

Was ist eigentlich los im Zahlungsverkehr?

Lukas Hässig

Konto-Auszüge, die der Nachbar erhält, und doppelt abgebuchte Karten-Transaktionen: Was Banken und Abwicklern immer mehr zu schaffen macht.



Bei Finanztransaktionen schauen wir künftig zweimal hin: Ein Internet-Käufer hält eine Kreditkarte in der Hand. Bild: Keystone

UBS-Schweiz-Chef Lukas Gähwiler freut sich im jüngsten Kundenmagazin über die nützliche «Datenautobahn». Dort Sorge die **UBS** (UBSN 17.79 -1.11%) dafür, dass «unsere Onlineangebote sicher sind und bleiben».

Davon haben die Benutzer des Onlinebankings letzte Woche nicht viel gespürt. «Während Stunden war es unmöglich, Börsenaufträge ins System einzugeben», berichtet ein Kunde. Weil die Hotline überlastet gewesen sei, habe er nicht handeln können. «In so bewegten Zeiten wie jetzt kann das Geld kosten», meint der Mann. Die UBS bestätigt den Vorfall. Das Trading-Modul als Teil des E-Bankings habe am Freitag vor einer Woche und dann nochmals am letzten Montag mehrfach Unterbrüche erlitten. Insgesamt hätten die Ausfallzeiten an den beiden Tagen aber jeweils maximal 1,5 Stunden betragen.

Die Ausfälle bei der UBS reihen sich ein in eine Serie von Pannen, die aufhorchen lässt. Den Auftakt machte die **Bank Coop**: (BC 43.8 0.69%) Die Tochter der Basler Kantonalbank verschickte am Montag, 6. Januar, Tausende von Kontoauszügen an die falschen Adressaten. Detaillierte Angaben über die eigenen Finanzverhältnisse landeten zum Teil im Briefkasten des Nachbarn oder bei Leuten aus dem gleichen Dorf – das Malheur wurde zum mittleren Skandal. Die Coop-Bank hat die Buchprüfungsfirma Deloitte mit der Untersuchung des Zwischenfalls beauftragt, Resultate liegen laut einer Sprecherin noch keine vor.

Maestro-Karte: Falsches Datum

Zwei Wochen später folgte die Six-Gruppe, die grosse Teile der Schweizer Finanzsystem-Infrastruktur betreibt: Eine Datei mit sämtlichen Maestro-Karten-Verbuchungen eines ganzen Tages wurde ein zweites Mal verarbeitet, nachdem die Belastungen bereits in der vorangehenden Nacht durchgeführt worden waren. Betroffen waren insgesamt 1,2 Millionen Personen, die für insgesamt 120 Millionen Franken Geld am Bancomaten bezogen oder mit ihrer Karte bezahlt hatten.

Der Grund für den Flop war simpel: Wegen Wartungsarbeiten hatten die Six-Spezialisten die Daten auf einen zweiten Server kopiert. Beim Zurückkopieren blieb ein altes Datum stehen. Als sich der Six-Computer wie jede Nacht an die Verarbeitung der Zahlungen machte, verbuchte er die bereits am Vortag verarbeiteten Daten ein zweites Mal. Der Fehler konnte inzwischen behoben werden. Doch einige Banken mussten dafür Wochenendschichten einlegen. Selbst eine Woche nach dem Vorfall waren mehrere Zehntausend Fehlbuchungen noch nicht korrigiert.

Der Six-Fall sorgte für Staunen auf dem vermeintlich topmodernen Finanzplatz Schweiz. Wie kann es sein, dass Daten zweimal verarbeitet werden, ohne dass das System reagiert oder ein Mitarbeiter eingreift? «Es war eine unglückliche Verkettung von menschlichen und technischen Ursachen», begründet Alain Bichsel von der Six-Gruppe, die den Banken gehört und für diese zentrale Teile der Kerninfrastruktur betreibt – etwa die Börse oder Systeme für den Zahlungsverkehr. Auch die Six verweist auf eine laufende Untersuchung. Im Unterschied zur Bank Coop arbeiten interne Prüfer daran. Weil die Ermittlungen noch liefen, sei es «zu früh, um über mögliche Konsequenzen zu spekulieren», sagt Bichsel. Schon jetzt aber verspricht der Sprecher: «Einen solchen Fehler hat es noch nie gegeben und soll es auch nie wieder geben.»

Fehler in den Abläufen

Schuld am gehäuften Versagen der Informatik, die in der hoch vernetzten Finanzwelt längst zum Lebensnerv geworden ist, sei weniger die Software, meint der emeritierte Zürcher Bankenprofessor Martin Janssen. Auch wenn die Programme für die Finanzinstitute im Vergleich zur Software von früher viel komplexer geworden seien, so hapere es meistens doch an anderem. «Die jüngsten Fälle zeigen, dass kleine Ursachen grosse Wirkungen zeitigen können. Die eigentlichen Fehler liegen in den Tests und in der Organisation der Betriebsabläufe», meint Janssen.

Der Experte weiss, wovon er spricht. Seine Ecofin-Gruppe mit rund 50 Mitarbeitenden entwickelt Bankensoftware, hauptsächlich für die Vermögensverwaltung. In Verkaufsgesprächen würden ihn Bankenvertreter oft fragen, wo er seine Programme entwickeln lasse. Seine Antwort, dass diese zu 100 Prozent aus der Schweiz stammten, stosse auf breiten Anklang. Das heisse nicht, dass Banken oder andere Firmen IT-Prozesse nicht auslagern sollten, meint Janssen. Dann aber brauche es besondere Vorkehrungen. «Soll das Betriebsrisiko nicht ansteigen, muss mehr in die Koordination der Abläufe und in die Qualitätssicherung investiert werden.»

IT-Systeme stellen neben dem Personal den grössten Kostenfaktor für die Banken dar. Das stürzt die Unternehmen in ein Dilemma: Einerseits zwingen die Umwälzungen in der Finanzindustrie zu Sparmassnahmen, andererseits darf die Informatik auf keinen Fall ausfallen. Sonst steht eine Bank faktisch still.

Was das bedeutet, zeigt das Beispiel Julius Bär: Obwohl die IT-Systeme der Zürcher Privatbank in die Jahre gekommen sind, sah Bär-Chef Boris Collardi lange keinen Handlungsbedarf. Er verglich sein Kernsystem mit einem alten Mercedes, der zwar eine halbe Million Kilometer auf dem Tacho hat, aber dennoch weiterhin zuverlässig funktioniert. Fast über Nacht änderte Collardi seine Meinung: Seine Bank müsse für «mehrere Hundert Millionen Franken» eine neue Informatik aufbauen, sagte er letzten Herbst der «Finanz und Wirtschaft».

Alte Software, alte Sprachen

Laut Alt-Professor Janssen ist ein IT-System, das in die Jahre gekommen ist, nicht zwingend absturzanfälliger als eines, das auf neuester Software aufbaue. Wenn die Informatik mal laufe, ändere sich daran ohne Einflüsse von aussen grundsätzlich nichts. Höchstens die Leistung könne sinken, weil die Datenmengen immer mehr ansteigen würden. Das aber sei mit mehr Hardware bewältigbar. Schwieriger sei es mit den benötigten Spezialisten. Irgendwann würden die Cracks für die alten Programmiersprachen rar.

Dass selbst modernste IT-Systeme für Unsummen nicht immer vor Crashes bewahren, das musste mit Vontobel eine andere Zürcher Privatbank zum Jahresauftakt erfahren. Ihr Derinet-Handelssystem war nach einem Software-Update komplett ausgefallen. Nach automatischem Herunterfahren lief auf den Hunderten von Terminals der Vontobel-Investmentbanker nur noch der Internetbrowser. Mit einer Ausfallzeit von einer Stunde habe sich der Schaden jedoch in Grenzen gehalten, hiess es bei Vontobel.