

Vorgangsweise der Banken beim Ablauf gebundener Sparprodukte

Die Umfrage bei den Filialbanken sowie die Erhebung auf den jeweiligen Homepages zur Information über die Vorgangsweise beim Ablauf gebundener Sparprodukte wurden im August 2009 durchgeführt.

Gebundene Online-Sparprodukte

Autobank – Termineinlagen:

Hier findet sich auf der Homepage die Frage „Was passiert mit dem Termingeldkonto nach Ablauf der Laufzeit? - Rechtzeitig vor Ablauf Ihres Terminkontos werden Sie verständigt und Ihr Guthaben wird Ihnen auf Ihr täglich fälliges Einlagekonto gutgeschrieben und Sie können frei darüber verfügen.“

Als Verrechnungskonto wird das (kostenlose) Autobank Einlagekonto benötigt.

Bankdirekt.at - Fixzinskonto:

Hier findet sich auf der Homepage im Informationsblatt unter dem Punkt Benachrichtigung Folgendes: „Sie erhalten ca. 2 Wochen vor Ablauf der Fixzinsanlage eine Email in Ihre sichere Mailbox oder wenn diese nicht vorhanden ist an die öffentliche Adresse. Nach Ablauf erhalten Sie eine SMS als Erinnerung.“ In den Bedingungen steht: „Der Fixzinskontoinhaber kann die automatische Wiederveranlagung einer Tranche nach Laufzeitende zu den dann gültigen Konditionen in Auftrag geben. In diesem Fall erhält er vor Laufzeitende die Möglichkeit, den Auftrag zur Wiederveranlagung zu widerrufen. Erfolgt kein Widerruf vor Laufzeitende, wird unmittelbar nach Laufzeitende der Auszahlungsbetrag zu den zu diesem Zeitpunkt gültigen Konditionen, welche dem Fixzinskontoinhaber elektronisch mitgeteilt werden, wiederveranlagt. Binnen 7 Bankarbeitstagen ab Mitteilung der für die Wiederveranlagung voraussichtlichen gültigen Konditionen hat der Fixzinskontoinhaber nochmals die Möglichkeit, der Wiederveranlagung zu widersprechen. Mangels fristgerechtem Widerspruch gilt die Wiederveranlagung zu den am Fälligkeitstag gültigen Konditionen als vereinbart.“ „Sämtliche Details des Fixzinskontos wie die Umsätze können jederzeit über den persönlichen Bereich - Banking abgefragt werden. Kontoauszüge werden zum Jahresresultimo erstellt und per Post zugesandt. Auftragsbestätigungen können online unter Onlinesparen/Fixzinskonto/Übersicht im persönlichen Bereich abgefragt werden.“

Bundesfinanzierungsagentur - Bundesschätze:

Hier finden sich folgende Fragen und Antworten auf der Homepage:

- Was passiert mit meinem Geld am Ende der von mir gewählten Laufzeit? „Wenn Sie beim Kauf von Bundesschätzen das Wort "Auszahlung" auf Ihren Zahlschein geschrieben haben, dann bekommen Sie Ihr Kapital plus Zinsen (abzüglich eventueller KEST) am Ende der Laufzeit auf das von Ihnen bekanntgegebene Girokonto überwiesen. Die Überweisung erfolgt als Expressüberweisung, d.h. Ihre Bank erhält den Betrag am Fälligkeitstag gutgeschrieben. Wenn Sie uns bis spätestens 3 Bankarbeitstage vor Fälligkeit keinen diesbezüglichen Auftrag erteilt haben und auch sonst keine Wünsche bekannt gegeben haben, gehen wir davon aus, dass Sie Ihr Kapital plus Zinsen (abzüglich eventueller KEST) weiter fortlaufend mit dem selben Produkt und dem dann gültigen Zinssatz veranlagen wollen.“

- Kann ich bereits getätigte Aufträge hinsichtlich Auszahlung, Wiederveranlagung oder Produktwechsel rückgängig machen bzw. wieder ändern? „Ja, alle Aufträge können bis spätestens 3 Bankarbeitstage vor dem nächsten Zinsfälligkeitstermin beliebig oft geändert werden.“

- Worin besteht der gratis e-Mail Service auf bundesschatz.at? „Sie haben die Möglichkeit auf Ihrem Anmeldeformular anzukreuzen, dass Sie den gratis e-Mail Service von bundesschatz.at nutzen wollen. Sie erhalten dann ein Bestätigungs-e-Mail beim Erwerb, bei Wiederveranlagung und bei Auszahlungen sowie 10 Bankarbeitstage vor Ende der von Ihnen gewählten Laufzeit ein Erinnerungs-e-Mail über Ihren aktuellen Auftrag.“

Easybank – easy geldmarkt:

Angaben im Fragebogen zu Ablauf easy geldmarkt: Auszahlung der fälligen Einlage samt Zinsen abzgl. Steuern auf das vom Kunden bei Eröffnung bekannt gegebene Konto; wenn kein Konto bekannt gegeben wurde, wird der Kunde vor Veranlagungsende kontaktiert und der Dispositionswunsch erhoben (Weiterveranlagung, Umbuchung etc.).

IngDiBa – Direkt-Festgeld:

Was passiert am Laufzeitende? „Sie erhalten rechtzeitig vor Ablauf der Festgeldlaufzeit eine schriftliche Information. Sie können in aller Ruhe entscheiden, ob Sie sich Ihr Guthaben auszahlen lassen, Ihren Anlagebetrag aufstocken oder die Laufzeit ändern wollen. Falls Sie uns keinen anderslautenden Verfügungswunsch zukommen lassen, wird der Vertrag automatisch zu den dann jeweils gültigen Konditionen um die ursprüngliche Laufzeit verlängert und das Guthaben inklusive Zinsen weiter veranlagt.“

Wie kann ich meinen Verfügungswunsch bekannt geben? „Ihren Verfügungswunsch können Sie bis zu 3 Tage vor Laufzeitende schriftlich (es gilt das Datum des Eingangsstempels), telefonisch oder direkt im Online-Banking bekanntgeben.“

Livebank – Online-Festgeld:

Was geschieht am Laufzeitende? „Sie erhalten vor Laufzeitende eine Nachricht von uns. Bei Ablauf erhalten Sie Ihr Guthaben samt Zinsen (abzgl. KEST) auf Ihrem Konto für Online-Sparen gutgeschrieben.“

Gebundene Sparprodukte von Filialbanken

Im Folgenden finden sich die Antworten der Filialbanken auf folgende Fragen: Welche gebundenen Sparprodukte bietet Ihre Bank aktuell an? Ob, wie und wann wird über den Ablauf informiert? Gibt es Reaktionsvorschläge seitens der Bank bei Ablauf der Bindungsfrist? Wie reagiert die Bank, wenn der Kunde die Fälligkeit der gebundenen Spareinlage verabsäumt.

Bank Austria:

<i>Sparprodukt</i>	KapitalSparbuch (gebundene Sparbücher mit Fixzinsvereinbarung)	Festgeld (Termingelder/ Festgeldkonten)	ErfolgsSparbuch mit Sonderkondition (gebundene Spareinlagen mit automatischer Wiederveranlagung)
<i>Wird informiert?</i>	Ja	Ja	Ja
<i>Wie wird informiert?</i>	Infozeile im Sparbuch: bei Sparbucheröffnung wird auf das Ende der Bindung („frei behebbar ab TT.MM. JJJJ“) hingewiesen.	In der Geschäftsbestätigung anlässlich des Geschäftsabschlusses sowie in der Abschlussrechnung.	Jede neue Zinssatzvereinbarung erfolgt befristet (Konditionen-Vereinbarung von TT.MM.JJJJ bis TT.MM.JJJJ). Der Kunde vereinbart den Zinssatz und dessen Geltungsdauer schriftlich mit unserem Institut.
<i>Wann wird informiert?</i>	bei Sparbucheröffnung	bei Geschäftsabschluss sowie bei Ablauf selbst	bei Beginn jeder Zinssatzvereinbarung, d.h. bei Erteilung des Auftrags durch den Kunden
<i>Reaktionsvorschläge?</i>	Reaktionsvorschläge werden im Rahmen von Beratungsgesprächen auf individueller Basis geführt	Reaktionsvorschläge werden im Rahmen von Beratungsgesprächen auf individueller Basis geführt	Reaktionsvorschläge werden im Rahmen von Beratungsgesprächen auf individueller Basis geführt
<i>Reaktion bei Verabsäumung der Fälligkeit?</i>	Die Fortführung der Veranlagung erfolgt entsprechend den vereinbarten Bedingungen: Trifft der Kunde nach Ende der Laufzeit keine Verfügung, wird die Spareinlage ab diesem Zeitpunkt mit 0,125 % p.a. verzinst. Das Kreditinstitut kann interessewahrend für den Kunden die Spareinlage mit dem zum Zeitpunkt der Verlängerung für dieses Produkt angebotenen Jahreszinssatz (der 0,125 % p.a. nicht unterschreiten darf) verlängern.	Eine Festgeldvereinbarung beinhaltet immer die Vereinbarung eines bestimmten Zinssatzes für einen bestimmten Betrag in einer befristeten Laufzeit. Nach Ablauf der Befristung erfolgt je nach Vereinbarung mit dem Kunden entweder eine automatische Prolongation (mit derselben Laufzeit und mit dem zum Zeitpunkt der Prolongation angebotenen Zinssatz) oder die Rückbuchung auf das Referenzkonto.	Fortführung der Veranlagung entsprechend der mit dem Kunden getroffenen Vereinbarung mit 0,125 % p.a.

Bawag/PSK Bank/Sparda Wien:

Diese Bankengruppe bietet den kostenlosen Erinnerungsservice Sparen an. Hierbei kann man sich wahlweise per E-Mail oder SMS über das Auslaufen seines gebundenen Sparbuches sowie über neue Zinsvereinbarungen informieren lassen. Der Service wird angeboten für Sparbücher, die eine terminisierte Zinssatzvereinbarung haben (Bonussparbuch) und für Sparbücher, die eine bestimmte Laufzeit haben (Kapitalsparbuch, Wachstumssparbücher, Vorsorgesparbuch, Anspargbuch, NICKI-Sparbuch, B4-19 Sparbuch, Führerscheinsparbuch). Aus Datenschutzgründen werden bei der Nachricht keine Sparbuchnummern und Guthaben angeführt. Der Service wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und kann jederzeit beim Kundenberater storniert werden. Achtung: Zusätzlich erhält der Kunde im Zuge dieser Verständigungen auch Informationen über interessante Produktneuheiten.

<i>Sparprodukt</i>	Kapital- oder Topzins-Sparbuch (gebundene Sparbücher mit Fixzinsvereinbarung)	Gebundene Sparbücher mit variabler Verzinsung [Anspargbuch (Bawag) oder Prämien-sparbuch (PSK Bank), Nicki-bzw. B4-19 Sparbuch]	Bonussparbuch (individuelle Zinsbonusvereinbarungen bei laufenden Sparkonten)
<i>Wird informiert?</i>	Ja	Ja	Ja
<i>Wie wird informiert?</i>	- Kundens Schreiben - Zudem kann sich der Kunde zum kostenlosen Erinnerungsservice Sparen anmelden, um sich mittels E-Mail oder SMS über das Auslaufen seines Sparbuches informieren zu lassen.		- Der Kunde wird bei Zinsvereinbarung durch Sparbucheindruck über die Gültigkeit von Zinssatz und Zeitraum informiert.

		- Zudem kann sich der Kunde zum kostenlosen Erinnerungsservice Sparen anmelden, um sich mittels E-Mail oder SMS über das Auslaufen der Zinsvereinbarung informieren zu lassen. - individuell durch Berater
Wann wird informiert?	- Kundensreiben: max. 1 Woche vor Ablauf - Erinnerungsservice Sparen per E-Mail bzw. SMS ca. 10 Tage vor Ablauf	Erinnerungsservice Sparen per E-Mail bzw. SMS ca. 10 Tage vor Ablauf
Reaktionsvorschläge?	Termin bei persönlichem Berater zwecks Wiederveranlagung. Interessante Produktneuheiten werden dem Kunden im Mailing (nicht beim Erinnerungsservice Sparen) kurz vorgestellt.	Beratertermin
Reaktion bei Verabsäumung der Fälligkeit?	Aktion durch Berater	

Ein Sparprodukt mit automatischer Wiederveranlagung ist aktuell nicht im Angebot.

Erste Bank:

Sparprodukt	s Kapital Sparen (gebundene Sparbücher mit Fixzinsvereinbarung)	s Termin Sparen (Termingelder/Festgeldkonten)	s Individual Sparen 6 Monate gebunden (individuelle Zinsbonusvereinbarungen bei laufenden Sparkonten)
Wird informiert?	Ja		
Wie wird informiert?	Die Information erfolgt durch den jeweiligen Betreuer bzw. durch Information via Auszug oder Andruck im Sparbuch.		
Wann wird informiert?	Die Information durch den Betreuer erfolgt ab zwei Monate vor Auslauf des Sparproduktes bzw. bei Auslauf durch Andruck am Auszug bzw. Sparbuch.	Die Information durch den Betreuer erfolgt beim s Termin Sparen - 1 bis 3 Monate: ab 3 Tage vor Auslauf des Sparproduktes bzw. bei Auslauf durch Andruck am Auszug bzw. Sparbuch. - 4 bis 12 Monate: ab zwei Monate vor Auslauf des Sparproduktes bzw. bei Auslauf durch Andruck am Auszug bzw. Sparbuch.	Die Information durch den Betreuer erfolgt ab einen Monat vor Auslauf der Zinssatzlaufzeit bzw. bei Auslauf durch Andruck am Auszug bzw. Sparbuch.
Reaktionsvorschläge?	Unsere Kunden werden auf die Umstellung auf ein täglich fälliges Sparprodukt aufmerksam gemacht und in Folge wird ein attraktives neues Produkt angeboten.		Unsere Kunden werden auf die Herabsetzung des Zinssatzes aufmerksam gemacht und in Folge wird ein attraktives neues Produkt angeboten oder ein neuer Zinssatz vereinbart.
Reaktion bei Verabsäumung der Fälligkeit?	Wir sind bemüht, bereits im Vorfeld unsere Kunden über einen Auslauf zu informieren. Sollte es dennoch der Fall sein, versuchen wir für die betroffenen Kunden individuelle Lösungen zu finden.		

Die Erste Bank bietet derzeit kein Produkt mit automatischer Wiederveranlagung an.

Generalibank:

Die Generalibank bietet keine Sparbücher, sondern nur Sparkonten an.

Sparprodukt	Generali Bank PremiumKonto (Termingelder/Festgeldkonten)	BonusKonto (individuelle Zinsbonusvereinbarungen bei laufenden Sparkonten)	PremiumKonto sowie BonusKonto (gebundene Spareinlagen mit automatischer Wiederveranlagung)
Wird informiert?	Ja		
Wie wird informiert?	1) Auswahl der „Disposition bei Fälligkeit“ am Kontoeröffnungsantrag: Prolongation nach Ablauf der Bindungsfrist: Bei PremiumKonto und BonusKonto soll das Guthaben einschließlich Zinsen zu dem dann gültigen Zinssatz lt. Preisblatt für die gleiche Laufzeit wiederveranlagt werden.		

	Nach Ablauf der Bindungsfrist soll das Guthaben auf einem täglich fälligen Generali Bank ErtragsKonto bereitgestellt werden. Die Eröffnung und die Kontoführung des ErtragsKontos sind kostenlos. Nach Ablauf der Bindungsfrist soll das Guthaben auf ein bestehendes Generali Bank Konto übertragen werden. 2) per E-Mail 1 Monat vor Fälligkeit
Wann wird informiert?	Ad 1. Direkt bei Kontoeröffnung Ad 2. 1 Monat vor Fälligkeit
Reaktionsvorschläge?	Wiederveranlagungsvorschlag wie bei Kontoeröffnung angegeben Prolongation nach Ablauf der Bindungsfrist Nach Ablauf der Bindungsfrist soll das Guthaben auf einem täglich fälligen Generali Bank ErtragsKonto bereitgestellt werden. Nach Ablauf der Bindungsfrist soll das Guthaben auf ein bestehendes Generali Bank Konto übertragen werden.
Reaktion bei Verabsäumung der Fälligkeit?	Da der Kunde bei Kontoeröffnung bereits auswählt, wie die Disposition bei Fälligkeit erfolgen soll, wird das ablaufende Geld automatisch zinsbringend angelegt. Der Kunde braucht sich bei Fälligkeit nur dann beim Berater oder der Bank zu melden, wenn er eine Änderung wünscht.

Oberbank:

„Unsere Kunden werden über den Ablauf natürlich einmal beim Beratungsgespräch anlässlich der Eröffnung des Sparbuches informiert. Weiters ist das konkrete Ablaufdatum auch an deutlicher Stelle im Sparbuch eingedruckt. Da der Großteil unserer Sparbücher Losungswortsparbücher sind und damit gemäß BWG auch an andere Personen übertragen werden können, ist eine weitere systematische Benachrichtigung (mittels Brief oder Mail) nicht vorgesehen. In der Praxis werden aber Kunden, die vom Kundenberater regelmäßig betreut werden, auch ca. 2 - 3 Wochen vorher kontaktiert (meist über Telefon) und ein Beratungsgespräch über die weitere Veranlagung vereinbart.“

Sparprodukt	Kapitalsparbücher (gebundene Sparbücher mit Fixzinsvereinbarung)	Termingelder/ Festgeldkonten	Indikatorgebundene variable Spareinlagen (individuelle Zinsbonusvereinbarungen bei laufenden Sparkonten)
Wird informiert?	Ja	Ja	Ja
Wie wird informiert?	Per Eindruck in das Kapitalsparbuch auf der 1. Seite und im Rahmen des Gesprächs zur Sparbucheröffnung. In Fällen, wo der Berater den Kunden kennt, ca. 2-3 Wochen vor Ablauf per Telefon, E-Mail oder wenn der Kunde in die Geschäftsstelle kommt.	Telefonisch bzw. per E-Mail	Per Eindruck in das Sparbuch und im Rahmen des laufenden Beratungsgesprächs. In Fällen, wo der Berater den Kunden kennt, ca. 2-3 Wochen vor Ablauf per Telefon, E-Mail oder wenn der Kunde in die Geschäftsstelle kommt.
Wann wird informiert?	Bei Eröffnung des Kapitalsparbuches. Ca. 2-3 Wochen vor Ablauf (wenn der Berater den Kunden gut kennt und er „weiß“, dass dieser der Sparbuch-Inhaber ist).	1-2 Werktage vor Ablauf, spätestens am Fälligkeitstag	Ca. 2-3 Wochen vor Ablauf des individuellen Bonus
Reaktionsvorschläge?	Beratungsgespräch über weitere Veranlagung	Neuerliches Angebot zur Verlängerung bzw. neue Vereinbarung	Beratungsgespräch über weitere Veranlagungsmöglichkeiten, in der Regel jedoch über neue Zinssatzvereinbarung (Individuellen Bonus)
Reaktion bei Verabsäumung der Fälligkeit?	-	Umbuchung auf Verrechnungskonto	-

Raiffeisenlandesbank NÖ-Wien:

Sparprodukt	Vermögenssparbücher (gebundene Sparbücher mit Fixzinsvereinbarung)	Termingelder (Termingelder/Festgeldkonten)	Individuelle Zinsbonusvereinbarungen bei laufenden Sparkonten
Wird informiert?	Ja	Ja, nach individueller	Ja

		Kundenvereinbarung	
Wie wird informiert?	Kontaktaufnahme durch Berater	Ja, nach individueller Kundenvereinbarung	Kontaktaufnahme durch Berater
Wann wird informiert?	1 – 4 Wochen vor Ablauf	Ja, nach individueller Kundenvereinbarung	1 – 4 Wochen vor Ablauf
Reaktionsvorschläge?	Verlängerung entsprechend Beratungsergebnis	Je nach Beratungsergebnis	Verlängerung entsprechend Beratungsergebnis
Reaktion bei Verabsäumung der Fälligkeit?	Falls Kundenkontakt nicht möglich, steht Guthaben täglich zur Verfügung	Falls Kundenkontakt nicht möglich, wird Guthaben auf das Verrechnungskonto transferiert.	Falls Kundenkontakt nicht möglich, erfolgt eine neue Bonusvereinbarung bei nächster Buchvorlage durch den Kunden.

Raiffeisenlandesbank OÖ:

Sparprodukt	gebundene Sparbücher mit Fixzinsvereinbarung	Termingelder/ Festgeldkonten	Individuelle Zinsbonusvereinbarungen bei laufenden Sparkonten	Gebundene Spareinlagen mit automatischer Wiederveranlagung
Wird informiert?	Kunde wird informiert			
Wie wird informiert?	Schriftlich/Telefonisch oder persönlicher Kontakt (Beratungssegment) bzw. nach Kundenvereinbarung		Telefonisch	Schriftlich/Telefonisch
Wann wird informiert?	2 Wochen vor Ablauf		1 Woche vor Ablauf	
Reaktionsvorschläge?	Wird in einem persönlichen Beratungsgespräch vereinbart			Angebot eines „höherwertigen“ Produktes
Reaktion bei Verabsäumung der Fälligkeit?	Individuelle Kundenvereinbarung		Individuelle Kundenvereinbarung (Bonus wird mit Ablaufdatum der Fälligkeit gewährt)	Bei diesem Produkt kein Thema

VKB-Bank:

Sparprodukt	Sparbriefe (gebundene Sparbücher mit Fixzinsvereinbarung)	Termingelder/ Festgeldkonten	Individuelle Zinsbonusvereinbarungen bei laufenden Sparkonten
Wird informiert?	Grundsätzlich ja! → Liegt jedoch in der Verantwortung der Geschäftsstellen bzw. Kundenberater. Kundenberater erhalten rechtzeitige Info über CRM-Programm.	Ja	Information über Ablauf steht im Buch
Wie wird informiert?	Mittels Brief oder in Einzelfällen telefonisch	Kunde erhält Abschlussauszug. Zusätzlich telefonische Erinnerung → Liegt jedoch in der Verantwortung der Geschäftsstellen bzw. Kundenberater.	In Einzelfällen wird der Kunde (meist telefonisch) informiert.
Wann wird informiert?	Ca. 1 Monat vor Ablauf	Tagesauszug: nach Erstellung des Kontoabschlusses; je nach Vereinbarung mittels Post oder Schalter Telefonisch: kurzfristig	Ca. 2-4 Wochen vor Ablauf
Reaktionsvorschläge?	Nur Ablauf-Information. Bei Termin individuelle Beratung.	Verlängerung der Termineinlage oder alternative Anlagemöglichkeit	Individuelle Beratung
Reaktion bei Verabsäumung der Fälligkeit?	Individuelle Kundenvereinbarung	Ja, Terminvereinbarung mit Kunden, Wiederveranlagungsangebot	Individuelle Kundenvereinbarung

Vorarlberger Landeshypo:

Sparprodukt	gebundene Sparbücher mit Fixzinsvereinbarung	Termingelder/ Festgeldkonten	Individuelle Zinsbonusvereinbarungen bei laufenden Sparkonten	Gebundene Spareinlagen mit automatischer Wiederveranlagung
-------------	--	------------------------------	---	--

<i>Wird informiert?</i>	Ja	Ja	Ja	Das sind im Prinzip die Sparbücher mit den diversen Kündigungsfristen. Bei diesen Sparbüchern handelt es sich um Sparbücher, die eine Kapitalbindung, jedoch keine Zinsbindung aufweisen. Somit sind sie der Zinsgleitklausel unterworfen. Die Anpassungen erfolgen daher vierteljährlich. Die Sätze werden jeweils im Sparbuch angedruckt. Die Einlage verlängert sich automatisch, sofern sie vom Kunden beim Ablauf nicht gekündigt wird bzw. nicht behoben wird. Eine separate Verständigung erfolgt bei dieser Sparart nicht. Die Beratung erfolgt im Rahmen der normalen Kundenberatung.
<i>Wie wird informiert?</i>	Mündliche Kommunikation bzw. telefonische Kontaktaufnahme sowie bei Kapitalsparbüchern Vorausinformation 4 Wochen vor Ablauf	Durch persönliche Kontaktaufnahme (Berater/Kunde), schriftlich, mündlich oder telefonisch	Einerseits beim Abschluss durch Eindruck des Bonus mit Ablauf im Sparbuch, andererseits durch Kontaktaufnahme des Beraters mit dem Kunden.	
<i>Wann wird informiert?</i>	Vor Ablauf der Fixzinsvereinbarung bzw. bei Kapitalsparbüchern 4 Wochen vor Fälligkeit	Vor Ablauf der Periode	Vor Bonusablauf. Die Berater erhalten 4 Wochen vor dem Bonusablauf Listen zur Bearbeitung.	
<i>Reaktionsvorschläge?</i>	Ja, Terminvereinbarung mit dem Kunden – individuelle Lösungen – sowie schriftliche Wiederveranlagungsvorschläge	Ja, Terminvereinbarung mit Kunden, Wiederveranlagungsangebot	Terminvereinbarung, eventuell Alternativangebot, oder Neuverhandlung	
<i>Reaktion bei Verabsäumung der Fälligkeit?</i>	Wiedervorlage	Nochmalige Nachfrage (telefonisch oder schriftlich)	Geschieht meist mittels tel. Nachfrage	