Die Hauptkasse stellt sich vor: Tätigkeitsbereiche und Kuriositäten

Zahlreiche interne Abteilungen tragen zum reibungslosen Betrieb der Bank bei – eine davon ist die Hauptkasse.
Um einen Einblick in den Bereich zu bekommen, der als zentrale «Versorgungseinheit» für die Kunden, aber auch für unser gesamtes Netzwerk an Niederlassungen/Agenturen fungiert, haben wir Liliana Plevrakis gebeten, uns einige Fragen zu beantworten.

Liliana Plevrakis
Stellvertretende Leiterin der Hauptkasse,
Banca Popolare di Sondrio (Suisse) SA

Können Sie uns erklären, welche wesentlichen Aufgaben die Hauptkasse übernimmt?

Die Hauptkasse ist auf zwei Zielgruppen ausgerichtet: die externe Gruppe (Kunden/Passanten, die persönlich zum Schalter kommen) und die interne Gruppe (Niederlassungen/Agenturen in der gesamten Schweiz, denen sie als *Cash Center*[1] *dient).*

Zu den unterschiedlichen Tätigkeiten gehören:

- *Bargeldversorgung*: Die Hauptkasse versorgt die Kassen der verschiedenen Niederlassungen/Agenturen mit Banknoten und Edelmetallen, die für das tägliche Bankgeschäft erforderlich sind. Je nach Bedürfnis versorgt sie sich ausserdem selbst über ein externes *Cash Center*. Um die geeignete Menge zu bestellen, müssen die *Versicherungshöchstgrenzen* (einzuhaltender Höchstbetrag an Barmitteln) und die spezifischen Anforderungen der Kunden Berücksichtigung finden.
- *Abgleich (oder Kassenkontrolle)*: Sie besteht in der Zählung des physisch im Tresor befindlichen Banknotenbestands und dem anschliessenden Vergleich mit den Summen in den Buchhaltungsunterlagen.
- *Einzug von Banknoten, die (aufgrund von Beschädigung*[2] *oder Abnutzung)* nicht mehr umlauffähig sind: Die Hauptkasse muss (mithilfe der Schalterstellen) solche Banknoten aus dem Verkehr ziehen. Ist die beschädigte oder abgenutzte Banknote noch gültig, zieht der Kassenangestellte sie ein und überweist den entsprechenden Betrag auf das Konto des Kunden.
- *Verwaltung und Kontrolle der outgesourcten Bancomaten:* Einige Bancomaten im Versorgungsgebiet werden von einer externen Gesellschaft für uns bewirtschaftet. Aufgabe der Hauptkasse ist es, die Bestände und die Funktionstüchtigkeit zu kontrollieren und eventuelle Störungen zu melden.

---

[1] *Cash Center*: Lieferant von Banknoten/Edelmetallen.
[2] Eine beschädigte Banknote ist ein Schein, der zerrissen ist oder bei dem ein Stück fehlt – wichtig ist, dass er zu mindestens 2/3 erhalten ist.

Was ist ein AKT?
Worin besteht der Unterschied zwischen den Schaltern und der Hauptkasse?

Verglichen mit einem gewöhnlichen Schalter, zu dessen Tresor der Kassenangestellte freien Zugang hat, ist der AKT[3] eine Art Bancomat, von dem der Schaltermitarbeiter die vom Kunden gewünschte Summe in der gewünschten Stückelung ausgeben/abheben kann. Diese Maschine wird für gewöhnlich in Niederlassungen genutzt, in denen für die Kasse keine baulichen Trennelemente (z. B. kugelsicheres Glas) vorgesehen sind; wegen der grösseren Umständlichkeit beim Abhebevorgang kommt sie ausserdem dort zum Einsatz, wo ein relativ niedriges Transaktionsvolumen besteht.
Die Schalter der Niederlassungen/Agenturen unterscheiden sich von der Hauptkasse hinsichtlich der Art der betreuten Kunden (ausschliesslich externe) und hinsichtlich des *Cash Centers*, als das die Hauptkasse fungiert.

Haben sich die Aufgaben an der Kasse im Vergleich zu früher weiterentwickelt? Wenn ja, wie?

Ich würde eher «gewandelt» als «weiterentwickelt» sagen. Denn seit einigen Jahren besteht die Tätigkeit des Kassenangestellten nicht mehr allein im klassischen Schaltergeschäft (Abhebungen/Einzahlungen, Wechsel usw.), sondern auch in der Problemlösung. Angesichts der vielen (mehr oder weniger) neuen IT-Systeme, die der Kunde nutzen soll (darunter das E-Banking sowie Debit-/Kreditkarten), sind wir Kassenangestellte immer mehr gefordert. Darüber hinaus kommen die Nutzer auch zu den Schaltern, um die unterschiedlichsten Fragen zu stellen. Während also die klassischen Tätigkeiten abgenommen haben, ist die Nachfrage nach Erstberatung gestiegen: Support-/Serviceleistungen stehen an der Tagesordnung.

Inwiefern haben Ihrer Meinung nach die folgenden Faktoren die Kassentätigkeit beeinflusst?

- *Einführung des Euro (1. Januar 2002)*: Damals gehörte der Schalter noch nicht zu meinen Aufgaben, aber ich nehme an, dass die Verwaltung der Banknoten / der Kasse sowie die Überprüfung der Bestände wegen der unterschiedlichen Währungen früher komplexer war.
- *E-Banking*: Dieses Instrument hat sicherlich das am Schalter ausgeführte Zahlungsvolumen verändert. Erfolgten Gutschriften und postalische Zahlungen einst ausschliesslich am Schalter, werden sie heute grösstenteils online/digital vorgenommen. Ähnliches gilt auch für das Einsehen von Transaktionen und das Herunterladen von Dokumenten: Der Kunde ist hier autonomer. Nicht nur das E-Banking, sondern alle technischen Lösungen, die zum Rückgang des Bargeldumlaufs geführt haben (z. B. Debit-/Kreditkarten), haben sich auf die Anzahl der Schaltergeschäfte ausgewirkt.
- *Covid*: Die Pandemie hatte einen starken Einfluss auf die Bankbesuche. Während vor 2019 ein Teil der Kunden zögerte, die verfügbaren IT-Systeme (wie das E-Banking) zu nutzen und es vorzog, zur Bank zu gehen, waren sie mit Einführung der Covid-Massnahmen «gezwungen» diese zu nutzen. Durch die Gewöhnung kam es zu einem starken Rückgang der Schalterbesuche.

[3] AKT: Automatischer Kassentresor.

Es wird behauptet, dass die Arbeit am Schalter optimal geeignet sei, um den Umgang mit Kunden zu «üben». Warum?

Zunächst einmal, weil man täglich «face to face» mit den Wünschen und Eigenarten unterschiedlichster Kunden konfrontiert ist. Der Kassenangestellte muss daher in der Lage sein, zu verstehen, was der Nutzer braucht, und entsprechend handeln. Dazu sind zwischenmenschliche Kompetenzen erforderlich, die auf Erfahrungen, aber auch auf der individuellen Veranlagung beruhen.
Weitere wichtige Aspekte sind die Konzentration, die Handlungsbereitschaft und die Schnelligkeit bei der Beantwortung von Fragen. Ausserdem muss der Schaltermitarbeiter die Produkte/Dienstleistungen der Bank, aber auch ihre Struktur kennen, um in Anbetracht der unterschiedlichen Kundenanliegen eine zielführende Lösung bieten bzw. den geeignetsten Ansprechpartner ermitteln zu können.
Nicht zuletzt trägt der Kassenangestellte eine grosse individuelle Verantwortung für das Handhaben und Bewirtschaften der ihm anvertrauten Werte. Ein Moment der Unaufmerksamkeit kann zu schweren Fehlern führen.

Warum kommt dem Kassenangestellten eine zentrale Rolle für die Bank zu?

Er ist die erste Person, auf die ein Kunde bei seinem Bankbesuch trifft. Ein positiver erster Kontakt trägt einerseits dazu bei, ein Vertrauensverhältnis mit dem Kunden aufzubauen, und andererseits, den Eindruck / die Wahrnehmung potenzieller Kunden in Bezug auf die BPS (SUISSE) zu beeinflussen.
Ein Schalterangestellter ist ausserdem dafür zuständig, allfällige Reklamationen entgegenzunehmen und zu bearbeiten. Auch in diesem Fall ist es wesentlich, sich richtig zu verhalten (zuhören zu können und konstruktiv zu sein) und das Anliegen an die geeignetste Person weiterleiten zu können.

Wie erkennt man eigentlich Falschgeld?

Ein gefälschter Geldschein lässt sich an seiner Farbe, seinen Massen, Erhebungen, an der Papierstärke, seinem Wasserzeichen usw. erkennen.
Während der Ausbildung werden Kassenangestellte mit Fälschungen vertraut gemacht, aber erst mit der Erfahrung wird das Erkennen leichter. Allerdings unterstützen Geldzählmaschinen den Kassenangestellten beim Erkennen gefälschter Banknoten. Der Schaltermitarbeiter überprüft dann, ob die Banknote tatsächlich verdächtig oder einfach nur abgenutzt ist. Natürlich ist es nicht immer leicht, absolut sicher zu sein. Im Zweifelsfalle wird die Banknote der Abteilung Sicherheit zugesendet, die eine Verifizierung mit den vorgesetzten Stellen vornimmt.

Ist für die Arbeit als Kassenangestellter eine spezielle Ausbildung notwendig?

Ja, eine spezifische Ausbildung ist erforderlich. Vor allem, um die technischen Aspekte (Zählen der Banknoten, Erkennen verdächtiger Noten, Nutzung von Computerprogrammen usw.) zu erlernen, aber auch, um sich Bankwissen anzueignen sowie die Abteilungen/Verfahren des Instituts kennenzulernen. Das ist notwendig, weil

der Kassenangestellte einen der ersten Kontaktpunkte darstellt und daher in der Lage sein muss, dem Kunden eine Erstberatung zu verschiedenen Themen bieten zu können. Und nicht zuletzt wird er auch im Bereich Sicherheit (Umgang mit Alarmen und Tresoren, Nutzung der Notausgänge und Feuerlöscher usw.) geschult, einem ausserordentlich wichtigen Bereich.

In welche Richtung wird sich dieser Beruf in den nächsten Jahren entwickeln? Glauben Sie, dass der Kassenangestellte neue/mehr/andere Aufgaben erfüllen muss?

Heutzutage besteht die Tendenz, die physischen Schalter zu schliessen und die Nutzung von Bancomaten und unterschiedlichen digitalen und IT-gestützten Medien zu nutzen. Unser Institut beabsichtigt jedoch nicht, diesem *Trend* vollends zu folgen, sondern die Schalter dort beizubehalten, wo sie unserer Meinung nach für den Kunden einen Mehrwert darstellen.
Im Hinblick auf das Berufsbild wird sich sicherlich etwas ändern. Die Entwicklung der letzten Jahre wird sich konsolidieren. Der Kassenangestellte wird immer weniger ein reiner Transaktionsabwickler sein, sondern vielmehr eine aktive Rolle als Problemlöser einnehmen, der dem Kunden unterstützend und beratend zur Seite steht.

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

Nach meinem Universitätsabschluss im Bereich Kommunikationswissenschaften im Jahre 2007 fing ich bei BPS (SUISSE) im Product Management an, wo ich die Produkte und Dienstleistungen der Bank kennenlernen konnte. Anschliessend habe ich Erfahrungen im Front Office gesammelt, dabei spezifische Kurse belegt sowie Retail-Beratern zur Seite gestanden. Die in diesen Bereichen erzielten Fähigkeiten waren sehr nützlich, als ich im Jahre 2009 anfing, in der Hauptkasse zu arbeiten.

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: Dezember 2023