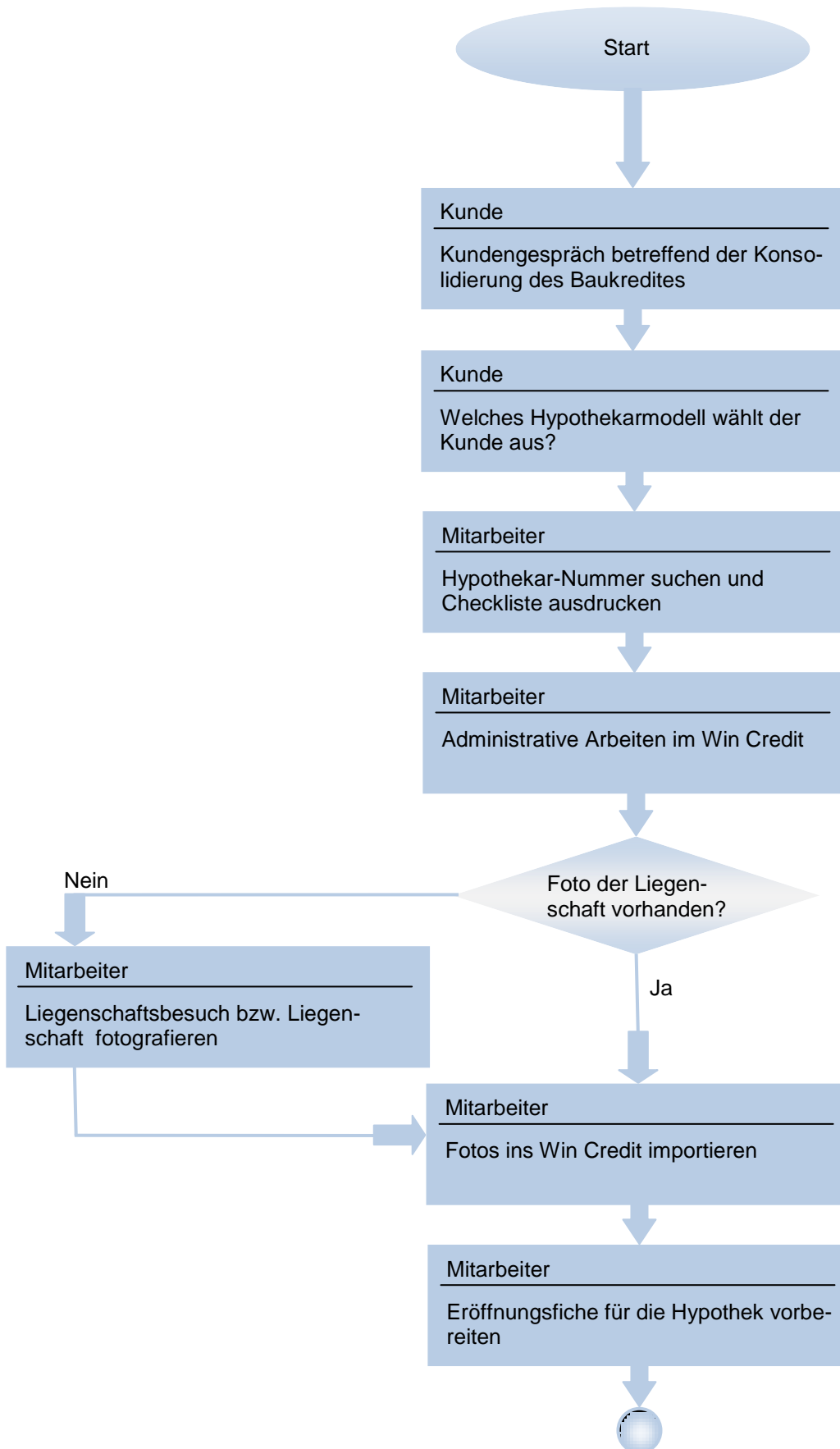
eingereicht am 9. Dezember 2008

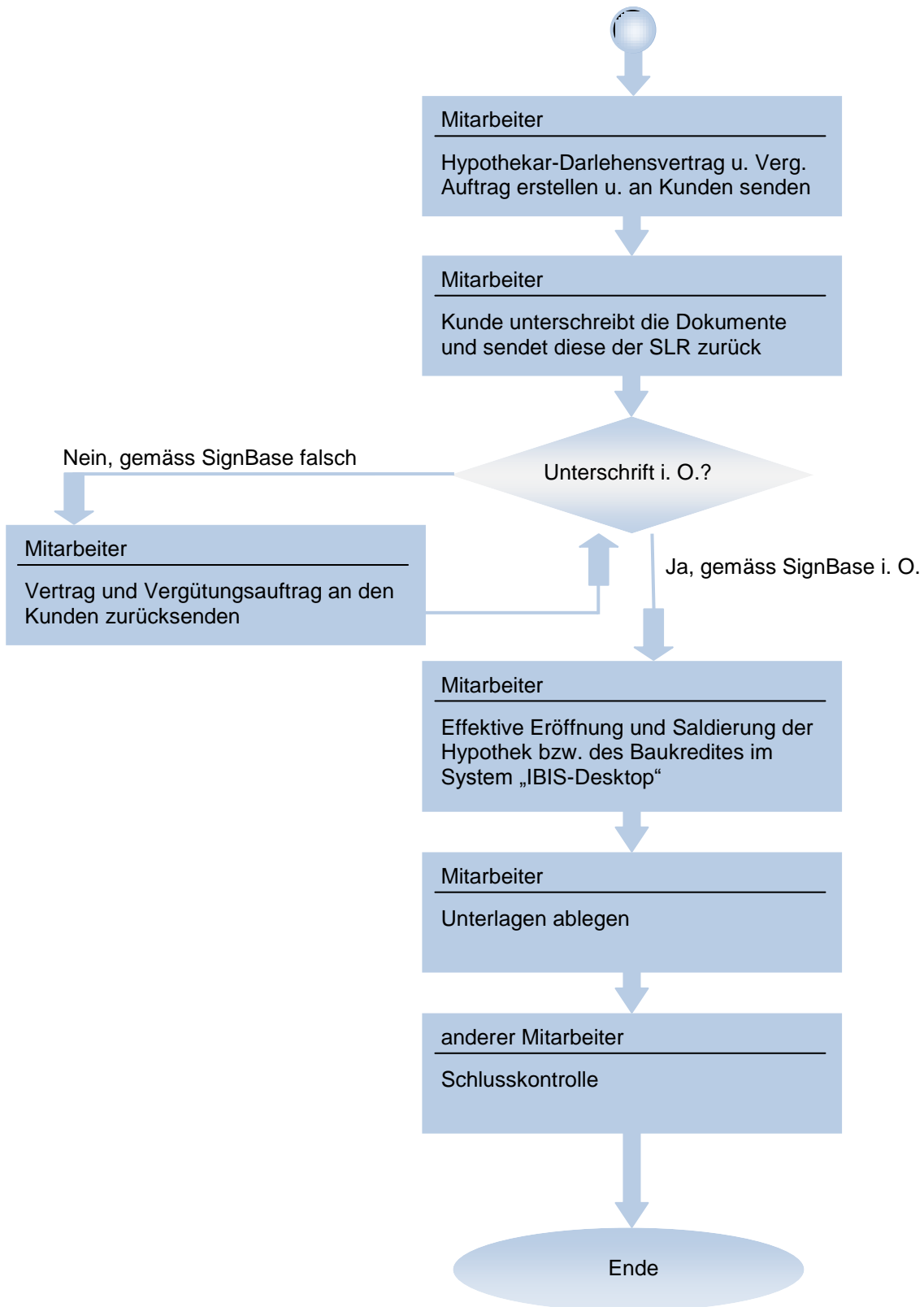
1. Inhaltsverzeichnis

	Seite
1. Inhaltsverzeichnis	2
2. Flussdiagramm	3
3. Kurzbericht.....	5
3.1 Einführung der Prozesseinheit 3	5
3.2 Erklärung der Teilschritte	5
⇒ 3.2.1 Kundengespräch mit dem Kunden betreffend der Konsolidierung	5
⇒ 3.2.2 Welches Hypothekarmodell wählt der Kunde aus?	5
⇒ 3.2.3 Hypothekar-Nummer suchen	5
⇒ 3.2.4 Checkliste ausdrucken	5
⇒ 3.2.5 Hypothek im Win Credit eröffnen	5
⇒ 3.2.6 Baukredit im Win Credit löschen	6
⇒ 3.2.7 Foto der Liegenschaft vorhanden.....	6
⇒ 3.2.8 Eröffnungsfiche für die Hypothek vorbereiten	6
⇒ 3.2.9 Hypothekar-Darlehensvertrag, Vergütungsauftrag und AGB erstellen und an den Kunden senden	6
⇒ 3.2.10 Kontrolle der retournierten Dokumente	7
⇒ 3.2.11 Effektive Eröffnung und Saldierung der Hypothek beziehungsweise des Baukredites	7
⇒ 3.2.12 Unterlagen ablegen	7
⇒ 3.2.13 Schlusskontrolle	7
3.3 Schlusswort	7
4. Vorgehensweise IPERKA.....	8
5. Auswertungsbogen (Zusammenfassung der Lernjournale) zur Prozesseinheit:	9
6. Musterdokumente	10
6.1 Fotos.....	10
⇒ 6.1.1 Unterlagen-Sendung an den Kunden.....	10
⇒ 6.1.2 Der Kunde sendet die unterschriebenen Dokumente zurück	10
⇒ 6.1.3 Vergütungsauftrag für die Konsolidierung „vorbereiten“	11
⇒ 6.1.4 Unterlagen ablegen	11
6.2 Begleitbrief „Konsolidierung Baukredit“	12
6.3 Hypothekar-Darlehensvertrag (Mustervertrag variable Hypothek)	13
6.4 Vertrag über ein festes Hypothekar-Darlehen (Mustervertrag Festhypothek)	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





3. Kurzbericht

3.1 Einführung der Prozesseinheit 3

Baukredite dienen der Finanzierung von Neu- und Umbauten sowie von Renovationen. Nach der Prüfung der Kreditwürdigkeit und der Kreditfähigkeit (Tragbarkeit, Eigenmittel von mind. 20 %) muss das Kreditgesuch durch die Geschäftsleitung oder den Verwaltungsrat der Spar+Leihkasse Riggisberg AG bewilligt werden. Die Konditionen unserer Bank für Baukredite betragen 3,5 %.

Mit dem Beginn der Bauarbeiten erhält der Kunde regelmässig Rechnungen der Handwerker. Die Rechnungen leitet er fortlaufend an die Spar+Leihkasse Riggisberg AG weiter. Die Belastung des Baukredites steigt mit dem Fortschritt der Bautätigkeiten. Die Aufgabe unserer Kreditabteilung besteht nun darin, bei jeder Baukredit-Rechnung die Bonität des Baukredit-Kontokorrentkontos sowie die Unterschrift des Kunden auf dem Zahlungsauftrag zu überprüfen. Ausserdem werden die einzelnen Handwerkerrechnungen kopiert und ins Dossier des Kunden abgelegt. Der Zahlungsauftrag wird nach erfolgter Bonitäts- und Unterschriftenkontrolle an die Zahlungsverkehrs-Abteilung weitergeleitet. Damit die Zahlung ausgeführt werden kann. Sobald die Bauarbeiten beendet sind und die letzte Handwerkerrechnung bezahlt ist, beginnt der Prozess der Konsolidierung.

3.2 Erklärung der Teilschritte

3.2.1 Kundengespräch mit dem Kunden betreffend der Konsolidierung

Der Kundenberater lädt den Kunden zu einem Kundengespräch ein. Als Einstieg in das Kundengespräch informiert sich der Kundenberater, ob der Kunde mit dem Ergebnis des Baus oder der Renovation zufrieden sei. Danach wird in einem ersten Teil des Gesprächs besprochen, ob tatsächlich alle Bauarbeiten abgeschlossen sind und die Rechnungen bezahlt wurden. Falls noch nicht alle Arbeiten ausgeführt wurden und die bewilligte Limite auf dem Baukreditkontokorrent-Konto nicht ausreichen sollte, überprüft der Kundenberater, ob eine Erhöhung des Kredites möglich ist. Ansonsten muss eine alternative Lösung gefunden werden. Grundsätzlich reicht die Kreditlimite aus, da beispielsweise dank eines Kostenvorschlages der Kreditbetrag festgelegt werden konnte.

Der Baukredit kann nun also in eine Hypothek konsolidiert („umgewandelt“) werden. Deshalb werden dem Kunden in einem 2. Teil des Kundengesprächs die einzelnen Hypothekmodelle vorgestellt. Die Spar+Leihkasse Riggisberg AG bietet folgende Hypothekarmodelle an: Die variable Hypothek, die Festhypothek sowie die Kombi- und Flexhypothek.

3.2.2 Welches Hypothekarmodell wählt der Kunde aus?

Aufgrund der derzeit prognostizierten Rezession wird ein Zinsrückgang erwartet. Deshalb werden zurzeit vorwiegend variable Hypotheken abgeschlossen. So besteht für den Kunden die Chance, zu gegebener Zeit eine Festhypothek zu günstigen Konditionen abzuschliessen.

Der Kunde kann sich bereits während dem Kundengespräch entscheiden, welches Modell für ihn in Frage kommt. Falls er sich noch nicht definitiv entscheiden möchte, kann er der Spar+Leihkasse Riggisberg AG die Entscheidung telefonisch mitteilen.

3.2.3 Hypothekar-Nummer suchen

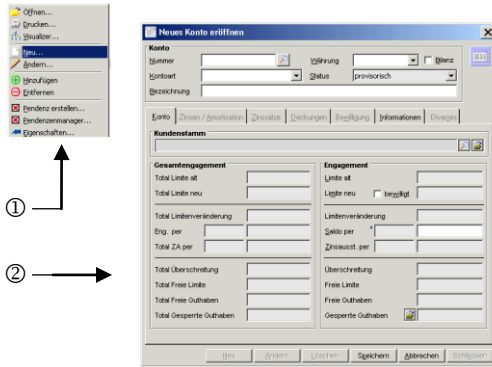
Nun beginnt der Eröffnungsvorgang der Hypothek. Zuerst wird die Hypothekennummer in einem Excelblatt ausfindig gemacht. Der Mitarbeiter gibt dabei den Namen und Wohnsitz des Kunden und sein Visum an. Die Nummern werden fortlaufend geführt. Die Hypothekennummer notiert der Mitarbeiter auf einem Notizblatt. Da die Nummer in vielen weiteren Arbeitsschritten notwendig ist, wird sie bereits am Prozessanfang aus der Tabelle entnommen.

3.2.4 Checkliste ausdrucken

Damit die Eröffnung der neuen Hypothek fehlerfrei getätigt werden kann, dient eine Checkliste als Hilfsmittel. Diese wird in einer Excelvorlage mit dem Namen des Kunden und der zuvor ausgewählten Hypothekennummer ergänzt. Der Mitarbeiter druckt die Checkliste schliesslich aus. Bei den, auf der Checkliste aufgeführten Arbeitsschritten, setzt er anschliessend ein Kreuz bei „Ja“ oder „Nein“. Die Checkliste dient wie erwähnt als Hilfs- und Kontrollmittel und wird während dem ganzen Prozess fortlaufend geführt.

3.2.5 Hypothek im Win Credit eröffnen

Da die notwendigen Angaben nun vorhanden sind, kann der Mitarbeiter die Hypothek im Kreditadministrations-Programm „Win Credit“ eröffnen. Diese Eröffnung hat jedoch keinen Einfluss auf das Hauptsystem IBIS-Desktop. Im Kundenstamm des Programms klickt der Mitarbeiter in die Sparte "Konten". Mit einem Rechtsklick in die weisse Fläche öffnet sich ein Fenster (siehe ①).

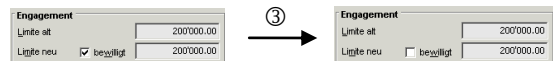


Ein Klick auf den Button "Neu" öffnet das "Hypothek-Fenster" (siehe ②). Nun beginnt die Erfassung der Hypothek. Hierbei muss der Mitarbeiter die Hypothekar-Nummer, die Währung, die Kontoart, die Bezeichnung (z. B. EFH Musterstrasse 11) und die Kreditlimite angeben. Diese Eingaben erfolgen in der Sparte "Konto". In der Sparte "Zinsen / Amortisation" werden die Zinstermine, die Periodizität der Zinszahlungen, der erste Zinstermin und eine allfällige Amortisation erfasst. Zudem legt der Mitarbeiter die Zahlungsart fest. Der Kunde hat die Möglichkeit, seinen Aktivzins mit einer Direktbelastung von einem Mietzinskonto zu bezahlen, seine Verpflichtung mittels Einzahlungsschein nachzukommen oder den Zins (und Amortisation) bar zu zahlen. In der Sparte "Zinssätze" wird bei einer Festhypothek die Laufzeit angegeben. Diese Angabe entfällt demnach bei der Erfassung einer variablen Hypothek. In der Sparte "Deckungen" werden noch keine Sicherheiten erfasst. Diese können vom bestehenden Baukredit-Konto direkt auf die neue Hypothek umgehängt werden (siehe 3.2.6 Baukredit im Win Credit löschen). Zum Schluss wird in der Sparte "Bewilligung" das Datum der Bewilligung festgesetzt.

In der Sparte "Zinssätze" wird bei einer Festhypothek die Laufzeit angegeben. Diese Angabe entfällt demnach bei der Erfassung einer variablen Hypothek. In der Sparte "Deckungen" werden noch keine Sicherheiten erfasst. Diese können vom bestehenden Baukredit-Konto direkt auf die neue Hypothek umgehängt werden (siehe 3.2.6 Baukredit im Win Credit löschen). Zum Schluss wird in der Sparte "Bewilligung" das Datum der Bewilligung festgesetzt.

3.2.6 Baukredit im Win Credit löschen

In einem nächsten Schritt löscht der Mitarbeiter den Baukredit im Win Credit. Die Löschung ist nur möglich, wenn die Bewilligung der Limite aufgehoben wird.



Hierbei wird das ✓ entfernt (siehe ③). Gleichzeitig werden die Deckungen bzw. der Anrechnungswert der Schuldbriefe oder anderen Sicherheiten auf die zuvor eröffnete Hypothek umgehängt. Ebenfalls muss das Bewilligungs-Datum gelöscht und die Limite auf CHF 0.00 gestellt werden. Schliesslich erfasst der Mitarbeiter das Saldierungsdatum und stellt den Kontostatus von aktiv auf inaktiv. Nun kann das Konto definitiv gelöscht werden.

3.2.7 Foto der Liegenschaft vorhanden

Grundsätzlich gehören bei der Spar+Leihkasse Riggisberg AG zu jedem Kundendossier Fotos der Liegenschaft. Diese sind gesetzlich vorgeschrieben, dienen als zusätzliche Hilfsmittel bei der Bewertung der Liegenschaft und vervollständigen das Kundendossier. Falls noch kein Foto der Liegenschaft vorhanden ist, meldet sich der Mitarbeiter beim Kunden. Er vereinbart einen Termin für eine Besichtigung der Liegenschaft. Während der Besichtigung werden einige Fotos mit der bankeigenen Digitalkamera gemacht. Die Fotos werden anschliessend digital im Win Credit abgespeichert. Die Arbeiten im Win Credit sind damit abgeschlossen.

3.2.8 Eröffnungsfiche für die Hypothek vorbereiten

Diese Arbeit kann auch zu einem späteren Zeitpunkt erfolgen. Vorteilhaft ist es für den Mitarbeiter jedoch, wenn er die Fiche bereits zu diesem Zeitpunkt vorbereitet. Die Fiche dient später der Erfassung im System „IBIS-Desktop“ (siehe 3.2.11 Effektive Eröffnung und Saldierung der Hypothek beziehungsweise des Baukredites). Grundsätzlich können die Eröffnungsfichen immer mit den gleichen Angaben erfasst werden. Zu Beachten sind die Kundendaten, Hypotheken-Nummer und spezielle Wünsche des Kunden (z. B. Adressat), welche folglich bei jeder Fische ändern und teilweise speziell erfasst werden müssen. Die vorbereitete Fiche wird im Kundendossier aufbewahrt.

3.2.9 Hypothekar-Darlehensvertrag, Vergütungsauftrag und AGB erstellen und an den Kunden senden

Dann sendet der Mitarbeiter dem Kunden mit einem Begleitbrief (siehe 6.2 Begleitbrief „Konsolidierung Baukredit“) folgende Unterlagen:

- ⇒ 2 Exemplare des Hypothekar-Darlehensvertrages (siehe 6.3 Hypothekar-Darlehensvertrag und 6.4 Vertrag über ein festes Hypothekar-Darlehen)
- ⇒ 2 Exemplare des Vergütungsauftrages
Die Vergütung erfolgt zu Lasten der Hypothek und zu Gunsten des Baukredites. Der Betrag kann aufgrund des ungewissen Schlusssaldos nicht festgelegt werden. Anstelle eines Betrages schreibt der Mitarbeiter „per Saldo“ auf den Vergütungsauftrag.
- ⇒ Allgemeine Geschäftsbedingungen
- ⇒ Ein frankiertes Retourcouvert
Um 1 Exemplar des Hypothekar-Darlehensvertrages und 1 Exemplar des Vergütungsauftrages unterschrieben zurückzusenden.

Der Brief und die Verträge werden jeweils von 2 Mitarbeitern unterschrieben. Diese Unterlagen werden dem Kunden in einer SLR-Mappe per A-Post zugestellt.

3.2.10 Kontrolle der retournierten Dokumente

Kommt der Vertrag und der Vergütungsauftrag vom Kunden unterschrieben zurück (siehe 6.1.2 Der Kunde sendet die unterschriebenen Dokumente zurück), wird die Unterschrift im Unterschriftenprogramm „SignBase“ auf die Richtigkeit überprüft. Ist die Unterschrift korrekt, visiert der Mitarbeiter auf dem Vertrag. Falls keine Unterschrift vorhanden ist, werden der Vertrag und der Vergütungsauftrag an den Kunden retourniert. Bei einer falschen Unterschrift muss der Mitarbeiter Abklärungen vornehmen.

Auf dem retournierten Vergütungsauftrag streicht der Mitarbeiter das Belastungskonto mit einem roten Leuchtstift an. Das Gutschriftskonto wird mit einem gelben Leuchtstift markiert. Zudem setzt der Mitarbeiter einen Stempel neben die Hypotheken-Nummer. Darin erfasst er den Code 05 (= Erhöhung) und die Valuta (siehe 6.1.3 Vergütungsauftrag für die Konsolidierung „vorbereiten“). Der Vergütungsauftrag wird aufbewahrt und in einem nächsten Schritt (siehe 3.2.11 Effektive Eröffnung und Saldierung der Hypothek beziehungsweise des Baukredites) weiterverarbeitet.

3.2.11 Effektive Eröffnung und Saldierung der Hypothek beziehungsweise des Baukredites

Damit das Baukredit-Konto definitiv saldiert werden kann, muss die Kontosperrung im IBIS-Desktop aufgehoben werden. Diese Sperrung kann vom Mitarbeiter der Kreditabteilung gelöscht werden. Dazu muss er den Kontostamm des Baukredites anwählen. Dort klickt er in die Sparte "Sperrung", macht einen Doppelklick auf die aufgeführte Sperrung. Es erscheint ein neues Fenster, in welchem die Sperrung mit einem Klick auf den Button "Kontoentsperrung" aufgehoben werden kann.

Grundsätzlich handelt es sich nun um ein Kontokorrentkonto ohne Sperrung. Mit einem E-Mail an die Schalterabteilung wird der Auftrag erteilt, das Konto zu saldieren. Nach der erfolgreichen Saldierung erhält der Mitarbeiter vom Schalter das Saldierungsbeleg. Darauf ist der effektive Schlussaldo ersichtlich. Nun kann der Mitarbeiter den bereits vorbereiteten Vergütungsauftrag mit dem effektiven Saldo ergänzen. Anstelle von "per Saldo" kann nun der entsprechende Schlussaldo eingetragen werden.

Bevor der Vergütungsauftrag nun aber an die Buchhaltungs-Abteilung weitergeleitet werden kann, muss die Hypothek im Hauptsystem IBIS-Desktop eröffnet werden. Dazu wird die vorbereitete Fiche (siehe 3.2.8 Eröffnungsfiche für die Hypothek vorbereiten) im Sekretariat abgegeben. Die Hypothek wird noch am Tag der Abgabe eröffnet. Sie ist jedoch erst einen Tag nach der Erfassung im IBIS-Desktop ersichtlich.

Der Vergütungsauftrag wird nun an die Buchhaltungs-Abteilung weitergeleitet. Nach dem erfolgreichen verbuchen der Vergütung weist der saldierte Baukredit einen Saldo von CHF 0.00 aus. Die neu eröffnete Hypothek beläuft sich auf die gleiche Kreditsumme wie der zuvor gewährte Baukredit.

Dem Kunden schickt der Mitarbeiter eine Ausführungsbestätigung der Vergütung.

3.2.12 Unterlagen ablegen

Die nicht mehr benötigten Baukredit-Unterlagen können im Kundendossier zuhinterst in der grünen Mappe (Korrespondenz) abgelegt werden. Alle Vergütungsaufträge werden mit den Zahlungsquittungen zusammengeheftet. Schliesslich zählt der Mitarbeiter der Spar+Leihkasse Riggisberg die gesamten Beträge der vergüteten Baukreditzahlungen zusammen. Das Total schreibt er auf einen Zettel, welchen der Mitarbeiter auf den zusammengehefteten Vergütungsaufträgen anklebt. Der Baukreditvertrag wird mit roter Farbe durchgestrichen und zusammen mit der Baukredit-Checkliste ebenfalls zuhinterst in der grünen Mappe abgelegt. Ausserdem wird eine Kopie des Begleitbriefes zuvorderst in der grünen Mappe abgelegt.

Der neue Hypothekar-Darlehensvertrages wird in der roten Mappe (Bewilligungsunterlagen / Kreditakten) innerhalb des Kundendossiers abgelegt (siehe 6.1.4 Unterlagen ablegen).

3.2.13 Schlusskontrolle

Zum Schluss führt ein anderer Mitarbeiter der Kreditabteilung die Schlusskontrolle durch. Er kontrolliert insbesondere ob die Hypothek korrekt bewilligt wurde, ob die Akten vollständig und korrekt sind und ob die Konditionen der neuen Hypothek korrekt erfasst wurden.

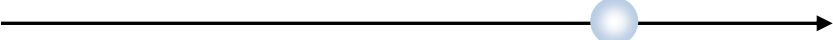
3.3 Schlusswort

Somit ist der Prozess „Konsolidierung Baukredit“ beendet. Das Erarbeiten des Prozesses hat mir grossen Spass bereitet ... Da ich derzeit selber in der Kreditabteilung arbeite und den Prozess einige Male von „A bis Z“ durchführen konnte. Dank der Erarbeitung der Prozesseinheit 3 konnte ich viele Erfahrungen sammeln.

5. Auswertungsbogen (Zusammenfassung der Lernjournale) zur Prozesseinheit:

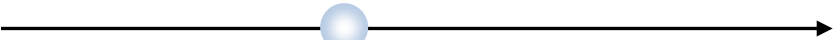
Nehmen Sie Ihre Lernjournale zu dieser Prozesseinheit zur Hand und vergleichen Sie die entsprechenden Einträge zu den untenstehenden Fragen.

Während der Prozesseinheit war meine Motivation insgesamt

tief  hoch
weil

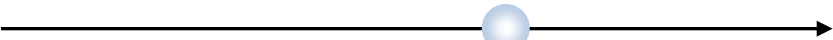
dieser Prozess sehr interessant und umfangreich ist. Während des Prozesses hat man sowohl Kundenkontakt wie auch administrative Arbeiten zu bewerkstelligen. An Computerarbeiten, wie dieser, arbeite ich sehr gerne. Insbesondere das selbstständige Einteilen der Zeit erachte ich als grossen Vorteil. So kann man sich selber einen Plan erstellen und hat dadurch eine ständige Kontrolle. Die zum Schluss notwendige Kontrolle der Rechtschreibung war etwas unangenehm, weil man Wort für Wort abchecken musste.

Das Erlernen des Prozesses war für mich

schwierig  einfach
weil

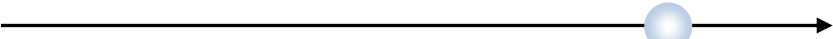
der Prozess nicht täglich vorkommt und er, wie bereits erwähnt, sehr viele Arbeitsschritte beinhaltet. Die Schwierigkeit für mich bestand darin, den Prozess korrekt durchzuführen. Dank der Mithilfe von Mitarbeitern und Checklisten wusste ich grundsätzlich immer, welche Arbeitsschritte bereits erledigt wurden und welche noch anstehen. Trotzdem besteht natürlich die Gefahr, einen wichtigen Teil des Prozesses zu vergessen oder falsch zu machen. Dadurch entstehende Probleme sind ärgerlich und „zeitraubend“.

Mit dem Ergebnis meiner Arbeit bin ich

unzufrieden  sehr zufrieden
weil

ich viel Zeit in die Arbeit investiert habe. Unglücklicherweise geriet ich etwas in Zeitdruck, da die 3 Prozesseinheit im Gegensatz zu den vorherigen Arbeiten früher abgegeben werden muss. Im Grossen und Ganzen finde ich meine Arbeit jedoch gelungen.

Bei der nächsten Bearbeitung eines Prozesses berücksichtige ich von meinen Erfahrungen

nichts  alles

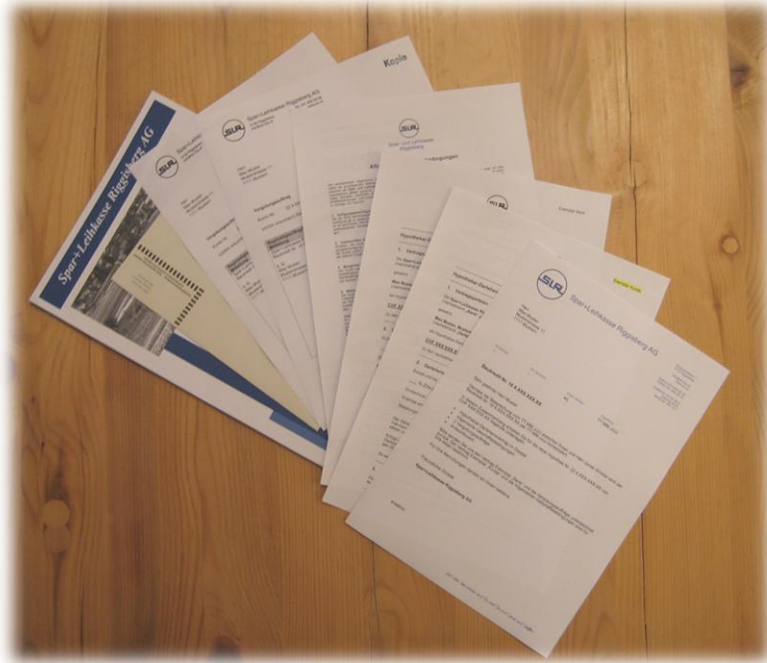
Konkret heisst das,

im Gegensatz zu der 2. Prozesseinheit hatte ich während dieser Arbeit keine Mühe, das „richtige“ Layout zu finden. Ich konnte mich schnell auf den Inhalt der Arbeit konzentrieren. Eine gute Planung für die Erarbeitung einer solchen Arbeit lohnt sich. Daran will ich auch in Zukunft festhalten.

6. Musterdokumente

6.1 Fotos

6.1.1 Unterlagen-Sendung an den Kunden

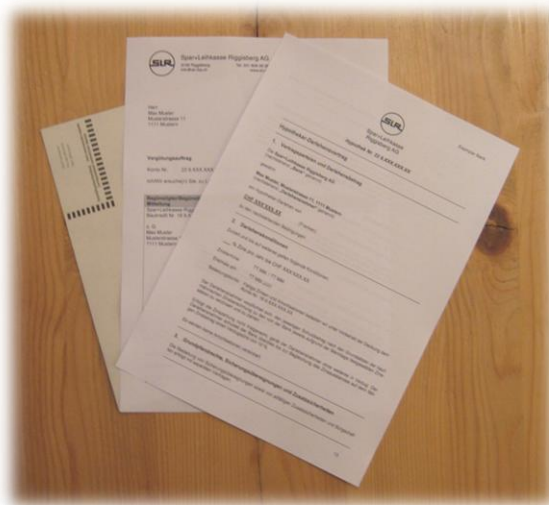


Auf diesem Foto sind alle Unterlagen ersichtlich, welche der Kunde für die Konsolidierung des Baukredites erhält.

Von links nach rechts:

SLR-Mappe, Antwortkuvert, 2 Exemplare des Vergütungsauftrages (1 Kopie für den Kunden und 1 Exemplar für die SLR), Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB), 2 Exemplare des Hypothekar-Darlehensvertrages (1 Kopie für den Kunden und 1 Exemplar für die SLR) sowie das Begleitschreiben

6.1.2 Der Kunde sendet die unterschriebenen Dokumente zurück



Dieses Foto zeigt alle Unterlagen, die der Kunden der Spar+Leihkasse Riggisberg AG unterschrieben zurücksendet.

Von links nach rechts:

(Antwortkuvert), Vergütungsauftrag und Hypothekar-Darlehensvertrag

6.1.3 Vergütungsauftrag für die Konsolidierung „vorbereiten“

Spar+Leihkasse Riggisberg AG
3132 Riggisberg
info@slr.ra.ch

Herr **Max Muster**
Musterstrasse 11
1111 Mustern

HYP/DARL
Bu-Code
Bu-Code
Zr-Code: **05**
Wert: **30.4102**

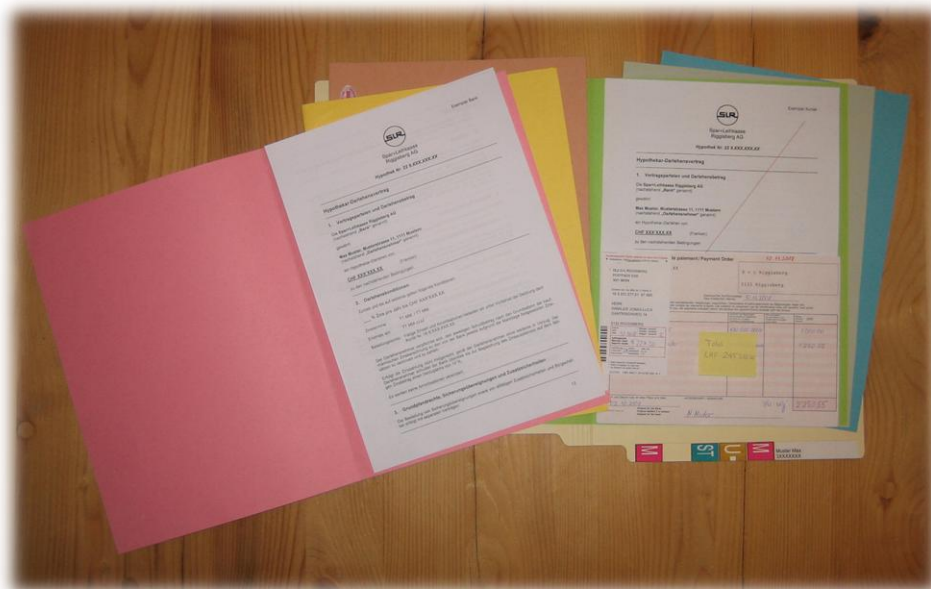
Vergütungsauftrag
Konto Nr. **22 9.XXX.XXX.XX Hypothek**
Ich/Wir ersuche(n) Sie, zu Lasten meines/unseres Kontos folgende Vergütung auszuführen.

Begünstigter/Begünstigte, Bankverbindung, Mitteilung	Konto-/Postkonto-Informationen	Betrag
Spar+Leihkasse Riggisberg AG Baukredit Nr. 16 9.XXX.XXX.XX z. G. Max Muster Musterstrasse 11 1111 Mustern	Nr. 16 9.XXX.XXX.XX	per Saldo
		per Saldo

Ausführungsdatum: 42.02.08 Der Kunde / Die Kundin vis-wj
Valutadatum: 30.11.2008 M. Muster
Musterstr. 42.02.08
Ortsdatum

Dieses Bild zeigt den vorbereiteten Vergütungsauftrag (Beispiel), welcher nun für die Konsolidierung in die Buchhaltungs-Abteilung weitergeleitet wird.

6.1.4 Unterlagen ablegen



Auf dem Foto ist das Kundendossier ersichtlich, mit den verschiedenen farbigen Mappen.

Rote Mappe: Hier wird der Hypothekar-Darlehensvertrag abgelegt.

Grüne Mappe: Hier wird sowohl der Vertrag des saldierten Baukredites abgelegt (rot durchgestrichen), wie auch alle Vergütungsaufträge mit dem Total (gelber Zettel) der vergüteten Handwerkerrechnungen.

6.2 Begleitbrief „Konsolidierung Baukredit“

6.3 Hypothekar-Darlehensvertrag (Mustervertrag variable Hypothek)

6.4 Vertrag über ein festes Hypothekar-Darlehen (Mustervertrag Festhypothek)