

Schweizer Gelassenheit bei der Neuaufstellung im Zahlungsverkehr



Die Schweizer Finanzinstitute, ihre IT-Partner und sämtliche weiteren Akteure, welche die Umstellung auf den ISO-20022-Standard vorantreiben, tun dies mit grosser Routine und Sachkenntnis. Zu diesem Schluss kommt Urs Bieri, Co-Leiter des Meinungsforschungsinstituts gfs.bern, nach der Auswertung einer Publikumsbefragung. Er kommt ferner zum Schluss, dass die Zufriedenheit mit den bisherigen Lösungen, allem voran im inländischen Zahlungsverkehr, sehr gross ist. Im Interview zeigt er seine Erkenntnisse detailliert auf.

CLEARIT: Herr Bieri, wann hat gfs zum letzten Mal eine Umfrage zum Thema Zahlungsverkehr durchgeführt?

Urs Bieri: Es gibt relativ häufig Untersuchungen zum Thema Zahlungsbereitschaft – also gerade die andere Seite. Ich gehe davon aus, dass im Zahlungsverkehr involvierte Firmen über Studien in ihrem Tätigkeitsgebiet verfügen. Zum Zahlungsverkehr an und für sich gab es meines Wissens bis jetzt keine Umfrage.

Verraten Sie uns, zu welchen Ergebnissen die Umfrage geführt hat?

Uns sind bei dieser Studie vor allem vier Punkte ins Auge gestochen: Der erste bezieht sich auf die hohe Zufriedenheit. Augenscheinlich erbringt die Branche rund um den Zahlungsverkehr eine sehr gute Dienstleistung, die auch als das anerkannt und honoriert

wird. Die Zufriedenheit bezieht sich dabei sowohl auf den inländischen wie auch den ausländischen Zahlungsverkehr, wenn auch nicht mit den genau gleichen Untertönen. So bestehen zum Beispiel keine Ängste gegenüber Neuerungen. Gleichzeitig besteht aber auch kein Problemdruck, welcher solche Neuerungen verlangen würde. Nichtsdestotrotz hat man durch dieses Grundvertrauen, welches man im Alltag erlebt, auch Vertrauen in die Umsetzenden und entsprechend vertraut man durchaus darauf, dass die Akteure notwendige Weiterentwicklungen im Zahlungsverkehr umsetzen können.

«Erfahrungsgemäss erhöht Alltagsbezug auch die Zufriedenheit – sofern etwas funktioniert.»

Zufrieden sind die Anwender vor allem also mit dem Inlandzahlungsverkehr. Warum sieht es etwas anders aus bei den Auslandszahlungen?

Erfahrungsgemäss erhöht Alltagsbezug auch die Zufriedenheit – sofern etwas funktioniert. Der Inlandzahlungsverkehr ist präsenter und damit meinungswirksamer, während man Auslandszahlungen weniger tätigt. Es gibt aber einzelne Elemente, die weniger zufriedenstellend sind. So gilt der Auslandzahlungsverkehr als leicht komplizierter und andererseits auch als kostenintensiver, was zu einer leicht kritischeren Bewertung führt. Ich darf aber auch erwähnen, dass es nicht konträre Bewertungen sind, sondern dass beides im Grundsatz zufriedenstellt.

Die überwiegende Mehrheit der Befragten sieht in der Standardisierung Vorteile für die Schweiz. Welche Erwartungen werden grundsätzlich an das Infrastrukturprojekt gestellt?

Die Erwartungen gehen nicht in die Details. Augenscheinlich hat man sich nicht vertieft mit dem Infrastrukturprojekt befasst. Die Haupterwartung in solchen Situationen ist eigentlich immer dieselbe und hat nichts mit der Standardisierung zu tun: «Never change a winning team». Genau dies gilt auch hier: Man hat Prozesse und Systeme, die im Alltag zufriedenstellend funktionieren und genügen. Grundsätzlich besteht deshalb wenig Interesse an Veränderungen.

Man wehrt sich zwar auch nicht gegen die Standardisierung, neue Prozesse und Systeme, aber man hat

den Anspruch, dass die Situation zumindest gleich zufriedenstellend bleibt oder – was natürlich ideal wäre – sich sogar verbessert.

Im Bereich Inlandzahlungsverkehr ist aufgrund der schon hohen Zufriedenheit die Erwartung natürlich kleiner, so dass sich Hoffnungen auf Verbesserungen vor allem auf den Auslandzahlungsverkehr beziehen. Aber Beschleunigung sowie Reduzierung von Fehleranfälligkeit sind Forderungen, die auch für Inlandzahlungsverkehr gelten. Hier kann man sicher mit einer Standardisierung ansetzen.

«Ein Defizit ergibt sich erst, wenn irgendwo ein Risiko nicht erkannt oder ein Aufwand falsch eingeschätzt wird – beides trifft in unserem Fall vermutlich nicht zu»

Der Informationsstand bei den Anwendern zeigt kein einheitliches Bild. Auffällig ist, dass gerade bei kleineren Unternehmen – mit 20 bis 99 Mitarbeitenden – Informationsdefizite sichtbar sind. Birgt dieses Informationsungleichgewicht Risiken für das Projekt?

Was man sicher sagen kann ist, dass KMUs weniger nah am Thema sind. Aber was man auch erwähnen muss, ist die Tatsache, dass kleinere Unternehmen eine tiefere Betroffenheit verspüren als Corporates – und vermutlich auch einen deutlich weniger grossen Aufwand haben dürften. Die notwendige Zeit, die sie für die Umstellung benötigen, ist deshalb deutlich kleiner als bei grossen Unternehmen mit einem riesigen Zahlungsvolumen. Entsprechend handelt es sich nicht zwingend um ein Defizit. Ein Defizit ergibt sich erst, wenn irgendwo ein Risiko nicht erkannt oder ein Aufwand falsch eingeschätzt wird – beides trifft in unserem Fall vermutlich nicht zu. Entsprechend ist der Informationsstand zwar bescheiden, aber vermutlich aus gutem Grund. Natürlich kann man nicht ausschliessen, dass es kleine Unternehmen mit einem zahlungsintensiven Geschäftsmodell gibt, die sich fälschlicherweise noch nicht darum kümmern. Dort würde der Begriff «Defizit» durchaus Sinn machen.

Wo liegen die Unterschiede zwischen den einzelnen Befragungsgruppen bei den Erwartungen an das Projekt? Wo die Parallelen?

Die Parallelen sind hier fast spannender. In der grundsätzlichen Erwartungshaltung zeigen sich relativ wenige Unterschiede zwischen den verschiedenen Gruppen. Die wichtigsten Erwartungshaltungen sind

gruppenübergreifend und Vereinfachung. Vertreter der Legislative, die ja von uns auch befragt wurden, wünschen sich eine Entlastung der Wirtschaft. Des Weiteren wurden noch der Beitrag zur Digitalisierung und damit zur Vorbereitung auf die Zukunft erwähnt und schliesslich über alle Gruppen hinweg der klare Wunsch, dass keine Mehrkosten entstehen. Diese zeigt gleichzeitig auch auf, wo mögliche Grenzen einer Standardisierung liegen – sie darf nicht teurer werden als der jetzige Prozess.

Gibt es weitere Herausforderungen, die Sie erkennen konnten?

Die Herausforderungen sind vor allem im Zusammenhang mit den positiven Erwartungen zu sehen. Wenn der Zahlungsverkehr eben nicht einfacher – oder gar erschwert – wird, dann würden sicher auch Kritik und Widerstand entstehen. Im Moment ist das nicht der Fall, weil die Befragten eben genau nicht davon ausgehen, dass etwas schief laufen könnte. Die Migrationskosten sind aber ein Thema, dies zeigt sich quer durch die ganze Studie. Hier ist der Spielraum eng.

Anfügen ist da aber, dass Kosten selbstverständlich relativ sind. Bei grossen Unternehmen mit vielen und komplexen Prozessen weiss man um die Umstellungskosten. Die bereits bezifferten Kosten lösen aber keineswegs ein Missbehagen aus, sind also nicht zum Schaden dieser Standardisierung.

Bei kleineren Unternehmen ist es im Moment schwierig festzustellen, welche Kosten effektiv entstünden und verkraftbar wären.

«Die am stärksten betroffenen Unternehmen mit hohen Volumen im Zahlungsverkehr zeigen die höchste Zufriedenheit.»

Das Projekt führt zu Anpassungen in der IT-Infrastruktur bei Unternehmen und der öffentlichen Hand. Wie gut sind vor allem die Behörden heute aufgestellt?

Bei der öffentlichen Hand zeigt sich kein Unterschied zu den grossen Unternehmen. Sie haben eine Vorstellung davon, was zeitlich und finanziell auf sie zukommt, sind aber ein bisschen weniger weit im Veränderungsprozess als Grossunternehmen. In Projektphasen gedacht, ist die öffentliche Hand in einer Start-/Initial-Phase. Projektteams werden gebildet, und man beginnt, sich mit diesem Thema intensiv auseinanderzusetzen. Die Fristigkeiten sind hier ähnlich. Die Schnellsten wollen Mitte 2017 bereits alles umgesetzt haben.

Die Informationen zur Standardisierung erhält die öffentliche Hand in der Regel von den Hausbanken, die schon jetzt aktiv informieren. Diese Informationen werden auch honoriert und als nützlich erachtet, wenn man sich auch durchaus mehr davon wünschen würde. Zusätzliche Ansprechpartner sind aus Sicht der Verwaltung nicht nötig. Grössere Unternehmen erhalten Unterstützung bei der Umsetzung vor allem von ihren Softwarepartnern. Diese Beziehung scheint gut zu funktionieren. Bei der öffentlichen Hand sogar leicht besser als in der Privatindustrie.

Interessant ist dabei, dass die am stärksten betroffenen Unternehmen mit hohem Volumen im Zahlungsverkehr die höchste Zufriedenheit zeigen.

Ein unterschiedliches Bild zeigt sich bei der erwarteten Dauer für die Umstellung und den einzusetzenden Ressourcen. Gibt es Unternehmen, die im Rückstand sind? Was bedeutet das für das gesamte Projekt?

Rückstände lassen sich auf verschiedene Arten messen. Einerseits zeitlich – und hier können rund 20 Prozent der befragten Unternehmen zurzeit nicht sagen, per wann sie das Projekt abgeschlossen haben wollen. Dies kann für das gesamte Vorhaben ein Problem darstellen, muss es aber nicht zwingend. Fast spannender für die Messung eines Rückstandes ist der Widerstand, den Unternehmen gegenüber dem Projekt zeigen. Hier reden wir von rund 1/7 der Unternehmen, die intern auf einen solchen Widerstand stossen. Wir wissen zwar nicht, wie stark und von welcher Art dieser ist, aber grundsätzlich ist Widerstand oft auch mit Verzögerung verbunden. Allerdings muss man sich vor Augen führen, dass wir es hier mit Veränderungsprozessen zu tun haben, von denen Menschen betroffen sind, und dass die Anzahl von 14 Prozent der Unternehmen, in denen ein gewisser Widerstand zu spüren ist, für Change-Prozesse durchaus im normalen Rahmen ist.

Um diese Unternehmen abzuholen, müssen Banken die bisherige Informationsarbeit unbedingt beibehalten und dort, wo operative Fragen auftauchen, diese auch beantworten. Banken machen dies ja bereits auf verschiedenen Ebenen, und dies scheint mir der geeignetste Weg zu sein. Einen Teil dieses Widerstandes werden die Finanzinstitute nie adressieren können, schliesslich geht es um eingespielte Prozesse, die der «normale» Firmenangestellte nicht unbedingt verändern möchte. Es ist vielmehr die Aufgabe der Vorgesetzten in den Unternehmen, solche Probleme mit einer gut aufgestellten internen Kommunikation in Bezug zum Standardisierungsvorhaben anzugehen.



Urs Bieri

«Diese Umfrage war sicher eine der interessantesten, wenn auch nicht die überraschendste.»

Sie haben in Ihrer beruflichen Laufbahn eine Vielzahl von Befragungen durchgeführt und begleitet. Gibt es etwas, was Sie bei dieser Studie überrascht hat? Etwas, was Sie in dieser Form und in dieser Deutlichkeit nicht erwartet hätten?

Seit 20 Jahren führe ich jährlich durchschnittlich zwischen 50 und 80 Befragungen durch. Diese Umfrage war sicher eine der interessantesten, wenn auch nicht die überraschendste. Interessant vor allem deshalb, weil es im Zahlungsverkehr offenbar möglich ist, gut Funktionierendes zu reformieren. Meines Erachtens hängt das damit zusammen, dass Institutionen federführend sind, die als kompetent anerkannt werden. Entsprechend ist die Angst, sich auf einen ungewissen, unbekanntem Weg zu begeben, klein. In der Schweizer Politik wäre dies praktisch unmöglich – wenn dort etwas gut funktioniert, will man daran festhalten.

Sehr überrascht haben mich die Umfrageresultate nicht – und dies in einem positiven Sinn. Das liegt sicherlich am Projekt selber, das gut vorbereitet zu sein scheint und als sinnvoll wahrgenommen wird.

Interview:

Gabriel Juri, SIX Interbank Clearing und
André Gsponer, ConUm

Repräsentative Umfrage zu ISO 20022

PaymentStandards.CH, eine Initiative des Finanzplatzes Schweiz, hat das Forschungsinstitut gfs.bern mit der Durchführung von Befragungen zur Standardisierung und Harmonisierung (ISO 20022) im Schweizer Zahlungsverkehr bei 530 Anwendern beauftragt. Unter Anwendern werden Personen verstanden, die in ihrer beruflichen Funktion entweder selber Zahlungen veranlassen oder in deren Verantwortungsbereich der Zahlungsverkehr fällt. Berücksichtigt wurden neben der öffentlichen Verwaltung und privatrechtlich organisierten Unternehmen auch Vereine, Stiftungen sowie NPOs

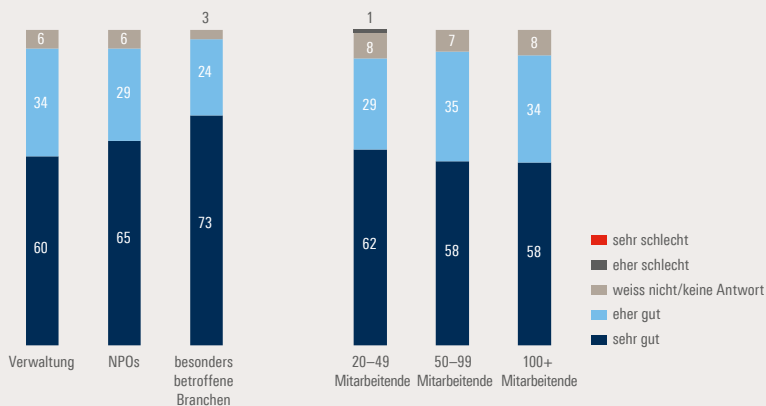
mit erhöhtem Aufwand im Bereich Mitglieder/Gönner-Rechnungsstellung. Darüber hinaus auch Unternehmen in den Bereichen Energie, Krankenkassen und Telekommunikation – zusammengefasst unter «besonders betroffene Unternehmen». Die Befragung wurde zwischen Juli und August 2016 durchgeführt.

Neben den Anwendern wurden auch rund 120 Legislativpolitiker und Vertreter von Spitzenverbänden sowie Exekutivmitglieder und Vertreter von kantonalen Wirtschafts- und Branchenverbänden befragt.

Beurteilung Inlandzahlungen

«Alles in allem, funktionieren Inlandzahlungen Ihrer Ansicht nach sehr gut, eher gut, eher schlecht oder sehr schlecht?»

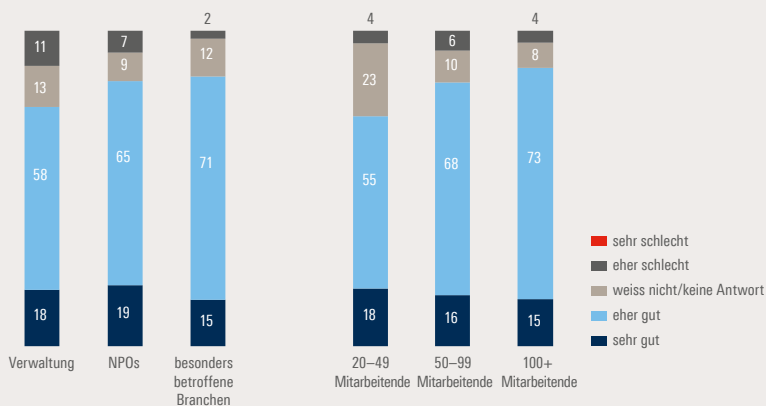
(in % Anwender, die Inlandzahlungen tätigen oder verantworten, n=506)



Beurteilung Auslandzahlungen

«Alles in allem, funktionieren Auslandzahlungen Ihrer Ansicht nach sehr gut, eher gut, eher schlecht oder sehr schlecht?»

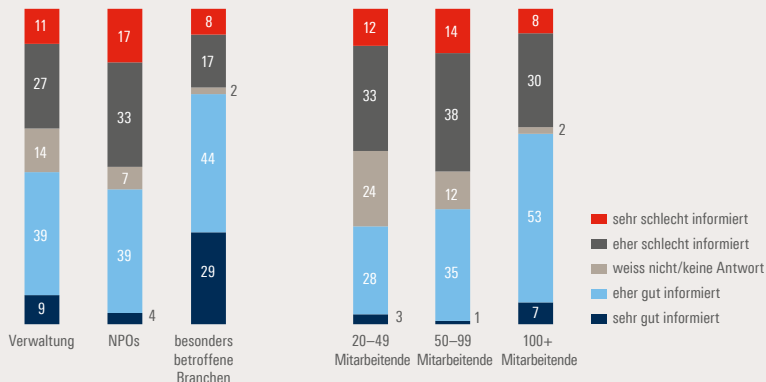
(in % Anwender, die Auslandzahlungen tätigen oder verantworten, n=451)



Informiertheit Infrastrukturprojekt

«Wie gut fühlen Sie sich informiert rund um das Infrastrukturprojekt des Schweizer Zahlungsverkehrs?»

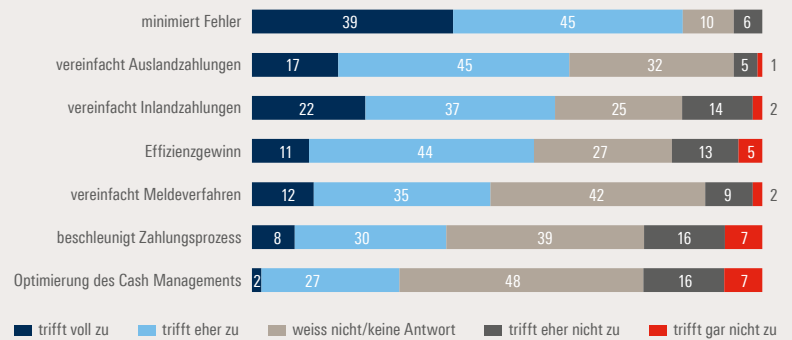
(in % Anwender, n=530)



Nutzererwartungen in Verwaltungen

«Bitte geben Sie jeweils an, wie sehr diese Aussage für Ihre Organisation zutrifft.»

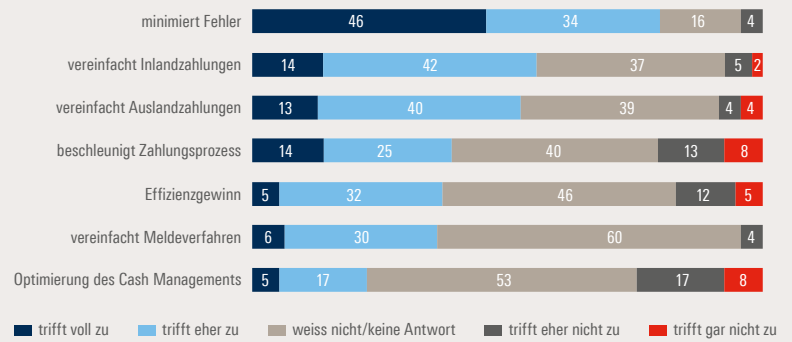
(in % Verwaltungen, n=107)



Nutzererwartungen in KMUs

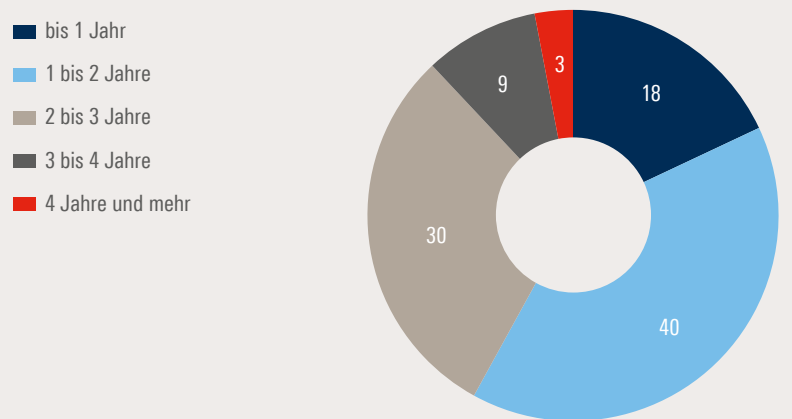
«Bitte geben Sie jeweils an, wie sehr diese Aussage für Ihre Organisation zutrifft.»

(in % Verwaltungen, n=93)



Projektdauer

(in % Anwender, die ein Projekt für die Software-Umstellung gestartet haben und einen Start- und Endzeitpunkt nennen können, n=90)



Geschätzter Kostenaufwand

«Was schätzen Sie, wie hoch ist der Aufwand für die Software-Umstellung Ihrer Prozesse auf ISO 20022?»

(in % Anwender, n=530)

