

Das Back Office stellt sich vor: Tätigkeiten, technische Aspekte und Besonderheiten



Zahlreiche interne Abteilungen tragen zum reibungslosen Betrieb der Bank bei – eine davon ist das Back Office. Um diesen Bereich besser zu verstehen, haben wir Giuseppe D'Onghia einige Fragen gestellt.

Giuseppe D'Onghia
Leiter des Back Office,
Banca Popolare di Sondrio (Suisse) SA

Sie sind der Leiter des «Back Office»: Für welche Bereiche ist die Abteilung zuständig und was sind ihre wichtigsten Tätigkeiten?

Unser Back Office ist in zwei Bereiche unterteilt: **Zahlungsverkehr** und **Wertschriften**.

Ersterer ist im Wesentlichen zuständig für die Verbuchung von Gutschriften und Zahlungsausgängen in verschiedenen Währungen und über verschiedene Kanäle – in diesem Fall werden die meisten Aktivitäten automatisiert über unsere E-Banking-Plattform (GoBanking) abgewickelt –, für den Devisenhandel auf dem Devisenmarkt (*Forex*), Devisentermingeschäfte, Daueraufträge usw. Eine weitere Aufgabe besteht im *Trouble Shooting*, also der Lösung von Problemen im Zusammenhang mit ausgehenden und eingehenden Zahlungen, wie Verzögerungen und mangelnde/falsche Ausführung von Zahlungen.

Die Haupttätigkeit und das Herzstück des Bereichs «Wertschriften» ist hingegen die Registrierung einer Wertschrift und ihrer Einzelheiten im entsprechenden System. Diese Tätigkeit ist von entscheidender Bedeutung, denn erst nach Abschluss der Datenerfassung können die Berater bzw. die Kunden die gewünschten Transaktionen tätigen. Darüber hinaus unterscheiden wir zwischen dem Bereich «Wertpapierverwaltung» – der sich z. B. mit Coupons, Dividenden, Übertragungen von Wertschriften sowie mit *Corporate Actions* befasst – und dem Bereich «Börse», der sich, vereinfacht ausgedrückt, um die Verbuchung von Wertschriftengeschäften im Auftrag der Kunden kümmert.

Der Umgang mit Rechnungen ist etwas, das uns alle unmittelbar betrifft: Inwiefern ist der Bereich «Zahlungsverkehr» mit aus- und eingehenden Überweisungen befasst?

Wie bereits erwähnt, laufen die meisten ausgehenden Inlands- und SEPA-Zahlungen (rund 80%) nicht mehr über unsere Abteilung, sondern werden direkt von GoBanking verarbeitet. Der übrige Teil, der unter anderem Inlands- und Auslandsüberweisungen in Papierform umfasst, erfordert dagegen etwas manuelle Arbeit. Hier kümmern sich die Back Office-Mitarbeitenden um die Registrierung der Zahlung und die Kontrolle der Datenerfassung durch die einzelnen Berater und sorgen dafür, dass die operativen Anweisungen unseres

Instituts eingehalten werden. Bei Auslandszahlungen müssen die Mitarbeitenden auch den «Kanal» wählen, der den Anforderungen der jeweiligen Kunden entspricht (begünstigte Bank, Währung, Aufteilung der Gebühren usw.). Je nach den verschiedenen unterzeichneten Vereinbarungen zieht der «Zahlungsverkehr» dann die geeignetsten Intermediäre hinzu.

Was Gutschriften betrifft, greifen wir im Bereich der eingehenden Überweisungen in CHF und EUR (97 bis 98% des Gesamtumfangs) nur bei Problemen ein. Internationale Gutschriften (SWIFT-Netzwerk) werden hingegen von Hand bearbeitet, da die Transaktion die Beteiligung mehrerer Intermediären erfordert. Die Back Office-Mitarbeitenden überprüfen zunächst die tatsächliche Deckung des Betrags bei unserer Partnerbank in der entsprechenden Währung. Erst dann tätigen sie die Überweisung auf das BPS (SUISSE)-Konto des Kunden. Aus diesem Grund dauert es mehrere Tage, bis die Gutschrift auf dem Konto des Begünstigten sichtbar ist.

SEPA, (euro)SIC, SWIFT: Können Sie diese Abkürzungen in einfachen Worten erklären?

Unsere Kunden wissen es vielleicht nicht, aber wenn eine Transaktion getätigt wird, kommt mindestens einer dieser Akteure zum Einsatz:

- SEPA: Die Abkürzung steht für «*Single Euro Payments Area*» (einheitlicher Euro-Zahlungsverkehrsraum). Es handelt sich um einen von der Europäischen Union geschaffenen Raum, in dem bargeldlose Zahlungen in Euro zwischen den verschiedenen Teilnehmerländern standardisiert werden und in dem einheitlichen Regeln/Verfahren gelten. Damit Überweisungen in Euro über diesen Kanal abgewickelt werden können, müssen die Zahlungen bestimmte Eigenschaften erfüllen, darunter die gleichmässige Aufteilung der im Zusammenhang mit der Zahlung anfallenden Gebühren zwischen Auftraggeber und Begünstigtem sowie die Zugehörigkeit beider Institute zu dem Netzwerk.
- (euro)SIC: «*Swiss Interbank Clearing*» und euroSIC sind Schweizer Zahlungssysteme. Ersteres verarbeitet bargeldlose Inlandsüberweisungen in Schweizer Franken, letzteres solche in Euro, die nicht unter SEPA-Zahlungen fallen.
- SWIFT: Bei der «*Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication*» handelt es sich um ein Kommunikationsnetz zwischen Banken, über das Auslandszahlungen abgewickelt werden, die nicht über die zuvor genannten Kanäle verarbeitet werden können.

Wie interagieren Sie mit den anderen Banken? Gibt es irgendwelche Regeln?

Direkter Kontakt ist nur möglich, wenn die Bank des Begünstigten zu den SIC- und euroSIC-Kanälen gehört oder wenn das andere Institut den sogenannten SWIFT-Schlüssel ebenfalls «austauscht» – eine Ermächtigung, die es zwei Banken ermöglicht, miteinander zu kommunizieren und so Zahlungen ohne Intermediäre abzuwickeln. Ist hingegen eine direkte Interaktion nicht möglich, ist der Einbezug von Dritten erforderlich: Je mehr Institute an der Transaktion beteiligt sind, desto länger dauert die Bearbeitung und desto höher sind die dem Kunden in Rechnung gestellten Gebühren.

Was die Regeln betrifft: Ja, in einigen Ländern gibt es welche. Ein repräsentatives Beispiel sind die Vereinigten Staaten, in denen Zahlungen in US-Dollar im Inland nur durch US-Institute verarbeitet werden dürfen. Das bedeutet, dass jede ausländische Bank (einschliesslich uns) den Weg über das entsprechende Institut in dem betreffenden Land gehen muss.

Bei der Vorstellung des Back Office Wertschriften erwähnten Sie «Corporate Actions». Was versteht man darunter?

Corporate Actions sind alle Massnahmen eines börsennotierten Unternehmens, die eine Veränderung des Grundkapitals zur Folge haben. Dazu gehören Übernahmen und Fusionen zwischen Unternehmen, Kapitalerhöhungen und Aktiensplits, also die Erhöhung der Anzahl der Aktien eines Unternehmens, dessen Kapitalisierung jedoch unverändert bleibt, mit der Folge, dass sich der Wert jeder Aktie verringert.

Welche Rolle hat die technologische Entwicklung in den beiden Back Office-Bereichen?

Die Technologie hat es auf jeden Fall ermöglicht, bestimmte Aufgaben zu automatisieren. Dies hat sowohl für die Back Office-Mitarbeitenden als auch für die Bank selbst einen Mehrwert geschaffen. Einerseits konnten dank der technologischen Entwicklung die repetitiven und monotonsten Aufgaben direkt an die Maschine delegiert werden, was die Mitarbeitenden entlastet und ihre Arbeit abwechslungsreicher und weniger fehleranfällig gemacht hat. Andererseits hat der technische Fortschritt zu einer sukzessiven Reduzierung des Personalbestands geführt, sodass unser Institut Personalkosten einsparen und mehr in die IT investieren konnte. Einige Beispiele für eingeführte Technologien sind: GoBanking für den Bereich «Zahlungsverkehr» und kürzlich der Automatisierungsprozess für Börsenaufträge (STP, «*Straight-through Processing*») oder das *Online-Trading* im Bereich «Wertschriften».

3

Wie wird sich die Tätigkeit der Abteilung weiterentwickeln? Werden Menschen noch eine wichtige Rolle spielen oder wird die Technologie die Aufgaben zunehmend erleichtern?

Manuelle Ad-hoc-Eingriffe werden immer Teil der Aktivitäten beider Back Office-Bereiche sein, insbesondere wenn ein schnelles Handeln bei der Ausführung von Transaktionen oder Tätigkeiten erforderlich ist. Auch beim *Trouble Shooting*, bei der Überprüfung der Deckung der Gutschriften sowie bei der Auslösung von *Corporate Actions* im Bereich «Wertpapierverwaltung» wird die manuelle Arbeit weiterhin eine vorherrschende Rolle spielen.

Andererseits können mit Hilfe der Technologie jedoch weitere Aufgaben und Prozesse verschlankt werden, was eine hochwertigere Dienstleistung ermöglicht, die darauf ausgerichtet ist, die Effizienz von Prozessen und Abläufen zu kontrollieren.

«Zahlungsverkehr» und «Wertschriften» sind zwei sehr unterschiedliche Bereiche. Gibt es Ihrer Meinung nach Gemeinsamkeiten?

Auf jeden Fall! Beide dienen der Kundschaft, die in ihrem Fall die «Front» darstellt (Beratung); sie haben keinen direkten Kontakt mit externen Kunden. Es handelt sich um operative Stellen, die eingehende Aufträge ausführen, ohne Entscheidungen zu treffen. Ausserdem sind beide sowohl für unser Schweizer Institut als auch für das in Monaco (MC) zuständig. Und nicht zuletzt üben beide hauptsächlich Registrierungstätigkeiten aus, wobei der Bereich «Zahlungsverkehr» das Produkt «Geld» und der Bereich «Wertschriften» das Produkt «Wertpapiere» verwaltet.

Noch eine letzte Frage: Wie sah Ihr bisheriger Werdegang aus?

Nach meiner Lehre war ich acht Jahre lang bei einem anderen Bankinstitut tätig, bevor ich 1998 zur BPS (SUISSE) kam, wo ich sofort im Bereich «Zahlungsverkehr» tätig war, dessen Leitung ich dann im Jahr 2000 übernahm. 2014 wurden nach einer strategischen Entscheidung unserer Bank die beiden derzeitigen Back Office-Bereiche zusammengelegt und ich übernahm die Verantwortung. Die neue Aufgabe hat mich auf jeden Fall gefordert, aber die Erfahrungen, die ich im Laufe der Zeit sammeln konnte, und die Arbeit in einem äusserst kompetenten Team haben mir geholfen, sie zu bewältigen.

Herausgeber

Banca Popolare di Sondrio (Suisse) SA

Via Maggio 1
CH-6900 Lugano
Tel. +4158 855 31 00
Fax +4158 855 31 15

Call Center 00800 800 767 76
contact@bps-suisse.ch
www.bps-suisse.ch/de

Disclaimer

Diese Publikation wurde von der Abteilung Investment Advisory der Banca Popolare di Sondrio (SUISSE) erstellt. Die von der SBVg herausgegebenen «Richtlinien zur Sicherstellung der Unabhängigkeit der Finanzanalyse» finden hier keine Anwendung.

Das Dokument stellt weder eine Rechts- oder Steuerberatung noch ein Angebot oder eine Aufforderung zur Zeichnung von Aktien dar. Es ersetzt in keinem Fall die vor jeder (Des-)Investitionsentscheidung notwendige qualifizierte Beratung über die mit den Finanzinstrumenten verbundenen Risiken, die individuellen Anlageziele, die Finanzlage oder die Bedürfnisse des Anlegers. Daher ist es die Pflicht des Anlegers, seinen persönlichen Finanzberater sowie die SBVg-Broschüre «Risiken im Handel mit Finanzinstrumenten» zu konsultieren, die bei jeder Bank kostenlos erhältlich ist. Die Abteilung Investment Advisory der Banca Popolare di Sondrio (SUISSE) bemüht sich, Informationen aus zuverlässigen Quellen zu erhalten. Sie kann jedoch nicht garantieren, dass die im Dokument enthaltenen Informationen korrekt, verlässlich und vollständig sind. Die Bank übernimmt daher keine Haftung für die Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit der Inhalte. Alle geäusserten Meinungen können Änderungen erfahren, ohne dass eine besondere Mitteilung an die Empfänger des Dokuments erfolgt. Die genannten Kurse und Werte dienen als Richtwerte und stellen nicht den tatsächlichen Preis/Kurs dar. Die Bank übernimmt keine Haftung für allfällige Schäden und Gewinnausfälle, die sich aus den hier bereitgestellten Informationen ergeben.

Die in der Vergangenheit erzielte Performance kann nicht als Versprechen oder Gewähr für die zukünftige Performance verstanden werden. Der Wert und die Erträge der gehaltenen Anlagen können je nach Markt- und Wechselkursbedingungen schwanken. Die Anlage kann zu Verlusten oder Kapitalminderungen führen.

Die in dieser Publikation genannten Dienstleistungen und Finanzprodukte sind nicht für Personen bestimmt, die einer Rechtsordnung unterliegen, welche den Vertrieb dieser Produkte einschränkt oder untersagt.

Die Inhalte dieses Dokuments dürfen ohne vorherige Zustimmung der Banca Popolare di Sondrio (SUISSE) weder ganz noch auszugsweise vervielfältigt und/oder weiterverbreitet werden.

Veröffentlicht: April 2024