

Neues von PostFinance

PostFinance
DIE POST 

für Banken



Liebe Leserin, lieber Leser

Was macht für eine Kundin, einen Kunden die Attraktivität eines Anbieters aus? Ist es das breite Angebot, die Qualität der Produkte, die Kompetenz der Ansprechpersonen, der Preis der Dienstleistungen, die Geschwindigkeit, mit der Pannen behoben werden? Alles zusammen? Von allem ein bisschen? Oder machen eher Details die Zufriedenheit aus?

Wir haben Sie im Frühling gebeten, die einzelnen Aspekte unserer Geschäftsbeziehung zu bewerten – im Rahmen einer Studie zur Partnerzufriedenheit. Einige Resultate präsentieren wir Ihnen auf Seite 3 dieser Ausgabe.

Dass wir in dieser Beurteilung – übers Ganze gesehen – gut wegkommen, freut uns. Danke für die Blumen. Dass es aber auch einige Schwachpunkte gibt, ist uns nicht entgangen. Danke für die Hinweise und die Kritik.

Sie werden auf dieser und den folgenden Seiten sehen, dass wir nicht ruhen, unser Angebot zu erweitern, die Qualität unserer Produkte zu steigern, unsere Beratungskompetenz zu erhöhen, die Geschwindigkeit im Service zu verbessern. Das tun wir alles, damit Sie uns als Anbieterin noch attraktiver finden.

Stefan Karlen
Leiter Kundenbetreuung Banken

Daten sind besser als Papier

Mit elektronischen Kontoauszügen lassen sich Zeit und Geld sparen.

Die Daten können in der Buchhaltung weiterverarbeitet und elektronisch archiviert werden – schnell, günstig und ohne Qualitätsverlust.

Vielleicht ist es eine alte Gewohnheit, vielleicht wurden einzelne Prozesse schon lange nicht mehr überprüft: Verschiedene Unternehmen, darunter auch Banken, lassen sich ihre Kontoinformationen noch immer in Papierform und per Post zusenden. Dies hat mehrere Nachteile: Die Dokumente sind nicht sofort verfügbar, an eine Weiterverarbeitung in elektronischer Form ist nicht zu denken, und es ist die teuerste Variante (der tägliche Kontoauszug auf Papier kostet CHF 25.–, der monatliche CHF 6.–).

Die elektronischen Kontodokumente hingegen bieten nur Vorteile: Sie sind innert kurzer Zeit verfügbar, sie lassen sich – abhängig vom Datenformat – in der Buchhaltungssoftware weiterverarbeiten und sie sind kostenlos.

Für den Download der Kontodaten stehen verschiedene Formate zur Verfügung, abgestimmt auf die Art der Weiterverarbeitung. PDF ist das Standardformat im E-Finance. Die Dokumente lassen sich ausdrucken und archivieren, jedoch nicht weiterverarbeiten. Das Format XML ist für den Datentransfer über E-Services geeignet. XML-fähige Software kann die Daten weiterverwenden. Swift MT 940/950 ist der Standard für die Anbindung an FDS, SWIFT und Telebanking-Server. Auch hier ist die Weiterverarbeitung möglich.

Weitere Informationen zu den elektronischen Kontodokumenten erhalten Sie vom Kundendienst unter 031 667 96 85 oder im Internet unter www.postfinance.ch.

Kooperation von PostFinance und Valiant

Zwei starke Partnerinnen fürs Kreditgeschäft

«Valiant hat eine sehr hohe Kompetenz im Kreditgeschäft», sagt Jürg Bucher, Leiter von PostFinance. «PostFinance ist landesweit präsent und kennt die lokalen Kunden und Objekte», sagt Kurt Streit, Verwaltungsratspräsident der Valiant Holding. Die beiden Schweizer Finanzinstitute kooperieren neu im Schweizer Kreditgeschäft. Valiant ist dabei für die Risikopolitik zuständig und trägt das Kreditrisiko, PostFinance übernimmt das Marketing

und den Verkauf der Kredite. Gemeinsam bauen die beiden Partnerinnen zudem ein neues Verarbeitungszentrum auf.

Bereits jetzt bietet PostFinance – in Zusammenarbeit mit Valiant – Kontokorrentlimiten, feste Vorschüsse und Darlehen für KMU an. Im nächsten Jahr sollen variable Hypotheken und Baufinanzierungen für Privat- und Geschäftskunden folgen.

ES-Vollerfassung: Die ersten Erfahrungen sind gut «Effizient, hohe Qualität»: Wie sich mit der neuen Dienstleistung Prozesse eindeutig vereinfachen lassen.

Daten statt Bilder: PostFinance bietet seit Kurzem die Vollerfassung der Informationen auf Einzahlungsscheinen von Poststellen und aus Zahlungsaufträgen an. Wir haben in der Juni-Ausgabe darüber berichtet.

Bei der ES-Vollerfassung werden zusätzlich zu den bisher bereits erfassten Angaben auch die Absender- und Endbegünstigtenangaben sowie die Mitteilungen in elektronischer Form registriert. Die Auslieferung der Informationen erfolgt über die elektronische Gutschriftanzeige (EGA) oder den elektronischen Kontoauszug.

Die Vorteile dieser Dienstleistung liegen auf der Hand. Verarbeitungsprozesse lassen sich beschleunigen und vereinfachen, die Straight-Through-Processing-Quote steigt. Der Aufwand für die Nacherfassung entfällt. Der Abgleich von Kontonummer und Kontoname wird vereinfacht. Die Zahl der Schnittstellen mit PostFinance wird reduziert.

Über die Einführung der ES-Vollerfassung haben wir uns mit Daniel Baumann unterhalten, dem Leiter Zahlungsverkehr der LGT Bank Schweiz.

PostFinance: Welchen Aufwand hatten Sie, um die Dienstleistung ES-Vollerfassung bei LGT einzuführen?

Daniel Baumann: Seit der Umstellung werden uns die EGA-B-Zahlungen im EGA-V-Format angeliefert. Da wir dieses Record-

format bereits verarbeiten, waren nur geringfügige Anpassungen in Avaloq nötig. Der Zeitaufwand für Analyse, Programmierung und Tests lag unter fünf Tagen.



Daniel Baumann, LGT:
«Die Erfahrungen haben unsere Erwartungen klar übertroffen.»

Verglichen mit EGA-B, welche Vorteile sehen Sie nun für LGT mit ES-Vollerfassung?

Für EGA-B-Zahlungen wurden die Informationen zu Auftraggeber und Zahlungsvermerk jeweils manuell ergänzt. War dies nicht möglich, wurde der Postbeleg jeweils der Gutschriftsanzeige beigelegt. Diese Arbeiten werden nun von PostFinance erledigt. Des Weiteren ist es nicht mehr nötig, die Postbelege bei uns zu archivieren.

Welche Erfahrungen haben Sie seit der Einführung von ES-Vollerfassung gemacht?

Die bisherigen Erfahrungen waren durchwegs positiv. Sowohl bei der Einführung als auch im Betrieb traten bis heute keine Probleme auf.

Wie sind Sie mit der Qualität der ES-Vollerfassung durch PostFinance zufrieden?

Betreffend Qualität haben die bisherigen Erfahrungen unsere Erwartungen klar übertroffen.

Outsourcing: Vorteile im Inland und im Ausland Banken, die ihren Zahlungsverkehr von PostFinance abwickeln lassen, profitieren vom umfassenden Netz.

Die Partnerschaft zwischen Bank und PostFinance muss sich nicht aufs Inland beschränken. Mithilfe der hochautomatisierten Infrastruktur werden zurzeit an Spitzentagen 350 000 Auslandstransaktionen verarbeitet – mit einer Straight-Through-Processing-Rate von 98 Prozent. Qualität, Effizienz und eine hohe Verfügbarkeit der Dienstleistungen sind garantiert, auch dank dem dichten Korrespondenzbankennetz von PostFinance.

Die UBS AG machte 2005 den Anfang. Seither lässt die Schweizer Grossbank ihren standardisierten beleggebundenen Zahlungsverkehr von PostFinance abwickeln. Im Jahr 2008 wurden so 22 Millionen Belege verbucht. 2007 lagerte die Glarner Kantonalbank ihren gesamten Zahlungsverkehr an PostFinance aus. Dieses Jahr kamen zwei weitere Partner hinzu, die Bank CIC (Schweiz) AG und die Banca dello Stato del Cantone Ticino.

Die Outsourcing-Partner und deren Kunden profitieren von mehreren Vorteilen. Sie können sich auf ihr Kundengeschäft konzentrieren, indem sie den Zahlungsverkehr an den Spezialisten auslagern. Sie sparen Kosten bei der Belegerfassung und ersparen sich Investitionen bei technologischen Veränderungen. Die Verarbeitung durch PostFinance erfolgt ohne direkten Kundenkontakt – die Kundenschnittstelle bleibt bei der Bank. Zudem entspricht das Outsourcing-Geschäftsmodell den Richtlinien der Eidgenössischen Finanzmarktaufsicht (FINMA) und der Wettbewerbskommission (Weko).

«**Die Zusammenarbeit funktioniert gut**», sagt Kurt Eggli, Leiter Logistik der Glarner Kantonalbank. «Vor allem bei der Massenverarbeitung von strukturierten Belegen gibt es Einsparungsmöglichkeiten.»

PostFinance-Partner verlangen schnellen Service In der aktuellen Studie zur Kundenzufriedenheit wurden fast durchwegs gute Noten verteilt.

Für die Studie zur Partnerzufriedenheit wurden im April dieses Jahres insgesamt 692 Geschäftskunden im Bereich Banken angeschrieben. 195 machten bei der Onlinebefragung mit.

PostFinance wollte von ihren Partnern wissen, wie sie die Abläufe, die Ansprechpersonen, die Dienstleistungen, den Nachforschungsdienst und die Zusammenarbeit insgesamt beurteilen. Die diesjährige Studie ist nach 2002 und 2005 bereits die dritte ihrer Art. So lassen sich im Vergleich Verbesserungen aufzeigen – aber auch Verschlechterungen.

Die Partner sind mit dem PostFinance-Angebot zufrieden: So lassen sich die Ergebnisse der Studie 2009 zusammenfassen. «Obwohl UBS und PostFinance am Markt als direkte Konkurrenten auftreten, empfinde ich die Zusammenarbeit im operativen Bereich als partnerschaftlich und lösungsorientiert», sagt zum Beispiel Mathias Fischer vom Payments Process Management Schweiz der UBS AG. «Dadurch ergeben sich für beide Unternehmen immer wieder Win-Win-Situationen.» Insgesamt haben die Partner die Note 8,0 vergeben – auf einer Skala von 1 (überhaupt nicht zufrieden) bis 10 (voll und ganz zufrieden). Dieser Wert unterscheidet sich nicht von jenem aus dem Jahr 2005.

Die Abläufe im Verkehr mit PostFinance, darunter etwa die Wartezeit bei der Hotline, die Reaktionszeiten bei Anfragen, Formulare und Handbücher, erhielten fast durchwegs Werte zwischen 7 und 8. Eine schlechtere Bewertung als vor vier Jahren (7,1 statt 7,8) gab es beim Punkt «Vorgehen bei der Anmeldung für Dienstleistungen». Hier gaben mehrere der Befragten an, beim Finden der Anmeldeformulare Mühe zu haben oder zu lange auf eine Antwort warten zu müssen.

Für die Qualitäten der Ansprechpersonen wurden Zufriedenheitswerte zwischen 8,3 und 8,9 vergeben. Diese Kategorie umfasst unter anderem die Erreichbarkeit, die Kompetenz, die Reaktionszeit und das Engagement. Gegenüber 2005 erfolgte eine markant höhere Bewertung beim Punkt «aktives Anbieten von möglichen Problemlösungen». «Über die Jahre hat sich durch persönliche Kontakte auf allen Ebenen eine gut funktionierende und konstruktive Zusammenarbeit entwickelt», sagt Mathias Fischer von UBS. «Vorschläge für Optimierungen werden von beiden Seiten eingebracht, offen diskutiert und gegebenenfalls umgesetzt. Grosse Fortschritte konnten bei der Release- und Testplanung erzielt werden, was einen entscheidenden Beitrag zu Stabilität und damit Qualität leistet.»

Die Antwortzeiten des Nachforschungsdienstes wurden bedeutend besser bewertet als noch vor vier Jahren (7,7 statt 7,1). Die Kommentare zeigen, dass die Geschwindigkeit eines der wichtigsten Kriterien für einen als gut empfundenen Service ist.

Die Produktpalette von PostFinance stufen die Partner als genügend umfangreich (Note 8,3 auf der Skala von 1 bis 10) und benutzerfreundlich (7,9) ein. Die Dienstleistungen würden zuverlässig abgewickelt (8,2) und bei Problemen werde schnell gehandelt (7,8), meinen die Befragten.

Einzahlungsscheine

Was richtig gedruckt ist, wird danach auch richtig erfasst

Wer seine ES-, ESR- oder ASR-Belege selber druckt, hat häufig Probleme mit der Qualität. Eine schlechte Positionierung der Informationen oder eine falsche Schrift führen zu manueller Nachbearbeitung und zu unnötigen Nachforschungen. Beides ist mit Kosten verbunden. Übersteigt die Quote an sogenannten Rejects die Grenze von drei Prozent, verrechnet PostFinance den Aufwand an die Bank weiter. Für das Finanzinstitut ist es meist schwierig, die Kosten an seine Kundinnen und Kunden weiterzuerrechnen.

Der grösste Teil der Rejects betrifft die ESR-Belege. Grund für eine Fehlerfassung ist meist die ungenaue Positionierung der Kodierzeile und die darin verwendete Schrift (OCR-B1).

Beispiele von qualitativ ungenügenden Belegen kann Ihnen Ihre Kundenberaterin oder Ihr Kundenberater liefern. Das erleichtert die Suche nach den «Schuldigen». Zusätzliche Informationen, darunter die genauen Vorgaben für Layout und Druck von Einzahlungsscheinen, finden Sie im Internet unter www.postfinance.ch/handbuecher.

Empfangsschein / Récépissé / Ricevuta	Einzahlung Giro	Versement Virement	Versamento Girata
Robert Schneider SA Grands magasins Case postale 2501 Biel / Bienna	Robert Schneider SA Grands magasins Case postale 2501 Biel / Bienna	Sans fil/décharges an/banque Fax de communications Non-aggiungere comunicazioni	
Compte / Compte / Conto CHF 3949 . 75	Compte / Compte / Conto CHF 3949 . 75		
Informations (per clienti): 21 00000 00003 13947 14300 09017 Rutschmann Pia Marktgasse 28 9400 Rorschach	609	Rutschmann Pia Marktgasse 28 9400 Rorschach	21 00000 00003 13947 14300 09017
			0100003949753>210000000003139471430009017+ 010391391>

Knackpunkt Kodierzeile (gelb markiert) auf einem Einzahlungsschein: falsche Position und falsche Schriftart verursachen Probleme.

Kundendienst: Probleme professionell lösen

Ein sechsköpfiges Team von Beraterinnen und Beratern ist Anlaufstelle für Fragen zu den Dienstleistungen.

Wie viel Geld befindet sich auf meinem Konto? Welches war die letzte Kontobewegung und wie hoch war sie? Warum ist eine Zahlung von vorgestern noch nicht auf dem Empfängerkonto eingetroffen? Wie können wir Debit Direct sinnvoll einsetzen? Wie komme ich zu einem neuen Passwort für E-Finance?

Solche Fragen kann der Kundendienst Geschäftskunden und Banken von PostFinance beantworten. Die Mitglieder des Teams um Maria Di Bartolo sind professionelle Ansprechpartner, spezialisiert auf die Dienstleistungen für Grösstkunden und Banken.

Sie sind im Einzelnen für die folgenden Themenbereiche zuständig:

- ▶ Telefonische Auskunft und Beratung betreffend Produkte und Dienstleistungen von PostFinance
- ▶ Erteilen von Buchungsauskünften und Einleiten von Nachforschungen
- ▶ Entgegennahme und Bearbeitung telefonischer und schriftlicher Anfragen
- ▶ Administrative Kontobetreuung, Kontoeröffnungen, Vollmachtsregelungen, Mutationen, Anmeldungen/Einrichten/Freigaben von Dienstleistungen, Beratung und Hilfe im Bereich E-Finance.

Hilfe per Telefon, Fax, E-Mail oder Brief

So erreichen Sie den Kundendienst

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Kundendienstes sind täglich durchgehend von 8 bis 17 Uhr erreichbar.

Telefon: 031 667 96 85 (deutsch, französisch, italienisch und englisch)
Fax: 031 667 62 00
E-Mail: kudikam@postfinance.ch
Postadresse: Die Schweizerische Post, PostFinance, Geschäftskunden + Banken, Kundendienst, Nordring 8, 3030 Bern



Das Beratungsteam von PostFinance (stehend, von links): Ruth Seelhofer, Jessica Spinosi, Sandra Tieni und Martina Kölliker. Sitzend: Maria Di Bartolo (Teamleiterin), Cristian Caruso.

PostFinance ist vollwertiges SWIFT-Mitglied

Neu: MT101 für Geschäftskunden

Nach dem Kauf der ersten SWIFT-Aktie ist PostFinance nun «beteiligtes Finanzinstitut» und damit vollwertiges Mitglied bei SWIFT, der Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication. Somit erhält PostFinance uneingeschränkten Zugang zu weiteren SWIFT-Dienstleistungen. Dies bringt neue Möglichkeiten im Geschäftskundenbereich mit sich. So bietet PostFinance per sofort die Verarbeitung von MT101 an.

Gemeinsame Firmenkunden von Banken und PostFinance können dank MT101 ihre Liquidität präziser steuern. Nach der Unterzeichnung eines gemeinsamen Abkommens verarbeitet PostFinance die eingehenden MT101 für die Senderbank kostenlos.

Für weitere Informationen zu diesen Neuerungen oder bei Fragen zum gemeinsamen Abkommen steht Ihnen Ihre Kundenberaterin oder Ihr Kundenberater gerne zur Verfügung.

Impressum

«Neues von PostFinance für Banken», Ihr direkter Draht zu PostFinance

Gerne beantworten wir Ihre Fragen und nehmen Ihre Wünsche und Anregungen entgegen.

«Neues von PostFinance für Banken» ist auch im PDF-Format verfügbar. Wenn Sie die Informationen neu online erhalten möchten, senden Sie uns bitte eine entsprechende Meldung an banken-info@postfinance.ch oder abonnieren Sie die elektronische Version unter www.postfinance.ch/banken. Um die

Papierversion abzubestellen, senden Sie uns bitte ein entsprechendes E-Mail mit Ihrer Adresse.

Ausgabe November 2009

Herausgeberin: PostFinance, Banken, Kundenbetreuung Banken, Nordring 8, 3030 Bern
 E-Mail: banken-info@postfinance.ch
www.postfinance.ch/banken