

# Sogar Silver Surfer sind vom digitalen Bankschalter angetan

Interview mit Christoph Wille, Valiant Bank

ISO 20022 bei Firmenkunden –  
Der Countdown läuft

Ein Krypto-Franken für die  
Schweiz?

# it r a e l c

### 03 EDITORIAL

## Neuausrichtung des Zahlungsverkehrs

Herausfordernd, spannend, komplex, profitabel!

### 04 INTERVIEW

## Digitaler Wandel am Bankschalter

Die Transaktionszahlen sinken. Der Schalter hinter dem Trennglas wird ausgemustert. Der Hauptgrund ist die Digitalisierung.

### 10 INFO & FEEDBACK

## ISO 20022 – Noch vier Monate bis zur vollständigen Umstellung auf Kundenseite

Der 30. Juni 2018 naht in grossen Schritten. Die Waadtländer Kantonalbank zieht eine Zwischenbilanz der Kundenmigration.

### 14 STANDARDIZATION

## Die QR-Rechnung erfolgreich einführen – Qualität geht vor

Auch wenn die Einführung der QR-Rechnung «sehnlichst» erwartet wird – gut Ding will Weile haben.

### 16 PRODUCTS & SERVICES

## Die Rolle von Bargeld im Zeitalter der Digitalisierung

Warum die Nationalbank ihre Ressourcen in Banknoten steckt und nicht in eine eigene digitalen Währung.

### 18 BUSINESS & PARTNERS

## SWIFT gpi – Der neue Standard bei grenzüberschreitenden Zahlungen

Der «Payments Tracker» in Echtzeit hat das Zeug, den gesamten Bankkundenservice weltweit zu revolutionieren.

### IMPRESSUM

#### Herausgeberin

SIX INTERBANK CLEARING AG  
Hardturmstrasse 201  
CH-8021 Zürich  
T +41 58 399 4747

#### BESTELLUNGEN/FEEDBACK

clearit@six-group.com

#### AUSGABE

Ausgabe 74 – März 2018  
Erscheint regelmässig, auch online unter  
www.clearit.ch  
Auflage Deutsch (1300 Exemplare) und  
Französisch (400 Exemplare) sowie Englisch  
(elektronisch auf www.clearit.ch)

#### FACHBEIRAT

Samuel Ackermann, PostFinance, Peter Ruoss,  
UBS Switzerland AG, Susanne Eis, SECB,  
Boris Brunner, SIX Interbank Clearing AG,  
André Gsponer (Leiter), ConUm AG, Daniela  
Hux-Brauss, Credit Suisse AG, Gabriel Juri, SIX  
Interbank Clearing AG, Jean-Jacques Maillard,  
BCV, Stefan Michel, SNB, Thomas Reske,  
SIX Interbank Clearing AG, Bettina Witzmann-  
Walter, Liechtensteinischer Bankenverband

#### REDAKTION

André Gsponer, ConUm AG, Thomas Reske,  
Gabriel Juri (Leiter) und Karin Pache,  
SIX Interbank Clearing AG

#### ÜBERSETZUNG

Englisch: Word+Image AG  
Französisch: Denis Fournier

#### GESTALTUNG

Felber, Kristofori Group, Werbeagentur

#### DRUCK

sprüngli druck ag

Weitere Informationen zu den Schweizer  
Zahlungsverkehrssystemen finden Sie unter  
www.six-interbank-clearing.com

#### TITELSEITE

Videoberatung am Bankschalter

# LIEBE LESERINNEN UND LESER

Welche Adjektive fallen mir ein, wenn man mich heute spontan zum Thema Zahlungsverkehr fragt? Interessant, vielfältig, herausfordernd, spannend, komplex, profitabel und sogar evolutionär.

Vor 15 Jahren hätte ich diese Frage noch ganz anders beantwortet: langweilig, statisch, notwendiges Angebot der Banken, gefangen in starren Vorgaben und Regulationen – so zumindest meine damalige Wahrnehmung. Nachdem ich vor 25 Jahren als Banklehrling den Zahlungsverkehr kennen gelernt habe, darf ich heute mit meinen Mitarbeitenden die gesamte Wertschöpfungskette unseren Kunden anbieten. Glauben Sie mir, ich habe es nicht bereut, seit sechs Jahren wieder intensiv im Zahlungsverkehr tätig zu sein.

Vor allem in der letzten Zeit ist in diesem Bereich sehr viel passiert, und ich bin stolz, Teil der Neuausrichtung sein zu können. Bei uns, der Credit Suisse in der Schweiz, wurde letztes Jahr unsere Payment Engine – das Herzstück des Zahlungsverkehrs – erfolgreich für die neuen Herausforderungen aufgerüstet. Im gesamten Finanzmarkt wurden mit der Zahlungsverkehrs-Migration und der Einführung der neuen Lastschriftverfahren-Infrastruktur sowie der Dienstleistung eBill die Grundlagen für den Zahlungsverkehr der Zukunft gelegt.

Ich werde immer wieder gebeten, Prognosen für die Weiterentwicklung unseres Zahlungsverkehrs in der Schweiz, aber auch global zu machen. Auch wenn einige Entwicklungen absehbar sind, so ist es dennoch schwierig, eine verbindliche Aussage für die nächsten Jahre zu machen. Neben der stetigen Weiterentwicklung in der Technologie wird die Zukunft des Zahlungsverkehrs zum einen massgeblich durch die neuen Standards, zum andern aber auch durch die Dynamik in unserer Gesellschaft beeinflusst.

Digitalisierung ist ein Beispiel dafür. Die heutige Generation wächst damit auf und sieht neue Technologien, die das Leben (vermeintlich) einfacher machen, bereits als Selbstverständlichkeit an. Bei ihnen ist es somit nicht ein Bedürfnis, das abgedeckt werden muss, sondern es handelt sich um eine konkrete Erwartungshaltung. Dem werden auch wir Banken Rechnung tragen – Beispiele dafür sind die Einführung virtueller Assistenten, so genannten Chatbots, oder auch Versuche mit dem virtuellen Bankschalter. Hierzu können Sie in dieser clearit-Ausgabe ein interessantes Interview mit Christoph Wille von der Valiant Bank lesen.



Alain Schmid

Aber was steht konkret für 2018 bei uns auf der Agenda? In diesem Jahr – um genauer zu sein: bis Ende Juni – wird uns sicherlich die Migration unserer Firmenkunden von DTA auf ISO 20022 (pain.001) intensiv beschäftigen. Damit wird ja auch die Basis für die neue QR-Rechnung geschaffen. Ebenfalls spannend zu verfolgen sind die europäischen Initiativen rund um Open Banking und hinsichtlich Instant Payments. Darüber hinaus wird die Weiterentwicklung des bargeldlosen Zahlungsverkehrs, inklusive den Bereichen Blockchain und Kryptowährungen, auch im neuen Jahr ein grosses Thema sein.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Alain Schmid', written in a cursive style.

**Alain Schmid**  
Head Payments Services,  
Credit Suisse (Schweiz)

# Digitaler Wandel am Bankschalter

Der klassische Bargeldschalter hinter Trennglas wird schrittweise ausgemustert. Der Hauptgrund ist die Digitalisierung. Der Grossteil des Zahlungsverkehrs wird online abgewickelt, die Transaktionszahlen am Bankschalter sinken. Immer mehr Banken entscheiden sich daher, neue Wege zu gehen. Am Beispiel der Valiant Bank lässt sich erkennen, wohin die Reise geht. Christoph Wille, Mitglied der Geschäftsleitung und Leiter Vertriebskanäle, erläutert die Hintergründe des neuen Schalterkonzepts, spricht über die Erfahrungen von Mitarbeitenden und Kunden und zeigt neue Trends auf.

**Seit zwei Jahren können Valiant-Neukunden ein Bankkonto online via Videochat eröffnen, wobei Kundenidentifikation und Vertragsunterzeichnung digital geschehen. Welchen Einfluss hatte die Einführung dieser Online-Dienstleistung auf das neue Schalterkonzept, das Valiant vor rund einem Jahr in Brugg umgesetzt hat? War das der Auftakt der Digitalisierung Ihrer Bankfilialen?**

Die Online-Kontoeröffnung ist zwar ein wichtiger Bestandteil unserer neuen Geschäftsstellen, wo wir sie quasi im digitalen Kiosk-Selbstbedienungs-Modus anbieten. Aber das neue Schalterkonzept ist die Antwort auf ein ganz anderes Thema: Immer weniger Leute kommen für Ein- und Auszahlungen an die Bankschalter. In den letzten drei Jahren ist die Anzahl Transaktionen jährlich im zweistelligen Prozentbereich gesunken. Dieser massive Einbruch hat uns anfänglich dazu bewogen, die Schalteröffnungszeiten anzupassen. Als uns bewusst wurde, dass diese Massnahme weder besonders kundenfreundlich noch sehr effizient war, haben wir eine neue Lösung gesucht. Das war eigentlich der Startschuss für diese Art Konvergenzfiliale, wo wir Digitales mit Physischem verbinden.

**Der Startschuss für das so genannte Zwittermodell, wie ein Bankenprofessor die neue Lösung einmal nannte?**

Ja, man könnte auch sagen: eine Art Katalysator, sie löst Reaktionen aus. Wir befinden uns in einer Zeit, in der physische Präsenz noch sehr wichtig ist. Und ich glaube, dass sie auch noch lange wichtig bleiben wird. Unsere

neuen Geschäftsstellen sind Erlebnispunkte, wo gerade Personen mit Vorbehalten gegenüber der Digitalisierung diese neuen digitalen Mittel das erste Mal in einem geschützten Rahmen ausprobieren, erleben können. Danach entscheiden sie sich vielleicht, diese Dienstleistungen auch zu Hause auszuprobieren. Gleichzeitig nutzen digital affine Personen die neuen Self-Service-Möglichkeiten, und schliesslich sind unsere Mitarbeitenden vor Ort für all diejenigen da, die eine ausführliche persönliche Beratung wünschen.

« Wir befinden uns in einer Zeit, in der physische Präsenz noch sehr wichtig ist. »

**Die Digitalisierung bei traditionellen Banken geht oft einher mit sinkenden Margen und steigenden Kosten. Bei Valiant wachsen hingegen seit Jahren das Zinsergebnis, aber auch der Konzerngewinn und die Gesamtkapitalquote. Warum also diese digitale Zeitenwende an der Kunden-Bank-Schnittstelle?**

Man muss zwei Dinge unterscheiden. Zum einen die Gesamtstrategie, die bei uns darauf abzielt, gute operative Ergebnisse und Gewinne zu generieren. Das hat in den letzten Jahren gut funktioniert. Gleichzeitig dürfen wir nicht stehen bleiben, denn das Geschäft der Zukunft hängt



durchaus auch von der Digitalisierung ab. Auf unsere neuen Geschäftsstellen umgemünzt heisst das: Wir können dort längere Öffnungszeiten anbieten bei gleichzeitig deutlich tieferen Kosten, weil wir künftig ja mit einem Mitarbeitenden den Empfang in drei bis fünf Filialen sicherstellen können. Von daher leistet die Digitalisierung immer auch einen Beitrag an die Strategie, an verbesserten Kundenservice und an die Effizienz.

**Die Anzahl Bankschalter ist gemäss Nationalbank in den letzten 25 Jahren hierzulande um fast 2000 geschrumpft, auch wegen Automatisierung und Digitalisierung. Die Valiant hingegen will um acht neue Geschäftsstellen bis 2020 expandieren und mehr Kundenberatende einstellen. Wie passt das zusammen?**

Vor zwei Jahren haben wir uns gefragt: Machen wir so weiter wie bisher oder wollen wir ein gewisses Wachstum erreichen, und wenn ja, mit welchen Mitteln? Eine Option wäre gewesen, nur die digitale Schiene zu befahren; mit der Online-Kontoeröffnung können wir bereits heute in der ganzen Schweiz Kunden gewinnen. Auf der anderen Seite sind eher diejenigen Banken in den letzten Jahren gewachsen, die ein grosses Filialnetz haben. Schliesslich kamen wir zum Schluss, dass es beides braucht: So versuchen wir im Hypothekengeschäft mit unserem gratis Hypo-Check unsere Kunden auf dem digitalen Kanal abzuholen, um sie anschliessend in einer physischen Geschäftsstelle persönlich zu beraten. Die Geschäftsstelle bleibt somit

wichtig als physischer Ankerpunkt, als Zeichen der Präsenz. Das schafft Vertrauen. Deshalb bauen wir unsere physische Präsenz aus.

« Mit dem neuen Konzept können wir nun trotz viel Technologie neue Geschäftsstellen zu einem Drittel der Kosten einer konventionell gebauten Geschäftsstelle eröffnen.»

**Die Konzeptions- und Planungsarbeiten für die Brugger Filiale erstreckten sich lediglich über neun Monate. So, als wäre der Schritt zum neuen Bankschalter die grösste Selbstverständlichkeit. Bei wem haben Sie abgekupfert?**

Wir haben uns im In- und Ausland umgeschaut und verschiedene Konzepte studiert. Unser Entwicklungs-Kernteam von drei, vier Personen hat sich von ganz einfachen Fragen leiten lassen, um unsere Gesamtlösung zusammenzubauen: Was ist zwingend für ein gutes Kundenerlebnis? Was ist wie schnell realisierbar? Was ist kostengünstig? Welche Standardkomponenten gibt es für eine Geschäftsstelle ohne Bargeldschalter? Wie ist der ganze Prozess eines Kundenempfangs abzubilden? In der Folge gab es das eine oder andere Problem, das nicht so einfach zu



lösen war. Nehmen wir das Beispiel der Video-Software. Das ist kein Standardprodukt, das wir kopieren bzw. einkaufen konnten, sondern in Teilen eine Eigenentwicklung. Dass wir in so kurzer Entwicklungszeit die neue Filiale Brugg eröffnen konnten, hängt auch damit zusammen, dass wir die Aufträge an kleinere, agile, lokalansässige Partner vergeben haben. Mit dem neuen Konzept können wir nun trotz viel Technologie neue Geschäftsstellen zu einem Drittel der Kosten einer konventionell gebauten Geschäftsstelle eröffnen.

### **Wie funktioniert denn diese spezielle Video-Software? In Ihrem Erklärfilm auf YouTube sieht man, wie eine Kundin in die Filiale eintritt und gleichzeitig der Kundenberater schon auf dem Bildschirm erscheint. Woher weiss dieser, wann er online sein muss?**

Genau das war eine Herausforderung. Ich wollte eben nicht einen Schalter, wo man hingehen und erst einen Knopf drücken muss, wie das an vielen anderen Orten der Fall ist, sondern dass der Kundenberater automatisch benachrichtigt wird. In Brugg ist es eine Laserschranke, die beim Eintritt sofort einen Anruf in Gümligen, unserem Kundencenter, auslöst. Der Mitarbeiter in Gümligen kann sich dann innert Sekunden auf den Screen in Brugg zuschalten. Wenn die Kundin jedoch nur zum Bancomaten will, dann verzichtet er darauf.

### **Gab es neben der Softwareentwicklung andere grössere Herausforderungen?**

Die Ausbildung der Mitarbeitenden im Kundencenter war und ist eine grosse Aufgabe. Bisher hatten wir ein Telefonkontaktcenter, jetzt plötzlich Videoberaterarbeitsplätze. Es ist beispielsweise ein grosser Unterschied, wie mit den Kunden gesprochen werden muss. Während es im Callcenter darum geht, möglichst schnell Auskunft zu geben, ist über Video ein ganz anderer Gesprächs-

modus, ein anderes Tempo, eine andere Art der Ansprache notwendig. So wurden aus den Callcenter-Mitarbeitenden zertifizierte Bankkundenberatende. Kleider waren zudem ein grosses Thema. Das mag als Kleinigkeit erscheinen, dennoch ist es ein wichtiges Zeichen der radikalen Veränderung des Berufsbildes vom «Nicht-Gesehenwerden» hin zur halböffentlichen Person. Das Training war zwar sehr anstrengend, anspruchsvoll, hat aber bestens geklappt bisher. Ein ständiges Begleitcoaching rundet die Mitarbeiterförderung ab. Zufrieden machen mich die ausschliesslich sehr positiven Rückmeldungen von den Kollegen in den Geschäftsstellen und unseren Kunden.

«**Gerade bei den ältesten Semestern hatten wir die positivsten Rückmeldungen!»**

### **Apropos Rückmeldungen. Wie reagieren die Kunden?**

Im Vorfeld haben wir Befragungen von Personen verschiedener Altersgruppen durchgeführt. Im Gegensatz zu den Babyboomern gab es bei den älteren Semestern, den so genannten Silver Surfern, grosse Vorbehalte. Das war an sich wenig überraschend. Bemerkenswert waren die Umfrageergebnisse nach der Lancierung des Videoempfangs. Gerade bei den ältesten Semestern hatten wir die positivsten Rückmeldungen!

### **Wie erklären Sie sich das?**

Die Erwartungen dieser Altersgruppe waren vorab sehr niedrig. Dann haben die Silver Surfer aber so gute Erfahrungen gemacht, dass viele sich sogar vorstellen konnten, ihre Geschäfte von zu Hause aus zu erledigen, wenn sie zu Fuss nicht mehr ganz so gut unterwegs sind. – Also wie ich vorher gesagt habe, diese Geschäftsstellen können auch

eine Art Beschleuniger sein in diesem Veränderungsprozess.

### **Nehmen wir an, eine ältere Dame nimmt CHF 1000 unter der Matratze hervor und geht zur Bank, um das Geburtstagsgeld auf das Bankkonto ihres Enkels einzuzahlen. Wie reagiert Ihr Bankberater am Videoempfang?**

Der Kundenberater teilt der Dame mit, sie könne das Bargeld am Bancomat auf ihr Konto einzahlen und von dort auf das entsprechende Konto. Die andere Möglichkeit, die wir bis Mitte Jahr einführen werden, ist die Variante mit dem QR-Code. Das geht so: Der Kundenberater in Gümligen fragt die Kundin, auf welches Konto sie das Geld einzahlen möchte. Daraufhin druckt er ihr einen QR-Code aus. Die Kundin liest den QR-Code am Bancomat ein, legt das Geld in das Notenfach, und der Betrag wird automatisch auf das Enkelkonto transferiert. Der QR-Code kann nach entsprechender Identifikation auch für Bargeldbezüge verwendet werden, wenn beispielsweise ein Kunde ohne Maestro-Karte Geld abheben möchte.

### **Wie funktioniert der Geldwechsel?**

Euros sind an den Bancomaten erhältlich und damit abgedeckt. Andere Fremdwährungen können in den neuen Geschäftsstellen beim Videoberater bestellt werden, und am nächsten Tag sind sie im Briefkasten des Kunden. Die Bestellung ist übrigens auch auf unserer Webseite oder mit einem Anruf beim Kundencenter möglich.

«**Die ganze Lösung ist so gebaut, dass sie schon heute als integraler Bestandteil unseres Internetportals implementiert ist, inklusive Videoberatungslösung.»**

### **Warum bieten Sie nicht gleich alle digitalen Schalterdienstleistungen online an, damit sich Kunden von zu Hause aus oder von wo auch immer über Laptop, Tablet oder Smartphone beraten lassen können? Warum diese Zwitterlösung?**

Es ist ja nicht so, dass wir das nicht tun werden. Im Moment sammeln wir erst mal Erfahrungen in diesem geschützten Rahmen unserer Geschäftsstellen. Die ganze Lösung ist so gebaut, dass sie schon heute als integraler Bestandteil unseres Internetportals implementiert ist, inklusive Videoberatungslösung. Eine wichtige Voraussetzung ist, dass Kunden Termine verbindlich buchen können. Diese Online-Terminvereinbarungslösung wird Mitte dieses Jahres lanciert. Dann wird der Kunde die Wahl haben, sich eins zu eins vor Ort in einer Filiale oder bei sich zu Hause per Video beraten zu lassen. Die Termine werden automatisch beim Kundenberater eingebucht.

« Ich kann mir sehr gut vorstellen, dass das für viele Menschen ein attraktives und bequemes Medium sein wird.»

### **Noch ist – auch auf dem Bildschirm – der Berater aus Fleisch und Blut. Wann werden Chatbots à la Siri und Alexa seine Funktion übernehmen?**

Ich glaube nicht, dass Kundenberater virtualisiert werden. Sobald aber diese Assistenten, in Form der neuen smarten Lautsprecher von Apple, Google oder Amazon, auch bei uns erhältlich sind, werden sie sehr schnell auch im Zahlungsverkehr Einzug halten. Diese Assistenten können die Sprache einer Person durch eine Stimmbiometrie analysieren und ihr zuordnen. Ich kann mir sehr gut vorstellen, dass das für viele Menschen ein attraktives und bequemes Medium sein wird. Den Kontostand oder Informationen über Bankprodukte abrufen, das sind Interaktionen, die problemlos über solche Assistenten durchgeführt werden könnten. Oder nehmen wir beispielsweise eine ältere Person, die körperlich nicht mobil und sehbehindert ist; es könnte ja sein, dass ihr eines Tages die Rechnung vorgelesen wird mit der anschliessenden Frage: «Möchten Sie die Swisscom-Rechnung von CHF 200 von Ihrem Konto bei Valiant bezahlen?» Worauf die Person bei sich zu Hause im Wohnzimmer antwortet: «Ja, ich möchte sie bezahlen und mein Valiant-Konto belasten.» Und schon wird dieser Voice-Banking-Auftrag ausgeführt. Ich bin überzeugt, dass es mit dieser Technologie eine grosse Veränderung in der Kundeninteraktion geben wird.

### **Ist das Zukunftsmusik oder bereits absehbar?**

Wir haben zurzeit kein konkretes Projekt. Aber Sie können ja meiner Antwort entnehmen, dass wir uns durchaus mit der Frage beschäftigen. Marktforschungsergebnisse von Juniper Research zeigen, dass bis in vier Jahren mehr als fünfzig Prozent aller US-Haushalte einen «Smart Speaker» bei sich zu Hause haben werden. Ich bin überzeugt, dass diese praktischen Assistenten auch bei uns relativ schnell Einzug halten.

### **Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein, damit der klassische Bankschalter bei Valiant gänzlich Geschichte wird?**

Ich glaube, es wird noch lange dauern, bis wir so weit sind. Wir haben klar definiert, dass in absehbarer Zeit sicher gegen zwanzig Geschäftsstellen weiter mit konventionellem Schalter betrieben werden, und zwar überall dort, wo wir sehr hohe Kundenfrequenzen haben. Mit anderen Worten, die Voraussetzung wäre, dass die Transaktionszahlen massiv zurückgingen, auch an diesen hoch frequentierten Standorten.

### **Damit dies geschieht, müsste sich das menschliche Verhalten also nochmals ändern.**

Genau das ist matchentscheidend.

Interview:

**Gabriel Juri & Karin Pache**  
SIX Interbank Clearing

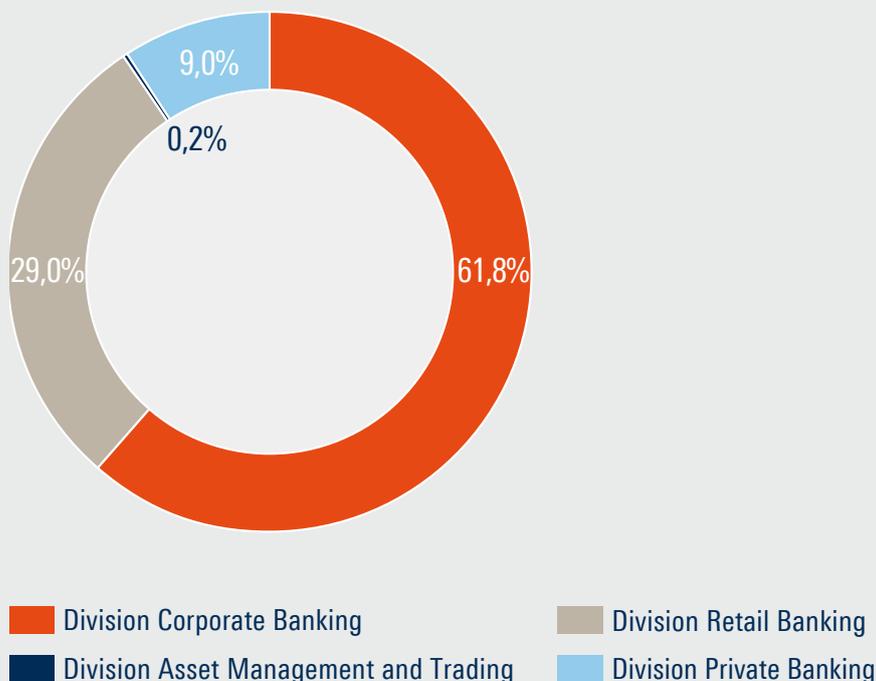
*«Ich wollte eben nicht einen Schalter, wo man hingehen und erst einen Knopf drücken muss, sondern dass der Kundenberater automatisch auf dem Bildschirm erscheint.»*

Christoph Wille

# ISO 20022 – Noch vier Monate bis zur vollständigen Umstellung auf Kundenseite

Der 30. Juni 2018 naht in grossen Schritten und die BCV ist bestrebt, ihre Firmenkunden bis dann vollständig auf den neuen Standard im Zahlungsverkehr zu migrieren. Ab diesem Datum werden bei uns alle Zahlungsaufträge nur noch im Meldungstyp pain.001 entgegengenommen. Um das gesetzte Ziel zu erreichen, stehen wir in engem Kontakt mit unseren Kunden. Die Erfahrungen zeigen: Die Migration ist keine leichte Aufgabe, aber eine für alle Marktteilnehmer sich lohnende.

Verteilung der BCV-Kunden mit Übermittlung von Zahlungsdateien



ISO 2022 betrifft alle Kunden, die ihre Zahlungen mit Hilfe von Dateien übermitteln. Was einfach klingt, stellt Banken in der Praxis vor einige Herausforderungen. Wir sind gefordert, für die Durchsetzung der Umstellung einen sehr segmentspezifischen Kommunikations- und Beratungsansatz zu führen und dabei die IT-Umgebung von sehr unterschiedlichen Kundengruppen zu berücksichtigen. Dazu zählen Privatkunden mit sporadischer Dateiübermittlung, KMU mit regelmässigem Datentransfer und Grossunternehmen mit einer sehr hohen Zahlungsfrequenz. Die Ablösung von DTA fordert alle unsere Beratungsabteilungen, die sich in Bezug auf die Intensität des direkten Kundenkontakts naturgemäss stark unterscheiden. In Anbetracht dieser fragmentierten Marktlage ergeben sich für uns ganz konkrete Herausforderungen, die wir so als Bank noch nie erlebt haben.

### **Kundennutzen nicht offensichtlich**

Gross vor klein – dieser Segmentierungsansatz entspricht eigentlich nicht unserer Philosophie, hat sich bei der Migrationsbereitschaft aber bewährt. Unsere Erfahrungen in den letzten Monaten haben gezeigt, dass Grossunternehmen und Verwaltungen deutlich schneller Projekte gestartet und der Umstellung insgesamt mehr Bedeutung beigemessen haben als kleine Unternehmen und Privatkunden. Das ist naheliegend und verständlich. In grösseren Organisationen sind mehr Ressourcen in der IT und im Finanzwesen vorhanden. Zudem verfügen sie meist über einen hohen und gleichzeitig sehr automatisierten Rechnungsausstoss mit direkter Verbuchung von Zahlungseingängen in der Buchhaltung. Anders in kleinen Unternehmen. Es fehlt an Ressourcen, um neben dem Tagesgeschäft IT-Projekte, die nicht direkt das Kerngeschäft betreffen, anzugehen. Der Nutzen eines neuen technischen Standards wird in der Regel nicht auf Anhieb erkannt. Der Ertrag der finanziellen und zeitlichen Investitionen zeigt sich erst nach einigen Monaten oder Jahren und wird daher oft unterschätzt.

### **Software bestimmt den Umstellungsaufwand**

Die vom Kunden eingesetzte Software bestimmt in einem ganz wesentlichen Ausmass den Umstellungsaufwand und die damit verbundenen Kosten. Die Bandbreite erstreckt sich von hochkomplexen ERP-Systemen über vom Kunden selber entwickelte Lösungen bis hin zu Cloud-Lösungen, die der Anbieter anpasst, ohne dass der Kunde tätig werden muss. Es kann aber auch sein, dass für eine 10-jährige Software, die auf dem Inhouse-Server gute Arbeit leistet, unter Umständen kein Wartungsvertrag und keine automatische Aktualisierung bestehen. Das Unternehmen muss sie selber manuell aktualisieren oder sich dafür an einen externen Partner wenden. Davon sind bei der BCV auch Privatpersonen betroffen. Sie arbeiten seit Jahren mit einer von uns in Auftrag gegebenen Softwarelösung, die keine automatisierten Kundenupdates beinhaltet. Nach vorgenom-

mener Anpassung mussten wir für diese Kundengruppe auch alle Abläufe testen.

### **Gesamterneuerung auf dem Prüfstand**

Wie bei jeder wichtigen Softwareanpassung stellen sich auch bei ISO 2022 verschiedene unternehmerische Fragen: Ist die vorhandene Hardware noch zeitgemäss oder muss sie durch eine kosteneffektivere abgelöst werden? Bildet die eingesetzte Software unsere heutigen Geschäftsprozesse richtig ab, braucht es Anpassungen oder eine ganz neue Lösung? All diese Fragen gehören zur Unternehmensrealität und haben einen konkreten Einfluss auf den Zeitbedarf und die Umstellungskosten. Obwohl sie nicht direkt in Verbindung mit der Harmonisierung stehen, beeinflussen sie ganz wesentlich die Umstellungsbemühungen jeder einzelnen Bank.

### **Was können wir tun?**

Bei der BCV haben wir uns diese Frage schon sehr früh gestellt und unsere Kommunikations- und Beratungsaktivitäten entsprechend vorbereitet und ausgerichtet. Dabei haben wir den eingangs geschilderten Segmentansatz weiterverfolgt, die Berater für die Herausforderungen sensibilisiert und für das persönliche Kundengespräch geschult. Im direkten Gespräch gehen sie auf die individuellen Bedürfnisse ein und evaluieren mögliche Probleme. Ganz wichtig ist der Kontakt zum Softwarelieferanten. Sollte dieser beim Kunden nicht mehr vorhanden sein, kontaktieren wir die entsprechenden Spezialisten, die weiterführend beraten.

 **Die Migration ist keine leichte Aufgabe, aber eine für alle Marktteilnehmer sich lohnende.»**

Mindestens ebenso wichtig ist das Testen mit genügend Vorlauf. Insbesondere grosse Kunden erwarten von der Bank eine eigene Testplattform mit direktem Zugang und einer fachkundigen Unterstützung durch Zahlungsverkehrsspezialisten. Zusammenfassend können wir festhalten: Die Herausforderungen für Kunden, Softwarepartner und Banken sind gross. Gleichzeitig eröffnen sich aber auch Chancen für alle Marktteilnehmer und auf diese möchten wir an dieser Stelle hinweisen, weil sie in Anbetracht der Herkulesaufgabe, die diese Migration ist, gern untergehen.

### **Chancen aus Kundensicht**

Die Umstellung auf ISO 2022 greift in ganz wesentliche Geschäftsprozesse ein. Somit eröffnen sich auch Möglichkeiten, Stammdaten zu aktualisieren, dabei die Kontonummern durch die IBAN zu ersetzen oder ganze Verwal-

tungs- und Buchhaltungsprozesse zu überprüfen und zu vereinfachen. Lieferanten- und Salärdaten können aktualisiert und mit Adressen ergänzt werden. Diese Daten müssen gestützt auf gesetzliche Auflagen in naher Zukunft elektronisch bei jeder Transaktion übertragen werden. Im Weiteren kann die Gelegenheit genutzt werden, um Regeln für den Geldfluss und die Rechnungslegung zu automatisieren. Es sind alles Anpassungen, die die Betriebseffizienz erhöhen, vielfach aber vom Kunden nicht angegangen werden, weil sie sich im Tagesgeschäft nicht aufdrängen. Die Umstellung auf ISO 20022 ist nur der erste wichtige Schritt der Harmonisierung. Mit der Einführung der QR-Rechnung und der neuen eBill folgen weitere Anpassungen. Es lohnt sich unter Umständen für den Kunden, den Softwarevertrag mit seinem Anbieter zu besprechen, anzupassen und um einen Wartungsvertrag zu ergänzen.

### Chancen für die Softwarelieferanten

Softwarelieferanten sind immer kürzeren Reaktionszeiten unterworfen und müssen ihre Angebote der technischen Entwicklung und den regulatorischen Anforderungen laufend anpassen. SIX Interbank Clearing legt in Abstimmung mit den Softwarelieferanten die technischen Spezifikationen fest und publiziert Implementation Guidelines, die in sinnvollen Abständen dem Stand der Technik angepasst werden. Beispielsweise ist heute bereits publiziert, welche Softwareanpassungen für die Einführung der QR-Rechnung vorgenommen werden müssen. Unsere Gespräche mit Softwarelieferanten zeigen, dass diese Anpassungen nicht nur als Pflicht, sondern auch als Wettbewerbschance wahrgenommen werden. Es bietet Gelegenheit, mit kundenfreundlichen Applikationen zu punkten und so das eigene Geschäft auszubauen.

### Ganzheitlicher Ansatz

ISO 20002 und weitere Neuerungen im Zahlungsverkehr haben uns zu einem Umdenken veranlasst. Es geht bei der Migration nicht um eine einfache Formatänderung, sondern um einen Paradigmenwechsel, den wir bei der BCV mit einem ganzheitlichen Ansatz angegangen sind.

Zu den ergriffenen Massnahmen zählen:

- Sensibilisierung unserer Berater für die administrativen und buchhalterischen Aufgaben unserer Kunden
- Schaffung einer Ad-hoc-Organisation, ausgestattet mit Fachkompetenz und Supportaufgaben
- Einführung von «Superusern» mit praktischen, kundenorientierten Kenntnissen
- Harmonisierung Zahlungsverkehr zum strategischen und abteilungsübergreifenden Projekt auf Direktionsebene erklären.

### ANEKDOTE: UNSER STANDARD-GURU IM TEAM

Wir entwickeln bei der BCV unsere Informationssysteme selber und standen beim Programm «Migration des Zahlungsverkehrs/SIC<sup>4</sup>» vor der Aufgabe, eine neue technische Infrastruktur zu implementieren und dabei unsere Schnittstellen und den Zahlungsverkehr mit den neuen Anforderungen abzustimmen. Eine Person im Projektteam hat sich auf die Anpassung der Geschäftsregeln entlang der SIX-Richtlinien spezialisiert. Wir nennen ihn sehr freundschaftlich und kollegial: Standard-Guru. Dass er keinen einfachen Job hat, zeigt das folgende Beispiel: Wir mussten entscheiden, wie wir mit einem fehlenden Avisierungscode in der pain.001-Meldung umgehen. Da im Grundsatz die vom Kunden übertragenen Daten nicht zu interpretieren sind, ging unser Standard-Guru davon aus, dass bei fehlendem Code dem Kunden einfach keine Belastungsanzeige gesendet werden soll. Diese Einschätzung haben wir mit einer marktüblichen Standardsoftware, die den Code mitliefert, validiert. Kurz darauf mussten wir unsere gestützte Annahme korrigieren, als sich einer der ersten Migrationskunden beschwerte, weil ihm die Belastungsanzeige fehlte. Eine Rücksprache mit dem Softwarelieferanten zeigte, dass dieser angenommen hatte, dass wir als Bank diesen Avisierungscode implementiert hätten. Daraufhin informierten wir alle Kunden, dass sie prüfen sollten, ob dieses Feld ausgefüllt sei. Das Beispiel zeigt, dass auch wenn fachlich kompetent gearbeitet wird, es zu Koordinierungsproblemen kommen kann. Gerade deshalb ist der Austausch zwischen Bank und Softwarepartner so wichtig; so lassen sich Missverständnisse vermeiden.

### Weg zum Erfolg

Gespräche, Schulung und Learning by Doing haben uns gezeigt, dass die Umstellung auf ISO 20022 nur funktioniert, wenn Bank, Softwarelieferant und Kunde Hand in Hand zusammenarbeiten. Wir lernen bei unserer täglichen Arbeit laufend dazu und haben in den letzten Monaten die Anstrengungen nochmals intensiviert, damit wir alle unsere Kunden bis zum 30. Juni 2018 migrieren können. Es ist eine Herausforderung, aber eine, die sich wie aufgezeigt für alle Marktteilnehmer lohnen kann, wenn man sie konsequent anpackt.

### Jean-Jacques Maillard

Waadtländer Kantonalbank

**SENSIBILISIERUNGS-KAMPAGNE**

Seit letztem Herbst schaltet PaymentStandards.CH in der ganzen Schweiz und in Liechtenstein Banner auf ausgewählten Plattformen wie beispielsweise NZZ, gewerbezeitung.ch und Newsnet sowie in den wichtigsten Social-Media-Kanälen.

Seit Mitte Januar läuft die zweite Phase mit den folgenden neuen Sujets:

# Die QR-Rechnung erfolgreich einführen – Qualität geht vor

**Einzahlungsscheine sind ein «Schweizer Kulturgut» und werden seit mehr als 111 Jahren erfolgreich verwendet. Jährlich benützen die Verwaltungen des Bundes, der Kantone und Gemeinden, Gross- und Kleinstunternehmen, aber auch Herr und Frau Schweizer Millionen von Einzahlungsscheinen. Da muss die Ablösung perfekt funktionieren.**

Die QR-Rechnung mit ihrem Zahlteil kann deutlich mehr Informationen transportieren als die jetzigen Einzahlungsscheine. Der daraus resultierende Mehrwert wird von allen Beteiligten begrüsst, die Einführung daher «sehnlichst» erwartet.

## **Umstellungsstand der Firmenkunden entscheidend**

Damit jedoch die Einführung erfolgreich ist, müssen einige Voraussetzungen zwingend erfüllt werden. So ist ein Kriterium, dass alle Banken ihren Zahlungsverkehr auf ISO 20022 umgestellt haben müssen. Ende letzten Jahres konnte dem Verwaltungsrat der SIX Interbank Clearing AG berichtet werden, dass alle Banken, die direkt am SIC-System angeschlossen sind, ihre Migration bis Anfang Dezember 2017 planmässig abgeschlossen hatten.

 **Die QR-Rechnung mit ihrem Zahlteil kann deutlich mehr Informationen transportieren als die jetzigen Einzahlungsscheine.»**

Bei Firmenkunden gilt als Endtermin für den Abschluss der Umstellung der 30. Juni 2018. Doch die Umstellungsarbeiten liegen deutlich hinter dem Zeitplan. Etliche Banken haben das Thema erst im Oktober oder November 2017 in ihre Kundenkommunikation miteinbezogen. Es zeigt sich seither zwar ein deutlicher Anstieg bei den migrierten Firmenkunden. Aber auch wenn die Banken ihre Anstrengungen konsequent weiterführen, wird es schwierig sein, die Ziele für Mitte 2018 zu erreichen. Dabei sind es gerade die Firmenkunden, die ihre Zahlungsverkehrsaktivitäten auf ISO 20022 umstellen müssen, damit die QR-Rechnung erfolgreich eingeführt werden kann und damit der volle Funktionsumfang zur Verfügung steht.

## **Planungssicherheit**

Um verantwortungsbewusst zu handeln und den Kunden, Softwarepartnern und Banken Planungssicherheit zu geben, haben der Verwaltungsrat und die Geschäftsleitung von SIX Interbank Clearing daher folgendes Vorgehen beschlossen:

- Der Stand der Kundenmigration wird seit diesem Jahr bei den grössten Banken monatlich und bei den übrigen Banken weiterhin quartalsweise erhoben. Im zweiten Quartal wird eine weitere Marktforschungsstudie gemeinsam mit gfs.bern über den Stand der Kundenmigration erstellt.
- Auf Basis dieser Daten wird Mitte 2018 ein Entscheid über den Einführungstermin der QR-Rechnung getroffen. Bei der Umstellung auf die QR-Rechnung sind im Unterschied zu ISO 20022 sämtliche Kunden betroffen. Um den Kunden, Softwarepartnern und Banken genügend Zeit für die erfolgreiche Vorbereitung zur Einführung der QR-Rechnung zu geben, ist die Markteinführung nicht vor Mitte 2019 vorgesehen.
- Vor diesem Hintergrund sind die Hersteller von Buchhaltungssoftware oder ERP-Systemen aufgefordert, ihren Kunden bis spätestens Ende 2018 entsprechende QR-Rechnungs-Lösungen anzubieten, damit der Roll-out der Software an die Kunden bis zum Zeitpunkt der Markteinführung durchgeführt werden kann.

Zusätzlich plant eine Interbank-Arbeitsgruppe unter der Leitung von SIX Interbank Clearing alle Belange rund um die Markteinführung bei Firmenkunden, Softwarepartnern und Banken. Erste Ergebnisse werden noch in diesem Quartal erwartet. Zusammen mit weiteren Gremien des Finanzplatzes stellt sie sicher, dass alle betroffenen Kreise in der ganzen Schweiz sowohl über die Umstellung auf ISO 20022 als auch über die neue QR-Rechnung informiert werden.

Der Verwaltungsrat und die Geschäftsleitung von SIX Interbank Clearing sind sich sicher, dass mit diesen Massnahmen eine reibungslose Einführung der QR-Rechnung sichergestellt wird, denn bei Schweizer Kulturgütern gilt: Qualität geht vor.

**Thomas Reske**  
SIX Interbank Clearing

Robert Schneider AG  
Rue du Lac 1268  
2501 Biel

Telefon: 032 123 45 67  
E-Mail: r.schneider@schneider-garten.ch  
Internet: www.schneider-garten.ch  
Datum: 01.10.2019

Frau  
Pia Rutschmann  
Marktgasse 28  
9400 Rorschach

Sehr geehrte Frau Rutschmann

Für die Erledigung der von Ihnen beauftragten Tätigkeiten berechnen wir Ihnen wie folgt:

**RECHNUNG NR. 3139**

Pos.	Bezeichnung	Menge	Einzelpreis/CHF	Gesamt/CHF
1	Gartenarbeiten	32 Std.	120.00	3'840.00
2	Entsorgung Schnittmaterial	1	109.75	109.75
<b>Rechnungsbetrag (inkl. MwSt.)</b>				<b>3'949.75</b>

Vielen Dank für Ihren Auftrag.

Ich bitte um Überweisung des Rechnungsbetrages innerhalb von 30 Tagen.

Freundliche Grüsse  
Robert Schneider

**Zahlteil QR-Rechnung**

Unterstützt  
Überweisung



**Konto**

CH58 0079 1123 0008 8901 2

Zahlungsempfänger  
Robert Schneider AG  
Rue du Lac 1268  
CH-2501 Biel

**Zusätzliche Informationen**

Rechnung Nr. 3139 für Gartenarbeiten und  
Entsorgung Schnittmaterial.

**Zahlungspflichtiger**

Pia Rutschmann  
Marktgasse 28  
CH-9400 Rorschach

Zahlbar bis  
31.10.2019

www.schneider-garten.ch

Währung Betrag  
CHF 3 949.75

# Die Rolle von Bargeld im Zeitalter der Digitalisierung

**Die Digitalisierung macht auch vor Zahlungsmitteln nicht halt. Laufend werden neue bargeldlose Zahlverfahren auf den Markt gebracht, wie zum Beispiel kontaktloses Zahlen mit der Debit- oder Kreditkarte oder mit dem Smartphone. Auch das Thema Kryptowährungen ist derzeit in aller Munde. Gleichzeitig hat die Schweizerische Nationalbank (SNB) im Jahr 2016 damit begonnen, eine neue Banknotenserie herauszugeben. Da stellt sich natürlich unweigerlich die Frage: Wieso steckt die SNB im Zeitalter der Digitalisierung noch Ressourcen in neue Banknoten?**

Um das Vorgehen der SNB zu verstehen, lohnt sich zunächst ein Blick auf ihren gesetzlichen Auftrag. Gemäss Nationalbankgesetz hat die SNB dafür zu sorgen, dass einerseits die Nachfrage nach Bargeld bedient wird. Andererseits ist sie dafür zuständig, dass der bargeldlose Zahlungsverkehr reibungslos funktioniert. Diese beiden Aufgaben sind gleichwertig. Die SNB steht dabei technologischen Entwicklungen selbstverständlich offen gegenüber. Dass sie neue Banknoten emittiert, liegt nicht an mangelndem Verständnis für die Digitalisierung oder fehlendem Weitblick. Vielmehr liegt es an der Überzeugung, dass Bargeld trotz aller technologischen Fortschritte als Zahlungsmittel eine Zukunft hat.

## **Warum hat Bargeld eine Zukunft?**

Der Noten- und Münzenumlauf ist in der Schweiz wie auch in anderen Ländern trotz dem Trend zur Digitalisierung weiterhin steigend. Was sind die Gründe dafür? Warum bleibt Bargeld für vielfältige Zahlungszwecke beliebt, beispielsweise zur Begleichung von Rechnungen am Postschalter oder für die Bezahlung von alltäglichen Besorgungen im Detailhandel?

Einerseits nutzen viele Menschen Bargeld im Alltag ganz einfach aus Gewohnheit oder aufgrund mangelnder Technik-Affinität. Auch kann Bargeld eine effektivere «Budgetkontrolle» erlauben als bargeldlose Zahlungsmethoden, indem es einen besseren Überblick über die Ausgaben und das noch verfügbare Budget schafft. Generell spielt bei der Nutzung von Bargeld auch eine psychologische Komponente mit. Bargeld ist sicht- und fassbar und kann dadurch auch stärker mit Werthaltigkeit verbunden werden als bargeldlose Zahlungsmittel.

Diese Gründe für die Bargeldnachfrage sind jedoch nicht in Stein gemeisselt. Die Vorlieben der Menschen können sich ändern. Tendenziell dürften die Möglichkeiten und die Akzeptanz bargeldloser Zahlungsmittel mit dem fortschreitenden technologischen Fortschritt und einem Generationenwechsel weiter zunehmen. In der Vergangenheit hat sich aber gezeigt, dass bargeldlose Zahlungsmittel vor allem untereinander in Konkurrenz stehen und nicht primär die Bargeldnutzung ersetzen. Wird das auch in Zukunft der Fall sein? Oder anders gefragt: Verfügt Bargeld über Eigenschaften, die bargeldlose Zahlungsmittel nicht gleichermassen aufweisen können und damit ein vollständiges Verschwinden der Bargeldnachfrage trotz zunehmendem technologischem Fortschritt unrealistisch erscheinen lassen?

« Die SNB plant keine Emission einer eigenen digitalen Währung. Aus heutiger Sicht gibt es dafür keinen Bedarf.»

Aus Sicht der SNB lautet die Antwort: Ja, denn bare und bargeldlose Zahlungsmittel stellen unvollkommene Substitute dar. Auf zwei der spezifischen Eigenschaften von Bargeld kann hier hingewiesen werden. Erstens die Zuverlässigkeit: Kann zu jedem Zeitpunkt mit dem Zahlungsmittel bezahlt werden? Bargeld hat diesbezüglich den Vorzug, dass es weniger stark von einer funktionierenden technischen Infrastruktur abhängig ist. Ebenso besteht bei Bar-

geldzahlungen keine Gefahr von fehlerhaften Verbuchungen. Zweitens der Datenschutz: Sind die elektronischen Zahlungs- und Vermögensinformationen vor unbefugter Einsicht und Missbrauch geschützt?

In die Sicherheit bargeldloser Anwendungen wird von den Anbietern laufend investiert. Anders als bei bargeldlosen Zahlungsmitteln ist Datensicherheit beim Bargeld aber gar kein Thema. Bargeld bietet Gewähr, dass die finanzielle Privatsphäre geschützt ist. Und die Verfügbarkeit von Bargeld erlaubt es jedem Einzelnen, stets selbst darüber zu entscheiden, als wie sicher er die unterschiedlichen Zahlungssysteme erachtet und welchem Akteur er welche Informationen überlassen möchte.

Kurz gesagt: Es gibt attraktive Eigenschaften von Bargeld, die Bestand haben werden. Deshalb ist davon auszugehen, dass auch zukünftig eine Nachfrage nach Bargeld bestehen wird, und die SNB ist bestrebt, diese im Rahmen ihres gesetzlichen Auftrags zu befriedigen.

### Was hält die SNB von Kryptowährungen oder einer eigenen digitalen Währung?

Gemäss ihrem Mandat verfolgt die SNB gleichzeitig aufmerksam die Entwicklungen im Bereich des bargeldlosen Zahlungsverkehrs. Privat emittierte Kryptowährungen sind zwar derzeit ein grosses Thema, dennoch bewegen sie sich in einer Nische. Das liegt daran, dass sie nicht sämtliche Grundfunktionen von Geld erfüllen – sie sind nicht breit akzeptiert als Zahlungsmittel und dienen kaum als Recheneinheit. Im Moment werden Kryptowährungen darum primär als Anlagemöglichkeit und wenig zu Zahlungszwecken genutzt. Für das Mandat der SNB – insbesondere für die Geldpolitik und deren Implementierung, den Zahlungsverkehr und die Finanzstabilität – stellen Kryptowährungen aufgrund ihrer sehr beschränkten Nutzung aktuell kein Problem dar.

Die SNB plant auch keine Emission einer eigenen digitalen Währung. Aus heutiger Sicht gibt es dafür keinen Bedarf. Der bare und der bargeldlose

Zahlungsverkehr in der Schweiz funktionieren – basierend auf den bestehenden Zahlungsmethoden und -mitteln – reibungslos und genügen hohen Anforderungen. Zahlreiche offene Fragen bezüglich einer digitalen Währung müssten zuerst noch geklärt werden – nebst den Auswirkungen auf den Zahlungsverkehr zum Beispiel auch unerwünschte Effekte auf die Geldpolitik oder die Finanzstabilität. Fazit: In der Schweiz besteht eine anhaltend robuste Nachfrage nach Bargeld. Die SNB rechnet damit, dass dies auch in Zukunft der Fall sein wird und Bargeld darum für eine effiziente Wirtschaft bedeutsam bleibt. Wir sind bestrebt, diese Nachfrage mit fälschungssicheren und qualitativ hochstehenden Banknoten zu befriedigen. Eine Ergänzung zu bestehenden baren und unbaren Zahlungsmitteln in Form einer neuen digitalen Währung erachten wir zum heutigen Zeitpunkt als nicht nötig.

### Dr. Fritz Zurbrügg

Vizepräsident des Direktoriums der Schweizerischen Nationalbank



Am Sitz der SNB in Bern laufen die Fäden für die Bargeldversorgung zusammen.

# SWIFT gpi – Der neue Standard bei grenzüberschreitenden Zahlungen



Tracking-Informationen einer Transaktion

**Weltweit schliessen sich immer mehr Banken der SWIFT-Initiative «global payments innovation» (gpi) an. Dadurch werden internationale Zahlungen transparent und verfolgbar. Neue Statusmeldungen informieren die beteiligten Banken mit dem «Payments Tracker» in Echtzeit u.a. über den Stand der Verbuchung und allfällige Spesenabzüge. Es steht den Banken frei, die betroffenen Kunden durch eigene Zusatzlösungen in diesen Service mit einzubinden. Es ist bereits jetzt absehbar, dass gpi sich nicht nur als neuer Zahlungsverkehrsstandard im Korrespondenzbankengeschäft durchsetzen wird, sondern das Potenzial hat, den gesamten Bankkundenservice zu revolutionieren.**

2017 haben einige Banken mit grossen Transaktionsvolumen begonnen, kommerzielle gpi-Zahlungen in ausgesuchten Pilotwährungen und Ländern untereinander auszutauschen. Heute sind 40 Banken live. Zusammen erreichen sie unter Einbezug mehrerer Bank-BICs und Währungen ein tägliches Volumen von über 150'000 Zahlungen. Im laufenden Jahr haben sich inzwischen mehr als 140 Banken zur Einführung angemeldet. Mit diesem rasanten Zuwachs dürfte gpi Ende 2018 eine beispiellose Marktdurchdringung erreichen und ca. 75% aller internationaler SWIFT-Zahlungen in über 200 Ländern abdecken.

Banken verpflichten sich zur Einhaltung eines Service-Regelwerks, das laufend erweitert wird. Gelten aktuell noch die Anforderungen aus einer ersten Phase, sind bereits neue gpi-Services für eine zweite Phase verabschiedet, die für neue Teilnehmer ab SWIFT Release 2018 obligatorisch werden. So werden ebenfalls MT202, Deckungszahlungen (MT202 COV) und ein «Stop and Recall Service» live gehen, mit dem sich Zahlungen stoppen und zurückrufen lassen.

## **SWIFT gpi eröffnet ganz neue Service-Modelle für Bankkunden**

Nachdem Firmenkunden in der Vergangenheit vehement Verbesserungen von ihren Banken eingefordert hatten, ist derzeit noch nicht ganz klar, in welcher Form sie von gpi-Zahlungen profitieren können. Das Regelwerk wurde von den Banken selber festgelegt und

regelt vornehmlich die Rechte und Pflichten der Banken untereinander beim Weiterleiten von Kundenzahlungen. Das erleichtert zunächst einmal die Abläufe im Korrespondenzbankengeschäft, während bei den Firmenkunden sich erst noch eine konsolidierte Meinung ergeben muss, wie und in welcher Form die gpi-Informationen genutzt werden sollen. Konkret stellt sich z.B. die Frage, wie sie Cash-Management-Meldungen in XML entgegennehmen, verarbeiten und in die Debitoren- und Kreditorenbuchhaltung einbinden wollen. Vor diesem Hintergrund ist SWIFT gpi ein kleiner Baustein, der einen Anstoss geben kann. Zahlungen könnten markiert und durchgängig von der Bank bis in die Buchhaltungssoftware beim Firmenkunden identifiziert werden. Damit könnte der Kunde selbstständig Nachforschungen zu Zahlungen tätigen, ohne auf herkömmliche Art und Weise Kontakt mit seiner Hausbank aufnehmen zu müssen. Es liegt demzufolge in der Hand der Unternehmen, in Kooperation mit ihren Softwarepartnern zu eruieren, wie gross die Nachfrage nach gpi-Services an die Banken sein wird.

Aber nicht nur für Firmenkunden sind gpi-Zahlungen interessant. Auch für Privatkunden kann der Zugang zu einem «Payments Tracking Service» sinnvoll sein, analog zu den gängigen Lösungen, wie sie z.B. bei Paketzustellern bekannt sind, nur eben für Zahlungen. Mit gpi bietet sich die Gelegenheit, Kunden nicht einfach nur ein neues Tool anzubieten, sondern sie aktiv in den Informationsfluss der ein- und ausgehenden Zahlungen einzubinden. Eine Hausbank könnte zukünftig beispielsweise in der Lage sein, den Kunden bereits früher im Tag (vor Verbuchung einer Gutschrift) proaktiv zu informieren. Hier können ganz neue Service-Modelle entstehen.

### **Strategische Bedeutung für den Zahlungsverkehr**

Die neu gewonnene Transparenz bei internationalen Zahlungen wird voraussichtlich auf alle Arten von Zahlungen Auswirkungen haben. Kunden werden vermutlich auch für Inland- und SEPA-Zahlungen eine Nachverfolgbarkeit und eine Gutschriftsanzeige einfordern. Beispielsweise kann die Gutschriftsanzeige zum zentralen Treiber bei SEPA Instant Payments werden (siehe clearit-Ausgabe vom März 2017), vielleicht sogar stärker als das Bedürfnis nach einer möglichst schnellen Zahlung. So kann SWIFT gpi zum Wegbereiter für andere wichtige Zahlungsverkehrsiniciativen werden. Der Algorithmus zur Vergabe der neuen gpi-Referenz (UETR – Unique end-to-end transaction reference), auf dem alle Services basieren, kann auch den Unternehmen zur Verfügung gestellt werden. Damit haben die Firmen die Möglichkeit, einen zentralen Steuerungscode zu etablieren, der weit über die Verwendung im Zahlungsverkehr hinausgeht. Sie können den UETR-Code über die Zahlungsabwicklung hinaus verwenden, um vielfältige Logiken und Steuerungen in ihrer Buchhaltung auszulösen.

### **Der Einfluss von gpi reicht bis ins SIC-System**

Mit dem SWIFT Release 2018 müssen grundsätzlich alle Schweizer Banken mit SWIFT-Zugang in der Lage sein, gpi-Zahlungen zu empfangen und weiterzuleiten, auch wenn sie keine offiziellen gpi-Banken sind. Damit ist gewährleistet,

## **SWIFT RELEASE 2018 BIETET DIE GRUNDLAGE FÜR BAHNBRECHENDE NEUE MÖGLICHKEITEN**

Die Finanzbranche beginnt jetzt allmählich zu realisieren, welche Chancen SWIFT gpi bietet. Basierend auf MT103- und MT202-Transaktionen lassen sich viele Geschäftsfelder in einer ganz neuen Qualität erschliessen, u.a. Nostro-Konto-Abstimmung, Liquiditätsmanagement in Echtzeit und Management der Gegenpartei. Möglich wird dies durch die zentrale, cloudbasierte Speicherung und Aufbereitung der Transaktionsdaten, die mit UETR vom Sender bis zum Empfänger ausgelesen werden können. Mit ziemlicher Sicherheit werden gpi-Transaktionen auch Auswirkungen haben auf die Interbank-Geschäftspraktiken. Die neu gewonnene Transparenz wird vermutlich dazu führen, dass die gängige Spesenpraxis, insbesondere bei BEN/SHA, und auch die Fremdwährungs-Wechselkurse neu in den Fokus gerückt werden.

dass Zahlungen zumindest im SWIFT-Umfeld end-to-end verarbeitet werden können. Da bei jeder Zahlung sich ein Sender und ein Empfänger in einem lokalen Clearing-Markt befinden, ist es von entscheidender Bedeutung, dass die gpi-Zahlungen von der SWIFT-Welt in die nationalen Clearing-Märkte übertragen werden können – sowohl in technischer als auch in organisatorischer Hinsicht. SIC spielt hier weltweit eine wichtige Rolle und erlaubt seit dem SIC-Plattform-Release 2017 die Weitergabe der gpi-Informationen. Derzeit ist die Verwendung jedoch ausschliesslich gpi-Teilnehmern vorenthalten. Mit dem SIC-Plattform-Release 2018 werden alle Teilnehmer verpflichtet, gpi-Zahlungen im ISO-20022-Standard entgegenzunehmen. Die Weiterleitung der UETR aus einer SWIFT-Meldung ins SIC-System ist optional. Um auch kleineren Banken den Zugang zu gpi zu vereinfachen, gibt es auf Seiten von SWIFT Überlegungen, einen so genannten «SWIFT gpi light»-Service anzubieten. Damit hätten Schweizer Banken eine einmalige Gelegenheit, auch reine Inlandzahlungen «tracken» zu können. Es bleibt zu klären, ob die Datenspeicherung und die Nutzung in einer eigenen lokalen Datenbank geschehen oder bei SWIFT implementiert werden.

Die Nutzungsmöglichkeiten für Banken und deren Kunden sind so vielversprechend, dass sich vor allem in Verbindung mit der Digitalisierung ungeahnte Anwendungsmöglichkeiten erschliessen werden, die das Potenzial haben, den gesamten Bankkundenservice zu revolutionieren.

### **Natalia Blatter**

UBS Switzerland

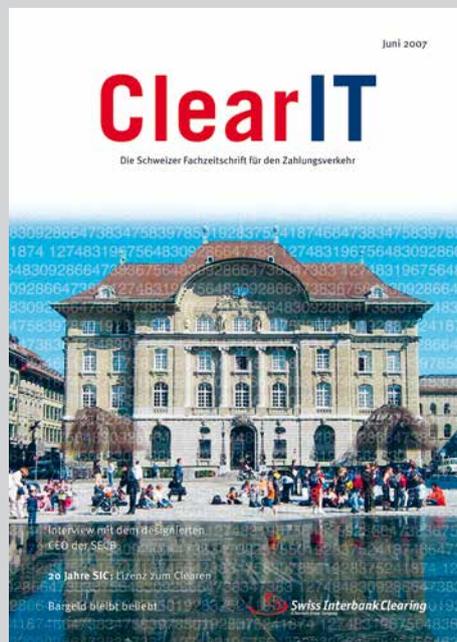
### **Herwig Ganz**

Credit Suisse (Schweiz)

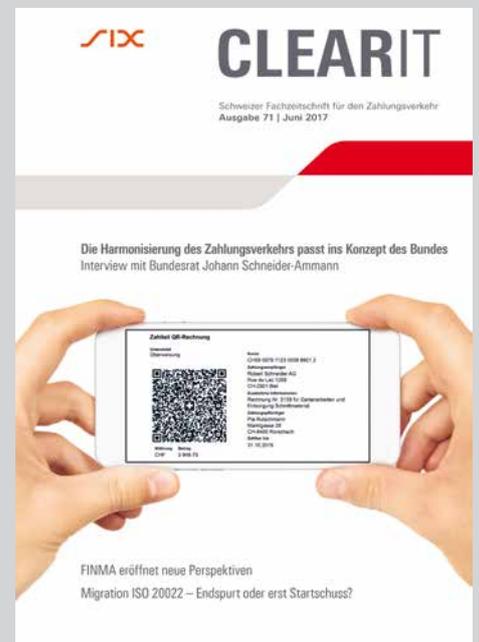
MEHR ZUM THEMA:



Mehr zur ISO-Migration auf Kundenseite in der Ausgabe 72 vom September 2017



Mehr zum Bargeldumlauf in der Schweiz in der Ausgabe 32 vom Juli 2007



Mehr zur QR-Rechnung in der Ausgabe 71 vom Juni 2017