

Ablauf der Kundenbetreuung

1. Werbemails und Empfehlungsgeschäft auch von Struktur der FG FINANZ-SERVICE Aktiengesellschaft, Einladung durch Kunden, Cross-selling in bestehender Kundenbeziehung
2. Eruiierung der Einkommens- und Vermögensverhältnisse
3. Ermittlung der Reserven und fungiblen Vermögens- oder Einkommensteile
4. Eruiierung des Anlageziels:
 - a) Sicherheitsvorstellung
 - b) Renditeerwartung
 - c) Liquidität der Anlage
 - d) Risikostreuung
 - e) Verschmerzbarkeit des Verlustes
 - f) Fristigkeit der Anlage und Anlagehorizont
 - g) Schulden und bestehende Anlagen
 - h) Währungsrisiken und Ausgleich z.B. Frankendarlehen, Schweizer Anleihefonds
 - i) Risikoabsicherung gegen Risiken des Anlegers (Unfall, Tod) in Bezug auf die Weiterführung des Anlageplanes
 - j) Überprüfung laufender Veranlagungen und Versicherungsverträge
 - k) Aufklärung über allgemeine Risiken der Veranlagung
5. Eruiierung der Erfahrung und Kenntnisse des Kunden
6. Vorschlagserstattung
7. Risikoaufklärung spezieller Risiken
8. laufende Aufzeichnung des Beratungsgesprächs und der Übergabe der Risikohinweise, Prospekte, Belehrung über Rücktrittsrechte
9. Hinweis auf fehlende Informationen zu bestimmten Werten
10. Darlegung der steuerlichen Folgen (z.B. §§ 40 bis 42 InvFG ! – Spekulationseinkünfte, KESt und SpeSt)
11. Unterzeichnung, Protokollierung des Datums und der Uhrzeit der Übergabe der Risikohinweise, Vertragsbedingungen, Prospekte, AGB, Belehrung über Rücktrittsrechte und der Kopie des Beratungsprotokolles, Hinweis auf die Teilnahme an der Anlegerentschädigung (AeW)
12. Erhebung, Dokumentation und Prüfung der Identitätsnachweise des Kunden nach § 38 BWG
13. Bei jedem Vermittlerwechsel muss ebenfalls ein neues Anlegerprofil aufgenommen werden
14. Jeder Kaufauftrag (auch Nachzeichnungen) erfordert aufgrund der zeitlichen Distanz, die zu unterschiedlichen Bewertungen des Kundenverhaltens führen kann, ein neues Anlegerprofil

15. Ausfüllen eines Antragsbegleitscheines durch den Organisationsleiter oder Direktors mit Unterschrift für die Antragskontrolle und Kundenrecherche
16. Unverzügliche Weiterleitung der Anträge an die Hauptverwaltung in Gamlitz
17. Eingangsstempel auf dem Antragsbegleitschein
18. Eingangskontrolle auf Vollständigkeit, Richtigkeit und Auffälligkeiten (Geldwäsche). Evtl. Meldung an die Geschäftsleitung
19. Antragserfassung und Erfassung des Kunden, Vergabe einer Kundennummer
20. Der Antragsbegleitschein wird mit der EDV Nr. versehen und die Berechtigung des Vermittlers kontrolliert
21. Das Original vom Antragsbegleitschein wird abgelegt, die Durchschriften bekommt der Vermittler als Nachweis für den Antragseingang und die Kontrolle
22. Erfassung der Verträge und Weiterleitung an Produktpartner und möglichst unverzügliche Weiterleitung der Order an die Produktpartner unter Dokumentation im Postausgangsordner mit Uhrzeit, wann die Order weitergeleitet wurde
23. Stichprobenartige Kontrolle durch Telefonat mit Kunden über Ablauf der Beratung, insbesondere bei neuen Vertriebspartnern
24. Rückleitung an Vertriebspartner bei fehlenden Unterlagen
25. Weiterleitung an Compliance Officer / interne Revision zur Prüfung ob dem WAG entsprochen wird und die Anlage den Kundenwünschen entspricht sowie keine Veranlagung entgegen dem Kundeninteresse erfolgt
26. Prüfung der Abwicklung und Durchführung mit Produktpartner
27. Abrechnung der Provision und Verwaltungsgebühren
28. Ablage für 7 Jahre

- Antragsbegleitschein: Wird vom Vermittler mit den Kundendaten und dem Produkt ausgefüllt. Anschließend wird eine Antragskontrolle und eine Kundenrecherche vom Organisationsleiter oder Direktionsleiter durchgeführt und gegengezeichnet. Bei neuen Vermittlern, auffälligen Verträgen und durch unregelmäßige Stichproben überprüft die Geschäftsleitung die Kundenzufriedenheit. Das Ergebnis wird in einem Ordner „Kundenzufriedenheit“ festgehalten
- Die im EDV-System eingegebenen Kundendaten können die Vermittler für die Betreuung und den Schriftverkehr in unserem durch Passwort geschützten FG-Betreuungsprogramm „MeinOffice – Professional“ nutzen. Das Passwort wird wöchentlich gewechselt