

# Melder attestieren der Abteilung für Aufsichts- und Monetärstatistik ein hohes Qualitätsniveau

Ergebnisse der Melderbefragung 2010

Patrick Thienel<sup>1</sup>

Die Abteilung für Aufsichts- und Monetärstatistik (AUMON) in der Oesterreichischen Nationalbank 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, führt die Abteilung AUMON regelmäßig eine Befragung bei den Meldewesenverantwortlichen der in Österreich tätigen Kreditinstitute durch. Die Ergebnisse sollen dazu dienen, den Ist-Zustand im Bereich der Meldungslegung umfassend zu analysieren und etwaige Verbesserungspotenziale auszuloten.

Ende November 2010 wurde allen Meldewesenkontaktpersonen der Banken ein Fragebogen per E-Mail übermittelt. 326 Fragebögen wurden bis Mitte Dezember ausgefüllt retourniert (2007: 220). Das entspricht einem Repräsentationsgrad von 34% aller Banken/Melder, wobei zusätzlich die Meinungen mehrerer dezentraler Banken im Rahmen einer einzigen Rückmeldung (z. B. eines Rechenzentrums) zusammengefasst wurden.

## Bessere Werte als bei der Befragung 2007

In nahezu allen abgefragten Teilbereichen erhielt die Abteilung AUMON eine ausgezeichnete Bewertung: 88% bewerteten die Qualität der Leistungen der AUMON mit „sehr gut“ bzw. „gut“,

10% mit „befriedigend“ und lediglich 2% mit „genügend“. Die Anzahl der Bewertungen mit „nicht genügend“ lag nahezu bei null. Daraus ergaben sich bessere Werte als bei der Melderbefragung 2007.

Die Meldeweseninformationen der Abteilung AUMON auf der OeNB-Website wurden überwiegend mit „gut“ bzw. „sehr gut“ beurteilt (in Summe 89%). Auch die Meldebestimmungen und Ausweisrichtlinien wurden überwiegend als „gut“ bzw. „sehr gut“ eingestuft (in Summe 88%). Die Qualität der Prüfregeln erreichte in Summe sogar 91%.

## Verbesserungen bei technischen Faktoren

Bei der Qualität des Dokuments „DV-technische Schnittstelle“ machen sich die Verbesserungsanstrengungen seit der letzten Melderbefragung bezahlt (83% „sehr gut“ und „gut“). Die Anzahl der „sehr guten“ Bewertungen stieg fast um 7 Prozentpunkte auf 34%. Die Qualitätsbeurteilung der Meldungsübermittlung erreichte ebenfalls ausgezeichnete Werte (83% „sehr gut“ und „gut“). Insbesondere in diesem Segment haben sich seit der letzten Befragung Verschiebungen von „gut“ und „genügend“ zu „sehr gut“ ergeben.

Weiters zeigt sich, dass die Melder primär an einer Internetplattform für die Datenplausibilisierung Interesse haben (80% zeigen „großes“ bzw. „sehr großes“ Interesse). Für eine „Plausibilisierung bei der Bank“ bzw. eine „Internetfassung für weitere Meldungen“ gab es große Zustimmung (66% bzw.

<sup>1</sup> Oesterreichische Nationalbank, Abteilung für Aufsichts- und Monetärstatistik, [patrick.thienel@oenb.at](mailto:patrick.thienel@oenb.at).

80% haben „sehr großes Interesse“ bzw. „großes Interesse“). Die geringste Zustimmung erreichte die Meldung via XBRL-Schnittstelle (18% zeigen „sehr großes Interesse“ bzw. „großes Interesse“).

### **Bestnoten für die Ansprechpartner**

Die Qualität der Ansprechpartner wurde mit Bestnoten bedacht (95% bewerteten mit „sehr gut“ bzw. „gut“). Neben Bestnoten für Freundlichkeit und Kompetenz (84% bzw. 77% „sehr gut“) gab es leichte Abzüge bei der Erreichbarkeit (68% „sehr gut“ bzw. 29% „gut“). Bei der Angemessenheit der Anfragen zeigte sich, dass 71% der Melder „gut“ bzw. „sehr gut“ vergaben. Diese Frage wurde im Jahr 2010 erstmals gestellt.

### **Schlussfolgerungen**

Die elektronische Kommunikations-schiene zu den Meldern wird weiter ausgebaut. Seitens der Abteilung AUMON wird weiter an der Verständlichkeit der Meldevorschriften gearbeitet. Diese sollen in Zukunft genauere Informationen beinhalten (z. B. Kommentare, Informationen zu Änderungen, Details zu den Meldepositionen etc.) und verständlicher geschrieben werden (z. B. weniger Gesetzeszitate zugunsten verständlicher Texte). Insbesondere für

komplexe Sachverhalte sind mehr Beispiele geplant. Detaillierte Begriffsdefinitionen sollen den Interpretationsspielraum für die Melder reduzieren.

Einige Kommentare beziehen sich auf die Defizite der OeNB-Homepage (Suchfunktion, Übersichtlichkeit, Druck- und Exportmöglichkeit). Im Rahmen eines OeNB-Projekts wird ein Relaunch der OeNB-Homepage vorgenommen werden. Im Zuge dessen sollen die Inputs aus der Befragung einfließen.

Bei den Prüfregeln sollen die verwendeten Parameter besser beschrieben und die Darstellung der Prüfregeln verbessert werden (z. B. Schaubild der Prüfregeln, Darstellung im Excel- anstatt im Text-Format).

Insbesondere bei der Behandlung von Rückfragen seitens der AUMON-Datenqualitätsprüfer bei den Banken ist ein Anpassungsbedarf gegeben. So sollen Anfragen zum selben Sachverhalt, bei sehr geringen Volumina und bei volatilen Positionen, noch mehr als bisher vermieden werden. Die übermittelten Kommentare zu den Abweichungen via Meldung sollen von den Datenqualitätsprüfern noch mehr berücksichtigt werden.

Die Erreichbarkeit soll mittels Rufumleitung zu Kollegen, Sprachbox bzw. Blackberry forciert werden.