

Zwölf Jahre Entwicklung im Zahlungsverkehr bei BCV

Der Zahlungsverkehrssektor hat im Laufe der letzten zwölf Jahre weitreichende Veränderungen erfahren, im Wesentlichen als Reaktion auf die Zunahme der Zahlungsaufträge übers Internet. Mit wichtigen Folgen auf die Organisation und Systeme der Banken. Bei der Banque Cantonale Vaudoise (BCV) hat sich die Anzahl der verarbeiteten Aufträge seit April 1999 verdoppelt, während die Anzahl der Vollzeitmitarbeitenden auf ein Drittel zurückging.

Zum Zeitpunkt, als die erste CLEARIT-Ausgabe erschien, basierte der ausgehende Zahlungsverkehr hauptsächlich auf Aufträgen, die von den Kunden in Papierform eingereicht wurden. Diese unterteilten sich in drei Kategorien:

- Standardisierte Vergütungsanzeigen im Format A6, bei der BCV «TOP-Aufträge» genannt und seit 1993 eingeführt, die digitalisiert und automatisch abgewickelt werden konnten.
- Per Hand auf beliebigem Papier eingereichte Aufträge, die manuell verarbeitet wurden.
- Per Telefon übermittelte Aufträge (BCV-Phone), für die eine manuelle Neuerfassung durch die Bank erforderlich war.

Rund 25% des globalen Auftragsvolumens wurden übers Internet eingeliefert. Im Zahlungsverkehr waren etwas weniger als 60 Vollzeitmitarbeitende für die Verarbeitung der Aufträge zuständig. Sie waren für den so genannten Schweizer Transfers und die Auslandstransfers verantwortlich. Im Laufe der Jahre haben sich die Verfahren und Systeme weiterentwickelt. Innerhalb der Teams wurde auf Vielseitigkeit gesetzt. Mit der technischen Weiterentwicklung wurde die Standardisierung neuer Formulare, die ebenfalls digitalisiert werden konnten, weiter durchgesetzt und die Softwarelösungen zur Zeichenerkennung erheblich verbessert. In die Online-Bankplattform BCV-net wurden neue Funktionen integriert, wodurch sie attraktiver wurde. Darüber hinaus wurden Kunden mit Preisreizen zu diesem Kanal hingeführt. Marketingaktionen förderten den Verkauf von «Dienstleistungspaketen», bei denen die über die Internet-Plattform abgewickelten Zahlungen unentgeltlich verarbeitet wurden (mit Ausnahme von Auslandüberweisungen, die nicht die SEPA-Eigenschaften aufweisen). All diese verschiedenen Aktionen waren von Erfolg gekrönt, da bereits mehr als drei von vier Aufträgen übers Internet getätigt werden, Daueraufträge inbegriffen. Obwohl sich die Anzahl der verarbeiteten Aufträge praktisch verdoppelt hat, ist die Anzahl der Arbeitseinheiten für die Verarbeitung von Aufträgen, für die noch eine manuelle Intervention

erforderlich ist, zurückgegangen. Derzeit werden etwa 18 Vollzeitmitarbeitende zur Verarbeitung von Aufträgen im Zahlungsverkehr eingesetzt. Man muss hervorheben, dass BCV seit zwei Jahren eine Stabilisierung des Auftragsvolumens bei Papieraufträgen erfährt. Die BCV-net-Plattform wiederum entwickelt sich beständig weiter. Mit der Einführung einer mobilen Anwendung Ende 2011 wird es Kunden ermöglicht, vom Smartphone aus zunächst Überweisungen zwischen eigenen Konten durchzuführen und später auf alle Funktionen von BCV-net zuzugreifen. Es wird interessant sein, die Weiterentwicklung der Zahlungsmöglichkeiten in 12 Jahren und 6 Monaten zu analysieren, wenn die einhundertste Ausgabe von CLEARIT erscheinen wird. <

Jean-Jacques Maillard, Banque Cantonale Vaudoise
jean-jacques.maillard@bcv.ch

Entwicklung des Auftragsvolumens und der Anzahl Vollzeitmitarbeitenden (Zahlen seit 2001 verfügbar)

