

12 | 2018

Ausgabe 77

eBill – mit konsequentem Kundenfokus

Interview mit Patrick Graf,
PostFinance

Die QR-Rechnung
im neuen Look

Kunde-Bank-Datenverkehr
mit ISO 20022 –
Fluch oder Segen?

it

z

a

e

L

e

03 EDITORIAL

«Der nächste Impuls für die digitale Schweiz ist die QR-Rechnung»

Mit der Möglichkeit, eine QR-Rechnung in eine eBill zu konvertieren, werden die Weichen für einen nahtlosen digitalen Zahlungsverkehr gestellt.

04 INTERVIEW

eBill – mit konsequentem Kundenfokus

Kunden überzeugen, Nutzen stiften, Sicherheitsbedenken zerstreuen und triviale Prozessprobleme lösen – das sind die Herausforderungen für die Banken.

10 PRODUCTS & SERVICES

Die QR-Rechnung zeigt sich im neuen Look

Die Zeit bis zum ersten Versand der QR-Rechnung am 30. Juni 2020 muss genutzt werden, um die technischen Anpassungen vorzunehmen.

12 PRODUCTS & SERVICES

Praxistest: Die QR-Rechnung überzeugt

User-Experience-Tests haben gezeigt, dass die QR-Rechnung mit Zählteil und Empfangsschein gut erkannt und verstanden wird.

14 FACTS & FIGURES

Die To-dos und Don'ts bei der Umstellung auf die QR-Rechnung

Mit den Vorbereitungen zur Einführung der QR-Rechnung ist die Harmonisierung des Zahlungsverkehrs in die vierte Phase gestartet.

17 STANDARDIZATION

Datenverkehr zwischen Kunde und Bank

Der ISO-20022-Standard definiert einheitliche Elemente. Gleichzeitig lässt er verschiedene Anwendungsfälle zu. Ist diese Flexibilität Fluch oder Segen?

IMPRESSUM

HERAUSGEBERIN

SIX INTERBANK CLEARING AG
Pfingstweidstrasse 110
CH-8005 Zürich
T +41 58 399 4747

BESTELLUNGEN/FEEDBACK

clearit@six-group.com

AUSGABE

Ausgabe 77 – Dezember 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; Boris Brunner, SIX; Susanne Eis, SECB; Pierre-Michel Gicot, BCV; André Gsponer (Leiter), ConUm AG; Daniela Hux-Brauss, Credit Suisse AG; Gabriel Juri, SIX; Stefan Michel, SNB; Thomas Reske, SIX; Peter Ruoss, UBS Switzerland AG; Bettina Witzmann-Walter, Liechtensteinischer Bankenverband

REDAKTION

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

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

Patrick Graf, Mitglied der Geschäftsleitung von PostFinance und Leiter Corporates

Liebe Leserinnen und Leser

Der nächste Impuls für die digitale Schweiz ist die QR-Rechnung. Ich freue mich auf den 1. Juli 2020 – den Zeitpunkt, an dem Rechnungsempfänger die ersten QR-Rechnungen in ihrem Postfach vorfinden.

Privatpersonen werden sich bei Erhalt der ersten QR-Rechnung fragen, wie sie diese Rechnung mit ihrem E-Banking bezahlen. «Wo ist denn diese verflixte Referenznummer hingekommen?» Insbesondere Retailbanken müssen sich dementsprechend rechtzeitig damit beschäftigen, wann und wie sie die Privatpersonen an die QR-Rechnung heranführen und welche Hilfsmittel sie ihnen für den einfachen Umgang mit der QR-Rechnung zur Verfügung stellen.

Für Unternehmen stellt sich die Frage, ob ihre Kreditorensoftware die Verarbeitung des QR-Codes am 1. Juli 2020 unterstützt. Auch wenn sie auf der Debitorensseite vielleicht noch gar keine QR-Rechnungen ausstellen wollen. Dementsprechend sollten Banken die Unternehmen bereits heute hinsichtlich der Kreditorensseite sensibilisieren und dazu motivieren, ein Update ihrer Software sinnvollerweise vor dem 1. Juli 2020 zu planen, zu budgetieren und zu bewerkstelligen.

Für Softwarehäuser stellt sich die Frage, wann die Entwicklung und der Test der Software spätestens abgeschlossen sein müssen, damit die Zeit ausreicht, um alle ihre Kunden mit der QR-fähigen Version ihrer Software bis zum 1. Juli 2020 zu bedienen. Für Banken heisst dies, ihre Testsysteme möglichst früh zur Verfügung zu stellen, damit die Softwarehäuser die QR-Rechnung gegen die Systeme der Banken vor dem Rollout testen können.

Für die einzelne Bank wird sich am 1. Juli 2020 weisen, ob sie alle Stakeholder ausreichend berücksichtigt, die richtigen Schritte in der richtigen Sequenz geplant, ausgelöst und umgesetzt hat, ob die Frontmitarbeiter und -mitarbeiterinnen ausreichend geschult und sie ihrer Rolle in der Begleitung ihrer Kunden gerecht wurden.

Eine spannende Herausforderung! – Mit den Lehren aus der Migration ISO 20022, einer frühzeitigen und vorausschauenden Planung, der rechtzeitigen Allokation der Ressourcen und einer kundenorientierten Kommunikation kann sie erfolgreich gemeistert werden.



Parallel zur Einführung der QR-Rechnung gilt es, sich inhaltlich mit dem nächsten Impuls für eine digitale Schweiz auseinanderzusetzen – der Weiterentwicklung der eBill. Die vor Ihnen liegende Ausgabe des clearit liefert Ihnen einen Einblick, wohin die Reise der eBill geht. Eines sei vorneweg verraten: Mit der Möglichkeit, eine QR-Rechnung in eine eBill zu konvertieren, werden die Weichen für einen nahtlosen digitalen Zahlungsverkehr gestellt.

Markus Beck

Leiter Produktmanagement Zahlungsverkehr
Firmenkunden, Raiffeisen Schweiz, VR-Mitglied von
SIX Interbank Clearing

Patrick Graf,
Mitglied der
Geschäftsleitung von
PostFinance und Leiter
Corporates,
VR-Präsident
SIX Interbank Clearing



eBill – mit konsequentem Kundenfokus

Das strategische Ziel des Finanzplatzes, 80% der Rechnungen an Privatpersonen bis 2028 digital mit eBill abzuwickeln, ist ambitioniert. Kunden überzeugen, Nutzen stiften, Sicherheitsbedenken zerstreuen und nicht zuletzt triviale Prozessprobleme lösen – das sind die Herausforderungen gemäss Patrick Graf, Mitglied der Geschäftsleitung von PostFinance und Leiter Corporates sowie VR-Präsident SIX Interbank Clearing AG. Und wie stehen eBill und QR-Rechnung zueinander? Auch dazu gibt er Auskunft im Interview.

Herr Graf, wie viel Papierkrieg führen Sie selber, um die Rechnungen der Krankenkasse, des Steueramtes, des Zahnarztes oder der Unfallversicherung zu bezahlen?

Zu viel. Immer noch. Wenn Rechnungssteller allerdings die eBill anbieten, nutze ich sie als Konsument in der Regel. Aber ich bekomme noch immer sehr viele Papierrechnungen.

Die Gründe dafür sind vermutlich vielfältig. Nehmen wir beispielsweise das Gesundheitswesen – Ärzte, Apotheken, Drogerien, Spitäler – mit rund 34 000 Dienstleistern. Woran liegt es, dass nur 0,1% davon eBill nutzen?

Im Umfeld der Krankenkassen haben Sie ein Dreiecksverhältnis: die Krankenkasse, den Leistungserbringer und Privatpersonen. Der Arzt nimmt in der Regel nicht an der eBill-Dienstleistung teil, die Krankenkasse hingegen schon, da die eBill für sie ein effizientes Mittel ist. Deshalb werden die Prämien häufiger mit der eBill bezahlt als die Einzelleistungen.

Bei regelmässigen Zahlungen wie Prämien sind wir mit der eBill vielversprechend unterwegs; eine einzelne Zahlung, wie beispielsweise diejenige eines Arztes, wird in der Regel nicht ohne Weiteres mit eBill bezahlt.

 **Nicht nur der Rechnungssteller, sondern auch der Rechnungsempfänger muss vom Nutzen der eBill überzeugt sein.»**

Zurzeit verwenden etwas mehr als 1000 Rechnungssteller die eBill. Wo muss der Hebel angesetzt werden, damit ein Grossteil der 600 000 Schweizer Firmen die elektronische Rechnungsstellung nutzt?

PostFinance hat rund 1500 Rechnungssteller, die eBills einliefern. Heute läuft die eBill über mindestens zwei Systeme, was für die Rechnungssteller sehr aufwendig ist. Es braucht ein gewisses Rechnungsvolumen, damit sich dieser Aufwand lohnt. Die Implementation soll für Geschäftskunden einfacher werden, so dass man die eBill rasch einsetzen kann. Das ist ein wichtiger Punkt. Der zweite Punkt betrifft die Privatpersonen. Wir haben es hier mit einer Two-Side-Economy zu tun. Nicht nur der Rechnungssteller, sondern auch der Rechnungsempfänger muss vom Nutzen der eBill überzeugt sein.

Das ist die Huhn- und Ei-Problematik.

Genau. Ich glaube, die grösseren Rechnungssteller haben wir überzeugt. Aber diese fragen sich natürlich, was es ihnen bringt, denn eigentlich haben wir zu wenig Transaktionen, wenn wir die verschiedenen Zahlarten miteinander vergleichen.

Wir müssen bei den möglichen eBill-Empfängern nachlegen. Denn die eBill ist zwar operationell sehr gut gemacht und orientiert sich an den Abwicklungsprozessen des Zahlungsverkehrs, nicht aber an den Bedürfnissen des Endkunden. Dazu folgendes Beispiel: Ich habe eine Rechnung, die ich von den Steuern abziehen will. Was mache ich heute? Wie kann ich mir vormerken, dass ich im März, wenn ich die Steuerrechnung ausfülle, eine im August bezahlte Rechnung von den Steuern abziehe?

Ausdrucken!

Voilà. Und wo sind wir dann? Beim Papierkram – bei Ihrer ersten Frage. Wir müssen uns überlegen, wie wir uns verbessern können. Auf Geschäftskundenseite müssen wir die Vorteile klar hervorheben. Die eBill ist beispielsweise ein tolles Cash-Management-Thema: Über 99% der Zahlungen, die mit eBill in Rechnung gestellt werden, treffen pünktlich ein. Wenn Sie wissen, dass Sie morgen 99% Ihrer Ausstände erhalten, können Sie Ihre Liquidität ganz anders handhaben.

Die neue zentrale eBill-Plattform der Schweiz, auf die alle Teilnehmerbanken mit über einer Million Kunden in absehbarer Zeit migriert sein werden, soll für Unternehmen und Konsumenten für eine integrierte digitale Zukunft der Rechnungsabwicklung wegweisend sein. Warum ist diese eBill-Plattform wegweisend? Ist das die Basis für das, was noch fehlt, also Convenience, Kundenzentriertheit?

Heute besteht im B2C-Bereich eine grosse Vielfalt, jedes Finanzinstitut hat eigene eBill-Lösungen in seinem E-Banking implementiert. Mit der eBill-Initiative soll das Bezahlen der eBills dank dieser zentralen Plattform bequemer werden. Zudem sollen durch die zentrale Verarbeitung die Prozesse vereinfacht und damit Innovationen gefördert werden. In der zentralen Plattform können neue Features implementiert werden, ohne dass jedes Finanzinstitut diese parallel entwickeln und betreiben muss. Mit diesem eBill-Standard können Sie Rechnungssteller auch besser überzeugen.

Aber das müsste ja mehr sein als lediglich eine technische Umstellung.

Ja, das ist richtig. Hinter einer solchen Plattform steckt harte Arbeit, damit wir bis 2028 unser Ziel erreichen, 80% der Rechnungen an Privatpersonen digital mit eBill abzuwickeln. Neue Anforderungen werden auftauchen. So ist für mich zum Beispiel der Steuerbeleg wichtig. Andere Nutzer benötigen andere Dinge – Dinge, die vielleicht sehr viel mehr Leute auf eBill bringen können, als wir heute ahnen.

 **Wir müssen verstärkt aus Sicht des Kunden denken.»**

Wann wird dieser Mehrwert – z.B. für Steuern – Realität? Wann können Multibanking-Kunden so verfahren, wie es optimal wäre?

Das lässt sich nicht voraussagen. Wir müssen verstärkt aus Sicht des Kunden denken.

Im Moment geschieht das vor allem mit Lenkungsmassnahmen, indem auf das Bezahlen von Papierrechnungen Gebühren erhoben werden ...

Es gibt immer zwei Möglichkeiten, wie sie eine Verhaltensänderung herbeiführen können. Sie können die Leute mit guten Ideen und guten Produkten überzeugen oder das Verhalten über die Preisgestaltung lenken. Natürlich müssen wir an beiden Fronten arbeiten. Es darf nicht sein, dass wir nur Lenkung machen. Sonst werden wir Kunden verlieren.

Apropos Lenkung. In unseren Nachbarländern Österreich, Italien und Frankreich sind die Lieferanten der öffentlichen Verwaltung seit einiger Zeit zur elektronischen Rechnungsstellung verpflichtet. 2016 zog der Bund nach. Seither müssen seine Lieferanten Rechnungen von über CHF 5000 elektronisch einliefern. Das ist auch eine Lenkungsmassnahme. Welchen Einfluss hat diese E-Governance-Massnahme auf die Nutzung von eBill in der Schweiz?

Der Bund erhält etwa 60% der Rechnungen elektronisch – wobei darunter auch PDF-Rechnungen sind. Es gibt wiederkehrende und einmalige Lieferanten. Die einmaligen müssen, soviel ich weiss, nicht eine elektronische Rechnung stellen. Die Massnahme hat beim Bund sehr viel bewirkt. Er hat seine Prozessabläufe angepasst. Bei vielen Kunden hingegen passt die eBill nicht in deren Prozess. Nehmen wir z.B. ein KMU, dem Sie eine eBill schicken. Wo kommt sie an? In der E-Banking-Applikation der Bank des KMU. Dort hat aber die Buchhaltung oft keinen Zugriff, sondern nur der Zuständige für die Freigabe. Was macht der jetzt? Er hat keinen Beleg mehr. Er muss die Rechnung also zuerst ausdrucken, danach verbuchen. Und erst nach der Verbuchung wird sie bezahlt. Wir müssen also noch ganz triviale Prozessprobleme lösen.

Sie sprechen die Medienbrüche an. Es gibt keine Straight-through-Prozesse für die KMU.

Richtig. Nun gibt es natürlich inzwischen Business-Software, die diese Abläufe zu koordinieren sucht. Aber eben: Wir sind mit der eBill schon ein paar Jahre unterwegs und haben diesen Aspekt leider nicht berücksichtigt. Wir haben meist aus bankoperativer Sicht gedacht und uns nicht in die Situation des Kunden versetzt.

Warum ist diese Kundenseite vergessen gegangen? Wenn es ums Zahlen von Rechnungen geht, gibt es doch immer zwei Seiten.

Ich vermute, dass man in einem ersten Schritt die bestehenden Prozesse digitalisiert hat, ohne die Möglichkeiten zu bedenken, die eine Digitalisierung für die Kundenbeziehung mit sich bringt. Der Prozess ist vielleicht im analogen Bereich hervorragend, im digitalen aber plötzlich nicht mehr.



Um das Vertrauen in die eBill zu fördern, braucht es einerseits Aufklärung und andererseits ein gewisses Kulanzversprechen von Seiten der Bank.

Patrick Graf



Die Bezahlung einer elektronischen Rechnung sei einfach, sicher, schnell. So die Werbung auf der neuen eBill-Website. Aber wie sicher ist E-Banking wirklich? Vor Hackern? Vor Datenklau? Viele Privatpersonen stehen eBill nicht zuletzt deshalb skeptisch gegenüber. Welche Argumente haben Sie gegen solche Vorbehalte?

In der Schweiz haben vermutlich etwa vier bis fünf Millionen Personen E-Banking – also eine grosse Zahl. Wobei vielleicht die Hälfte davon E-Banking regelmässig nutzt. Was die Vorbehalte oder Ängste betrifft, ist es immer etwas schwierig, diese zu fassen. Momentan gibt es unter den Nicht-Usern eine Gruppe von etwa 10 bis 15%, die Sicherheitsbedenken anführt und deshalb kein E-Banking macht. Diese Gruppe hat grosse Angst vor Hackern. Dabei ist E-Banking sicherer als jegliches Bargeld – dieses kann verloren, gestohlen oder ertrogen werden. Bargeldbezahlungen sind die unsicherste Zahlungsmöglichkeit, die es gibt. Nur – davon sieht und hört man viel weniger, als wenn ein erfolgreicher Hackerangriff durchgeführt wurde. Andere Zahlungsmöglichkeiten, wie der Zahlungsauftrag auf Papier, sind ebenfalls mit Unsicherheiten behaftet. Ein Zahlungsauftrag kann geändert werden – deshalb muss man ihn zur Poststelle bringen und kann ihn nicht einfach in einen Briefkasten werfen. Jede Zahlungsart hat ihre Risiken. Statistisch gesehen ist E-Banking am sichersten. Um nun Bedenken zu zerstreuen und Vertrauen in die eBill zu fördern, braucht es einerseits Aufklärung und andererseits ein gewisses Kulanzversprechen von Seiten der Bank.

Die eBill-Website hat eine neue Bilderwelt und wirbt mit Slogans wie «Zahl digital – gewinne Zeit fürs Wesentliche». Sowohl Sprache als auch Sujets sind eher untypisch für die seriöse Zahlungsverkehrswelt. Wie haben Sie reagiert, als Sie diese Bilder zum ersten Mal sahen? Welche Erwartungen setzen Sie in diese Massnahmen?

Rechnungen bezahlen ist nicht die beliebteste Freizeitbeschäftigung. Deshalb möchte man möglichst wenig Zeit damit verbringen. Die neue Bilderwelt unterstützt diesen Gedanken, indem sie Emotionen weckt und klar macht: Ich muss nicht mehr Hunderte von Dingen aufschreiben oder Referenznummern abtippen. Mir gefällt das Spielerische und die Botschaft, dass ich dank eBill Zeit für Wichtigeres gewinne.

«**Jetzt sind wir dabei, mit der QR-Rechnung die Belegvielfalt zu harmonisieren und gehen mit der eBill bereits den nächsten Schritt.»**

Die neuen eBill-Flyer mit verschiedenen Sujets

eBill



Zahl digital – gewinne Zeit fürs Wesentliche.

eBill: Einfach. Sicher. Schnell.

Die Förderung und Forcierung von eBill zulasten der Papierrechnung ist das übergeordnete Ziel des Finanzplatzes. Und jetzt kommt die QR-Rechnung, die ab Mitte 2020 ebenfalls digital eingesetzt werden kann. Wie stehen die zwei Verfahren zueinander? In Konkurrenz, in Ergänzung?

Wir digitalisieren den Zahlungsverkehr auf dem Finanzplatz. Wir haben die Formate harmonisiert. Jetzt sind wir dabei, mit der QR-Rechnung die Belege zu harmonisieren und gehen mit der eBill bereits den nächsten Schritt. Beide Produkte ergänzen sich. Oft ist es sinnvoller, die eBill zu benutzen. Wenn Sie jedoch eine Einzelzahlung haben und wissen, da gibt es keine langfristige Kundenbeziehung, dann ist eine QR-Rechnung allenfalls praktischer. Das gilt auch für Personen, die ihre Zahlungen lieber in einer Poststelle erledigen oder über kein E-Banking verfügen. Es kann auch sein, dass Sie in Zukunft kein Schweizer Bankkonto mehr haben, da sie ausländische Dienste nutzen oder lediglich einen Zahlungsverkehrsprovider haben. In diesem Fall könnte es schwierig sein, eine eBill einzusetzen. Da bietet sich eher die QR-Rechnung an. Logischerweise stehen die beiden Produkte auch in einer gewissen Konkurrenz zueinander. Das ist richtig so, weil es uns zwingt, beide Produkte attraktiv zu halten.

Die neuen eBill-Flyer mit verschiedenen Sujets





Zahl digital –
gewinne Zeit fürs
Wesentliche.

eBill: Einfach. Sicher. Schnell.

Vor drei Jahren haben SIX und PostFinance die Zusammenarbeit bei elektronischen Rechnungen und Lastschriften vereinbart. Absicht war, «eine schweizweite Marktlösung für E-Rechnungen an E-Banking-Kunden zu schaffen und Interbank-Lastschriften über dieselbe Lösung mit allen Schweizer Banken auszutauschen.» Seither ist nichts mehr verlautbart worden. Was ist daraus geworden?

Die eBill-Initiative wurde von allen Banken inklusive PostFinance lanciert. Das andere Thema ist das Zusammenführen von LSV und Debit Direct in einem gemeinsamen Lastschriftverfahren. Zuerst sahen wir darin einen notwendigen Zwischenschritt. Im Rahmen des Projekts fanden wir dann aber heraus, dass uns ein solches Vorhaben keinen Mehrwert bringt. Deshalb wurde es eingestellt. Wir wollen aber eine gemeinsame Marktlösung. Wie sie genau aussieht, das sollte bis Ende 2018 klar sein.

Solange es weiterhin unterschiedliche Lastschriftverfahren gibt, heisst das beispielsweise, dass ein Zahlungsempfänger, der sowohl eine PostFinance- als auch eine Bankbeziehung hat, weiterhin zwei Files versenden muss – eines an das System von PostFinance und eines ans Banksystem? Und dass Rechnungssteller ihre Einzüge auch in Zukunft über mindestens zwei Schnittstellen tätigen?

Die beiden Verfahren LSV (Banken) und Debit Direct (PostFinance) bleiben bis auf weiteres in Betrieb. Eine Änderung wird es erst geben, wenn wir im Lastschriftverfahren eine neue Marktlösung haben. Und genau das ist des Pudels Kern: eine Marktlösung zu finden, die einen Mehrwert generiert, der die Ablösung von LSV und von Debit Direct forciert.

Angenommen, das strategische Ziel des Finanzplatzes, 80% der Rechnungen an Privatpersonen bis 2028 digital mit eBill abzuwickeln, wird umgesetzt. Wie weit sind wir dann davon entfernt, dass eBill auch am POS oder im Online-Shop Einzug hält?

eBill selber wird eine neue Funktion bieten, über die der Rechnungssteller abfragen kann, ob ein Empfänger eBill benutzt. Wenn Sie das automatisiert machen können, dann können Sie, wenn der Empfänger diese Funktion freigeschaltet hat, eBill auch am POS oder eben im Online-Shop anwenden. Technisch ist das möglich. Ob es dann wirklich auch gelebt wird – das ist eine andere Frage. Kaufen Sie online ein? Schauen Sie sich mal die Zahlungsarten an: Es gibt Kreditkarten, Debitkarten, Paypal etc. und – «auf Rechnung»! Das ist vollkommen anachronistisch; Sie kaufen online ein Buch und bezahlen mit einem Einzahlungsschein! Und wissen Sie was, für Sie als Kunde ist dieses Vorgehen meist das Günstigste. Während bei Karten vielfach noch Gebühren hinzukommen, bezahlen Sie, wenn Sie «Rechnung» anklicken, exakt den Betrag, den das Buch kostet. Hier einem Kunden, der bereits online ist, eine eBill anzubieten, wäre viel sinnvoller. Als Händler begleiten Sie den Kunden nicht nur online während des Buchkaufs, sondern auch bei der Zahlungsabwicklung und stärken dadurch erst noch die Kundenbeziehung.

Also wenn das technisch möglich ist, warum bietet man es dann nicht an?

Das werden wir tun.

Interview:

Gabriel Juri und Karin Pache

SIX

Die QR-Rechnung zeigt sich im neuen Look

Mitte November 2018 wurde die überarbeitete QR-Rechnung öffentlich vorgestellt. Die augenfälligste Neuerung ist der Empfangsschein. Im Vorfeld fand eine intensive Diskussion mit zahlreichen Nutzergruppen statt, die im Herbst in einem breit angelegten Konsultationsverfahren mündete. Die Zeit bis zum ersten Versand der QR-Rechnung am 30. Juni 2020 muss genutzt werden, um die technischen Anpassungen bei Banken, Softwareanbietern, Postannahmestellen und Firmenkunden vorzunehmen.

Es ist insbesondere wichtig, dass alle Rechnungsempfänger technisch in die Lage versetzt werden, am Montag, 1. Juli 2020, eingehende QR-Rechnungen automatisiert zu verarbeiten und zu zahlen. Mit den vorliegenden, finalen Spezifikationen haben Firmenkunden, Softwareunternehmen und Finanzinstitute eine verlässliche Orientierungshilfe, um alle notwendigen Massnahmen bis zum Go-live der QR-Rechnung zu bewerkstelligen. Die erfolgreiche, vorbildliche Zusammenarbeit bei der schweizweiten Einführung von ISO 20022 soll als positiver Massstab dienen.

Konsultationsverfahren

Seit der Erstpublikation der Implementation Guidelines für die QR-Rechnung im April 2017 sind zahlreiche Marktrückmeldungen zur Ausgestaltung der QR-Rechnung eingetroffen – insbesondere was die papierbasierte Abwicklung betrifft. Der Finanzplatz Schweiz hatte Mitte dieses Jahres beschlossen, die gesammelten neuen Änderungsvorschläge als Acht-Punkte-Paket in ein umfangreiches und breit angelegtes Konsultationsverfahren zu schicken. Angesichts dessen, dass die QR-Rechnung alle Unternehmen, staatlichen Einrichtungen und Non-Profit-Organisationen sowie alle Schweizer Konsumentinnen und Konsumenten betrifft, war es wichtig, die Ausgestaltung der QR-Rechnung möglichst breit abzustützen und dabei allen Marktteilnehmenden eine Stimme zu geben. Zu diesem Zweck wurde das Konsultationsverfahren auf verschiedene Nutzergruppen ausgerichtet. Grosse Rechnungsempfänger konnten sich in Workshops zu den geplanten acht Änderungen äussern. Mit Bankkunden, die eine grosse Anzahl von Rechnungen versenden, wurden qualitative Interviews geführt. Konsumentinnen und Konsumenten

haben sich in einem Nutzertest mit der QR-Rechnung auseinandergesetzt (siehe Artikel auf Seite 12). Und schliesslich konnten interessierte Parteien während der öffentlichen Konsultation vom 31. Juli bis 23. September 2018 zu den Änderungsvorschlägen Stellung nehmen.

Grosses Echo

Die Resonanz aus dem auf vier verschiedene Nutzergruppen ausgerichteten Konsultationsverfahren war gross. Viele Teilnehmende äusserten sich anerkennend über die Möglichkeit zum Dialog und steuerten Kommentare und Erläuterungen zu ihrer Position und ihren Antworten bei. Die öffentliche Erhebung beispielsweise verzeichnete über 200 Marktteilnehmende, also doppelt so viele, wie eine vergleich-

DIE ACHT ÄNDERUNGSVORSCHLÄGE

- Einführung einer Perforationspflicht für papierbasierte Zahlungen
- Einführung eines Empfangsscheins
- Vereinfachung bei den strukturierten Adressen
- Keine Anzeige von Strukturinformationen des Rechnungsstellers
- Vereinfachung der Kombinationsmöglichkeiten bei strukturierten Referenzen
- Vorerst keine Verwendung des «endgültigen Zahlungsempfängers»
- Vorerst keine Verwendung des Feldes für alternative Verfahren
- Einführung einer zusätzlichen, lizenzfreien Schriftart für nicht Microsoft-User

bare Erhebung der EU im Zusammenhang mit SEPA erbrachte.

Zustimmung und Kritik

Die überwiegende Mehrheit der Teilnehmenden am Konsultationsverfahren befürwortet deutlich sechs der acht vorgestellten Änderungsvorschläge zu den Implementation Guidelines QR-Rechnung. Bei der Perforationspflicht und dem Empfangsschein ist die Zustimmung geringer.

Finanzinstitute stimmen in der Mehrheit allen acht Änderungsvorschlägen zu. Die Einführung des Empfangsscheins und die Anpassungen bei den strukturierten Adressen («jetzt richtig umstellen») werden kritischer beurteilt als die übrigen Änderungsvorschläge.

Die Situation bei Rechnungsstellern ist über alle vier Erhebungsmethoden hinweg uneinheitlich. Einzelne grössere sind eher indifferent oder befürworten alle Änderungsvorschläge, während andere insbesondere die Perforation und den Empfangsschein kritisieren.

Spendenorganisationen sehen in der QR-Rechnung dann eine Gefahr, wenn der Unterschied zu den heutigen Einzahlungsscheinen (zu) gross sein sollte. Daher werden die acht Änderungsvorschläge deutlich positiv beurteilt.

Einzelne Softwarehäuser haben insbesondere die Einführung der Perforation bemängelt, da sie eine aufwendigere Druckeransteuerung bedinge. Für andere Softwarehäuser sind jedoch in der Tendenz alle acht Änderungsvorschläge akzeptabel.

Die Perforationspflicht und der Empfangsschein werden insbesondere von Konsumentinnen und Konsumenten und deren Vertretern positiv bewertet. Auch die übrigen Änderungsvorschläge stossen bei dieser Zielgruppe auf Zustimmung.

Einzelne Finanzinstitute, Softwarehäuser und Dienstleister haben den Änderungsvorschlag bezüglich alternativer Verfahren abgelehnt, da z.T. konkret geplant ist, darauf basierend Dienstleistungen anzubieten.

Ermessensentscheidungen

Auf Basis der Erkenntnisse aus dem Konsultationsverfahren hat der Finanzplatz beschlossen, sechs der acht Änderungsvorschläge umzusetzen (Einführung einer Perforationspflicht, Einführung eines Empfangsscheins, Vereinfachung bei den strukturierten Adressen, Vereinfachung der Kombinationsmöglichkeiten bei strukturierten Referenzen, vorerst keine Verwendung des «endgültigen Zahlungsempfängers» und Einführung einer zusätzlichen, lizenzfreien Schriftart für nicht Microsoft-User). Allfällige Strukturinformationen des Rechnungsstellers werden aufgrund datenschutzrechtlicher Bedenken wie ursprünglich geplant ausgedruckt. Die Felder «Alternative Verfahren» werden nicht erst zukünftig geöffnet, sondern wie ursprünglich geplant bereits ab Mitte 2020 nutzbar sein. Wettbewerbsrechtliche Überlegungen mit Blick auf einen konkreten Bedarf haben zu dieser Entscheidung geführt.

Beim Entscheid zur Einführung einer Perforationspflicht und eines Empfangsscheins war nicht allein die zustimmende Tendenz im Konsultationsverfahren ausschlaggebend, sondern auch die grosse Bedeutung des Grundversorgungsauftrags der Schweizerischen Post im Zahlungsverkehr. Demnach müssen alle Bevölkerungsgruppen, also auch jene, die papierbasiert zahlen – unabhängig von der Technologie, mit der die Leistungen angeboten werden – berücksichtigt werden. Mit der Perforation und dem Empfangsschein stellt der Finanzplatz sicher, dass die QR-Rechnung mitsamt allen inhaltlichen und visuellen Änderungen und der Integration des QR-Codes von der Schweizer Bevölkerung einwandfrei verstanden und verwendet werden kann. Eine ausführliche Analyse der Ergebnisse findet sich im Konsultationsbericht, der unter [PaymentStandards.CH](https://www.paymentstandards.ch) verfügbar ist.

Gabriel Juri
SIX

Fiktives Beispiel der QR-Rechnung zur Illustration

Frau
Pia Rutschmann
Marktgasse 28
9400 Rorschach

Robert Schneider AG
Rue du Lac 1268
2501 Biel
Telefon: 059/987 6540
Mobil: 079/987 65 43
E-Mail: robert@rschneider.ch
Internet: www.rschneider.ch
Datum: 01.07.2020

Sehr geehrte Frau Rutschmann

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

Rechnung Nr. 3139

Position	Bezeichnung	Menge	Einzelpreis	Gesamt
1	Gartenarbeiten	28 Std.	CHF 120.00	CHF 3'360.00
2	Entsorgung Schnittmaterial	1	CHF 307.35	CHF 307.35
	Summe			CHF 3'667.35
	MwSt.			7.7 %
	MwSt. Betrag			CHF 282.40
	Rechnungstotal			CHF 3'949.75

Ich bitte um Überweisung des Rechnungsbetrages innerhalb von 30 Tagen.

Mit freundlichen Grüßen
Robert Schneider

Empfangsschein

Konto / Zahlbar an
CH58 0079 1123 0008 8901 2
Robert Schneider AG
Rue du Lac 1268
2501 Biel

Zahlbar durch
Pia Rutschmann
Marktgasse 28
9400 Rorschach

Zahlteil



Konto / Zahlbar an
CH58 0079 1123 0008 8901 2
Robert Schneider AG
Rue du Lac 1268
2501 Biel

Zusätzliche Informationen
Rechnung Nr. 3139 für Gartenarbeiten und Entsorgung Schnittmaterial

Zahlbar durch
Pia Rutschmann
Marktgasse 28
9400 Rorschach

Währung Betrag
CHF 3 949.75

Annahmestelle

Praxistest: Die QR- Rechnung überzeugt

Wie reagieren Konsumentinnen und Konsumenten auf einen Stapel von QR-Rechnungen? Sind diese einfach und intuitiv verständlich oder verwirrend und erklärungsbedürftig? Die User-Experience-Tests mit mehreren Personen haben gezeigt, dass die QR-Rechnung mit Zahlteil und Empfangsschein gut erkannt und verstanden wird.

Der Praxistest, der durch eine auf Usability-Tests spezialisierte Firma durchgeführt wurde, fokussierte auf die manuelle Handhabung der QR-Rechnung. Deshalb wurden nur Testpersonen berücksichtigt, die ihre Rechnungen bar am Post- oder Bankschalter begleichen oder die Einzahlungsscheine einem

Zahlungsauftrag beilegen und an die Hausbank senden. Die Testgruppe war durchmischt, was Alter, Geschlecht, Bildung und Wohnort betrifft. Einige Personen verfügten über geringe Deutschkenntnisse. Französisch- oder Italienischsprachige wurden nicht rekrutiert, da bei solchen qualitativen Untersuchungen verschiedene Sprachregionen erfahrungsgemäss keinen Einfluss auf die Verhaltensweise der Nutzer haben.

FRAGEN & ANTWORTEN RUND UM DIE QR-RECHNUNG

1. Wie kann der Zahlteil genutzt werden?

Er kann auf drei Arten verwendet werden:

- in einer QR-Rechnung in Papierform integriert
- als Beilage zu einer Rechnung in Papierform
- in einer QR-Rechnung integriert für E-Mail-Rechnungen, z.B. im PDF-Format

2. Welche Währungen können beim Zahlteil genutzt werden?

Schweizer Franken und Euro. Die Währungsabkürzung CHF oder EUR muss auf dem Zahlteil unterhalb des Swiss QR Codes und links neben dem Betragsfeld angedruckt werden.

3. Können nach dem Druck des Zahlteils handschriftliche Ergänzungen auf dem Zahlteil angebracht werden?

Name und Adresse des Zahlers sowie der Betrag können nachträglich handschriftlich ergänzt werden, wenn diese Felder inhaltlich nicht vorgegeben sind. Sonst sind keine handschriftlichen Ergänzungen möglich.

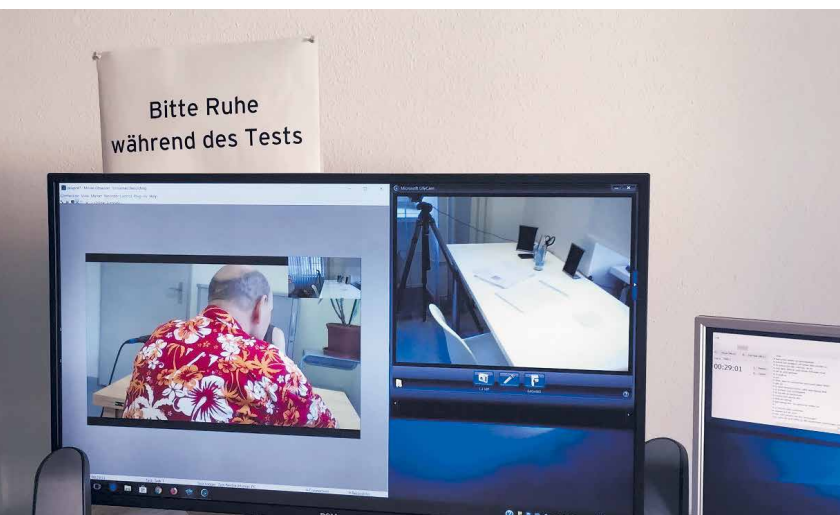
Weitere FAQs auf der Website [PaymentStandards.CH](https://www.paymentstandards.ch)

Laut denken

Weder die 21-jährige kaufmännische Angestellte noch der Polizist (42), die Therapeutin (55), der Pensionär (72) oder die anderen Testpersonen waren bis zum Zeitpunkt des Tests mit der QR-Rechnung in Berührung gekommen. Im Testlabor fanden sie auf dem Tisch einen Stapel von Kuverts mit einem orangen Einzahlungsschein und fünf verschiedenen Ausprägungen der QR-Rechnung. Der Auftrag lautete: «In den letzten Tagen und Wochen hat sich der Stapel an Post bei Ihnen angesammelt, der jetzt vor Ihnen liegt. Bitte gehen Sie ihn durch.» Und dann: «Bereiten Sie die Einzahlungen so vor, wie Sie es im Alltag machen würden.» Ohne vorgängige Informationen machten sie sich vor der Kamera an die Arbeit und wurden von der Testleiterin über den Lautsprecher gebeten, dabei «laut zu denken».

Der Zahlteil funktioniert

Alle Testpersonen verstanden mehr oder weniger auf Anhieb, dass sie mit der QR-Rechnung genau gleich



Blick ins Labor-Cockpit



Testperson bei der Arbeit

zahlen können wie mit dem heutigen Einzahlungsschein, und füllten die Zahlteile entsprechend problemlos aus. Einigen schienen die Neuerungen zunächst nicht einmal aufgefallen zu sein, wie sich bei den Nachinterviews herausstellte. Kritische Äusserungen waren nicht zu vernehmen, was von der Testleitung als grosses Vertrauen in die QR-Rechnung interpretiert wurde. Die Akzeptanz sei hauptsächlich auf den gleichbleibenden Zahlungsprozess zurückzuführen, sodass die Endnutzer ihre Gewohnheiten beibehalten könnten. Daran änderte auch der QR-Code nichts, dessen Prinzip allen Teilnehmern bekannt war.

Die Nachinterviews zeigten eindeutig, dass bei der Einführung der QR-Rechnung keine grösseren Hürden zu überwinden sein werden. Die Kommentare der Testpersonen lassen sich wie folgt zusammenfassen: «nichts Weltbewegendes», «an und für sich wie gewohnt», «unkompliziert» oder «wie der alte (Einzahlungsschein), nur ein bisschen ungewohnt».

«Schönheitsfehler» und die Konsequenzen daraus

Die Begriffe auf dem Zahlteil waren im Wesentlichen allen klar. Als unnötig kompliziert empfand die Mehrheit der Testpersonen den Titel «Zahlteil QR-Rechnung». Der Wunsch nach einer freundlicheren Bezeichnung für «Zahlungspflichtiger» war ebenfalls nicht zu überhören. Das Wort «Zahler» machte die Runde. Zudem wurde das entsprechende leere Feld von den Testpersonen nicht immer vollständig ausgefüllt. Deshalb die Empfehlung der Usability-Spezialisten, den Begriff «Zahler» mit dem Zusatz «Name, Adresse» zu ergänzen.

Die zuständigen Gremien des Finanzplatzes Schweiz nahmen das Feedback der Testpersonen zum Anlass, folgende textliche Anpassungen vorzunehmen: «Zahlteil» statt «Zahlteil QR-Rechnung», «Zahlbar durch

(Name, Adresse)» statt «Zahlungspflichtiger» und «Zahlbar an» statt «Zahlungsempfänger».

Die Krux mit den leeren Feldern

Auffallend ist, dass im Vergleich zu den heutigen Einzahlungsscheinen, bei denen sofort erkannt wird, dass noch Inhalte eingetragen werden müssen, die leeren Felder des neuen Zahlteils darstellungsbedingt nicht auf Anhieb wahrgenommen wurden. Das birgt die Gefahr, dass bei den Banken viele unvollständig ausgefüllte Zahlteile in die Verarbeitung des papiergebundenen Zahlungsverkehrs gelangen. Für die Usability-Spezialisten hat dieses Problem auch mit dem noch ungeschulten Auge der Nutzer zu tun.

Eine weitere spannende Erkenntnis aus den Usability-Tests betrifft die vielen handschriftlichen Varianten der Betragsangabe: «50.-», «50.00», «50.00 -», «50», «Fr. 50.», «50 Fr.» Ausserdem lagen manche dieser Einträge knapp ausserhalb der Schnittmarke. Die Frage ist, inwieweit die Vielfalt solcher «Eintragsstile» sich in den Belegverarbeitungszentren der Banken automatisiert erfassen lässt.

Deshalb wird den Banken für ihre Kundenkommunikation empfohlen, immer mit Musterbeispielen zu veranschaulichen, wie die fehlenden Inhalte korrekt zu ergänzen sind.

Gabriel Juri

SIX

Die To-dos und Don'ts bei der Umstellung auf die QR-Rechnung

Mit den Vorbereitungen zur Einführung der QR-Rechnung ist die Harmonisierung des Zahlungsverkehrs in die vierte Phase gestartet. Die Zahlungsfähigkeit für die QR-Rechnung muss bis 30. Juni 2020 in der ganzen Schweiz hergestellt werden. Auch wenn die QR-Rechnung alle betrifft, die Rechnungen zahlen, gehören nicht alle zum selben Zahler-Typus. Über Massnahmen, die zu ergreifen und zu unterlassen sind.

In der vierten Phase des Harmonisierungsprozesses, die Mitte November 2018 mit der Publikation der Implementation Guidelines für die QR-Rechnung begonnen hat, geht es darum, die «QR-Rechnungs-Zahlungsfähigkeit» in der ganzen Schweiz sicherzustellen. Ab 30. Juni 2020 wird nämlich die QR-Rechnung eingesetzt.

Die Phase 4 dient der Vorbereitung zur Einführung der QR-Rechnung. Was bedeutet das konkret? Die Finanzinstitute müssen ihre Systeme und Prozesse anpassen, damit ihre Kunden ab Phase 5 die QR-Rechnung über alle Kanäle (Postschalter, E-/M-Banking, Zahlungsauftrag per Brief) bezahlen können. Bankkunden, die Zahlungssoftware verwenden und Zahlungsaufträge mit dem Meldungstyp pain.001 bei Finanzinstituten einliefern, müssen ihre Software aktualisieren. Die Zahlungssoftware muss fähig sein, die drei in pain.001 unterschiedlich abgebildeten Ausprägungen der QR-Rechnung zu verarbeiten. Die bestehenden ESR- und ES-Ausprägungen können dazu nicht verwendet werden.

Die QR-Rechnungs-Zahler-Typen

Bankkunden gehören oft mehreren Rechnungs-Zahler-Typen an (siehe Kasten), da sie ihre Rechnungen vielfach auf verschiedene Arten bezahlen. In Bezug auf die QR-Rechnung ist die Bestimmung des Rechnungs-Zahler-Typus wichtig, sowohl für den Kunden selber als auch für den Softwarehersteller und den Infrastrukturbetreiber des Kunden, um zu definieren, welche Massnahmen ergriffen werden müssen.

Je nach Zahler-Typus fallen die Massnahmen unterschiedlich aus. Sie reicht von «Kunde kann passiv auf Informationen und Unterstützung warten» bis auf

«Kunde muss selber aktiv ein grosses Projekt starten mit substanziellem Budget- und Zeitbedarf». Es gilt zu beachten, dass der Aufwand für die Umstellung auf die QR-Rechnung von der Komplexität der Kreditorenlösung abhängig ist und unter Umständen grösser ist als geplant. Bei komplexeren Kreditorenlösungen ist eine Projektlaufzeit von bis zu zwölf Monaten für die Vorbereitung auf die QR-Rechnung nicht unüblich.

To-dos

In der Übergangszeit (Phase 5) müssen neben den alten Einzahlungsscheinen auch die drei Ausprägungen der QR-Rechnung unterstützt werden:

- Ausprägung 1: QR-Rechnung mit QR-IBAN mit QR-Referenz
 - Ausprägung 2: QR-Rechnung mit IBAN mit Creditor Reference
 - Ausprägung 3: QR-Rechnung mit IBAN ohne Referenz
- Bei alle Ausprägungen müssen beim Zahlen die folgenden zusätzlichen Optionen unterstützt werden:
- Mit oder ohne Mitteilung
 - Mit oder ohne Rechnungsinformationen
 - Betrag und/oder Zahler vorgedruckt oder von Hand ausgefüllt

Das bedeutet, dass die bestehenden Zahlungseingabemasken für die Ausprägungen der QR-Rechnung zu erweitern sind. Bei Lösungen mit Scanning muss dieses den QR-Code lesen können. Bei Lösungen mit Zahlungstemplates muss künftig zwischen ESR und QR-Rechnung mit QR-IBAN unterschieden werden. Bei Lösungen mit Stammdaten müssen diese um neue Felder wie QR-IBAN erweitert werden. Beim Generieren des Zahlungsauftrags (Transaktion innerhalb pain.001)

ÜBERBLICK ÜBER DIE FÜNF PHASEN IM HARMONISIERUNGSPROZESS DES SCHWEIZER ZAHLUNGSVERKEHRS:

- **Phase 1:** SIC auf ISO 20022. Das Schweizer Zahlungssystem SIC stellt auf den neuen Standard ISO 20022 um – seit 2016 abgeschlossen
- **Phase 2:** Finanzinstitute auf ISO 20022. Alle Schweizer Finanzinstitute stellen Interbankzahlungen auf ISO 20022 um – seit 2017 abgeschlossen
- **Phase 3:** Unternehmen auf ISO 20022. Alle Unternehmen stellen die elektronischen Zahlungsaufträge vom DTA/EZAG auf den ISO-20022-Standard um – Ziel ist es, diese Phase noch 2018 abzuschliessen.
- **Phase 4:** QR-Rechnungs-Zahlungsfähigkeit flächendeckend einführen – aktuelle Phase
- **Phase 5:** Start QR-Rechnung und Umstellung von den Einzahlungsscheinen ESR/ES auf die QR-Rechnung – startet am 30.6.2020

muss zwischen ES, ESR und den drei Ausprägungen der QR-Rechnung unterschieden werden, da für jede der fünf Arten eine dedizierte pain.001-Transaktion erstellt werden muss. Zudem müssen die neuen zusätzlichen Daten der QR-Rechnung von der Eingabe / dem Scannen am Anfang des Prozesses über alle am Kreditorenprozess beteiligten Systeme bis hin zur Generierung des Zahlungsauftrags transportiert werden.

Stammdaten vs. QR-Rechnungsdaten

Je nach Architektur der Softwarelösung werden alle Daten der QR-Rechnung weitergegeben und für die Erstellung des elektronischen Zahlungsauftrags verwendet, oder Daten werden aus einem Kreditorenstamm ausgelesen, der in der Regel vorgängig im 4-Augen-Prinzip bewirtschaftet wurde. Im zweiten Fall werden zur Erstellung des Zahlungsauftrags

typischerweise folgende Informationen den Stammdaten entnommen:

- Zahlungsempfänger IBAN
- Zahlungsempfänger Name und Adresse
- Zahlungspflichtiger Name und Adresse

Dabei gilt es zu beachten:

- Die QR-IBAN kann bei einigen Finanzinstituten nicht von der IBAN abgeleitet werden. Darum müssen die Stammdaten neben der IBAN um die QR-IBAN erweitert und gepflegt werden. Auch ist es nicht möglich, die QR-IBAN aus bestehenden ESR-Stammdaten abzuleiten.
- Der Referenztyp ist neu und muss zur Erkennung der Ausprägung über alle Systemkomponenten end-to-end bis zur Erstellung der pain.001-Transaktion weitergegeben werden.
- Die QR-Referenz ist neu (aber sehr ähnlich wie die ESR-Referenz) und muss bei Ausprägung 1 vorhanden sein und nach Modulo 10 validiert werden.
- Die Creditor Reference ist neu und muss bei Ausprägung 2 vorhanden sein und nach ISO 11649 validiert werden.
- Wenn die Adressen nicht aus den Stammdaten genommen werden, muss das Zahlungssystem strukturierte und unstrukturierte Adressen zulassen. Wenn es nur strukturierte zulassen würde, können keine QR-Rechnungen mit unstrukturierten Adressen bezahlt werden.
- Die unstrukturierte Mitteilung kann neu auch bei Verfahren mit Referenz verwendet werden und muss, wenn vorhanden, über alle Systemkomponente bis zur Erstellung der pain.001-Transaktion weitergegeben werden.

Don'ts

QR-Rechnungen dürfen nicht als ESR bezahlt werden. Wenn ein Kunde dies tut, wird ein pain.001 als ESR-Zahlung mit Teilnehmernummer und BESR-ID generiert. Die Rechnungssteller-Bank wird anhand der ersten sechs Stellen der vermeintlichen ESR-Referenz das Konto eruieren, auf das der Betrag gutzuschreiben ist. Dies kann je nach Finanzinstitut dazu führen, dass eine

Kunde		Postschalter- oder Post-agentur-zahlung	Einreichung Zahlteil bei Finanzinstitut	Elektronische Zahlungseingabe und -freigabe		
Typus	Beschreibung			Mit dem E-Banking einer Bank	Mit Zahlungssoftware, inklusive Erstellen und Übermitteln elektronischer Zahlungsauftrag (pain.001-Meldung) an Bank	
					Mit einer Standard-software	Mit einem Mix von verschiedenen beteiligten Softwaresystemen (Standard- und/oder individuelle Lösungen)
Typus 1	Postschalter	Ja				
Typus 2	Briefpost		Ja			
Typus 3	E-Banking / Mobile-Banking			Ja		
Typus 4	Standardsoftware				Ja	
Typus 5	Individuelle Kreditorenlösung					Ja

Abbildung 1: Die QR-Rechnungs-Zahler-Typen

Kunde		Information und Unterstützung durch				Komplexität für Kunde	Projekt und Budget auf Kundenseite notwendig
Typus	Lösung von Kunde verwendet	Post (vertreten durch Post-Finance)	Finanzinstitut	Software hersteller	Interne IT oder IT-Berater		
Typus 1	Postschalter	Ja				klein	
Typus 2	Briefpost		Ja			klein	
Typus 3	E-Banking / Mobile-Banking		Ja			klein	
Typus 4	Standardsoftware		Support	Lead	Support	mittel	Ja
Typus 5	Individuelle Kreditorenlösung		Support	Support	Lead	gross	Ja

Abbildung 2: Massnahmen je nach Betroffenheit der Bankkunden als Zahler von QR-Rechnungen

Rückweisung ausgelöst oder der Betrag gar einem anderen Kunden gutgeschrieben wird!

Verschiedene Situationen können Fehlgutschriften auslösen und müssen vom Softwarehersteller und Infrastrukturbetreiber mit technischen und kommunikativen Massnahmen verhindert werden. Beispiele solcher Fehlsituationen sind:

- Zahlungstemplates und Stammdaten sind im System als ESR-Zahlung hinterlegt. Weil das Zahlungssystem aber nicht QR-Rechnung-ready ist, muss der Bankkunde die ESR-Eingabemaske zum Zahlen verwenden, obwohl er eine QR-Rechnung vor sich hat.
- Ein ESR-Dauerauftrag wird mit QR-Referenz aktualisiert.
- Obwohl das System QR-Rechnung-ready ist, wählt der Bankkunde für die vor ihm liegende QR-Rechnung die ESR-Eingabemaske für die Zahlung.

QR-Rechnungs-Zahlungsfähigkeit erreichen

Softwarehersteller und Bankkunden, die selber entwickeln, sollten ihr Projekt so schnell wie möglich starten. Was gemacht werden muss, damit die Software die drei Ausprägungen der QR-Rechnung zahlen kann, ist in den «Implementation Guidelines» und den «Verarbeitungsregeln» auf PaymentStandards.CH detailliert beschrieben.

Peter Ruoss

UBS Switzerland AG

Datenverkehr zwischen Kunde und Bank

Die Stärke des ISO-20022-Standards ist seine einheitliche Definition der einzelnen Elemente. Gleichzeitig lässt er verschiedene Anwendungsfälle und Ausprägungen zu. Das erhöht einerseits die Komplexität, andererseits die Vielfalt. Und verleitet auch dazu, zusätzliche, optionale Services anzubieten. Ist diese Flexibilität Fluch oder Segen?

Kürzlich berichteten verschiedene Medien über das eindruckliche Wachstum des transkontinentalen Schienenverkehrs zwischen China und Europa. Trotz verschiedener Spurbreiten, Stromspannungen und Betriebsarten ist ein effizienter Betrieb gewährleistet. So sind heute wöchentlich gut zwei Dutzend Züge mit bis zu 40 Containern unterwegs und meistern die über 11 000 km lange Strecke in unter drei Wochen.

Individualisierung

Die Stärke von ISO 20022 ist die einheitliche Definition der einzelnen Elemente. Die jeweilige Marktpraxis gibt zwar unterschiedliche Regeln in Bezug auf Verwendung, Länge, Schriftzeichen und Validierung vor, das einzelne Element jedoch ist für alle Teilnehmer eindeutig. Diese Flexibilität ermöglicht es, nicht nur verschiedene Meldungen zu definieren, sondern auch



Einer der Erfolgsfaktoren ist die Standardisierung der Ladung durch die Verwendung von Containern. Dabei erlauben diese Container gleichzeitig ein grosses Mass an Individualität. Ob drei Autos, zehn Lüftungsmonoblöcke oder zweitausend Teddybären verladen werden, hat allenfalls auf das Gewicht, nicht aber auf die Dimension des Containers einen Einfluss. Genauso verhält es sich mit ISO 20022.

Wir transportieren als Bank und Kunde zwar keine Teddybären, sondern Aufträge für Zahlungen oder Informationen zu Kontoständen, aber ISO 20022 ist als Standard sehr flexibel und lässt viele verschiedene Anwendungsfälle und Ausprägungen zu. Dies führt zu einer erhöhten Komplexität und oft zu einer schwer beherrschbaren Vielfalt.

eine Marktpraxis zu implementieren. Im Zahlungsverkehr richtet sich diese oft an einem Clearingsystem und/oder einer Region aus.

Dass sich die jeweiligen Meldungen an die lokalen oder marktbezogenen Anforderungen anpassen lassen, ohne dabei die Struktur der Elemente zu verändern, hat zu einer relativ schnellen Akzeptanz von ISO 20022 geführt. Der immer noch weitgehend national oder im Fall von SEPA international geprägte Zahlungsverkehr wurde lange von bewährten, aber in sich unflexiblen und fast nicht erweiterbaren Formaten zum Austausch von Aufträgen und Informationen bestimmt. Mit den neuen Meldungstypen wie pain.001 für den Zahlungsauftrag und pacs.008 für die Interbankzahlung ist es nun möglich, auf veränderte Bedingungen wie sehr lange IBANs zu reagieren oder z.B. eine End-to-End-ID anzubieten.

Die Migration auf ISO 20022 in der Schweiz hat aber auch gezeigt, dass die vielen Möglichkeiten dazu verführen, nicht nur Altbewährtes beizubehalten und von den Neuerungen zu profitieren, sondern auch noch zusätzliche, optionale Services anzubieten. Die Marktteilnehmer, insbesondere die Softwareanbieter, stellt dies vor einige Herausforderungen. Ihre Produkte werden nicht einfacher, benötigen mehr individuelle Ausprägungen und müssen für ihre Kunden teilweise die Defizite einer Marktlösung abfedern. Ausserdem führen komplexe Anforderungen wegen fehlendem Verständnis oder mangelhafter Umsetzung oft zu Fehlern.

Die Bank wiederum hat in solchen Situationen zwei unterschiedliche Ziele. Die möglichst effiziente und dadurch kostengünstige Verarbeitung von Zahlungsaufträgen erfordert einen nahezu perfekten Grad an Standardisierung. Für einen optimalen Kundenservice ist dagegen ein gewisses Mass an Toleranz nötig. Man darf nicht unterschätzen, dass der Zahlungsverkehr für den Kunden zwar sehr wichtig, aber immer nur einen Teil seines Verkaufs- oder Administrationsprozesses ausmacht. Der Zahlungsverkehr und die dazugehörigen hoch leistungsfähigen Systeme sind Kernangebote der Bank, nicht jedoch eines Firmenkunden, wie z.B. eines Maschinenherstellers oder Detail-

oder Buchhaltungs-Software müssen sich je nach Stand ihrer Lösungen mit Mapping und Konvertierung von Daten und Meldungen befassen. Zu den vielen Herausforderungen bei Banken gehört z.B. die Umwandlung von Kundenaufträgen, die via pain.001 erteilt werden und bei Auslandszahlungen mit SWIFT FIN weitergeleitet werden müssen. Hier kommt man mit einem reinen Mapping oft nicht weiter, da der verfügbare Datenumfang im MT103 kleiner ist. Es muss definiert werden, welche vom Kunden mitgelieferten Daten nicht weiter verwendet werden. Dabei geht es auch um kritische Elemente, z.B. Teile der Adresse. Ein anderer Fall betrifft die eingeschränkten Möglichkeiten von zentralen Kernsystemen. So müssen verschiedene Daten separat abgespeichert und später in einer der Folgemeldungen, z.B. einer camt.053, wieder angereichert werden. Diese Problemstellungen gehören aber nicht erst seit ISO 20022 zum Alltag eines Produkt-Managements oder IT-Bereichs einer Bank bzw. eines Anbieters von Kernbankensystemen. Insofern sind die Banken in den meisten Fällen relativ gut darauf vorbereitet.

Für Firmenkunden kann es hingegen schwierig werden, da sie meistens von der Lösung ihres Softwareanbieters abhängig sind. Je nach Versionsstand, Einsatzgebiet oder Komplexität der Systemlandschaft reicht



händlers. Wie gut die Markt- und Serviceanforderungen bei einem Kunden umgesetzt sind, hängt deshalb von dessen Kenntnissen in Bezug auf seine Kreditoren- oder Debitorenlösung und je nach Umstand von der Qualität des jeweiligen Lieferanten und der genutzten Version ab. Es bedarf somit einer guten Balance und intelligenter Lösungen, um dieses System zur Zufriedenheit aller Beteiligten erfolgreich zu betreiben. Zudem unterstützt SIX die Koordination zwischen Banken und Softwareanbietern, um die Differenzen zwischen den unterschiedlichen Implementierungen so gering wie möglich zu halten.

Mapping und Konvertierung

Sowohl Banken mit ihren zum Teil komplexen Systemlandschaften als auch Firmenkunden mit ihrer ERP-

der Anpassungsbedarf von einem einfachen Update einer Komponente oder einer spezifischen Applikation bis zur Evaluation und Implementation einer völlig neuen Softwarelösung. Erschwerend kann hinzukommen, dass eine Lösung mehrere Märkte abdecken muss oder viele verschiedene Banken angeschlossen werden sollen. Ausserdem muss oft nicht eine einzelne Software angepasst werden, sondern verschiedene Versionen davon. Des Weiteren sind einzelne Geschäftszweige oder Themen wie Kreditoren und Löhne voneinander getrennt.

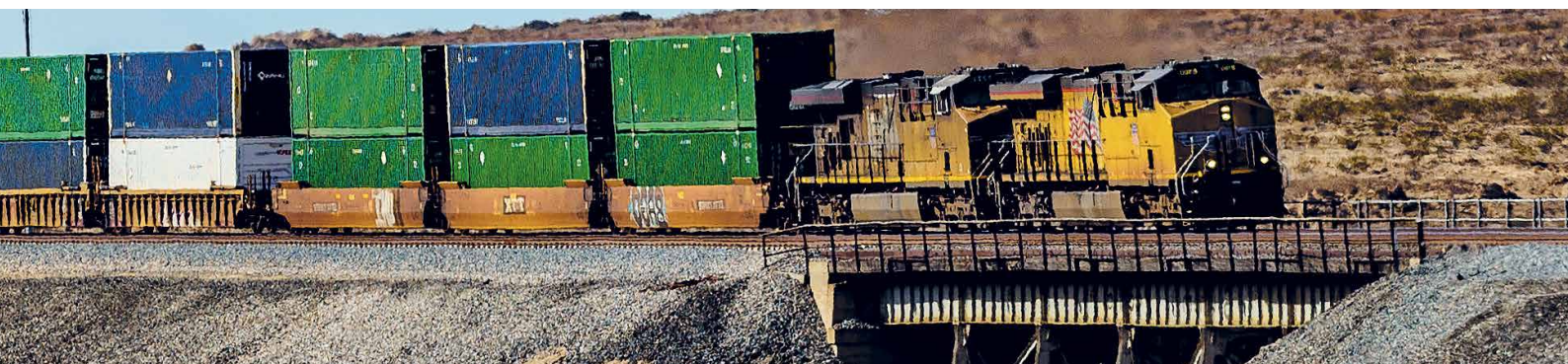
In sehr komplexen Fällen, d.h. bei vielen verschiedenen Systemen, Banken oder Märkten, ist die Unterstützung durch einen externen Konversionservice sinnvoll. Die dadurch entstehenden Kosten lassen sich intern

anfallenden Aufwänden gegenüberstellen: Anpassung der eigenen Systeme (oft zur Unzeit in Bezug auf die eigene Planung), spezielle Ersatzbeschaffungen und der oftmals unterschätzte nötige Aufbau von entsprechendem Know-how. Der Einkauf eines solchen Services kann dazu genutzt werden, die eigenen Anpassungszyklen von den Veränderungen der Marktpraxis oder Bank abzukoppeln. Auch ein generelles Outsourcing einer in den meisten Fällen nicht zu den Kernprozessen des Unternehmens gehörenden Aufgabe bietet sich an. Während bei der Nutzung älterer Standards vor allem das Mapping im Vordergrund stand, ist es bei ISO 20022 oftmals eine Kombination von Mapping und Datenbereinigung: Das Ergänzen von für den jeweiligen Markt nötigen Elementen, z.B. das «Local Instrument», oder das Entfernen von Elementen, die im spezifischen Kontext nicht verwendet werden dürfen wie die Adresse eines Creditor Agent bei vorhandenem BIC.

Hat der Kunde ein System im Einsatz, das zwar nicht ISO-20022-kompatibel, aber im konkreten Anwendungsfall noch völlig ausreichend ist, lässt er es aufrüsten, um mit verschiedenen Banken in verschiedenen Märkten Aufträge und Daten auszutauschen – ohne die eigenen Systeme und Prozesse auszuwechseln.

vorgesehenen XML oder ASN 1 (Abstract Syntax Notation One) als Syntax verwendet werden soll. Das schürt natürlich die Befürchtung, dass man den eingeschlagenen Weg eines umfassend einsetzbaren Standards schon wieder verlässt. Diese Bedenken, wieder in die Zeiten von fragmentierten Marktimplementationen oder proprietären Lösungen zurückzufallen, sind berechtigt. Deshalb plädieren Experten auf allen Stufen mit Nachdruck dafür, die wichtigste Errungenschaft von ISO 20022 nicht zu verlieren: die einheitliche Definition der einzelnen Elemente. Denn auch wenn JSON als Syntax in ISO 20022 nicht vorgesehen ist und auch wenn es bei einer API nicht nötig oder gar unsinnig ist, voll ausgestattete Meldungen nach den Regeln der jeweiligen Marktpraxis zu verwenden, können und müssen solche Lösungen im Einklang mit ISO 20022 entwickelt werden. Es muss darauf geachtet werden, dass die jeweiligen Elemente – eine Adresse, ein Zahlungsgrund, eine Buchung, ein Saldo – von der Namensgebung bis zu den formalen und inhaltlichen Regeln den Modellen und Definitionen von ISO 20022 und der jeweiligen Marktpraxis folgen. Nur so können alle Beteiligten gewinnen.

Mit der Erweiterung der digitalen Wirtschaft durch technische Zugänge zum Bankkonto muss das ISO-20022-Gesamtmodell einschliesslich des Metadaten-



Neue Trends

Inzwischen ist weltweit die Diskussion um offene Programmierschnittstellen (APIs) und damit um andere technische Umsetzungen im Gang. Während in Europa das Thema durch die PSD2 angestossen wurde, sind es in anderen Regionen Initiativen, die ihren Ursprung im lokalen Markt haben. So gibt es in Grossbritannien die Open-Banking-Initiative, in China einen durch den Technologieschub im Retail-Markt bedingten Bedarf und in der Schweiz z.B. das Projekt Corporate API (siehe Juni-Ausgabe von clearit). Mit diesen Lösungen wächst der Wunsch nach weiteren Technologien. Ganz konkret diskutiert man in den ISO-20022-Standard-Gremien sowohl auf lokaler als auch auf internationaler Ebene darüber, ob JSON (JavaScript Object Notation) anstelle des von ISO 20022

Repository technisch so einfach wie möglich gestaltet werden, ohne die bisherigen Errungenschaften dabei zu verlieren. Das ist auch eines der Ziele, das wir uns in der Schweizer Community gesetzt haben.

Martin Walder

Payment Services, Leiter Product Management, Credit Suisse (Schweiz) AG

MEHR ZUM THEMA:



Mehr zur Markteinführung von eBill
in der Juni-Ausgabe von 2018



Mehr über die Harmonisierung des Zahlungsverkehrs
in der September-Ausgabe 2018