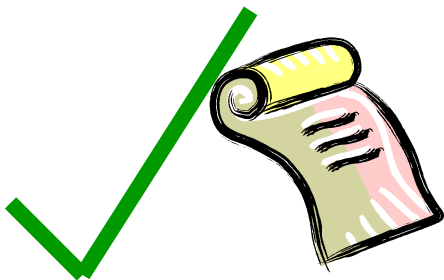


Prozesseinheit

Stornieren von Fondsgeschäften

von Moreno Frank



Inhaltsverzeichnis

1. Inhaltsverzeichnis	2
2. Einleitung	3
3. Flussdiagramm	4
4. Prozessbeschreibung	7
5. Erfahrungsbericht.....	10
6. Schlusswort	11
7. Muster.....	13
7.1. Slip.....	13
7.2. Storno-Auftragsformular	14
7.3. Gewinn- / Verlustformular.....	15
8. Vorgehensplan.....	16
9. Zeitlicher Ablaufplan	17
10. Auswertungsbogen	18

Einleitung

Ich war mir nicht sicher, welches Thema die Prozesseinheit beinhalten soll. Die Idee, den Bericht mit dem Thema Schliessungen zu verfassen, hielt nicht lange an. Auf über 15 Seiten darüber zu berichten wäre unmöglich. Also ging die Suche nach einem ausführlichen Thema weiter. Es sollte ein Thema sein, das mir sehr Mühe machte und mir kompliziert erschien. Schliesslich steht der Lernerfolg im Vordergrund. Ich denke, dass die Prozesseinheit in erster Linie dem Verfasser selber dienen sollte. Es sollte nicht etwas sein, das man schon vor Berichterstattung den kompletten Ablauf versteht.

Stornierungen von Fondsgeschäften sind wesentlich komplizierter als Schliessungen. Dieses Thema war mir noch nicht so bekannt und deshalb fiel auch meine Entscheidung darauf. Ich werde probieren, den Ablauf so zu beschreiben, dass er leicht verständlich und nachvollziehbar ist.

Die Erwartungen über das Ergebnis dieser Prozesseinheit waren hoch. Die Vorjahresnote meiner Prozesseinheit war eine 5. Diese wollte ich unbedingt überbieten. Natürlich lag an erster Stelle, dieses Ziel zu erreichen. Die Lernjournale werden mir bestimmt helfen, meine momentane Motivation festzustellen.

Der aufgestellte Zeitplan hatte die Übersicht, über die verschiedenen Aufgaben bei der Prozesseinheit, aufgezeigt. Die Prioritäten wurden auch gesetzt. Der Grundgedanke des Zeitplans war, aufzulisten, für welche Aufgabe man wie viel Zeit investieren will.

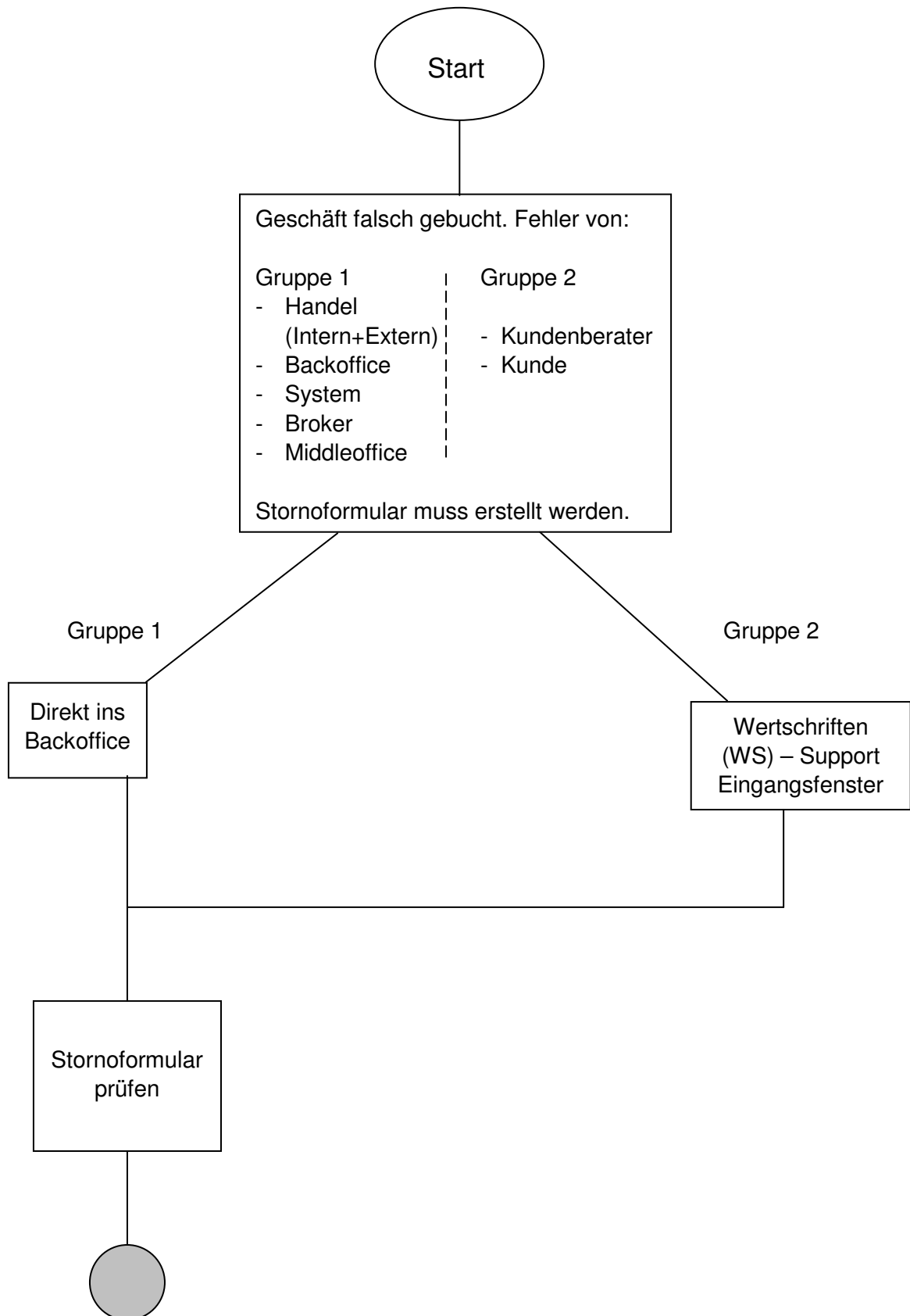
Die schwierigste Hürde war für mich, dass die gesamte Prozesseinheit in den vereinbarten 20 Stunden beendet sein musste. Durch den Zeitdruck wurden einige Kleinigkeiten etwas vernachlässigt. Das betrifft hauptsächlich die Rechtschreibung und die Grammatik.

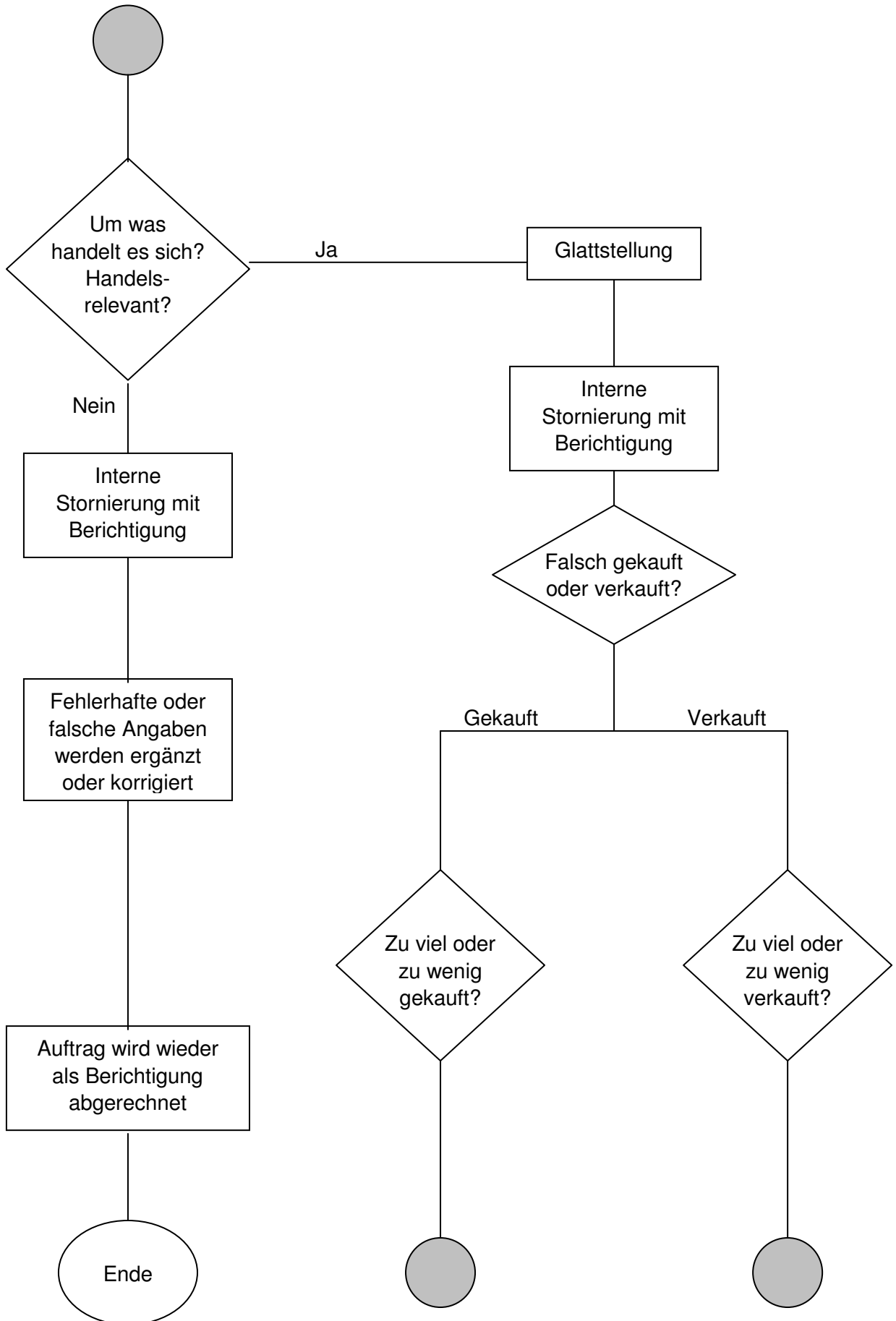
Auch die fünf bis sieben Seiten Text, in denen der gesamte Prozessablauf geschildert wird, habe ich unterschätzt. Meine Bemühungen waren gross, denn sie mussten den Erwartungen gerecht werden. Ich gab mein Bestes und die Beurteilung hat dann gezeigt, dass es sich gelohnt hatte.

Die Gruppe, in der ich gerade arbeite, ist auf CS fremde Fonds verantwortlich. Folglich wird es sich in meinem Flussdiagramm und Text nur um CS fremden Fonds handeln.

Ich beende an dieser Stelle die Einleitung und wünsche Ihnen einige interessante Minuten beim Einblick in die Stornierungen von Fondsgeschäften.

Flussdiagramm





Prozessbeschreibung

Im Hintergrund einer Stornierung steht ein normales Fondsgeschäft. Dieses wird vom Kundenberater erfasst. Er empfängt den Wunsch des Kunden und erfasst einen Auftrag im System. Nach Eingabe des Auftrages erhält der Handel den Auftrag in Form eines Slips (siehe Seite 13).

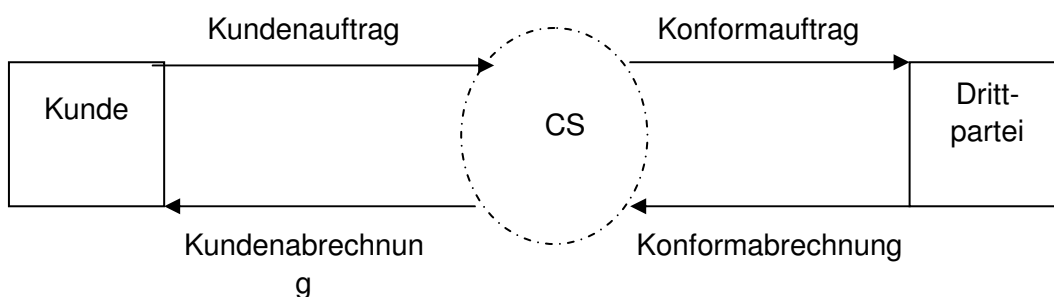
Auf diesem Slip findet der Händler alle Angaben, die er braucht, um den Auftrag mit der Drittpartei zu vereinbaren. Auf dem Slip findet man diverse Informationen, wie zum Beispiel den Valor (Schweizer Wertpapierkennnummer), die **ISIN** (International Security Identification Number), die Stückzahl oder den Namen des Fonds.

Der Händler platziert das Geschäft bei der Drittpartei. Dementsprechend erhält er von der Gegenpartei eine Geschäftsbestätigung mit folgenden zwingenden Daten:

- Fondsname
- Stückzahl
- Trade-Date (Erfassungsdatum)
- Valuta Datum
- Valor
- Kurs

Das Geschäft, welches wir mit der Drittpartei vereinbaren, wird von uns als Konformauftrag bezeichnet. Nun wird der Kundenauftrag mit den notwendigen Daten (Preis; fremde Kommissionen; spezielle Sonderkonditionen; etc.) komplementiert und abgerechnet. Danach erhält der Kunde die Abrechnung des Geschäfts nach Hause.

Natürlich wird beim Konformauftrag nicht das Konto und Depot des Kunden angegeben. Denn wir kaufen von der Drittpartei auf unseren Namen. Also lauten die Fondsanteile extern immer auf Credit Suisse. Nachdem wir diese erhalten haben, werden sie intern dem Kunden ins Depot gebucht.



Nun muss das Geschäft aufgrund eines Fehlers storniert werden. Mögliche Gründe, wieso ein Geschäft storniert werden muss, können sein:

- eine falsche Stückzahl verbucht
- über das falsche Depot gebucht
- falscher Kurs verwendet
- spezielle Abwicklungsinstruktionen
- statt Kauf Verkauf gebucht
- fremde Kommissionen vergessen
- etc....

Derjenige, der den Fehler entdeckt, füllt ein Stornoformular (siehe Seite 14) aus. Das könnte ein Händler sein, oder einer, aus unserer Gruppe. Natürlich kann auch die Drittpartei einen Storno generieren, indem sie plötzlich ihre Daten verändert, wie zum Beispiel den Kurs.

Wenn es sich bei einem solchen Fondsgeschäft um einen Credit Suisse fremden Fonds handelt, das heisst, wenn es keiner unserer eigenen Fonds ist, dann wird das Formular zu uns gesendet. Ausser dem Kundenberater schicken alle anderen Parteien das Stornoformular direkt zu uns. Der Kundenberater schickt das Formular zuerst an sein Wertschriften-Support Eingangsfenster. Dort wird eruiert, ob es sich um ein Fonds oder ein anderes Wertschriftenpapier handelt, wie zum Beispiel Aktien oder Obligationen.

Wenn das Stornoformular (siehe Seite 14) bei uns eingetroffen ist, wird es von uns überprüft, ob es sich wirklich um keinen CS eigenen Fonds handelt. Auch wird überprüft, ob alle notwendigen Angaben vorhanden sind. Dazu gehören die neuen, richtigen Angaben, sowie die alten, falschen. Wer diesen Storno aufgibt, muss auch erwähnt sein, falls Fragen auftauchen oder etwas unklar ist.

Damit es keine Zeitverluste gibt, werden die Stornos per Fax geschickt. Obwohl unsere interne Post sehr schnell ist, könnte das ein bis zwei Tage dauern. Und das wäre zu lange um ein Geschäft zu stornieren, für welches noch eine Glattstellung gemacht werden muss. Da wir diese sofort auch extern platzieren beziehungsweise anpassen müssen.

Ein mögliches Beispiel wäre, dass wir dem Kunden zu wenig Stücke gekauft haben. Folglich müssen wir die fehlenden Stücke nachträglich dazukaufen. Da auch der Kurs eines Fonds schwankt, werden wir einen neuen anderen Kurs erhalten. Dies kann zu einem Verlust führen. Damit wir das Risiko des Verlustes so gering wie möglich halten können, ist es das Ziel, den Kaufauftrag der noch fehlenden Stücke so schnell wie möglich zu tätigen.

Ein anderes mögliches Beispiel wäre, dass der Kundenberater eine Annulation aufgibt. In einem solchen Fall müssen wir das Geschäft in unserem System stornieren. Und natürlich das Geschäft auch extern annullieren. Dies kann auch zu einem Gewinn respektive Verlust führen.

Bei einer Stornierung mit Berichtigung nur auf interner Seite spielt der Zeitaspekt keine Rolle. Das grosse Risiko besteht eigentlich nur bei den Glattstellungen. Bei einem Storno mit Berichtigung wird das Originalgeschäft mit einer Spiegelbuchung annulliert und durch uns neu eingegeben und abgerechnet.

Zum Beispiel, wenn bei der Komplementierung des Auftrags durch das Middleoffice die Kommissionen, welche die Drittpartei verlangt, vergessen werden, dann müssen diese nachgetragen werden. Oder wenn der Kurs, den die Drittpartei mit dem Händler abgesprochen hat, nicht der richtige ist, muss dieser angepasst werden. Wenn man alle fehlerhaften oder fehlenden Angaben korrigiert oder nachgetragen hat, kann das neue Geschäft abgerechnet werden.

Wie oben erwähnt entstehen bei Glattstellungen Gewinne oder Verluste. Diese müssen wir mit dem Gewinn-/Verlustformular (siehe Seite 15) dokumentiert werden.

Auf diesem Formular wird angegeben, ob es sich um einen Gewinn oder Verlust handelt. Natürlich reicht das alleine nicht. Zusätzlich muss man noch den Kundenauftrag, den Stornierungsgrund und noch weitere Punkte angeben.

Dieses wird dann von uns an die Buchhaltung weitergeleitet. Diese Gruppe nennt sich "Accounting 1". Sie sind dafür verantwortlich, dass die Gewinne oder Verluste auf die Kostenstelle des Verursachers verbucht werden.

Das ist der ganze Ablauf eines Stornos.

Erfahrungsbericht

1. Teil

Als ich zum ersten Mal einem Mitarbeiter aus meiner Gruppe, beim Stornieren zuschaute, konnte ich mir nicht das Geringste merken. Natürlich machte ich mir eifrig Notizen und Screen Prints. Ich habe mir die wichtigsten Sachen angestrichen. Jedoch konnte ich mir trotz der Notizen nicht wirklich vorstellen, wie das genau verläuft. Ich las immer wieder meine Notizen durch und schaute mir die Bilder im System an, um eventuell irgendwelche Zusammenhänge zu erkennen. Jedoch konnte ich auch dann den Ablauf nicht nachvollziehen. Ich wartete auf die nächste Stornierung um nochmals den ganzen Ablauf anzuschauen.

2. Teil

Bei meinem zweiten Versuch ein Geschäft zu stornieren und zu berichtigen, ging es schon viel besser. Da ich mich in der Zwischenzeit ein bisschen über den Ablauf informierte. Ich dachte mir, um ein ganzes Geschäft, welches storniert werden musste, verstehen zu können, müsste ich jede einzelne Zahl im System verstehen. Das war jedoch nicht der Fall. Die meisten Zahlen sagen nicht wirklich viel aus. Also wählte ich die wichtigsten Sachen aus. So wurde mir der Ablauf ein bisschen klarer und verständlicher. Ich merkte, dass ich mir viel zu viele Gedanken über unwichtige Zahlen und Felder gemacht habe, welche keinen Einfluss auf die neue Abrechnung haben.

3. Teil

Beim letzte Mal, dass ich diesen Ablauf miterlebte, konnte ich genau und ohne Probleme folgen. Die Begeisterung war gross, da ich mir anfangs Sorgen machte, ob dieses Prozedere wirklich so logisch sei, wie es mir meine Mitarbeiter immer schilderten. Wenn man die logischen Zusammenhänge erkennt hat, kann man ohne Probleme dem Ablauf folgen. Anfangs war der logische Ablauf nicht klar, da zu viele Aspekte im Raum standen. Aber ich merkte, dass man sich immer zuerst mit etwas intensiv beschäftigen sollte, bevor man aufgibt.

Schlusswort

Als ich die Prozesseinheit begann, wusste ich nicht recht, ob ich mit dem Thema, Storno / Berichtigungen von Fondsgeschäften, wirklich die erforderlichen 15 Seiten füllen würde. Anfangs war ich mir ziemlich unsicher, weil mir das Thema noch sehr fremd war.

Ich wusste zwar, was eine Stornierung ist, und in welchem Fall eine Stornierung gemacht werden muss, aber nicht, wie das genau abläuft. Natürlich ist es von Geschäft zu Geschäft verschieden, jedoch ist der Grobablauf gleich.

Bei meiner ersten Prozesseinheit war das anders. Es handelte sich um das Gebiet Kreditkarten. Dieser Prozess ist überall gleich. Jedoch kann bei den Stornierungen der Ablauf sehr spezifisch werden. Je nachdem um was für ein Geschäft es sich genau handelt, ist es ausschlaggebend, wie man vorgeht.

Also konnte ich nicht wirklich eine Ahnung davon haben. So startete ich ohne grosse Vorkenntnisse in dieses Gebiet. Ich wusste nicht recht, wie ich beginnen sollte und auch nicht wo ich Informationen suchen sollte.

Zuerst suchte ich im Intranet nach brauchbaren Texten. Als ich jedoch nicht fündig wurde, versuchte ich mein Glück in meinen Lehrmitteln. Auch da blieb die Suche erfolglos. Schlussendlich wandte ich mich an meine Gruppe.

Ich erkundigte mich über den Verlauf einer Stornierung und erhielt auch prompt alle Varianten einer Stornierung. Diese versuchte ich graphisch in einem Flussdiagramm so abzubilden, dass es für einen Laien verständlich erscheint. Ich hoffe, dass mir dies gelungen ist.

Meine Gruppe unterstützte mich bei meiner Prozesseinheit sehr gut! Ich bekam jede mögliche Hilfe von Ihnen. Jedoch haben wir nicht zusammengearbeitet, sondern sie haben mir den Ablauf genau erklärt und ich erarbeitete mir eigene Notizen.

Nach dem Flussdiagramm versuchte ich mich an die Prozessbeschreibung. Ich konnte ohne grosse Mühe den ganzen Text verfassen und auch die Hilfe von anderen musste ich nicht beanspruchen. Durch die genauen Erklärungen und Erläuterungen, welche ich erhalten hatte, konnte ich den detaillierten Ablauf so schildern, dass dieser jedem zugänglich sein sollte.

Bei meiner ersten Prozesseinheit empfand ich die Unterstützung meiner Gruppe als ungenügend. Natürlich konnte ich nachfragen, jedoch stand bei meinem Schaltereinsatz der Kundeservice im Vordergrund. Hier konnte ich immer und jederzeit nachfragen, was meine Motivation für die Prozesseinheit sehr steigerte.

Ich denke, dass ich persönlich, sehr viel aus einer solchen Erfahrung profitieren kann. Auch für die weitere berufliche Laufbahn kann eine Analyse eines derartigen Ablaufs hilfreich sein, da logisches Denken gefordert ist.

Mit Prozessabläufen können den neuen Mitarbeitern schrittweise und logisch die zu erledigenden Aufgaben erklärt werden. Mit einer graphischen Darstellung kann ein Prozess zusätzlich bildlich und sehr einfach dargestellt werden.

Ich danke jedenfalls, dass ich eine weitere solche Erfahrung durchmachen durfte und danke auch meiner Gruppe für die tolle Unterstützung. Auch möchte ich meinen beiden internen Lehrerinnen danken!

Slip

VENDRE CSFS/CSFB VENDRE CSFS/CSFB VENDRE CSFS/CSFB VENDRE CSFS/CSFB VENDRE

1
ISIN-NR: AT00009730290000 / 434490 / 097302 FFOR

2 - 45 ANT. PRIME VALUE MIX (FREMDE FONDS) EUR 4,563.- 9.3

*** BESTENS EUR ***

TOA. Hr. Muster

6
MULTIG BIS: 31.03.2006 BZ36 2005-03-29 -18 MAR 17 15:19

----- RUN: H70 ----- ABSCHLUSSORT: 927 ZUERICH

BUID DEPOT: PB

BROKER: 4035 4035 6

-----EB DEPOT 945-----

DISPO: |

7
DST: 9590

8
AUFTRAG B0HH-20050317-2

9 17.03.05 / 11:07 KWHG: 0002 KTO-NR.: 0842-10

0842 ZUERICH-ENGE A399999 Max Muster 01 111 11 11

12

0842-11

VENDRE CSFS/CSFB VENDRE CSFS/CSFB VENDRE CSFS/CSFB VENDRE PR063778-67

Legende:

1. Angabe ob Kauf oder Verkauf (Hier Vendre --> Kauf)
2. Stückzahl
3. ISIN Nummer
4. Valoren Nummer
5. Konformauftragsnummer
6. Kundenauftragsnummer
7. Unser Eigenbestandsdepot bei Drittpartei
8. Depot, in dem die Fonds gelagert sind
9. Erfassungsdatum /-ort /-zeit
10. Kontonummer über welches der Fonds dem Kunden verbucht wird
11. Depotnummer in dem die Fonds dem Kunden verbucht werden
12. Name des Kunden

Storno-Auftragsformular

Geht an: KSXM 12

STORNO-AUFTRAG

1	Verursachende Stelle	<input type="checkbox"/> Kundenbüro 1	<input type="checkbox"/> System 4	<input type="checkbox"/> Backoffice (andere) 8
		<input type="checkbox"/> Handel 2	<input type="checkbox"/> Broker/Externe 5	<input type="checkbox"/> Kunde 9
		<input checked="" type="checkbox"/> KSXM 12 3	<input type="checkbox"/> Middleoffice 6	
2	Stornogrund	<input type="checkbox"/> Valor 100	<input checked="" type="checkbox"/> Kommission 900	<input type="checkbox"/> Doppelt erfasst 942
		<input type="checkbox"/> Titeltkurs 104	<input type="checkbox"/> Retz 901	<input type="checkbox"/> Anderes 952
		<input type="checkbox"/> Depotnummer 200	<input type="checkbox"/> Stempel 905	<input type="checkbox"/> Liefercode 953
		<input type="checkbox"/> Stückzahl 301	<input type="checkbox"/> Abschluss 906	<input type="checkbox"/> Depotstelle 956
		<input type="checkbox"/> Konto 400	<input type="checkbox"/> Annullation 907	<input type="checkbox"/> Geschäftstyp 957
		<input type="checkbox"/> Währung 501	<input type="checkbox"/> Abr.Art 909	<input type="checkbox"/> falsche Textdaten 958
		<input type="checkbox"/> Valuta 601		

3 Falscher Wert

4 Kundenauftrag

Brokerauftrag

Valor Nr.

BERICHTIGUNG

JA NEIN

5

Neu: Fkom 0.5%	Bemerkungen:
--------------------------	---------------------

Front informiert: muss nicht informiert werden

Neue Auftragsnummer

Kundenauftrag

Brokerauftrag

6 Auftraggeber

Name: Moreno Frank / UWXM 12	
Datum: 07.04.2005	Visum GC (StV):

ausgeführt durch:	
Name:	Visum GC (StV):

Legende:

1. Stelle, die den Storno verursacht hat
2. Grund der Stornierung
3. Alte, falsche Angabe
4. Kundenauftragsnummer / Konformauftragsnummer
5. Neue, zu korrigierende Angabe
6. Angaben zum Auftraggeber

Gewinn- / Verlustformular

CREDIT SUISSE		07.04.2005
Abs: KSXM 12, FONDSABWICKLUNG, Tel: 01/332		
Betr.: Dok-Nr.:		
Dokumentation des Verlustfalles aus Ihrem Berichtigungsauftrag		
	Business Unit:	CSPB
1	PID-Nr. vom Auftraggeber:	A637319
	Stornoauftrag vom:	24.11.2004
2	Begründung:	falsche Stückzahl
	Ursprungs-Auftrag-Nr.:	BY9P-20041117-3
	Kundendepot:	XXXX - XXXXXX - XX - X
3	Valor:	1921283
	Titel:	ACC.UTS INVESCO GT HI INM CL.C EURO HEDGED
	Währung:	EUR
	Stückzahl:	10000.000
	Kurs:	9.71
	Abschlussdatum:	18.11.2004
	Valuta:	25.11.2004
4	Die Position von	9'000.000
5	EB-Depot	0893-
	Anteile wurde über das glattgestellt.	
Berechnung der Berichtigung		
Kauf:		
	Abschlussdatum:	18.11.2004
	Valuta:	25.11.2004
6	Auftrags-Nr.:	002S-20041124-22
	Anteile:	9'000.000
	Kurs:	9.71
	Total:	87'390.00
Verkauf:		
	Abschlussdatum:	30.11.2004
	Valuta:	06.12.2004
7	Auftrags-Nr.:	002S-20041124-8
	Anteile:	9'000.000
	Kurs:	9.45
	Total:	85'058.10
8	Differenz in Transaktionswährung:	-2'331.90
	Verlust in CHF:	3'566.87

Der Betrag wird Ihrem Wertschriftenverlustkonto -xxxxxxx.3 weiterverrechnet.

Mit freundlichen Grüßen
KSXM 12

Legende:

1. Erfassungsdatum
1. Stornogrund
2. Fondsname
3. Anteile die wieder verkauft werden müssen
4. Credit Suisse Depot, über welches die Titel gebucht werden
5. Kauf der Titel vom Kunden (Kundenauftrag)
6. Verkauf der Titel an die Drittpartei (Konformauftrag)
7. Gewinn / Verlust in CHF

Vorgehensplan

Ich habe mich dafür entschieden, mit der IPERKA-Methode die Prozesseinheit zu planen.

- I** Ich informiere mich genau über den Prozess, den ich bearbeiten muss und frage bei Unklarheiten nach.
- P** Ich möchte die 20 Stunden, die ich während der Arbeitszeit zur Verfügung habe, sinnvoll nutzen. Als erstes erarbeite ich das Flussdiagramm, da ich bei diesem am ehesten die Hilfe meines Praxisausbilders und die der gesamten Gruppe brauche. Die Zusammenstellung der anderen Dokumente kann ich anhand des Flussdiagramms zu Hause machen, falls die Zeit im Büro nicht ausreicht.
- E** Ich habe mich dafür entschieden, mir zuerst Notizen von Hand zu machen, die ich nachher in den Computer eingeben kann. So muss ich keine Angst vor unwiderruflichem Datenverlust haben. Notizen, die Ich beim Prozess einer Stornierung machte, werden mir dabei helfen.

-
- R** Ich habe mich an die oben aufgeführte Planung halten können. Es war für mich der beste Weg ans Ziel zu kommen.
 - K** Bei der Kontrolle der Prozesseinheit habe ich entdeckt, dass ich sehr viele Flüchtigkeitsfehler in der Rechtschreibung gemacht habe. Das ganze Dokument wurde von mir nochmals überarbeitet und korrigiert.
 - A** Um am Ende eine genaue und hilfreiche Auswertung zu haben, führte ich Lernjournale. Die Zusammenfassung meiner Lernjournale ist auf der letzten Seite zu finden.

Zeitlicher Ablaufplan

Individueller zeitlicher Ablaufplan der Prozesseinheit

Name: Moreno Frank

Februar						
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28

März						
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

April						
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26 Abgabetermin	27	28

Meilensteine:

Thema	Termin
Vorwort	24.03.2005
Flussdiagramm	01.04.2005
Bericht	15.04.2005
Lernjournal	15.04.2005

Ich setze meine 20 Stunden wie folgt ein:

Thema	Termin
Vorwort	3 Stunden
Flussdiagramm	7 Stunden
Bericht	8 Stunden
Lernjournal	2 Stunden

Schule
Frei

Auswertungsbogen der Lernjournale

Während der Prozesseinheit war meine Motivation insgesamt

tief hoch

weil

Ich unbedingt meine Note von der letzten PE überbieten wollte.
.....
.....

Das Erlernen des Prozesses war für mich

schwie- einfach
rig

weil

ich anfangs nicht recht wusste, wie alles miteinander zusammenhängt. Jedoch wurde mir anhand meines Flussdiagramms alles ein bisschen klarer.
.....
.....

Mit dem Ergebnis meiner Arbeit bin ich

unzu- sehr
frieden zufrieden

weil

Ich denke, dass ich die Zeit gut nutzte und mir auch bei den einzelnen Aufgaben sehr Mühe gab.
.....
.....

Bei der nächsten Bearbeitung eines Prozesses berücksichtige ich von meinen Erfahrungen

Nichts alles

Konkret heisst das

ich die ganze PE zuerst gründlich durchlesen werde und mir einen Plan anfertigen werde, auf dem mein genauer Ablauf übersichtlich geschildert ist.
.....
.....