

Beraterleitfaden

Korrespondenz über das elektronische Postfach

Verfasser: Technisches Vertriebsmanagement / Adressmanagement

Stand: 15.09.2017

Hintergrund

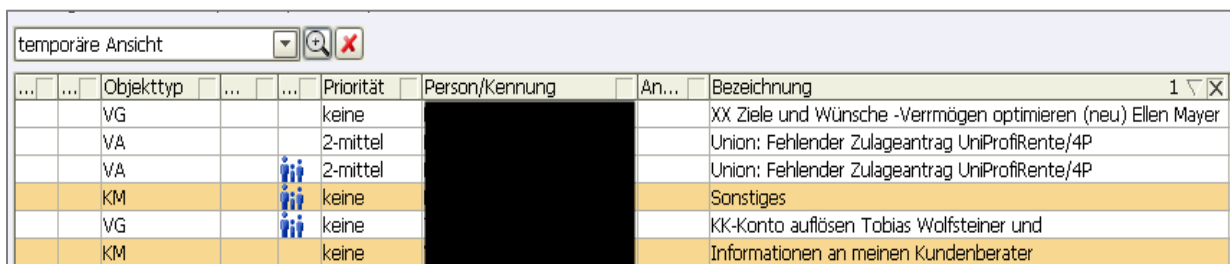
Für die Kommunikation zwischen Kunde und Bank stehen inzwischen in BAP agree und im ebanking neue Möglichkeiten zur Verfügung. Wir als VR Bank Rhein-Neckar eG haben großes Interesse an diesen Neuerungen. Sie ermöglichen uns einen komfortablen und kostengünstigen Weg mit dem Kunden zu kommunizieren und darüber hinaus den sicheren Austausch von Dokumenten. Sprechen Sie Ihre Kunden aktiv an, um die Vorteile den Kunden näher zu bringen und uns als Bank zukunftsorientiert aufzustellen.

Voraussetzung ist natürlich, dass Ihr Kunde Onlinebanking und elektronisches Postfach nutzt oder in Zukunft nutzen möchte.

Kontaktaufnahme durch den Kunden

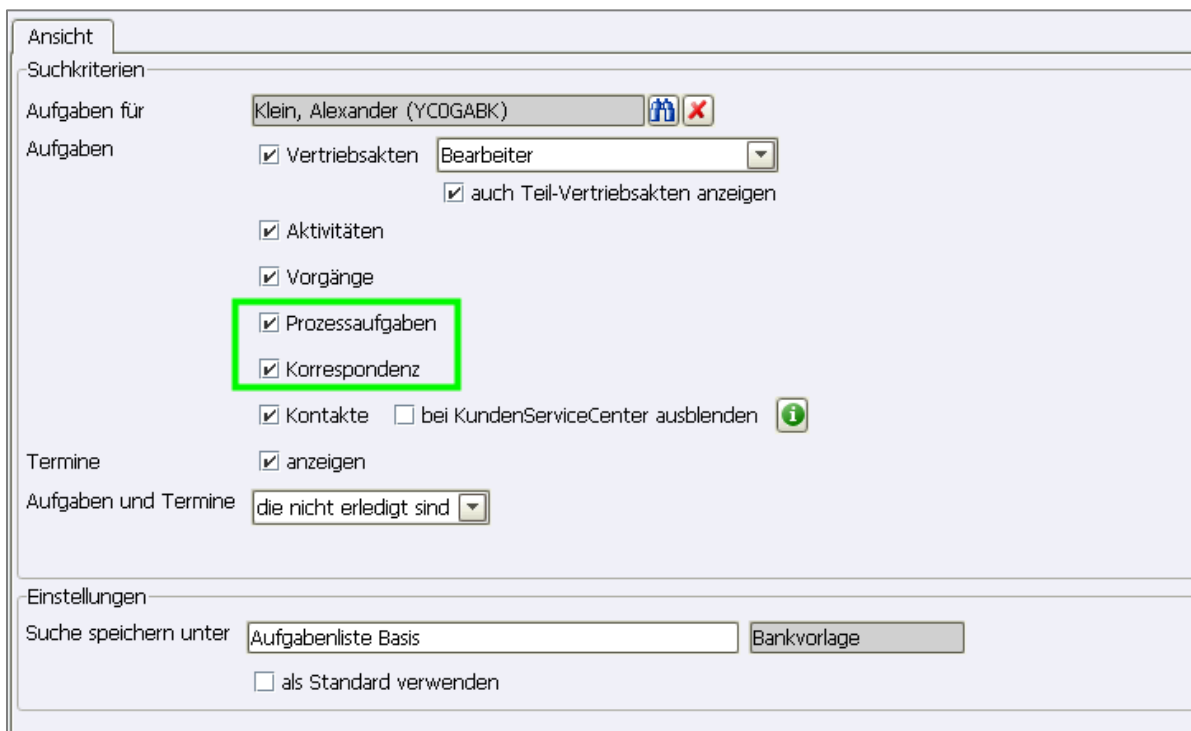
Bis 2016 erhielten Sie Mitteilungen aus dem Onlinebanking als Lotus Notes Mail. Seit Herbst 2016 erhalten Sie die Nachrichten Ihres Kunden direkt in die persönliche agree Aufgabenliste. Diese Art der Kommunikation ist Teil des neuen elektronischen Postfaches im ebanking.

Beispiel:



Objekttyp	Priorität	Person/Kennung	An...	Bezeichnung
VG	keine			XX Ziele und Wünsche -Vermögen optimieren (neu) Ellen Mayer
VA	2-mittel			Union: Fehlender Zulageantrag UniProfRente/4P
VA	2-mittel			Union: Fehlender Zulageantrag UniProfRente/4P
KM	keine			Sonstiges
VG	keine			KK-Konto auflösen Tobias Wolfsteiner und
KM	keine			Informationen an meinen Kundenberater

Bitte beachten Sie hierbei die notwendigen Einstellungen (Prozessaufgaben und Korrespondenz müssen angehakt sein) in Ihrer Aufgabenliste (in den Standardansichten bereits hinterlegt):



Ansicht

Suchkriterien

Aufgaben für: Klein, Alexander (YCOGABK)

Aufgaben:

- Vertriebsakten: Bearbeiter
- auch Teil-Vertriebsakten anzeigen
- Aktivitäten
- Vorgänge
- Prozessaufgaben**
- Korrespondenz**
- Kontakte bei KundenServiceCenter ausblenden

Termine: anzeigen

Aufgaben und Termine: die nicht erledigt sind

Einstellungen

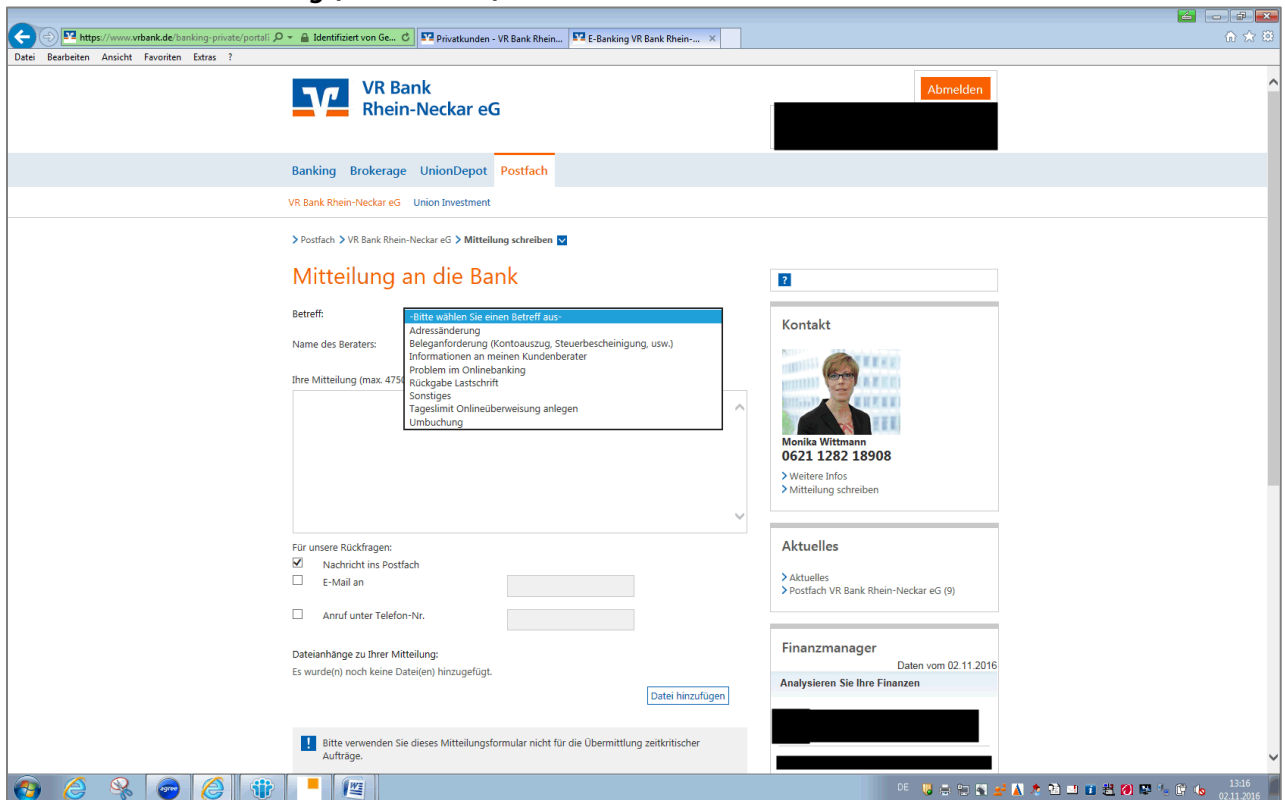
Suche speichern unter: Aufgabenliste Basis

als Standard verwenden

Damit Sie nur die die wichtigsten Fragen erhalten, haben wir vorab die Kundenfragen aufgeliedert:

- | | |
|-------------------------------------|----------------------------------|
| Adressänderung | Bearbeiter Geno MSC |
| Rückgabe Lastschrift | Bearbeiter Geno MSC |
| Problem im Onlinebanking | Bearbeiter Team EBL |
| Tageslimit Onlinebanking anlegen | Bearbeiter Geno MSC |
| Umbuchung | Bearbeiter Geno MSC |
| Information an meinen Kundenberater | Bearbeiter der jeweilige Berater |
| Beleganforderung | Bearbeiter Geno MSC |
| Sonstiges | Bearbeiter Geno MSC |

Screenshot Onlinebanking (Kundensicht):

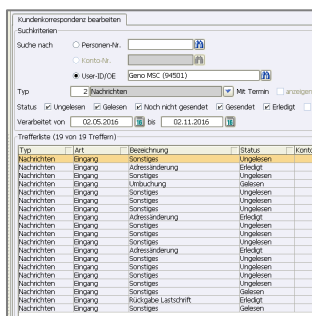


Fragen, welche an den Berater gerichtet sind, erhalten Sie direkt in Ihre Aufgabenliste. Bitte arbeiten Sie diese zeitnah ab. Bedarf es einer Rückantwort, achten Sie bitte darauf, ob Sie dem Kunden ins Postfach antworten sollen oder, ob er einen Rückruf wünscht.

Alle weiteren Anfragen werden von dem jeweilig zuständigen Team zeitnah abgearbeitet. Da der Kunde sich per TAN legitimiert, werden die Aktionen ohne Nachfragen durchgeführt.

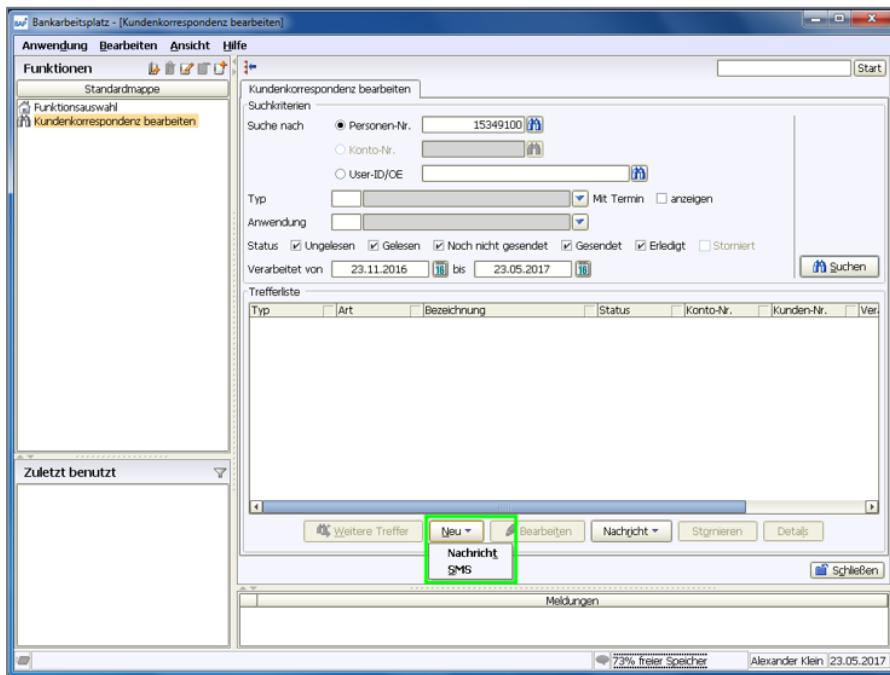
Alle Kundenmitteilungen eines Beraters / Orga-Einheit (KM) können über die Funktion

Kundenkorrespondenz bearbeiten (F) in Ihrer BIM abgerufen werden:

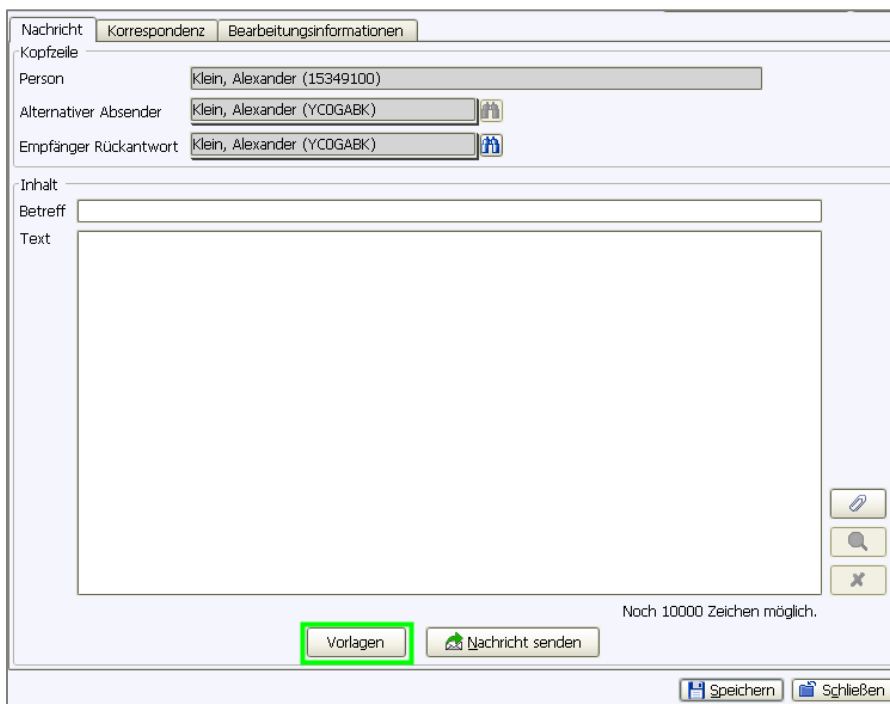


Kontaktaufnahme durch den Berater (neu)

Über **Kundenkorrespondenz bearbeiten (F)** in Ihrer BIM, können alternativ auch Nachrichten in das Postfach des Kunden bzw. SMS-Nachrichten initiiert werden.



Neben der Möglichkeit einen Text frei zu formulieren, wurden auch Vorlagen zu diversen Themen vorbereitet. Über die Schaltfläche „Vorlagen“ können diese aufgerufen werden:



Korrespondenzvorlage auswählen

Trefferliste

Anwendung	Typ	Bezeichnung	Verwendung für
Kundenkorrespondenz	ePostfach	Terminvereinbarung	
Kundenkorrespondenz	ePostfach	Terminvereinbarung durch Kunde	
Kundenkorrespondenz	ePostfach	Unterlagen zum Gespräch mitbringen	
Kundenkorrespondenz	ePostfach	Versand Unterlagen	

Übernehmen Schließen

In den Vorlagen werden so gut wie alle benötigten Informationen (Anrede, Berater, usw.) über Variablen befüllt. Einige individuelle Informationen müssen Sie natürlich noch ergänzen (Termin, fehlende Unterlagen usw.).

Mittels „Büroklammer“ können Dokumente der Nachricht als Anlage beigefügt werden. Der Dateiname ist auf 49 Zeichen begrenzt, die maximale Dateigröße beläuft sich auf 4 MB.

Nachricht Korrespondenz Bearbeitungsinformationen

Kopfzeile

Person Klein, Alexander (15349100)

Alternativer Absender Klein, Alexander (YCOGABK)

Empfänger Rückantwort Klein, Alexander (YCOGABK)

Inhalt

Betreff Lassen Sie uns reden! Ich freue mich auf Sie.

Text

Sehr geehrter Herr Klein,

Sie haben neue Ideen, die Ihnen in letzter Zeit nicht mehr aus dem Kopf gehen? Oder machen sich Gedanken, ob Ihre Finanz- und Vermögensstrategien noch zu Ihrer Lebenssituation passen? Schieben Sie Ihre Pläne nicht auf die lange Bank und lassen Sie uns reden! Gern lade ich Sie zu einem Beratungsgespräch am XX.XX.XXX um XX Uhr in der Filiale VR Bank Rhein-Neckar eG ein. Damit Sie Ihren Zielen näher kommen.

Falls Ihnen dieser Termin nicht zusagt, melden Sie sich bitte einfach bei mir.

Ich freue mich auf Ihren Besuch!

Freundliche Grüße

Alexander Klein

VR Bank Rhein-Neckar eG

Augustaanlage 61
68165, Mannheim

Nach 9264 Zeichen möglich.

Vorlagen Nachricht senden

Wir empfehlen, die Vorlagen zu nutzen. Bei selbsterstellten Nachrichten achten Sie bitte - wie auch bei Briefen und E-Mails – auf Rechtschreibung, Grammatik und Verständlichkeit.

Und so sieht die Nachricht im ebanking des Kunden aus:

Posteingang

🖨️ ?

Person: Alexander Klein (21) ▼

Nachrichtensuche

Nachrichtentyp: Alle ▼

Nachrichten anzeigen: Neuesten 10 ▼

Datum von: TT.MM.JJJJ 📅

Datum bis: TT.MM.JJJJ 📅

Suche

Nachrichten auswählen... ▼
Aktion wählen... ▼

Bezeichnung	Nummer	Erhalten	Löschdatum	Größe
Mitteilungen				
<input type="checkbox"/> Klein, Alexander Wichtige Unterlagen zu unserem Gespräch vom 23.05.2017	15349100	23.05.2017	23.05.2020	

VR Bank

Rhein-Neckar eG

Banking
Brokerage
UnionDepot
Postfach

VR Bank Rhein-Neckar eG
Union Investment
Verwaltung

› Postfach › VR Bank Rhein-Neckar eG › **Posteingang** ▼

Postfach

Wichtige Unterlagen zu unserem Gespräch vom 23.05.2017

Absender	Klein, Alexander
An	Alexander Klein
Erhalten	23.05.2017
Löschung	23.05.2020

Sehr geehrter Herr Klein,

herzlichen Dank für unser (vertrauensvolles) Gespräch am 23.05.2017. Anbei erhalten Sie, wie besprochen, die Unterlagen als pdf-Datei. Optional: Bitte unterschreiben Sie die von Ihnen ausgedruckten Dokumente an den markierten Stellen und senden diese bis zum 30.06.2017 direkt an mich zurück. Gern können Sie die Unterlagen auch einfach in einer unserer Filialen abgeben. Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung. Freundliche Grüße

Alexander Klein

VR Bank Rhein-Neckar eG

Augustaanlage 61
68165 Mannheim


Tel.: 0621 1282-17502
Fax: 0621 1282-12872
E-Mail: alexander.klein@vrbank.de

Anbei zusätzliche Hinweise, in welchen Fällen eine Korrespondenz /Austausch von Dokumenten über das ebanking Postfach möglich bzw. nicht möglich ist:

Firma	natürliche Person	Status ePostfach Vereinbarung	VR-Netkey	Korrespondenz technisch möglich	Austausch von Dokumenten erlaubt
X		Ohne	kein Netkey auf Firmen	Nein	Nein
X		Mit	kein Netkey auf Firmen	Nein	Nein
	X	Ohne	Mit	Ja	Nein
	X	Mit	Mit	Ja	Ja
	X	Ohne	Ohne	Nein	Nein

Bei der Kommunikation mit einer „Firma“ ist zu beachten, dass dies nur mit einer „berechtigten“ natürlichen Person möglich ist (auf eine Firma wird kein Netkey ausgestellt). Es muß dann auch die Personennummer dieser berechtigten Person ausgewählt werden.

Wie kann ich prüfen ob eine Postfachvereinbarung vorliegt?

Über die Funktion  Personendaten bearbeiten (F) Register „Adresse“ kann der aktuelle Status der Postfachvereinbarung abgerufen werden (Schaltfläche „bearbeiten“ oder Doppelclick auf die Hauptadresse). Die Postfachvereinbarung liegt vor, wenn unter Versand / Elektronische Post der Wert 2 (Nutzungsvereinbarung (neu)) hinterlegt ist.

Hauptadresse

Hauptadresse

Straße / Haus-Nr.

Postleitzahl / Ort

Ortsteil / Ortsschlüssel

Bundesland

Land

Zusatzzeile

Zusatzangaben

Adresse ist gültig für Schriftverkehr

Person ist unbekannt verzogen seit

Adressart

Adressverwendung

Wohnsitzbestätigung

Versand

Elektronische Post / Online-Banking Schließfach-Nr.

Versandart Boten-Nr.

Versand GS

Hinweis Dokumentenversand

Bitte prüfen Sie vor dem Versand von Dokumenten, ob eine Postfachvereinbarung vorliegt. Nur dann ist die notwendige Rechtssicherheit gegeben. Derzeit dürfen alle möglichen Dokumente ohne Einschränkung versendet werden.

Grundsätzlich werden Dokumente in drei Klassen unterteilt:

- Klasse 3 Dokumente z.B.: Kontoauszug (dürfen immer versendet werden)
- Klasse 2 Dokumente z.B.: Steuerbescheinigung (dürfen nach Risikoabschätzung versendet werden / liegt für alle aktuell möglichen Dokumente vor)
- Klasse 1 Dokumente: derzeit keine mögliche Auswahl (dürfen **nicht** versendet werden)

Alarm bei neuen Eingängen im Postfach

Der Kunde bzw. der Bevollmächtigte kann sich im Onlinebanking einen „Alarm“ einstellen, der wahlweise eine SMS oder eine Email verschickt, sobald neue Dokumente in das Postfach eingestellt werden.

Vorgehensweise:

The screenshot shows the VR Bank Rhein-Neckar eG online banking interface. At the top left is the logo and name. At the top right is the user name 'Hermann Testkunde' and a 'Abmelden' button. Below the logo is a navigation bar with 'Banking' and 'Postfach' tabs. A secondary navigation bar contains 'Übersicht', 'Umsatzanzeige', 'Zahlungsaufträge', 'Finanzmanager', 'Angebote', and 'Service' (highlighted with a green box). The main content area is titled 'Aktuelle Informationen' and contains a 'Postfach' section with the message 'Sie haben ungelesene Nachrichten in Ihrem Postfach: 2 ungelesene Nachrichten von VR Bank Rhein-Neckar eG'. There is a 'Weiter' button next to this message and an 'Einstellung speichern' button below it. On the right side, there is a 'Kontakt' section with a photo of 'Herr Maler' and a phone number '089-123xxx', with links for 'Weitere Infos' and 'Mitteilung schreiben'.

12.07.2017

Banking Postfach

Übersicht Umsatzanzeige Zahlungsaufträge Finanzmanager Angebote Service

Service

<p>Online-Banking</p> <ul style="list-style-type: none"> > TAN-Verwaltung > PIN ändern > Alias > My eBanking > Online-Zugang sperren 	<p>Konten und Verträge</p> <ul style="list-style-type: none"> > Persönliche Daten > Online-Verträge 	<p>Weitere Services</p> <ul style="list-style-type: none"> > paydirekt > Freistellungsauftrag > Handy laden > Geldbote <li style="border: 2px solid green; padding: 2px;">> Benachrichtigungen
---	--	---

✉ 2 ungelesene Nachrichten von VR Bank Rhein-Neckar eG

Seite nur bei Vorlage neuer Meldungen anzeigen. Einstellung speichern

Übersicht Benachrichtigungen

> Alle öffnen

Kontostand (3)


Neue Benachrichtigung erfassen: Saldoabhängig Zeitabhängig

Bezeichnung	Konto-Nr.	Laufzeit von/bis	Aktion
Kontokorrent	1008800049	01.01.2014 Unbefristet	Bitte wählen... ▾
Tagesgeld	2008800059	01.01.2014 31.05.2017	Bitte wählen... ▾
Kreditkartenkonto	4711081512	31.01.2014 30.12.2017	Bitte wählen... ▾

Umsätze (0) +

Postfach (1) +

Kontakt



Herr Maler
089-123xxx

> Weitere Infos
> Mitteilung schreiben

Aktuelles

> Aktuelles
> Postfach VR Bank Rhein-Neckar eG (2)

Postfach (1)

Neue Benachrichtigung



Bezeichnung	Laufzeit von/bis	Aktion
Postfach	30.05.2001 20.02.2018	Bitte wählen... ▾



Über die Schaltfläche „Neue Benachrichtigung“ können dann die entsprechenden Einstellungen vorgenommen werden.

Benachrichtigung zum Postfach




Benachrichtigung


Personen  Hermann Testkunde und 3 weitere 


Konten  DE84699699971008800049 und 3 weitere 

Bezeichnung* Benachrichtigung
Max. 50 Zeichen

Einstellungen


Laufzeit ab* Sofort 


Laufzeit bis* Unbefristet 


Benachrichtigungsart* SMS E-Mail
0172XXXXX23 

[Neu/bearbeiten](#)

Entgelt

Abrechnungskonto DE84699699971008800049 Hermann Testkunde Girokonto 

Grundpreis*  Monatlich 1,00 EUR
(für beliebig viele Benachrichtigungseinstellungen)


Abrechnungskonto SMS* DE84699699971008800049 Hermann Testkunde Girokonto 

SMS-Kosten

Ab	Anzahl SMS	Entgelt pro SMS	Staffeleffekt
1		1,00 EUR	demoEffekt

Erklärung

Ihren Auftrag können wir nur entgegennehmen, wenn Sie die nachfolgenden Erklärungen zur Kenntnis nehmen und anerkennen. Bitte lesen und bestätigen Sie hierfür die Vereinbarung.

 [Vereinbarung zum Benachrichtigungsservice](#)