

AUSGABE 27 | März 2006

# clearIT

Informationen zu den Schweizer Zahlungsverkehrssystemen

# 27

---

**Interview mit dem Schweizerischen Bankenombudsman**

---

Neues über EBPP in der Schweiz und Ungarn

---

Business Direct Debit – ein neues Lastschriftverfahren

---

**EDITORIAL** 3

**DER BANKENOMBUDSMAN HILFT** 4

Der Schweizerische Bankenombudsman beschäftigt sich mit Streitfällen zwischen dem Bankkunden und seiner Bank – auch im Zahlungsverkehr. Sein Ziel ist es, das Vertrauen zwischen dem Konsumenten und seiner Bank wiederherzustellen. Er möchte jedoch nicht nur nachsorgend, sondern auch vorbeugend auf Konflikte einwirken.

**ELEKTRONISCHE RECHNUNGEN IM VORMARSCH** 8

Der Trend zur elektronischen Rechnung ist nicht mehr zu bremsen. Davon zeugen neben der steigenden Anzahl Transaktionen auch verschiedene nationale und internationale Projekte. PostFinance ist aktiv an dieser Entwicklung beteiligt und passt yellowbill laufend den neuen Gegebenheiten an.

**E-RECHNUNG MIT PAYNET AUCH FÜR KMU** 10

Das PayNet-Netzwerk konnte durch den Anschluss weiterer Banken und Rechnungssteller erfolgreich ausgebaut werden. Dank neuer Lösungen ist nun auch für KMU eine einfache Teilnahme möglich.

**ELECTRONIC BILLING IN UNGARN** 11

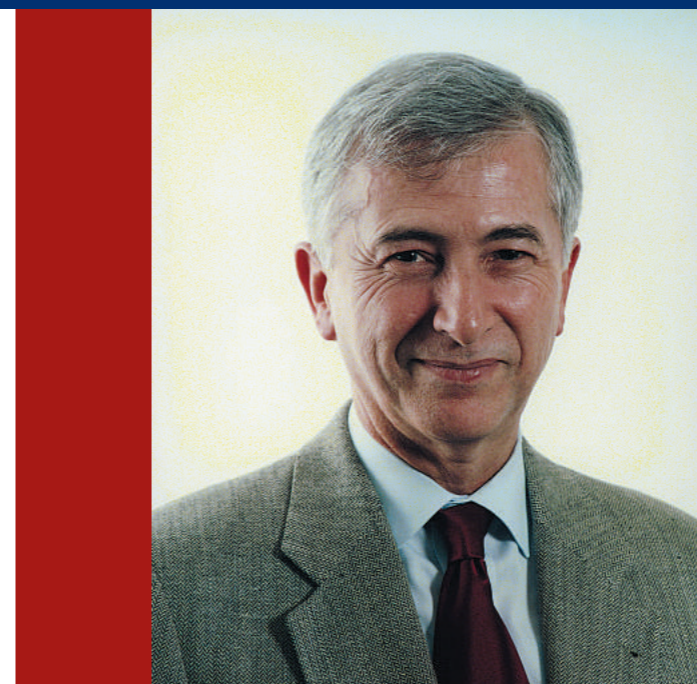
Seit Mai 2004 ermöglicht der ungarische Gesetzgeber die Ausgabe von elektronischen Rechnungen. Die ungarische Tochtergesellschaft der Deutschen Telekom bietet als Consolidator seit letztem Jahr EBPP-Dienstleistungen an.

**BUSINESS CONTINUITY PLANNING AM FINANZPLATZ SCHWEIZ** 12

Eine Arbeitsgruppe des Schweizer Finanzsektors hat im Februar einen Bericht mit Empfehlungen für die Krisenvorsorge und -bewältigung veröffentlicht. Der Bericht zeigt, dass die in der Arbeitsgruppe vertretenen Institute auch auf grössere Störfälle gut vorbereitet sind.

**BUSINESS DIRECT DEBIT – EIN NEUES LASTSCHRIFTVERFAHREN** 14

Ende 2005 ging das neue Schweizer Lastschriftverfahren LSV+ in Betrieb. Im Juli diesen Jahres wird darauf aufbauend ein weiteres Verfahren hinzukommen: BDD – Business Direct Debit.



**LIEBE LESERINNEN UND LESER**

Wir erinnern uns alle leider nur allzu gut an die Anschläge vom 11. September 2001 in New York oder vom 7. Juli 2005 in London. Diese Ereignisse führten uns eindrücklich vor Augen, wie abhängig das Funktionieren der Finanzmärkte von technischen Plattformen und Infrastrukturen geworden ist. Die Vorkehrungen, um auch bei technischen Störfällen möglichst rasch den Betrieb wieder aufnehmen zu können – das so genannte Business Continuity Planning (BCP) – ist in den letzten Jahren für den ganzen Finanzsektor immer wichtiger geworden.

Finanzinstitute, Systembetreiber und Regulatoren haben in den letzten Jahren ihre Anstrengungen auf dem Gebiet des BCP massiv erhöht. Eine der wichtigsten Erkenntnisse dabei ist, dass die Massnahmen nicht nur institutsintern, sondern auch institutsübergreifend abgestimmt sein müssen. So macht es beispielsweise keinen Sinn, dass der Betreiber eines Grossbetragszahlungssystems mit einer grossräumigen Katastrophe umgehen kann, während sich wichtige System-Teilnehmer nur auf weit harmlosere Szenarien vorbereiten. Da es sich bei den Vorkehrungen im BCP meist um kostspielige Investitionen handelt, ist es besonders wichtig, die knappen Ressourcen möglichst effizient einzusetzen.

Eben jenes Austarieren der Business-Continuity-Massnahmen war eine der Zielsetzungen einer Arbeitsgruppe des Schweizer Finanzsektors. Diese hatte während der letzten zwei Jahre eingehende Analysen durchgeführt und Empfehlungen zur Krisenvorsorge und -bewältigung in der Schweiz entworfen. Die wichtigsten Ergebnisse hat die Arbeitsgruppe im Februar veröffentlicht (siehe Beitrag auf Seite 12).

Im Sinne des erwähnten Erfordernisses nach schonendem Umgang mit Ressourcen zielen die Empfehlungen insbesondere auf jene Systeme und Geschäftsgebiete ab, welche die Stabilität des Finanzsystems gefährden können. Sind die Empfehlungen der Arbeitsgruppe einmal umgesetzt, wird der Finanzplatz Schweiz auch auf dem Gebiet des BCP zu den fortschrittlichsten der Welt gehören.

Niklaus Blattner, Vizepräsident des Direktoriums der Schweizerischen Nationalbank, Bern



## DER BANKENOMBUDSMAN HILFT

*Der Schweizerische Bankenombudsman beschäftigt sich mit Streitfällen zwischen dem Bankkunden und seiner Bank – auch im Zahlungsverkehr. Sein Ziel ist es, das Vertrauen zwischen dem Konsumenten und seiner Bank wiederherzustellen. Er möchte jedoch nicht nur nachsorgend, sondern auch vorbeugend auf Konflikte einwirken.*

**ClearIT: Herr Häni, Sie setzen sich nunmehr seit 10 Jahren als Bankenombudsman mit von Emotionen getriebenen Kundenreaktionen, mit Betrügereien und Fehlverhalten von Banken auseinander. Wo sind für Sie die augenfälligsten Veränderungen in dieser Dekade zu beobachten?**

Hanspeter Häni: Ganz generell lässt sich sagen, dass das Bankgeschäft und die damit verbundenen Dienstleistungen einerseits komplexer geworden sind, andererseits eine immer grössere Anzahl Bankkunden diese Dienstleistungen beanspruchen. Dies führt zu einer wachsenden Zahl potenzieller Missverständnisse. Hatten früher die Kunden meist nur ein Sparkonto, vielleicht noch Kasenobligationen sowie eine variable Hypothek, sind heute Aktien, Bonds und strukturierte Anlageprodukte in den Depots. Hinzu kommt eine breite Palette unterschiedlichster Hypothekarmodelle und Kreditkartenangebote. Kein Wunder, dass das Bankge-

schäft heute weit höhere Anforderungen an alle Beteiligten stellt. Zudem werden bis anhin kostenlose Dienstleistungen vermehrt mit Gebühren belastet, sodass Kunden nicht nur diese Kosten, sondern auch die Bankdienstleistungen an sich hinterfragen.

**«Der Schweizerische Bankenombudsman hat ein Problem: Die Banken nehmen ihn oft nicht ernst.» Dieses Zitat findet sich in einer im Sommer 2002 publizierten Zeitschrift und lässt vermuten, dass Ihre Arbeit nicht immer und überall auf grosses Verständnis gestossen ist. Wie gestaltet sich der Umgang mit den Banken heute?**

Negative Einzelfälle sind häufig sehr medienwirksam und schädlich für das ganze System. Es trifft leider zu, dass sich Banken vereinzelt aus der Verantwortung stehlen wollen im Glauben, dass der in seinen Rechten verletzte Kunde sie nicht einklagen

### KURZBIOGRAFIE

Hanspeter Häni wurde 1950 in Basel geboren und besuchte dort die Schulen und die Universität, die er 1976 als lic.rer.pol. abschloss. Nach einem anschliessenden Bankenpraktikum beim damaligen SBV arbeitete er bis 1979 in dessen Informatikabteilung. Von 1979 bis 1986 widmete er sich als Sekretär bei der Schweizerischen Bankiervereinigung vor allem Fragen der Bankentechnik (Sicherheit, Zahlungsverkehr) und verfasste politische Eingaben zu verschiedenen Sachgebieten. Nach einem Abstecher zur Zürcher Kantonalbank als Leiter Betriebsorganisation ist Hanspeter Häni seit der Etablierung der Bankenombudsstelle am 1. April 1993 dabei und leitet diese Organisation seit dem 1. September 1995.



Hanspeter Häni: «Fehler können passieren – wichtig ist, wie man damit umgeht.»

werde. Solches Verhalten ist nicht nur unfair, sondern untergräbt auch das System, und wir nutzen all unseren Einfluss, damit solches Verhalten unterbleibt. So scheuen wir uns beispielsweise nicht zu verlangen, dass die Geschäftsleitung der Bank eine offensichtliche Fehlbeurteilung unter Berücksichtigung unserer Argumentation schriftlich bestätigt. Wir dürfen jedoch nicht verallgemeinern, denn mit wenigen Ausnahmen ist der Umgang mit den Banken sehr positiv: Sie geben sich alle Mühe, Fehler zu korrigieren und transparent zu kommunizieren.

**Laut Ihrem Jahresbericht bezogen sich in 2004 7% von insgesamt rund**

**1700 Anfragen auf das Sachgebiet Zahlungsverkehr. Verglichen beispielsweise mit dem Bereich Anlageberatung und Vermögensverwaltung (24%) fielen Zahlungsverkehrsprobleme von Bankkunden offenbar quantitativ wenig ins Gewicht. In 2005 war viel die Rede von Phishing-Angriffen auf Schweizer Banken und die PostFinance. Inwiefern haben sich diese Betrugsfälle auf Ihre Arbeit ausgewirkt?**

Phishing-Angriffe hatten bislang praktisch keine Auswirkungen auf unsere Arbeit. Das mag nicht zuletzt an der sehr offenen und schnellen Kommunikation seitens der betroffenen Finanzinstitute gelegen haben.

Bei Phishing-Vorfällen lassen sich Bankkunden von Betrügern über den Tisch ziehen, in dem sie Passwörter leichtfertig Dritten zugänglich machen. Ähnliches geschieht jenen, die ihre Karte verlieren, worauf der PIN-Code handschriftlich vermerkt ist. In solchen Fällen könnten wir sowieso nicht weiterhelfen. Uninformierte Kunden sind eines, übertölpelte Kunden etwas anderes.

**Wie sieht heute eine typische Anfrage aus dem Bereich Zahlungsverkehr aus?**

Interessanterweise gibt es im Gegensatz zu anderen Sachgebieten nicht die typische Anfrage aus dem Zah-

lungsverkehr. Ich würde eher von drei Problemfeldern sprechen, mit denen wir immer wieder konfrontiert werden.

Dabei handelt es sich erstens um Zahlungen, die wegen Fehlbuchungen nicht beim Empfänger ankommen oder die bei zwischengeschalteten Korrespondenzbanken «verloren» gehen. Das sind alles Irrtümer, welche nach kurzer Nachforschung behoben werden können. Ich kenne einzig einen aufwändigen Fall, wo die Bank bei einer Fehlbuchung eine genaue Nachforschung unterliess und deshalb schliesslich hohe Anwaltskosten entstanden, welche die Bank übernehmen musste.

Ein zweiter Problembereich betrifft Valutafragen: Von Zeit zu Zeit kommt es immer noch vor, dass Banken einen Valutatag «stehlen» und sich dabei auf interne Reglemente beziehen.

Schliesslich gibt es noch ab und zu Unzulänglichkeiten beim Check-Inkasso, wenn beispielsweise ein Check aus dem Ausland über einen viel höheren Betrag ausgestellt ist als vereinbart und die Differenz an eine Drittperson weitergeleitet werden (z.B. Sohn in Ausbildung) soll. Im Nachhinein erweisen sich diese Checks als ungedeckt, und auch der Überschuss ist verloren.

Im Gegensatz zu den vorher erwähnten Phishing-Angriffen wurde in diesen Fällen seitens der Finanzinstitute deutlich weniger offensiv informiert.

**Gemäss Beobachtern herrscht seit geraumer Zeit ein Gebühren-Wildwuchs im Euro-Zahlungsverkehr. Neue Preis-Regeln für grenzüberschreitende Zahlungen sollen hier Abhilfe schaffen. Welche Erfahrungen anhand von Kundenanliegen haben Sie diesbezüglich gemacht?**

Gebühren sind immer ein Thema, denn was kostet wird hinterfragt. Die Kunden haben dabei vor allem Mühe zu verstehen, wofür die Gebühren erhoben werden. Wenn beispielsweise bei einer Überweisung von 50 Euro zusätzlich 30 Euro an Gebühren anfallen, verstehen sie nicht, dass die operativen Kosten bei dieser Überweisung gleich hoch sind wie bei einem Betrag von 1 Million Euro. Um die Höhe der Gebühren kümmern wir uns allerdings nicht. Solange transparent ist, welche Dienstleistung welchen Preis hat, kann der Kunde ja selber wählen, ob resp. wo er diese Dienstleistung beansprucht.

**Die Grenzen des Ombudsverfahrens sind klar: Sie fungieren als Schlichtungsstelle zwischen Banken und ihren Kunden ohne Entscheidkompetenz. Gab es Momente in Ihrer Laufbahn, in denen Sie sich weitergehende Befugnisse gewünscht hätten?**

Sie haben Recht. Wir sind eine neutrale Informations- und Vermittlungsstelle. Aber wir reden Klartext und profitieren von unserem enormen Know-how. Jeder unserer Mitarbeiter kann in seinem Fachgebiet mit den Spezialisten in den Finanzinstituten

## BANKENOMBUDSMAN

**Der Schweizerische Bankenombudsman ist eine neutrale und kostenlose Informations- und Vermittlungsstelle. Er befasst sich mit konkreten Beschwerden von Kunden gegen eine Bank mit Sitz in der Schweiz.**

**Der Bankenombudsman führt auch eine Anlaufstelle für Personen, die nach nachrichtenlosen Vermögenswerten suchen. Rechtsnachfolger verstorbener Bankkunden, die nicht wissen, bei welcher Bank die vermuteten Vermögenswerte verwahrt werden, können über diese Anlaufstelle eine Suche veranlassen.**

**Die Institution Schweizerischer Bankenombudsman hat ihre Tätigkeit im April 1993 aufgenommen. Mittlerweile hat sie sich etabliert und behandelt über 1700 Anfragen pro Jahr. Bankenombudsman ist seit dem 1. September 1995 Hanspeter Häni. Er wird in seiner Tätigkeit von einem mehrsprachigen Team bestehend aus Juristen, Ökonomen und Bankspezialisten unterstützt. Trägerschaft ist die Stiftung Schweizerischer Bankenombudsman, welche ihrerseits von der Schweizerischen Bankiervereinigung gegründet wurde. Der Stiftungsrat setzt sich aus unabhängigen Persönlichkeiten zusammen (Präsident des Stiftungsrates ist alt Ständerat Dr. Otto Schoch) und ist verantwortlich für die Wahl des Ombudsmann.**

mitreden. Und wir haben ein sehr offenes Reglement, welches uns auch erlaubt, bei Banken Akteneinsicht zu erlangen.

Wir versuchen aufgrund von Argumenten zu überzeugen. In jedem Abschlussbericht eines Falles werden neben den Argumenten des Finanzinstitutes auch unsere Interpretation dargelegt. Im Extremfall kann dies soweit gehen, dass wir dem Kunden nahe legen, den Fall vor Gericht zu ziehen. In Einzelfällen wünschte ich mir schon mehr Kompetenzen. Andere Länder, andere Sitten: Mein kanadischer Kollege beispielsweise ist befugt, nach dem Prinzip «Naming and Shaming» die Sünder im Jahres-

## DER BESCHWERDE-PROZESS

**Der Kunde muss seine Reklamation zuerst an die Bank richten und von ihr eine schriftliche Antwort verlangen. Falls diese unbefriedigend ausfällt, kann er sich mündlich oder schriftlich an den Bankenombudsman wenden. Die meisten Anfragen erfolgen telefonisch und können durch Erklärungen des Sachverhalts direkt erledigt werden. Bei schwierigeren Fällen muss der Kunde sein Dossier einreichen. Meist holt dann der Ombudsman bei der Bank eine ergänzende Stellungnahme ein. Bei rund 50% dieser Fälle liegt ein Fehler der Bank vor. Um zu einem Lösungsvorschlag zu gelangen, kann der Ombudsmann alles unternehmen, was ihm zu einer freien, eigenen Meinungsbildung erforderlich scheint. Dazu kann er auch bei der Bank Akten und Auskünfte einholen.**

bericht beim Namen zu nennen. Ich denke aber, dass dieses System bei uns nicht opportun wäre.

Die Finanzinstitute übersehen jedoch manchmal, wie nützlich unsere Arbeit für sie ist. Viele Reklamationen werden von uns behandelt, ohne dass die betreffende Bank etwas davon merkt. Zudem streben wir immer eine gütliche Einigung an. Der Kunde könnte ja anstatt an uns auch an die Presse gelangen. Das wäre sicherlich nicht in ihrem Sinne, da dann wenige Einzelfälle schnell pauschalisiert würden. Ich denke, wir leisten mit unserer professionellen Arbeit einen wichtigen Beitrag zum positiven Gesamtbild des Finanzplatzes Schweiz.

**Was sind die häufigsten Fehler von Banken und wie könnten diese Ihrer Ansicht nach vermieden werden?**

(Schmunzelt) Wollen Sie, dass ich arbeitslos werde? Spass beiseite. Falls der Kunde sein Finanzinstitut noch nicht angefragt hat, verweisen wir zuerst an die Bank. Auch anschliessend gelangen wir nur bei 1/3 der schriftlich eingereichten Fälle tatsächlich an das Finanzinstitut. Alle anderen können wir direkt mit dem Kunden klären. Bei der Hälfte jener Fälle, bei denen wir bei der Bank intervenieren, liegt dann tatsächlich ein Fehlverhalten des Finanzinstitutes vor. Sie sehen schon daran, dass Anfragen unsererseits doch ernst zu nehmen sind. Die Akzeptanz bei den Banken ist wie schon erwähnt auch entsprechend hoch. Einige Tipps an die Banken, bei solchen Kundenan-

fragen, ganz unter dem Motto «Fehler können passieren – wichtig ist, wie man damit umgeht», können trotzdem nicht schaden:

- Falls ein Kunde reklamiert, so ist er ernst zu nehmen.
- Bei Reklamationen schnell reagieren (z.B. Eingangsbestätigung innert 3 Tagen).
- Offensiv Fehler regeln; Angst vor Präjudiz seitens der Banken ist unbegründet.
- Potenzial bei Fehlverhalten erkennen (Muster, Einzelfall, Systemfehler, Reputation (!)).
- Bei Musterfehler schnell und offensiv informieren (wie z.B. bei den Phishing-Attacken).
- Emotionalen Faktor beim Kunden nicht übersehen; Kunde nicht als Lügner darstellen.

Interview:  
Gabriel Juri,  
Swiss Interbank Clearing AG,  
gabriel.juri@sic.ch

André Gsponer,  
Enterprise Services AG,  
andre.gsponer@eps-ag.ch



## EBPP – ELEKTRONISCHE RECHNUNGEN IM VORMARSCH

*Der Trend zur elektronischen Rechnung ist nicht mehr zu bremsen. Davon zeugen neben der steigenden Anzahl Transaktionen (bei yellowbill konnte eine Verdoppelung gegenüber dem Vorjahr erzielt werden) auch verschiedene nationale und internationale Projekte.*

Im letzten September fand in Zürich die 1. European EXPP-Summit zum Thema «EBPP & e-Invoicing» statt. Ins Leben gerufen wurde die zweitägige Konferenz von der auf EBPP-Beratung spezialisierten Billentis in Zusammenarbeit mit der für die Organisation zuständigen Vereon. Beim Anlass handelte es sich um einen einzigartigen europäischen Branchentreffpunkt für rund 220 Fachleute aus 22 Ländern in Europa, aber auch aus Nordamerika und dem Nahen Osten. Der Blick nach Europa zeigt, dass es über 100 Systeme gibt, die Produkte für die Verarbeitung von e-Rechnungen anbieten. Ein sich klar abzeichnender Trend ist die Vernetzung von verschiedenen Systeme untereinander. Auch hier sind die schweizerischen Systeme mit verschiedenen Initiativen an vorderster Front dabei.

Für den 2. European EXPP-Summit am 25./26. September 2006 in Berlin kann man sich schon heute auf [www.expp-summit.com](http://www.expp-summit.com) anmelden.

### swissDIGIN-Forum

Das Projekt zur Entwicklung eines Inhaltsstandards für eine branchenneutrale e-Rechnung wurde im letzten Jahr erfolgreich abgeschlossen. Die daran beteiligten Unternehmen

beschlossen die Fortführung der Aktivitäten im Rahmen eines swissDIGIN-Forums, das erstmals im Juni 2005 an der Fachhochschule beider Basel (FHBB) tagte. Es bildet eine Erfahrungs- und Kommunikationsplattform zur Förderung der elektronischen Rechnungsstellung zwischen Unternehmen in der Schweiz. Das von der FHBB geleitete Forum wird inhaltlich und finanziell von elf Partnern getragen.

An der Veranstaltung nahmen 59 Personen aus 44 Unternehmen und Organisationen teil, um Erfahrungen auszutauschen. Sie diskutierten Wege und Möglichkeiten, den Markt noch stärker für dieses Thema zu sensibilisieren, Standards zu verbreiten und Einfluss auf internationale Entwicklungen im e-Invoicing auszuüben. Gemäss [www.swissdigin.ch](http://www.swissdigin.ch) findet das nächste Forum am 21. Juni 2006 statt.

### Interconnect yellowbill – Conextrade produktiv ab Mai 2006

Die Arbeiten für die im letzten Sommer angekündete Zusammenarbeit zwischen PostFinance und Swisscom IT Services schreiten schnell voran. Rechtliche Fragen sind geklärt, kommerzielle Aspekte geregelt und die Zusammenarbeitsverträge unterzeichnet. Informatikspezialisten sind

zurzeit mit Hochdruck an der technischen Umsetzung. Für den Datenaustausch zwischen den Systemen wurde ein generisches Datenformat definiert, welches sich inhaltlich auf den swissDIGIN-Standard abstützt. Damit kann der Datenaustausch ohne direkte Abstimmung zwischen dem Sender und dem Empfänger erfolgen. Der produktive Startschuss fällt Ende Mai 2006, wenn erste Rechnungssteller damit beginnen, mehrwertsteuerkonforme e-Rechnungen über die Interconnect-Schnittstelle zwischen yellowbill und Conextrade auszutauschen.

Adrian Sem,  
PostFinance,  
[sema@postfinance.ch](mailto:sema@postfinance.ch)

## POSTFINANCE UND PAYNET FÖRDERN GEMEINSAM DIE E-RECHNUNG

### Einfachere Teilnahme für Rechnungssteller

Seit 2005 lassen die Systeme von PostFinance und PayNet eine Übertragung von elektronischen Rechnungen vom einen ins andere System zu. Rechnungssteller können somit alle elektronischen Rechnungen an ein System einliefern, unabhängig davon, ob der Rechnungsempfänger eine Post- oder Bankbeziehung hat. Vorerst funktioniert diese Schnittstelle allerdings nur für die Übermittlung von elektronischen Rechnungen an private e-Banking-Teilnehmer.

### Einfacheres Marketing für Rechnungssteller

Für 2006 haben PayNet und PostFinance zudem eine engere Zusammenarbeit im Hinblick auf die Förderung der elektronischen Rechnung bei Privatpersonen beschlossen. Dabei soll in der Kommunikation zukünftig die «e-Rechnung» im Vordergrund stehen. Somit wird für Rechnungssteller die Vermarktung der elektronischen Rechnung bei ihren Kunden stark vereinfacht.

## E-RECHNUNG MIT PAYNET AUCH FÜR KLEINE UND MITTLERE UNTERNEHMEN

*Das PayNet-Netzwerk konnte durch den Anschluss weiterer Banken und Rechnungssteller erfolgreich ausgebaut werden. Dank neuer Lösungen ist nun auch für KMU eine einfache Teilnahme bei PayNet möglich.*

Im 2005 wurde das PayNet-Netzwerk um sieben Kantonalbanken erweitert. Neu bieten auch die Kantonalbanken der Kantone Waadt, Neuenburg, Genf, Wallis, Schaffhausen, Uri und Schwyz die e-Rechnung mit PayNet als feste Funktion im e-Banking an. Zurzeit sind 89 Banken an PayNet angeschlossen.

Dank dem «Einlieferservice yellowbill» können Rechnungssteller seit April 2005 über ihre bestehende PayNet-Schnittstelle auch elektronische Rechnungen an E-Banking-Kunden der PostFinance einliefern.

### Einfache Teilnahmemöglichkeit für KMU

Für Rechnungssteller, die keine Fakturierungssoftware einsetzen bzw. deren Fakturierungssoftware die Schnittstelle zu PayNet noch nicht unterstützt, gibt es seit letztem Herbst eine kostengünstige und einfache Lösung, um e-Rechnungen an Private zu versenden. Mit der neuen Windows-Applikation «mammut PayNet» können Rechnungssteller unabhängig vom eingesetzten Fakturierungssystem elektronische Rechnungen über die Druckfunktion an PayNet einliefern.

Die Anmeldung als Rechnungssteller erfolgt bequem online über das PayNet-Anmeldeportal. In wenigen Schritten kann der Kunde alle für seine Netzwerk-Aufschaltung notwendigen Angaben erfassen und an PayNet übermitteln. Wenige Tage später ist der Rechnungssteller mit der e-Rechnung live. Das Anmeldeportal wird für weitere Softwarelösungen ausgebaut.

### Neue Rechnungssteller führen die e-Rechnung ein

Mit dem UBS Card Center, VISECA Card Services, sunrise sowie den Krankenkassen Assura, Philos,

Kolping, Sumiswalder, Supra und Wincare konnte das Angebot an elektronischen Rechnungen im 2005 um weitere, national tätige Rechnungssteller ausgebaut werden. Auch regional konnten weitere Rechnungssteller angeschlossen werden wie z.B. die Industriellen Werke Genf (SIG) in der Westschweiz, der Tarifverbund Nordwestschweiz sowie erste Gemeinden (Arboldswil und Titterten).

### Ausblick

Im 2006 werden sich die Kantonalbanken von Appenzell, Glarus, Obwalden und Nidwalden sowie die Raiffeisen Banken ans PayNet-Netzwerk anschliessen. Im 1. Quartal 2007 steigt dann mit der Kantonalbank Graubünden die Anzahl der an PayNet teilnehmenden Banken auf 95. Damit werden im 2007 ca. 90% aller E-Banking-Teilnehmer in der Schweiz elektronische Rechnungen empfangen und bezahlen können. Zudem wird die Anzahl verfügbarer Rechnungssteller stark ansteigen. Weitere Informationen sind unter [www.paynet.ch](http://www.paynet.ch) erhältlich.

Martin Frick,  
PayNet (Schweiz) AG,  
[martin.frick@paynet.ch](mailto:martin.frick@paynet.ch)

## ELECTRONIC BILLING IN UNGARN – EIN ÜBERBLICK

Die Geschichte der elektronischen Rechnungsstellung in Ungarn ist relativ kurz. Das Parlament hat zwar schon vor längerer Zeit ein Gesetz über elektronische Unterschriften verabschiedet. Dennoch kamen diese erst zum Einsatz, als auch für die elektronische Rechnungsstellung ein Regelwerk verabschiedet wurde. Seit dem 1. Mai 2004 ist ein Dekret über die Ausgabe von elektronischen Rechnungen in Kraft. Damit ist es möglich, auf papierlosem Weg Rechnungen zu stellen.

Das Dekret hält fest, dass elektronische Rechnungen immer mit einer elektronischen Unterschrift und einem Datumsstempel versehen sein müssen, um die Sicherheit zu gewährleisten. Daneben besteht auch die Möglichkeit, die elektronischen Rechnungen über Electronic Data Interchange (EDI) auszuliefern. Bei diesem System ist allerdings das Einverständnis des Rechnungsstellers und des Empfängers erforderlich. Der Rechnungssteller ist dafür zuständig, die Authentizität des Ursprunges der Rechnung zu gewährleisten und dafür zu sorgen, dass ihr Inhalt vollständig ist. Daneben verbürgt er sich dafür, dass die Rechnung vollständig, lesbar und unwiderruflich ist, dass die zuständigen Personen erreichbar sind, dass der Kunde gegen unberechtigten Zugriff geschützt ist und dass die Rechnung nicht einfach gelöscht werden kann. Rechnungen mit elektronischer Unterschrift hingegen können nach mündlicher Absprache zwischen Rechnungssteller und -empfänger versandt werden, oder auch nach einer Vereinbarung übers Internet. Für das EDI-System muss aber eine schriftliche Übereinkunft vorliegen. Was die Archivierung betrifft, unterliegen die elektronischen Rechnungen ganz ähnlichen Bestimmungen wie die klassischen Rechnungen auf

Papier. Die oben genannten Regeln entsprechen den Anforderungen der Richtlinien der Europäischen Union.

### Electronic Billing und EBPP in der Praxis

Nachdem die erforderlichen Gesetzesbestimmungen geschaffen waren, stand dem Electronic Billing in Ungarn also nichts mehr im Weg. Allerdings war die Nachfrage in der ersten Zeit eher bescheiden. Dies liegt einerseits daran, dass die Marktdurchdringung von Internet in Ungarn unter dem europäischen Durchschnitt liegt. Zweitens sind auch die Instrumente, mit denen sowohl der Rechnungssteller als auch der Empfänger ausgerüstet sein müssen, noch kaum verbreitet.

Die Hungarian Telekom Group hat Electronic Billing und EBPP im Mai 2005 eingeführt. Hungarian Telekom ist eine Tochtergesellschaft der Deutschen Telekom und ist in den Bereichen Mobil- und Fixnetz-Telefonie, Internet und Kabelfernsehen tätig. Die Kunden haben heute die Möglichkeit, ihre Rechnungen für Fix- und Mobiltelefonie, für Internet und Kabelfernsehen elektronisch zu empfangen und zu bezahlen, und zehntausende machen schon davon Gebrauch. Die Kunden, die sich für

Electronic Billing entschieden haben, verzichten mittlerweile auf Rechnungen im Papierformat. Das Bezahlen der Rechnung geschieht per Lastschriftverfahren, per Internet oder per Telefon.

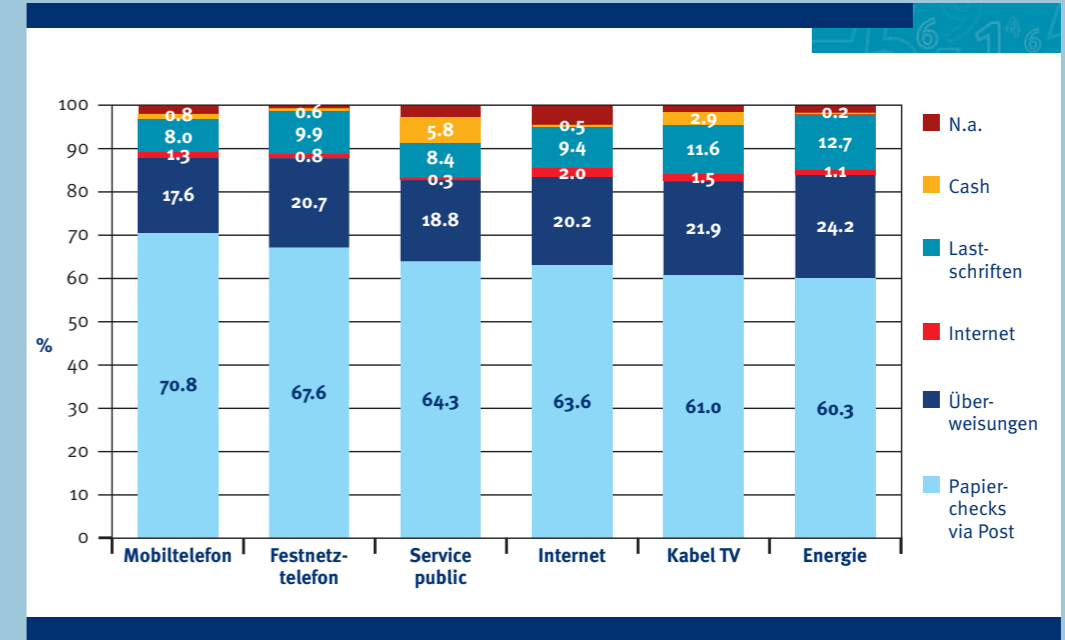
Die Betriebskosten für das EBPP-System werden durch die Reduktion der Porto- und Bankspesen sowie die Verbesserung der Zahlungsdisziplin (weniger Verspätungen, geringere DSO) vollumfänglich abgedeckt.

Hungarian Telekom bietet im Bereich des Electronic Billing ein Konsolidierungsmodell, das heisst es können auch Rechnungen von Dritten damit ausgeliefert, verarbeitet und bezahlt werden. Die Vorbereitungen für den Anschluss der ersten externen Rechnungssteller sind abgeschlossen.

Aufgrund der Besonderheiten des ungarischen Bankensystems müsste mit jeder Bank ein eigener Vertrag abgeschlossen werden. Daneben benötigte auch jede Bank einen eigenen Anschluss an das EBPP-System. Dies wäre natürlich enorm aufwändig und letztlich auch unnötig. Aus diesen Gründen sollen nur die wichtigsten Banken an das elektronische Rechnungsstellungssystem angeschlossen werden.

Technisch gesehen gibt es zur Zeit

### ZAHLUNGSVERFAHREN IN UNGARN PER ENDE 2004



Hier ist ersichtlich, welche Kanäle für das Bezahlen von Rechnungen verwendet werden. Aus diesen Angaben lässt sich das Potenzial von EBPP abschätzen.

Quelle: Hungarian Telekom

zwei Möglichkeiten, Rechnungen auf elektronischem Wege zu versenden und zu bezahlen. Eines wird gemeinsam von den zwei grössten Mobiltelefonie-Anbietern des Landes betrieben, das andere ist ein Interbank-System. Wir bieten öffentlichen Dienstleistern die Möglichkeit, den Kunden, die sich für diese Dienstleistung angemeldet haben, den Saldo ihres Kontos per Mobiltelefon zu übermitteln. Die Bezahlung erfolgt dann, indem der Kunde seine Bank ebenfalls per Mobiltelefon anweist, die Differenz zu überweisen. Über den Chip seiner SIM-Karte wird der Kunde identifiziert. Natürlich können mit diesem System keine elektronischen Rechnungen versandt werden, es ist nur für Zahlungen vorgesehen. Das System existiert nun seit über einem Jahr, und immer mehr Kunden benutzen es, um ihre Rechnungen zu bezahlen.

Abgesehen von den grossen Volumen der öffentlichen Dienstleister setzt sich die elektronische Rechnungsstellung nur zögerlich durch. Natürlich wäre es vielen modernen Unternehmen lieber, ihre zahlreichen Lieferanten würden elektronische Rechnungen stellen, doch auf Seiten der Kleinunternehmer fehlt oft die nötige Infrastruktur und auch die Motivation, um diesem Wunsch nachzukommen. Genau genommen steht der Verbreitung von EDI in Ungarn aber nichts im Wege, zumal es sich um eine gut zugängliche Dienstleistung handelt.

### Grosses Potenzial

Die Teilnehmer der Fast Moving Consumer Goods (FMCG) Conference im letzten Oktober haben beschlossen, sich gegenseitig bis Ende 2006 min-

destens 50% der Rechnungen auf elektronischem Wege zuzustellen. Die Mehrheit der Teilnehmer wird dabei über EDI gehen, die übrigen werden Rechnungen mit elektronischer Unterschrift versenden.

Ungarn verfügt heute sowohl über den gesetzlichen Rahmen als auch über die technische Infrastruktur, die für Electronic Billing notwendig sind. Mit den entsprechenden Initiativen sollte sich die elektronische Rechnungsstellung in den Jahren 2006 bis 2008 durchsetzen.

Dr. Péter Racskó,  
Hungarian Telekom,  
racsko.peter.dr@telekom.hu

## BUSINESS CONTINUITY PLANNING AM FINANZPLATZ SCHWEIZ

Eine Arbeitsgruppe des Schweizer Finanzsektors hat im Februar einen Bericht mit Empfehlungen für die Krisenvorsorge und -bewältigung veröffentlicht. Der Bericht zeigt, dass die in der Arbeitsgruppe vertretenen Institute auch auf grössere Störfälle gut vorbereitet sind. Es konnten jedoch verschiedene Massnahmen identifiziert werden, welche die Widerstandsfähigkeit des Finanzsystems weiter erhöhen.

Die Verwundbarkeit der technischen und betrieblichen Infrastruktur des Finanzsystems hat in den vergangenen Jahren zugenommen. Dazu trugen verschiedene Faktoren bei. Prozesse und Systeme wurden weitestgehend automatisiert. Die beträchtlichen Effizienzgewinne setzten immer komplexere Informationssysteme voraus. Die Abhängigkeit von der Technologie wuchs und die operationellen Risiken nahmen zu.

Konkrete Vorfälle, wie beispielsweise die Terroranschläge im Jahre 2001 in den USA oder im vergangenen Sommer in London, haben einerseits die Verwundbarkeit der Infrastruktur des Finanzsystems gezeigt und andererseits die Notwendigkeit adäquater Massnahmen im Bereich der Krisenvorsorge und -bewältigung verdeutlicht. Solche Vorkehrungen werden häufig unter dem Begriff «Business Continuity Planning» (BCP) zusammengefasst.

### Koordiniertes Vorgehen

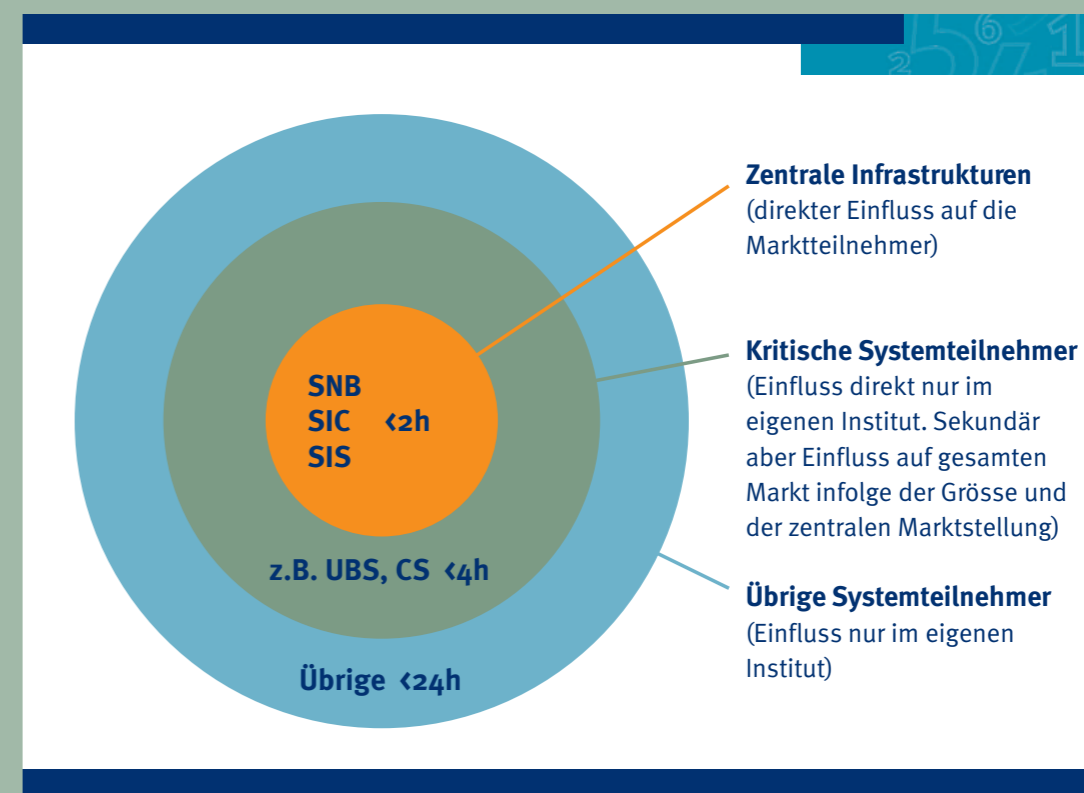
Während das Business Continuity Planning einzelner Akteure im Finanzsystem zwar von grosser Bedeutung ist, haben oben genannte Vorfälle auch die Notwendigkeit eines koordinierten Vorgehens für das ganze Finanzsystem gezeigt. In verschiedenen Ländern wurden deshalb Business-Continuity-Massnahmen auf Ebene des Finanzplatzes diskutiert und vereinbart. In der Schweiz wurde im Jahr 2003 unter der Leitung der Schweizerischen Nationalbank eine Arbeitsgruppe gebildet, um den Stand des BCP im schweizerischen Finanzsektor zu evaluieren und allfällige Verbesserungsmassnahmen zu identifizieren. Der Arbeitsgruppe gehören Vertreter der wichtigsten Finanzmarktinfrastrukturen (SIS, SWX und Telekurs), der wichtigsten Teilnehmer in diesen Infrastrukturen (Crédit Suisse, UBS und PostFinance) sowie der Eidgenössischen Bankenkommmission und der Schweizerischen Nationalbank an.

### HAUPTAUSSAGEN DES BERICHTS

Insgesamt sind die in der Arbeitsgruppe vertretenen Institute auch auf grössere Störfälle gut vorbereitet. Allerdings wurden verschiedene verbesserungsfähige Bereiche identifiziert und unter anderem folgende BCP-Grundsätze und -Massnahmen für den Finanzplatz Schweiz definiert:

- Wiederaufnahme des Betriebs für die Abwicklung der identifizierten kritischen Geschäftsprozesse bei grossen Störfällen innerhalb von zwei Stunden für wichtige zentrale Infrastrukturen (SIS/SECOM, Telekurs/SIC und SNB), und innerhalb von vier Stunden für kritische Systemteilnehmer. Für alle übrigen Systemteilnehmer gelten die Vorgaben der EBK bezüglich des allgemeinen Bankbetriebs (einwandfreie Geschäftsführung)
- Aufbau einer Alarm- und Krisenorganisation auf Finanzplatzebene.

### MAXIMAL TOLERIERBARE AUSFALLSZEITEN



Quelle: Bericht «Business Continuity Planning in the Swiss Financial Centre»

### Bericht der Arbeitsgruppe

Diese Arbeitsgruppe hat im Februar 2006 ihre Erkenntnisse in der Form eines Berichts zugänglich gemacht, welcher auf der Webseite der Nationalbank (www.snb.ch) publiziert ist. Das Zielpublikum sind die Teilnehmer des schweizerischen Finanzmarktes sowie interessierte Kreise im Ausland – insbesondere Regulatoren und

internationale Organisationen. Die den Berichten zu Grunde liegende Analyse hat zum Ziel, die Stabilität des Finanzsystems zu verbessern. Es soll verhindert werden, dass sich ein grosser Störfall bei der Verarbeitung kritischer Geschäftsvorfälle auf das gesamte Finanzsystem auswirkt. Zudem soll sichergestellt werden, dass die vorbereiteten Massnahmen im Bedarfsfall tatsächlich umgesetzt

werden können und ein koordiniertes Vorgehen auch in unerwarteten Situationen gewährleistet ist.

Daniel Heller,  
Schweizerische Nationalbank, Zürich,  
daniel.heller@snb.ch



## BDD – BUSINESS DIRECT DEBIT

Ende 2005 ging das neue Schweizer Lastschriftverfahren LSV+ in Betrieb. Im Juli dieses Jahres wird darauf aufbauend ein weiteres Verfahren hinzukommen: BDD – Business Direct Debit. BDD wurde geschaffen, um den Anforderungen des Marktes im B2B-Bereich gerecht zu werden. Im Wesentlichen unterscheidet sich BDD von LSV+ dadurch, dass kein Widerspruch möglich ist.

Die Kombination von LSV+ und BDD ermöglicht den Finanzinstituten, ihr Produktportfolio im Bereich Lastschriften gezielt auf die unterschiedlichen Erfordernisse ihrer Firmenkundschaft auszurichten.

### Banken und Firmenkunden profitieren in mehrerlei Hinsicht

Beide Lastschriftverfahren gewähren den Empfängern von Zahlungen entscheidende Vorteile gegenüber anderen Zahlungsverfahren.

#### VORTEILE VON LSV+ UND BDD

- **Fristgerechter und finaler Geldeingang ist gewährleistet – der Zahlungsempfänger bestimmt den Zeitpunkt der Belastung beim Zahlungspflichtigen. Der Zahlungsempfänger wird in die Lage versetzt, sein Cash-Management durch aktive Steuerung des Zahlungseingangs und valutagerechte Gutschriften zu optimieren.**
- **Beide Verfahren können in den Währungen CHF und EUR angewendet werden. LSV+ und BDD wurden primär für den Schweizer Markt konzipiert, können aber problemlos von Banken, Zahlungsempfängern und Zahlungspflichtigen in anderen Ländern genutzt werden. Voraussetzung ist lediglich, dass sowohl die Bank des Zahlungsempfängers als auch die Bank des Zahlungspflichtigen an den Zahlungssystemen SIC bzw. euroSIC teilnehmen.**
- **Der Aufwand für den Rechnungsversand und für das Mahnwesen wird spürbar reduziert – davon profitieren die Zahlungsempfänger.**
- **Alle Abläufe sind automatisiert, sofern das Konto des Zahlungspflichtigen gedeckt ist, eine gültige Belastungsermächtigung besteht und alle erforderlichen Kontodaten verfügbar sind. Dies führt zu signifikanten Kosteneinsparungen.**
- **Gutgeschriebene Zahlungen sind final, und sobald das Geld auf dem Konto ist, kann darüber verfügt werden.**
- **Finanzinstitute können etablierte und standardisierte Verfahren durch den ganzen Rechnungslauf nutzen.**
- **Die Einlieferung von Lastschriften kann entweder über ein Finanzinstitut oder über Swiss Interbank Clearing erfolgen und ermöglicht somit hohe Flexibilität.**
- **Die Finanzinstitute können gegenüber ihren Kunden die Vorteile ihrer Produkte, die auf den beiden Verfahren basieren, klar kommunizieren.**

### Widerspruch bei LSV+, nicht aber bei BDD

LSV+ deckt die Bedürfnisse von Zahlungsempfängern im B2C-Bereich perfekt ab. Zahlungspflichtige haben die Möglichkeit, binnen maximal 31 Kalendertagen nach Avisierung Widerspruch einzulegen. Damit garantiert LSV+ bestmöglichen Konsumentenschutz. Widersprüche bei LSV+ sind allerdings selten: lediglich bei einem sehr kleinen Teil von unter einem halben Prozent der Einzüge ist mit Widerspruch seitens des Zahlungspflichtigen zu rechnen. Im BDD hingegen ist Widerspruch nicht möglich. Somit verfügt der Zahlungsempfänger sofort nach Gutschrift auf seinem Konto ohne Vorbehalte über die eingegangenen Beträge. Dies entspricht dem Bedürfnis von Zahlungsempfängern für diverse Geschäftsvorgänge im B2B-Bereich, bei welchen beispielsweise eine Warenlieferung nur gegen Bezahlung erfolgt. Die Bank des Zahlungspflichtigen ist vor Bezahlung einer Forderung aus LSV+ oder BDD verpflichtet, diverse Prüfungen hinsichtlich Liquidität auf dem Belastungskonto, Identität des

Zahlungspflichtigen, Gültigkeit von Belastungsermächtigung und Kontoverbindung durchzuführen. Dadurch werden arbeits- und kostenintensive Rücklastschriften aus banktechnischen Gründen eliminiert. Als Konsequenz können Rücklastschriften nur noch aufgrund von Widerspruch durch den Zahlungspflichtigen entstehen.

### Modularer Aufbau

LSV+ und BDD benutzen dieselben Standards und Regelwerke sowie mit SIC und euroSIC die gleichen Marktinfrastrukturen. Teilnahmebedingungen und Belastungsermächtigungen bilden die juristische Grundlage. Erstere regeln die Abwicklung von Aufträgen zwischen dem Zahlungsempfänger und seiner Bank. Die Belastungsermächtigung regelt die rechtlichen Beziehungen zwischen dem Zahlungsempfänger, dem Zahlungspflichtigen und dessen Bank. Beide Verfahren sind so konzipiert, dass die zentralen Marktinfrastrukturen SIC und euroSIC noch besser ausgelastet werden: Die Bezahlung von Forderungen aus Lastschriften durch die Bank

des Zahlungspflichtigen erfolgt durch normale SIC- und euroSIC-Überweisungen. Damit ist die Wiederverwendbarkeit von bereits bestehenden Applikationen und von bereits bestehendem Know-how im höchst möglichen Masse gewährleistet. Das spart Kosten bei allen Beteiligten und trägt zu niedrigeren Grenzkosten pro Transaktion bei, die das Gemeinschaftswerk Swiss Interbank Clearing in geeigneter Form an seine teilnehmenden Finanzinstitute weitergeben kann. Die Bank des Zahlungsempfängers bestimmt, ob die Lastschriften ihres Kunden über ihre eigene Schnittstelle (z.B. via E-Banking) oder elektronisch über Swiss Interbank Clearing eingeleistet werden.

Christian Schwinghammer,  
Swiss Interbank Clearing AG,  
christian.schwinghammer@sic.ch



## Swiss Banking Operations Forum

Das nächste Zahlungsverkehr-Fachseminar wird von der Schweizerischen Bankiervereinigung (SBVg) organisiert und findet am 2. Juni 2006 in Zürich statt. Unter dem Titel «Der europäische Zahlungsverkehr verlangt ein neues Bewusstsein von den Schweizer Banken» kommen insbesondere folgende Themen zur Sprache: Stand der Entwicklung des einheitlichen europäischen Zahlungsverkehrsraums (SEPA) und dessen Auswirkungen auf die Schweiz, Basel II mit Blick auf Zahlungsverkehrsdienstleistungen und Umstellung auf LSV<sup>+</sup> aus Bankensicht. Weitere Informationen zu diesem Seminar erhalten Sie zu gegebener Zeit von der SBVg oder auf [www.sic.ch](http://www.sic.ch).

## IMPRESSUM

### HERAUSGEBER

Swiss Interbank Clearing AG, Hardturmstrasse 201,  
CH-8021 Zürich

**BESTELLUNGEN/FEEDBACK** – [ClearIT@sic.ch](mailto:ClearIT@sic.ch)

**AUSGABE** – Nr. 27 – März 2006

Erscheint regelmässig, auch online unter [www.ClearIT.ch](http://www.ClearIT.ch)  
Auflage Deutsch (1300 Exemplare) und  
Französisch (400 Exemplare) sowie  
Englisch (nur elektronisch auf [www.ClearIT.ch](http://www.ClearIT.ch))

### FACHBEIRAT

André Bamat, Geschäftsführer, Swiss Interbank Clearing AG, Christian Bieri,  
RBA, Armin Brun, PostFinance, Boris Brunner, UBS AG, Susanne Eis, SECB,  
Robert Fluri, SNB, Andreas Galle, Swiss Interbank Clearing AG, André Gsponer  
(Leiter), Enterprise Services AG, Gabriel Juri, Swiss Interbank Clearing AG,  
Peter Kunz, Credit Suisse, Ueli Strüby, BCV

### REDAKTION

André Gsponer, Enterprise Services AG, Andreas Galle, Gabriel Juri (Leiter) und  
Christian Schwinghammer, Swiss Interbank Clearing AG

### ÜBERSETZUNG

Französisch: Word + Image, Englisch: HTS

**GESTALTUNG** – Mirjam Steiner Werbeagentur

**DRUCK** – Binkert Druck AG, Laufenburg

### KONTAKTE

Product Management Swiss Interbank Clearing AG  
+41 44 279 47 47.  
Customer Service Swiss Euro Clearing Bank GmbH  
+49 69 97 98 98 35

**Weitere Informationen zu den Schweizer  
Zahlungsverkehrssystemen finden Sie im  
Internet unter [www.sic.ch](http://www.sic.ch).**