

Qualitätsmanagement im Meldewesen macht sich bezahlt

Ergebnisse der Melderbefragung der Abteilung für Aufsichts- und Monetärstatistik im Jahr 2007

Gerhard Kaltenbeck

Die Abteilung für Aufsichts- und Monetärstatistik (AUMON) der Oesterreichischen Nationalbank (OeNB) hat sich einer schrittweisen Implementierung eines „Umfassenden Qualitätsmanagements“ auf Basis der Philosophie von „Total Quality Management (TQM)“ verschrieben. Dies bedeutet unter anderem, dass die Berücksichtigung der Anliegen und Bedürfnisse der Melder einen hohen Stellenwert hat.

Um ein Höchstmaß an Qualität im Zuge der Meldungsübermittlungen zu erreichen, wurde von der Abteilung AUMON Ende 2007 eine Befragung der Verantwortlichen für das Meldewesen bei den in Österreich tätigen Kreditinstituten durchgeführt. Die Ergebnisse sollen dazu dienen, den Ist-Zustand im Bereich der Meldungslegung umfassend zu analysieren und etwaige Verbesserungspotenziale auszuloten.

Der Fragebogen wurde an 870 Kreditinstitute geschickt, 220 Fragebögen wurden ausgefüllt retourniert. Dies entspricht einer Rücklaufquote von rund 25 %, wobei jedoch insbesondere im Raiffeisensektor sehr oft die Meinungen sämtlicher Raiffeisenbanken eines Bundeslandes in einer einzigen Rückmeldung zusammengefasst wurden.

98 % der Befragten sind die Melderserviceleistungen im Internet bekannt, 91 % bezeichnen die Qualität der Meldebestimmungen als sehr gut bzw. gut. Die Aktualität der zur Verfügung gestellten Melderserviceleistungen wird ebenfalls von über 90 % gelobt, die Verständlichkeit der Schaubilder, aber auch jene der Ausweisungsrichtlinien, wird etwas niedriger (jeweils knapp unter 80 %) bewertet. Die derzeit in Verwendung stehenden technischen Meldeschienen SRM (verschlüsselte E-Mail) bzw. Connect Direct (Filetransfer mit Leitungsver-schlüsselung von Router zu Router) werden überwiegend (zu je rund 75 %) als sehr gut bzw. gut bewertet, für das XBRL-Format (auf XML basierende Sprache, mit der elektronische Doku-

mente im Bereich der Finanzberichterstattung erstellt werden) zeigen lediglich rund 15 % der Befragten Interesse. Rückfragen seitens der OeNB an die Meldewesenverantwortlichen sollten überwiegend per E-Mail erfolgen, das Medium Fax sollte kaum verwendet werden. Der Aufbau einer Melderplattform im Internet würde begrüßt werden. Die Ansprechpartner in der OeNB erhalten überwiegend ausgezeichnete Beurteilungen in den Kategorien Verlässlichkeit, Kompetenz, Freundlichkeit sowie Erreichbarkeit.

Im Folgenden werden die Detailergebnisse der Umfrage präsentiert:

1 Serviceleistungen im Internet

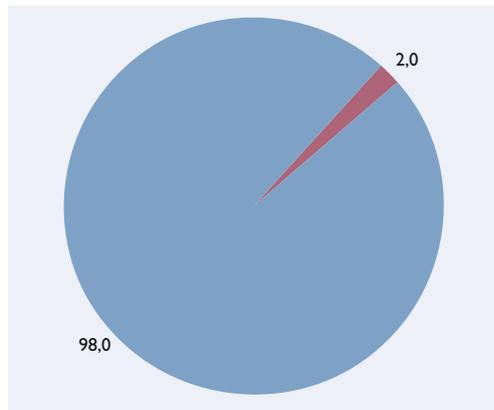
1.1 Welche der folgenden Serviceleistungen sind Ihnen bekannt/nicht bekannt?

Die Meldebestimmungen haben bei den Serviceleistungen im Internet mit 98 % den höchsten Bekanntheitsgrad. Ein geringer Prozentsatz von 2 % der befragten Personen gibt an, dass die Meldebestimmungen im Internet nicht bekannt sind.

Grafik 1

Meldebestimmungen im Internet

in %



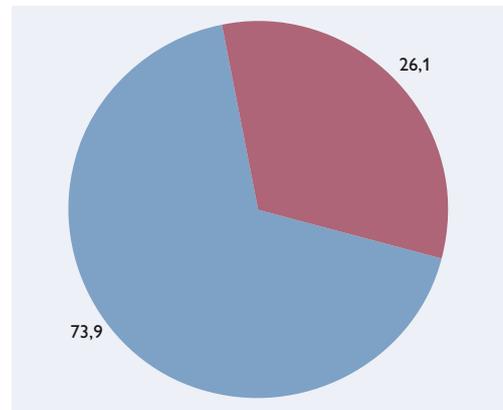
■ bekannt ■ nicht bekannt

Quelle: OeNB.

Grafik 3

Abonnementmöglichkeiten

in %



■ bekannt ■ nicht bekannt

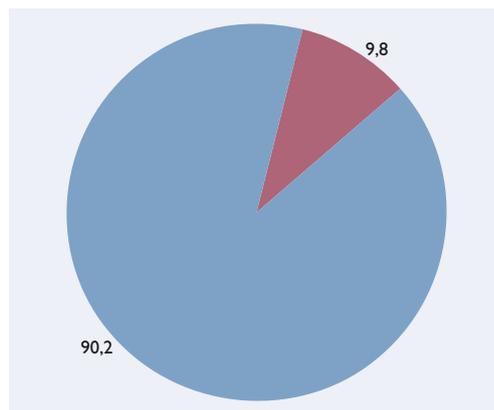
Quelle: OeNB.

An zweiter Stelle in Bezug auf den Bekanntheitsgrad der Serviceleistungen im Internet liegen die statistischen Daten mit rund 90%; einem Anteil von knapp 10% der befragten Melder ist diese Leistung nicht bekannt.

Grafik 2

Statistische Daten im Internet

in %



■ bekannt ■ nicht bekannt

Quelle: OeNB.

Die Abonnementmöglichkeiten als Serviceleistung im Internet sind den befragten Meldern zu rund 74% bekannt. Ein 26-prozentiger Anteil der Befragten gibt an, von dieser Möglichkeit nicht informiert zu sein.

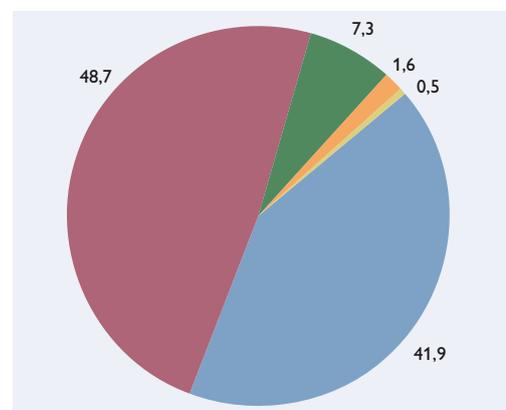
1.2 Falls Ihnen die genannten Leistungen bekannt sind, bewerten Sie bitte deren Qualität:

Bei den zu 98% bekannten Meldebestimmungen im Internet entfallen 49% auf eine qualitativ gute Beurteilung. Ein Anteil von 42% der befragten Melder bewertet diese Leistung mit sehr gut. Etwa 7% geben eine befriedigende Qualität bei den Meldebestimmungen an und die verbleibenden 2% verteilen

Grafik 4

Meldebestimmungen im Internet

in %



■ sehr gut ■ gut ■ befriedigend
■ genügend ■ nicht genügend

Quelle: OeNB.

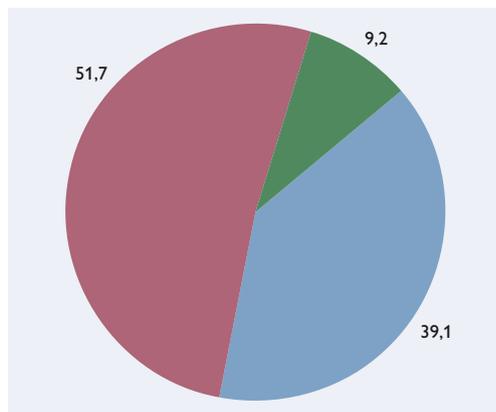
sich auf eine überwiegend genügende bis minimal nicht genügende Beurteilung.

Die zu 90% bekannten statistischen Daten erlangen mit 52% eine gute Beurteilung. Ein Anteil von 39% bezeichnet die genannte Leistung als sehr gut. Rund 9% geben eine befriedigende Qualität an. Es werden jedoch keine genügenden bzw. nicht genügenden Bewertungen vergeben.

Grafik 5

Statistische Daten im Internet

in %



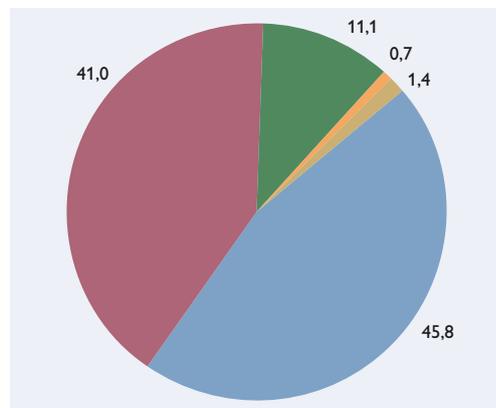
■ sehr gut ■ gut ■ befriedigend

Quelle: OeNB.

Grafik 6

Abonnementmöglichkeiten

in %



■ sehr gut ■ gut ■ befriedigend
■ genügend ■ nicht genügend

Quelle: OeNB.

Die zu 74% bekannten Abonnementmöglichkeiten werden zu rund 46% als sehr gut beurteilt. Etwa 40% der befragten Personen bewerten diese Leistungen mit gut. Knapp 11% geben eine befriedigende Qualität an, rund 1% entfällt auf eine genügende und etwa 2% auf eine nicht genügende Beurteilung.

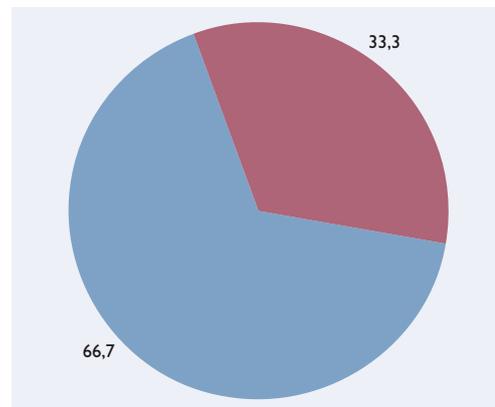
1.3 Sind Sie Abonnent der Meldebestimmungen/des Datenangebots?

Bereits 67% der befragten Melder bestätigen, ein Abo bei den Meldebestimmungen eingerichtet zu haben. Ein Drittel der Befragten sind noch keine Abonnenten.

Grafik 7

Sind Sie Abonnent der Meldebestimmungen?

in %



■ ja ■ nein

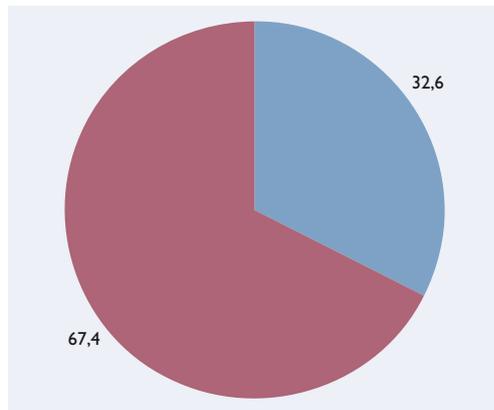
Quelle: OeNB.

Nur rund 33% haben ein Abonnement auf das Datenangebot. Ein relativ hoher Prozentanteil von 67% hat kein Abo.

Grafik 8

Sind Sie Abonnent des Datenangebots?

in %



■ ja ■ nein

Quelle: OeNB.

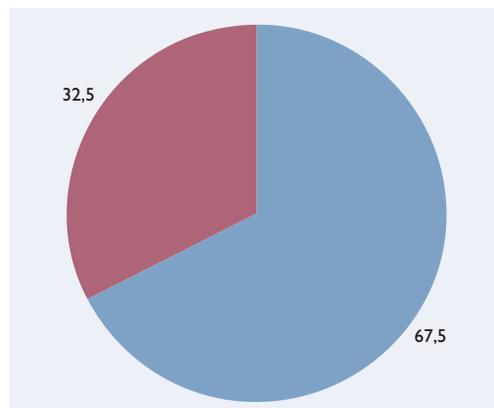
1.4 Falls Sie Frage 1.3 mit „nein“ beantwortet haben, wünschen Sie künftig die Meldebestimmungen zu abonnieren?

Von den 33% der Nichtabonnenten der Meldebestimmungen wünschen sich künftig etwa 68% ein Abo. Rund 33% der Melder, die noch kein Abo der Meldebestimmungen haben, wünschen sich auch künftig kein Abo.

Grafik 9

Interesse an einem Abo der Meldebestimmungen

in %



■ ja ■ nein

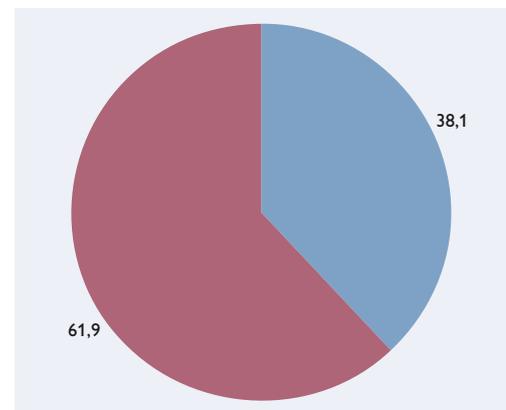
Quelle: OeNB.

Von 67% der Nichtabonnenten des Datenangebots entfallen rund 38% auf Befragte, die sich künftig ein Abo wünschen. Etwa 62% der Nichtabonnenten sind auch in Zukunft nicht an einem Abo des Datenangebots interessiert.

Grafik 10

Interesse an einem Abo des Datenangebots

in %



■ ja ■ nein

Quelle: OeNB.

2 Qualitätsbeurteilung der Meldebestimmungen

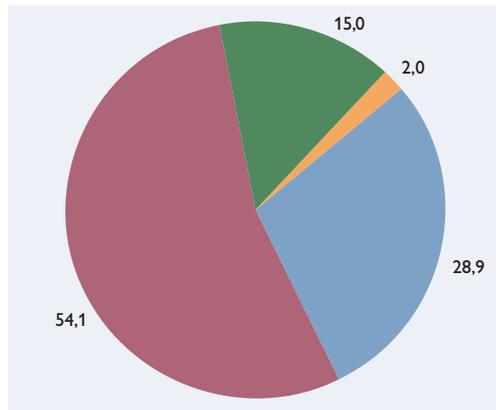
2.1 Schaubilder

Verbesserungspotenzial zeigt aufgrund der Befragung die Verständlichkeit der Schaubilder. Weniger als 29% bewerten diese mit sehr gut. Rund 54% empfinden die Schaubilder als gut verständlich, 15% der Befragten als befriedigend. Nur 2% geben eine genügende Bewertung bei dieser Frage ab.

Grafik 11

Verständlichkeit der Schaubilder

in %



sehr gut gut befriedigend genügend

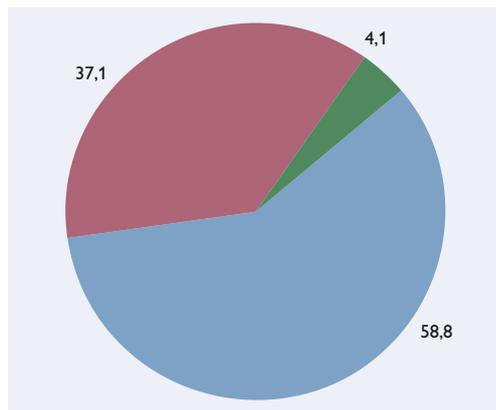
Quelle: OeNB.

Mit rund 59% wird die Aktualität der Schaubilder als sehr gut empfunden und ca. 37% bewerten diese als qualitativ gut. Die verbleibenden 4% entfallen auf eine befriedigende Bewertung.

Grafik 12

Aktualität der Schaubilder

in %



sehr gut gut befriedigend

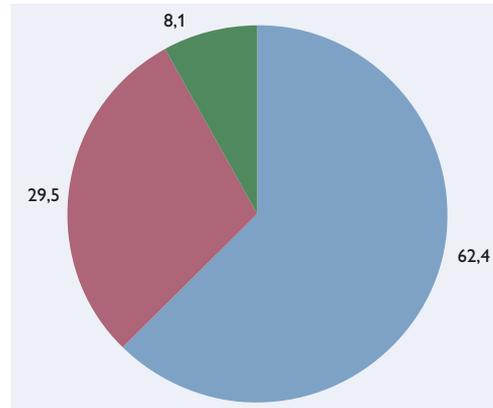
Quelle: OeNB.

Etwas mehr als 62% bewerten bei den Schaubildern besonders den Newsletter bei Änderungen mit sehr gut. Ein Anteil von 30% der befragten Personen beurteilt diesen als gut und rund 8% geben eine befriedigende Beurteilung ab.

Grafik 13

Newsletter bei Änderungen der Schaubilder

in %



sehr gut gut befriedigend

Quelle: OeNB.

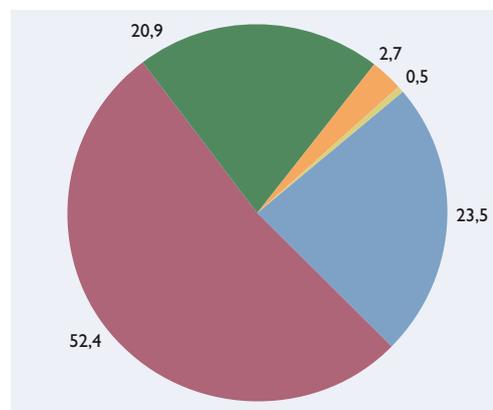
2.2 Ausweisungsrichtlinien

Verbesserungspotenzial zeigt aufgrund der Befragung die Verständlichkeit der Ausweisungsrichtlinien. Rund 23% geben eine sehr gute Verständlichkeit an. Mehr als die Hälfte der befragten Melder bewerten mit rund 52% dieses Kriterium als gut verständlich. Etwa 20% empfinden diese als befriedigend und

Grafik 14

Verständlichkeit der Ausweisungsrichtlinien

in %



sehr gut gut befriedigend genügend nicht genügend

Quelle: OeNB.

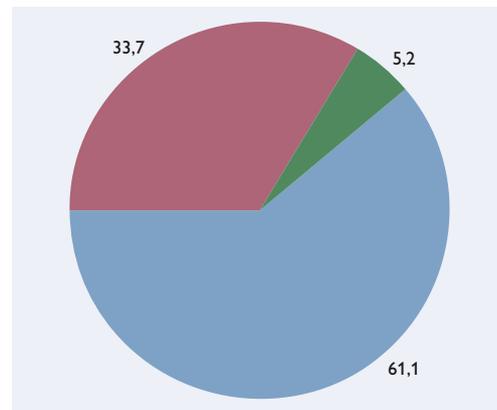
ein geringer Prozentanteil von rund 3 % entfällt auf eine genügende bis nicht genügende Verständlichkeit der Ausweisungsrichtlinien.

Die Aktualität der Ausweisungsrichtlinien wird mit über 60 % als sehr gut beurteilt und ein Drittel der Befragten bewertet diese als gut. Die verbleibenden 5 Prozentpunkte entfallen auf eine befriedigende Beurteilung.

Grafik 15

Aktualität der Ausweisungsrichtlinien

in %



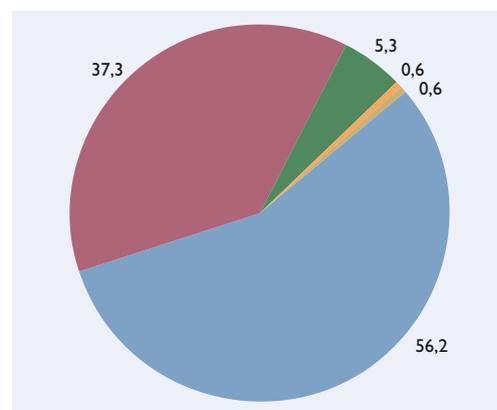
■ sehr gut ■ gut ■ befriedigend

Quelle: OeNB.

Grafik 16

Newsletter bei Änderungen der Ausweisungsrichtlinien

in %



■ sehr gut ■ gut ■ befriedigend
■ genügend ■ nicht genügend

Quelle: OeNB.

Bei den Ausweisungsrichtlinien wird analog zu den Schaubildern der Newsletter bei Änderungen von mehr als der Hälfte der Befragten zu rund 56 % mit sehr gut bewertet. Weniger als 38 % der Befragten bewerten diesen mit gut und ca. 5 % geben eine befriedigende Qualität an. Mit kaum 1 Prozentpunkt sind die befragten Personen sowohl genügend als auch nicht genügend mit dem Newsletter zufrieden.

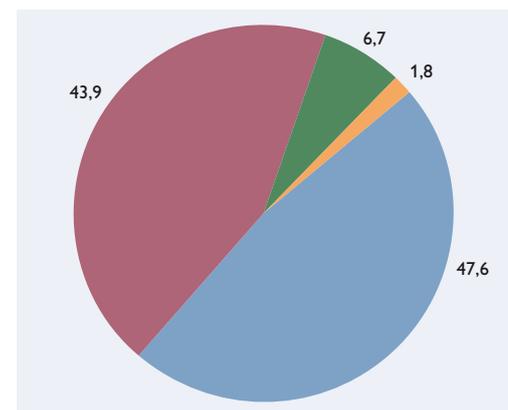
2.3 Prüfregele

Die Aktualität der Prüfregele wird von rund der Hälfte der befragten Personen mit sehr gut bewertet. Etwa 44 % geben eine gute Qualität in Bezug auf die Aktualität der Prüfregele an. Die Melder bewerten zu rund 7 % die Aktualität mit befriedigend und zu rund 2 % mit genügend. Eine nicht genügende Bewertung wird nicht angegeben.

Grafik 17

Aktualität der Prüfregele

in %



■ sehr gut ■ befriedigend
■ gut ■ genügend

Quelle: OeNB.

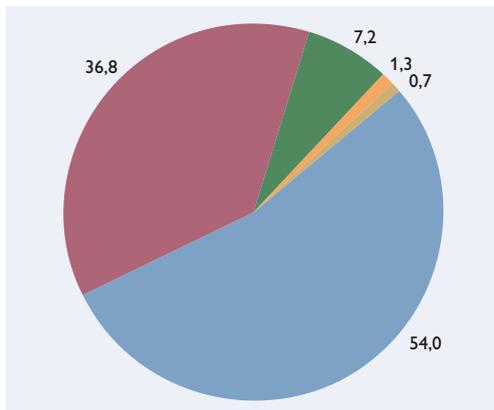
Die befragten Melder bewerten den Newsletter bei Änderungen der Prüfregele zu 54 % mit sehr gut. Als gute Leistung wird dieser von etwa 36 % bezeichnet und rund 7 % geben eine befriedigende Wertung für den Newsletter ab. Ein Anteil von 1 % empfindet

diesen als genügend und weniger als 1 Prozentanteil der befragten Melder vergibt eine nicht genügende Bewertung.

Grafik 18

Newsletter bei Änderungen der Prüfregele

in %



■ sehr gut ■ gut ■ befriedigend
■ genügend ■ nicht genügend

Quelle: OeNB.

3 Technische Übermittlung der Daten

Die Datenübermittlung an die OeNB muss auf gesichertem Weg und in elektronisch verarbeitbarem Format erfolgen. In der DV-technischen Schnittstelle sind die möglichen Formate für Meldungen beschrieben.

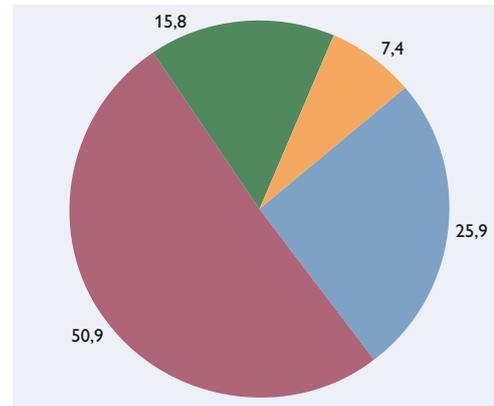
3.1 Bitte beurteilen Sie die DV-technische Schnittstelle

Die Hälfte der befragten Personen bewertet die Verständlichkeit der DV-technischen Schnittstelle mit gut. Rund 26% geben eine sehr gute Verständlichkeit an. 15% der Melder bewerten die DV-technische Schnittstelle als befriedigend verständlich und rund 7% geben eine genügende Qualität der Verständlichkeit an. Auch hier gibt es keine negative Beurteilung. Maßnahmen zur Verbesserung der Verständlichkeit der DV-technischen Schnittstelle sollten jedoch angestrebt werden.

Grafik 19

Verständlichkeit der DV-technischen Schnittstelle

in %



■ sehr gut ■ gut ■ befriedigend ■ genügend

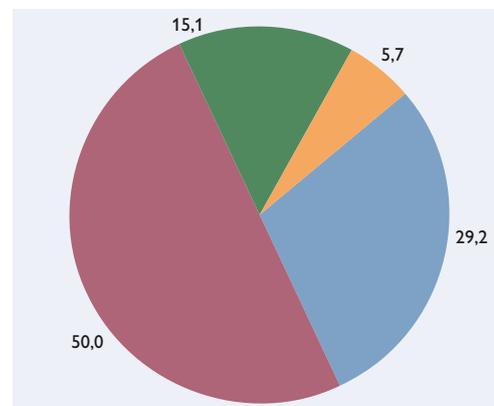
Quelle: OeNB.

Das Meldeformat der DV-technischen Schnittstelle wird von der Hälfte der befragten Melder als gut bewertet. 29% entfallen auf eine sehr gute Beurteilung. Ein 15-prozentiger Anteil der Befragten gibt eine befriedigende Bewertung ab; etwa 6 Prozentpunkte entfallen auf eine genügende Beurteilung.

Grafik 20

Meldeformat der DV-technischen Schnittstelle

in %



■ sehr gut ■ gut ■ befriedigend ■ genügend

Quelle: OeNB.

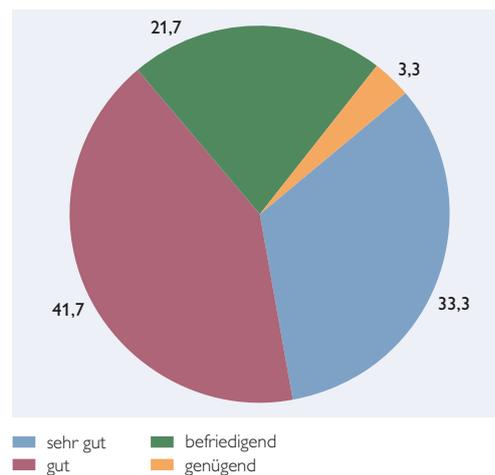
3.2 Bitte beurteilen Sie die Meldungen über ConnectDirect und SRM

ConnectDirect wird ebenso wie SRM mit 42% als überwiegend gut bewertet. Ein Drittel der Befragten gibt eine sehr gute Bewertung ab. Ein 22-prozentiger Anteil vergibt für ConnectDirect eine befriedigende und lediglich ein geringer Prozentanteil von rund 3% eine genügende Beurteilung ab. Eine nicht genügende Bewertung wird nicht angegeben.

Grafik 21

Meldung über ConnectDirect

in %

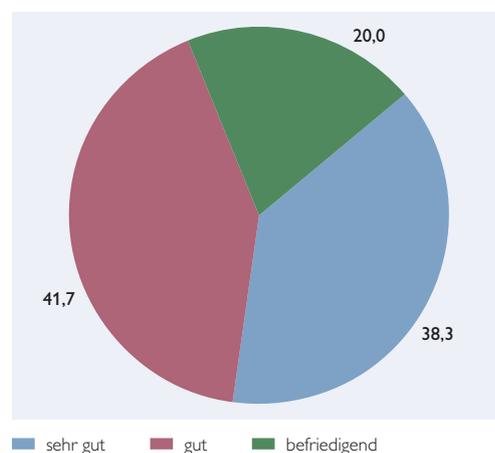


Quelle: OeNB.

Grafik 22

Meldung über SRM

in %



Quelle: OeNB.

Bei den Meldungen über SRM überwiegt eine gute Bewertung mit rund 42%. Mehr als ein Drittel bewertet diese als sehr gut und 20% der Befragten als befriedigend. Eine genügende oder nicht genügende Bewertung wird nicht angegeben.

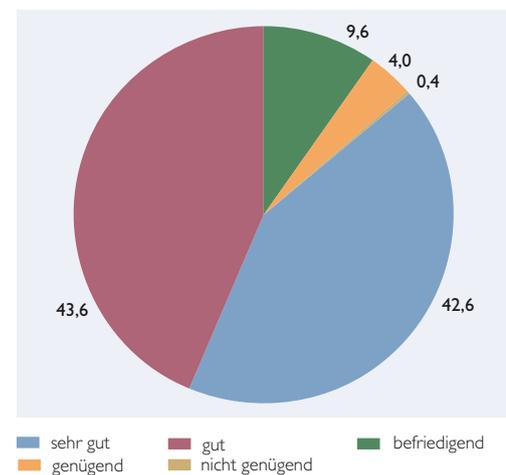
3.3 Bitte beurteilen Sie das angeführte Angebot, das über Internetapplikationen erfasst werden kann

Die Meldemöglichkeit über die Internetapplikation wird mit rund 42% als sehr gut bewertet. Etwa 43% geben eine gute Beurteilung ab. Die Internetapplikation erhält von rund 10% der Befragten eine befriedigende und von 4% eine genügende Bewertung; weniger als 1% empfinden diese als nicht genügend.

Grafik 23

Internetapplikation

in %



Quelle: OeNB.

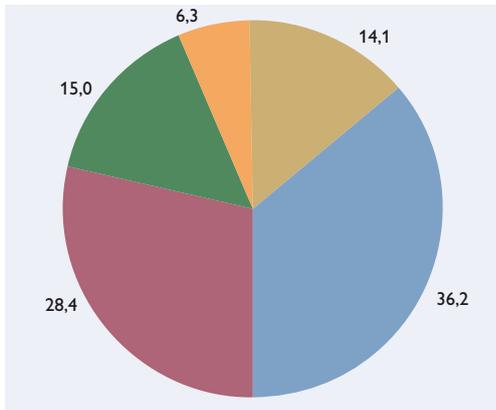
3.4 An der Umsetzung welcher der folgenden Punkte hätten Sie Interesse?

Für sehr gut befinden rund 36% die Interneterfassung für weitere Meldungen, für gut etwa 28%. Befriedigend wäre diese Umsetzung für knapp 15% der befragten Personen und rund 6% zei-

Grafik 24

Interneterfassung für weitere Meldungen

in %



■ sehr gut ■ gut ■ befriedigend
■ genügend ■ nicht genügend

Quelle: OeNB.

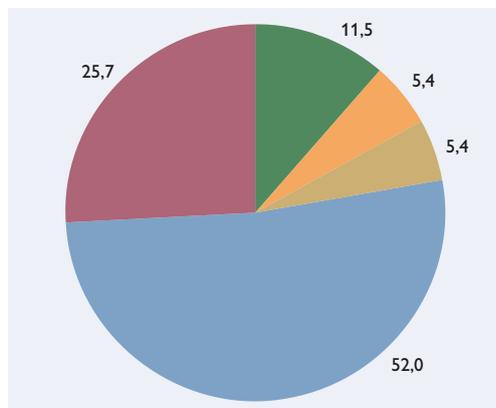
gen genügend Interesse daran. An dieser Art der weiteren Meldungserfassung sind knapp 14% nicht genügend interessiert.

Eine sehr gute Bewertung geben 52% für die Internetplattform zur Behandlung von „Unplausibilitäten“ und Änderungen ab; weitere 26% eine gute. Für rund 12% wäre diese Umset-

Grafik 25

Internetplattform zur Behandlung von „Unplausibilitäten“ und Änderungen

in %



■ sehr gut ■ gut ■ befriedigend
■ genügend ■ nicht genügend

Quelle: OeNB.

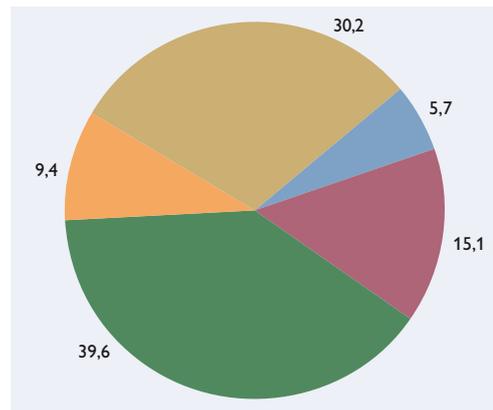
zung befriedigend. Genügend bzw. nicht genügend Interesse besteht zu je rund 5% bei den befragten Personen.

Meldungen im XBRL-Format erhalten eine eher schlechte Beurteilung. Etwa 40% bewerten dieses Format als befriedigend, nur rund 6% der befragten Personen als sehr gut und rund 15% halten diese Meldungen für gut. Bei diesem Meldeformat sind 10% genügend und ein großer Anteil von 30% nicht genügend interessiert.

Grafik 26

Meldungen im XBRL-Format

in %



■ sehr gut ■ gut ■ befriedigend
■ genügend ■ nicht genügend

Quelle: OeNB.

4 Kommunikation mit dem Melder im Zuge der Datenqualitätsprüfung

Um den persönlichen Kontakt zum Kunden zu forcieren, ist es insbesondere von Bedeutung, vielfältige Kommunikationsmedien zu offerieren. Welche der angeführten Medien bevorzugen Sie?

4.1 Rückfragen an den Melder seitens der OeNB

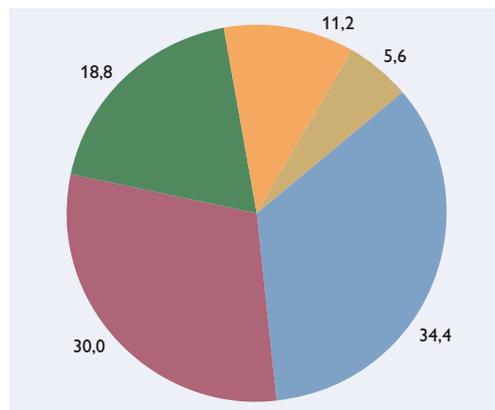
Die Rückfragen per Telefon erhalten zu rund 34% eine sehr gute und zu 30% eine gute Beurteilung. Etwa 19% der befragten Personen bewerten diese Rückfragen als befriedigend und knapp

11 % geben bei dieser Kontaktaufnahmemöglichkeit eine genügende bzw. zu rund 6 % eine nicht genügende Bewertung ab.

Grafik 27

Rückfragen der Melder seitens der OeNB per Telefon

in %



■ sehr gut ■ gut ■ befriedigend
■ genügend ■ nicht genügend

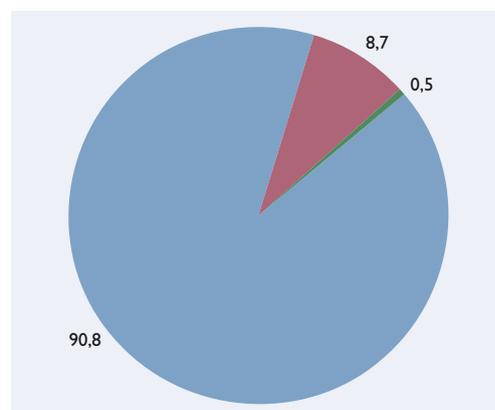
Quelle: OeNB.

Die Rückfragen an den Melder seitens der OeNB werden von den Befragten eindeutig per E-Mail bevorzugt. Hier entfallen etwa 8 % auf eine gute und knapp 91 % auf eine sehr gute

Grafik 28

Rückfragen der Melder seitens der OeNB per E-Mail

in %



■ sehr gut ■ gut ■ befriedigend

Quelle: OeNB.

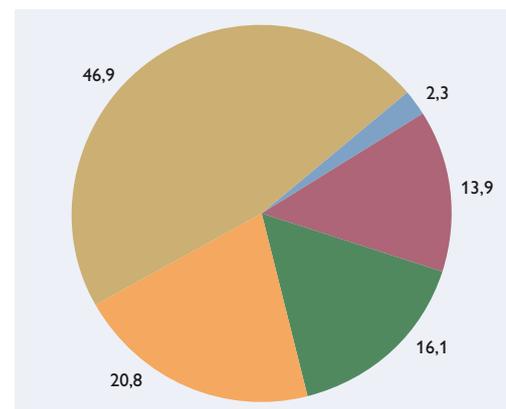
Bewertung. Nur ein minimaler Prozentsatz von weniger als 1 % gibt eine befriedigende Beurteilung ab.

Klarer Verlierer bei den Rückfragemöglichkeiten seitens der OeNB ist das Fax. Mit einer negativen (nicht genügend) Beurteilung von rund 47% wird dies deutlich ersichtlich. Nur rund 14% der Befragten geben eine gute bzw. rund 2% eine sehr gute Bewertung ab. Ein Anteil von 16% hält die Rückfragemöglichkeit per Fax für befriedigend und ein Anteil von rund 21% für genügend.

Grafik 29

Rückfragen der Melder seitens der OeNB per Fax

in %



■ sehr gut ■ gut ■ befriedigend
■ genügend ■ nicht genügend

Quelle: OeNB.

5 Ansprechpartner in der OeNB

Grundsätzlich erhalten die Ansprechpartner in der OeNB eine überwiegend sehr gute und gute Beurteilung. Ausschließlich bei den Kriterien Berücksichtigung von Beschwerden und Erreichbarkeit wird mit jeweils 1% eine genügende Bewertung abgegeben.

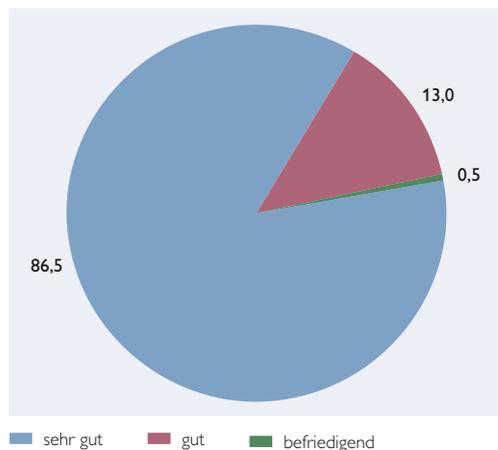
Eine sehr gute Bewertung geben die befragten Personen mit rund 87% bezüglich der Freundlichkeit der Ansprechpartner in der OeNB ab. Die verbleibenden 13 Prozentpunkte entfallen auf eine gute Bewertung. Nur ein

minimaler Anteil von weniger als 1 % gibt befriedigend bei der Freundlichkeit an.

Grafik 30

Freundlichkeit der Ansprechpartner in der OeNB

in %



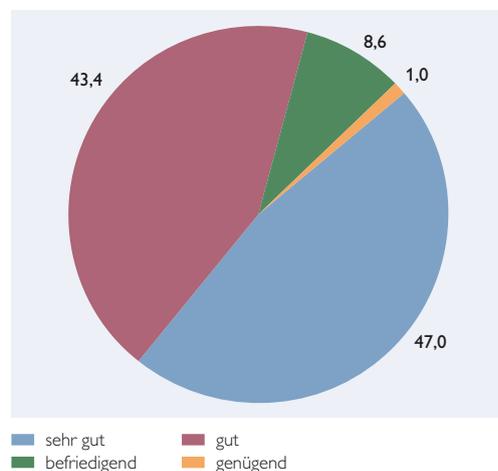
Quelle: OeNB.

Im Vergleich zu den anderen Kriterien wird die Erreichbarkeit als einziges von weniger als der Hälfte der befragten Melder mit sehr gut beurteilt. Ein Anteil von rund 43 % der Befragten gibt eine gute Erreichbarkeit an, und

Grafik 31

Erreichbarkeit der Ansprechpartner in der OeNB

in %



Quelle: OeNB.

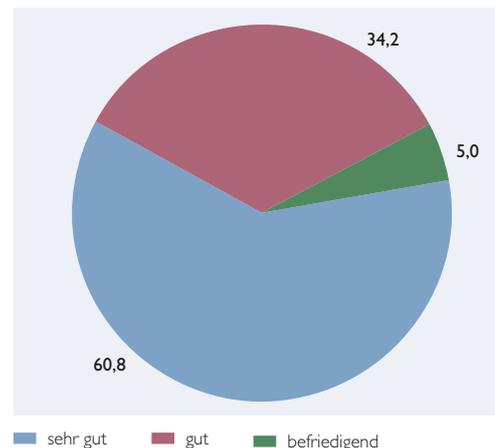
die verbleibenden 10 Prozentpunkte bewerten diese zu rund 9 % als befriedigend bzw. zu 1 % als genügend.

Die Kompetenz der Ansprechpartner in der OeNB erhält eine vorwiegend ausgezeichnete Beurteilung. Bei dem Kompetenzkriterium entfallen ca. 61 Prozentpunkte auf eine sehr gute, rund 34 % auf eine gute und 5 Prozentpunkte auf eine befriedigende Bewertung.

Grafik 32

Kompetenz der Ansprechpartner in der OeNB

in %



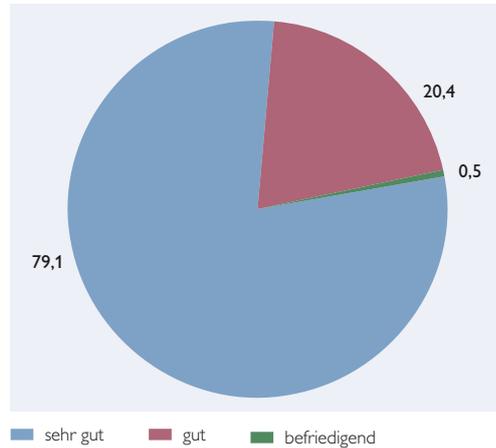
Quelle: OeNB.

Knapp 80 % der Befragten bewerten die Verlässlichkeit der Ansprechpartner in der OeNB als sehr gut; die verbleibenden 20 Prozentpunkte werden als gut beurteilt. Wie bei der Freundlichkeit entfällt hier weniger als 1 % auf befriedigend in Bezug auf die Verlässlichkeit der Ansprechpartner in der OeNB.

Grafik 33

Verlässlichkeit der Ansprechpartner in der OeNB

in %



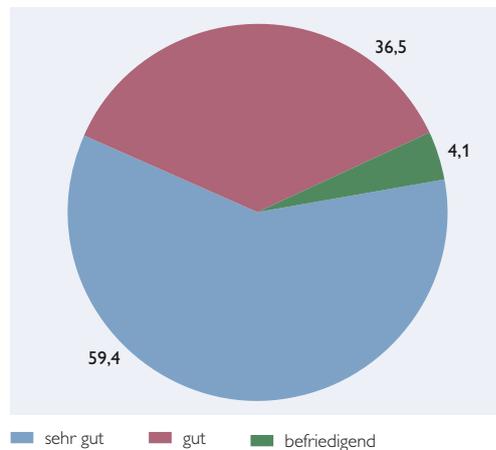
Quelle: OeNB.

Zu rund 60% wird die Geschwindigkeit bei der Bearbeitung von Anfragen als sehr gut bewertet. Die verbleibenden 40 Prozentpunkte ergeben sich aus einer rund 36-prozentigen guten und einer rund 4-prozentigen befriedigenden Beurteilung.

Grafik 34

Geschwindigkeit bei der Bearbeitung von Anfragen

in %



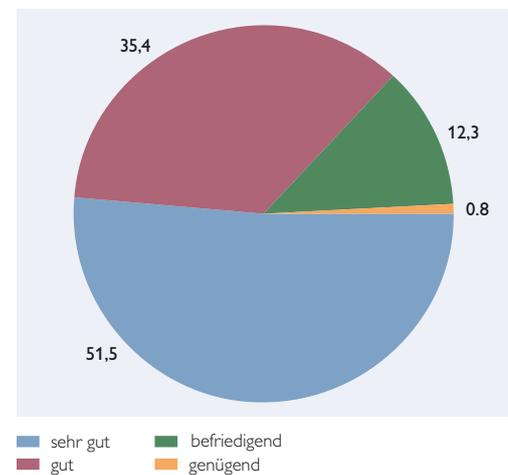
Quelle: OeNB.

Die Berücksichtigung von Beschwerden wird von knapp mehr als der Hälfte der befragten Personen als sehr gut bewertet. Rund 35% geben eine gute Bewertung ab. Die verbleibenden 13 Prozentpunkte teilen sich zu rund 12% in eine befriedigende bzw. zu knapp 1% in eine genügende Bewertung auf.

Grafik 35

Berücksichtigung von Beschwerden

in %



Quelle: OeNB.