

Wegleitung zur Prüfungsordnung über die Berufsprüfung für Technikerin / Techniker¹ in Finanzmarktoperationen

Zu erhalten bei:
Swiss Financial Analysts Association - SFAA
Feldstrasse 80
8180 Bülach
Tel 044 872 35 40
info@sfaa.ch
www.sfaa.ch

¹ Es sind stets Personen männlichen und weiblichen Geschlechts gleichermassen gemeint; aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit wird im Folgenden nur die männliche Form verwendet.

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	3
1.1 Ziel der Begleitung.....	3
1.2 Zielgruppe.....	3
1.3 Gültigkeit.....	3
2. Berufsbild und Handlungskompetenzen	3
3. Zulassungsbedingungen.....	3
4. Prüfung	3
4.1 Anforderungen.....	3
4.2 Prüfungsteile.....	3
4.3 Prüfungsgegenstand	4
5. Organisation.....	4
5.1 Ausschreibung.....	4
5.2 Anmeldung	4
5.3 Prüfungsgebühren	4
5.4 Akteure	4
5.5 Erlaubte Hilfsmittel.....	5
5.6 Rechtsmittel.....	5
6. Schlussbestimmungen.....	5
7. Anhang: Handlungskompetenzen des FMT	6

Gestützt auf Ziffer 2.21 der Prüfungsordnung über die Berufsprüfung für die Technikerin / den Techniker in Finanzmarktoperationen vom 18.10.2017, erlässt die Prüfungskommission folgende Wegleitung:

1. Einleitung

1.1 Ziel der Wegleitung

Die Wegleitung kommentiert oder erweitert die Prüfungsordnung. Was in der Prüfungsordnung bereits festgelegt ist, wird in der Wegleitung nicht wiederholt.

1.2 Zielgruppe

Die Ausbildung zum Techniker in Finanzmarktoperationen (FMT) richtet sich an Dienstleister im Bereich des operativen Supports für das Management, den Handel, die Verwahrung und die Verwaltung von Finanzinstrumenten (Middle- und Back-Office, IT, Risikomanagement und -kontrolle, Compliance sowie interne und externe Revision) wie auch an Mitarbeiter im Front-Office, die ihre Kenntnisse im Supportbereich vertiefen möchten.

1.3 Gültigkeit

Mit der Ausschreibung der Prüfung werden die für die betreffende Prüfung geltenden Bestimmungen auf der Website der SFAA (www.sfaa.ch) veröffentlicht.

2. Berufsbild und Handlungskompetenzen

Das Berufsbild wird in Ziffer 1.2 der Prüfungsordnung beschrieben.

Die erforderlichen beruflichen Handlungskompetenzen und Leistungskriterien finden sich im Anhang der Wegleitung.

3. Zulassungsbedingungen

Die Zulassungsbedingungen sind in Ziffer 3.3 der Prüfungsordnung geregelt.

4. Prüfung

4.1 Anforderungen

Zusätzlich zu theoretischen Grundkenntnissen müssen die Kandidaten über praxisorientierte Kenntnisse und Fähigkeiten verfügen.

4.2 Prüfungsteile

Die beiden Prüfungsteile sind in Ziffer 5.1 der Prüfungsordnung beschrieben.

4.3 Prüfungsgegenstand

Beide Prüfungsteile decken alle im Anhang dieser Wegleitung aufgeführten Handlungskompetenzbereiche und Handlungskompetenzen ab.

Um einen Prüfungsteil zu bestehen, müssen die Kandidaten mindestens 50.5 % der erforderlichen Punkte erreichen.

5. Organisation

5.1 Ausschreibung

Die Prüfungen werden auf der SFAA Webseite (www.sfaa.ch) mindestens 5 Monate vor Beginn der Prüfungen publiziert.

5.2 Anmeldung

Die Anmeldung erfolgt mithilfe der dafür vorgesehenen Anmeldeformulare. Die ausgedruckte und unterschriebene Version der Anmeldeformulare und alle Anhänge müssen beim Sekretariat der SFAA vor Ablauf der Anmeldefrist eingereicht werden.

Mit der Anmeldung akzeptiert der Kandidat die Wegleitung und die Prüfungsgebühren, wie sie in der Ausschreibung aufgeführt sind.

5.3 Prüfungsgebühren

Die Gebühren werden gemäss Ziffer 3.4 der Prüfungsordnung erhoben.

Für jegliche Erklärungen und Entscheidungen im Zusammenhang mit der Zulassung wird ebenfalls eine Gebühr erhoben.

Die Prüfungskosten (1 komplette Session) belaufen sich auf CHF 1'300. Bei Wiederholung wird eine Gebühr von CHF 650 für die Wiederholung von einem Modul in Rechnung gestellt, von CHF 1'300 für die Wiederholung von zwei oder drei Prüfungsmodulen.

Falls eine Beschwerde eines Kandidaten im Zusammenhang mit einer vergangenen Prüfung gutgeheissen wird, werden die Prüfungsgebühren für eine provisorische Anmeldung zur Wiederholung der Prüfung vollständig zurückerstattet.

5.4 Akteure

Verantwortlich für die Prüfung ist die Swiss Financial Analysts Association (SFAA), die gemäss Ziffer 2.11 der Prüfungsordnung die Mitglieder der Prüfungskommission ernannt. Die Aufgaben der Prüfungskommission sind Ziffer 2.2 der Prüfungsordnung zu entnehmen.

Das Sekretariat der SFAA ist in Bülach, Feldstrasse 80, und kann unter der Nummer 044 872 35 40 oder per E-Mail an info@sfaa.ch erreicht werden.

Das Verzeichnis der Experten ist auf der Website der SFAA (www.sfaa.ch) einsehbar.

5.5 Erlaubte Hilfsmittel

Bis auf die Fragen und Antworten von alten Prüfungen ist die Nutzung von Hilfsmitteln in der Prüfung erlaubt.

Es ist jedoch zu beachten, dass:

- alle Kommunikationsmittel ausgeschaltet oder nicht verbunden sein müssen;
- alle Datenträger ohne Stromzufuhr genutzt werden können, da das Aufladen von Akkus während der Prüfung nicht erlaubt ist;
- keine Datei und kein Verzeichnis durch ein Passwort geschützt sein darf und das Aufsichtspersonal einen uneingeschränkten und ungehinderten Zugang zu allen Dateien haben muss.

Der Zeitverlust, der dem Kandidaten durch die Überprüfung der obigen Bedingungen entsteht, wird ihm nicht angerechnet oder ersetzt. Im Zweifelsfalle ist es dem Aufsichtspersonal erlaubt, einem Kandidaten die elektronischen Kommunikationsmittel zu entziehen.

Die Verletzung einer der obigen Bedingungen kann zum Ausschluss von den Prüfungen infolge Verwendung unerlaubter Hilfsmittel führen.

5.6 Rechtsmittel

Ausführlichere Erläuterungen zu den Rechtsmitteln finden Sie in Ziffer 7.3 der Prüfungsordnung.

Weitere Erläuterungen finden Sie auf der Website des SBFI (www.sbf.admin.ch).

6. Schlussbestimmungen

Die vorliegende Wegleitung (inklusive die Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen FMT) tritt zum ersten Mal bei der Prüfung im November 2019 in Kraft.

Bülach, 24.04.2019



Prof. Dr. Martin Hoesli
Präsident der Prüfungskommission



Dr. Andreas Jacobs
CEO SFAA

7. Anhang: Handlungskompetenzen des FMT

1) Das Arbeitsumfeld analysieren

Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs:

Der FMT analysiert sein Arbeitsumfeld, das sich in einem ständigen Wandel befindet. Bei seiner Tätigkeit berücksichtigt er Organisation und Infrastruktur des Tradings und Post-Tradings von Finanzinstrumenten, die besonderen Merkmale eines Finanzinstruments und die Art der Transaktion. Er passt sich schnell an Änderungen der nationalen und internationalen Rechtsvorschriften an.

Der FMT weiss, worauf es in jeder Phase der Abwicklung von Geschäften mit Finanzinstrumenten ankommt. Er ist mit der Funktion und den Aufgaben aller an diesem Prozess beteiligten Akteure vertraut.

Handlungskompetenzen:

- die Merkmale der von ihren Kunden am häufigsten verwendeten Finanzinstrumente beherrschen.
- die Funktion und die Funktionsweise von Finanzinstrumenten benennen.
- die wesentlichen Geschäfte, die sich mit Finanzinstrumenten durchführen lassen, benennen.
- die an der Abwicklung von Transaktionen mit Finanzinstrumenten und an Wertschriftengeschäften beteiligten internen und externen Akteure aufführen.
- ihre eigenen Aufgaben und die Aufgaben ihrer Kollegen im Rahmen der operativen Prozesse des Finanzinstituts einordnen.
- ihre Aufgaben an geltende Rechtsvorschriften und die Veränderungen dieser Vorgaben anpassen.

Leistungskriterien:

- die juristischen und wirtschaftlichen Merkmale der von ihren Kunden am häufigsten verwendeten Finanzinstrumente (Geldmarkttitel, Aktien, Obligationen, Forwards, Futures, klassische Optionen, Anlagefonds, strukturierte Produkte) zu beschreiben.
- die wichtigsten Faktoren, die den Preis dieser Finanzinstrumente beeinflussen, zu bestimmen und zu analysieren, wie sich eine Änderung dieser Faktoren auf deren Preis auswirkt.
- die Struktur der Cashflows aus diesen Finanzinstrumenten darzulegen.
- zu erklären, welchen Nutzen diese Finanzinstrumente für die Finanzierung der Wirtschaft, Risikoübertragung und Portfoliomanagement haben.
- die wesentlichen Geschäfte des Primärmarkts und des Sekundärmarkts eines Finanzinstruments zu erklären und ihre Abwicklung zu erläutern.
- die Auswirkungen eines Wertschriftengeschäfts auf das Portfolio eines Kunden zu analysieren und zu prüfen, welche Massnahmen das Finanzinstitut für die Abwicklung dieses Geschäfts einleiten muss.
- Informationen über Marktstandards, Rechtsvorschriften und Verhaltenskodizes, die in einem bestimmten Land für den Handel mit einem Finanzinstrument gelten, zu interpretieren.
- die ihnen obliegenden Aufgaben unter Beachtung der organisatorischen und infrastrukturellen Grundsätze des Primär- und Sekundärmarkts des Finanzinstruments auszuführen.
- die Funktion und die Aufgaben aller Akteure des externen Netzwerks (Emittent, Gegenpartei, Depotbank, Zentralverwahrer, zentrale Gegenpartei und Clearingstelle, Zentralbank, Aufsichtsbehörde usw.) und des internen Netzwerks (Status der Kunden und ihres Instituts), die in die Abwicklung eines Geschäfts mit einem Finanzinstrument involviert sind, zu benennen.
- die in jeder Phase der Abwicklung von Transaktionen mit Finanzinstrumenten und von Kapitalmassnahmen auf Wertschriften zu erledigenden Aufgaben mit und ohne Entscheidungsoption zu definieren.
- ihre Funktion und ihre Aufgaben sowie jene ihrer Kollegen bei der Abwicklung eines Geschäfts zu erklären.

- das Fachvokabular im Zusammenhang mit Finanzinstrumenten und der Infrastruktur der Märkte gezielt und richtig zu verwenden.
- für ihre operativen Aufgaben erforderliche Informationen eigenständig zu recherchieren und zu analysieren.
- ihr Aufgabenspektrum fortwährend an Veränderungen der nationalen und internationalen Vorschriften sowie der Marktstandards anzupassen.

2) Aus Transaktionen (Handelsgeschäften) mit Finanzinstrumenten resultierende Vorgänge abwickeln

Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs:

Der FMT ist für die Abrechnung, das Clearing und die Abwicklung von Transaktionen mit Finanzinstrumenten zuständig und hat dabei die geltenden Bestimmungen seines Instituts zu beachten. Er stimmt die in der Buchhaltung des Instituts erfassten Bewegungen und Positionen auf der Geldseite (Cash) und der Wertschriftenseite (Securities) mit den Korrespondenzinstituten ab.

Wenn diese Post-Trading-Prozesse automatisiert ablaufen, stellt der FMT sicher, dass keine Fehler während des Verarbeitungsprozesses auftreten und validiert die Transaktionen. Im Falle von Fehlern hat der FMT unter Berücksichtigung der Richtlinien seines Instituts alle erforderlichen Korrekturmassnahmen zu ergreifen.

Der FMT managt schwebende Geschäfte, für die er zuständig ist, nach einem risikoorientierten Ansatz.

Handlungskompetenzen:

- die ordnungsgemäße Abwicklung der von ihren Kunden in Auftrag gegebenen Transaktionen überwachen.
- die von Händlern mit Gegenparteien abgeschlossenen Transaktionen abgleichen.
- Transaktionen in der von den Kunden gewünschten Währung abrechnen.
- das Clearing von Transaktionen und die Zahlung von Nachschussmargen überwachen.
- die Lieferung und Zahlung von Transaktionen anweisen und überwachen.
- die für eine Transaktion geltenden buchhalterischen Regeln anwenden.
- Positionen und Bewegungen auf der Geld- und Wertschriftenseite mit Korrespondenzinstituten abgleichen.
- schwebende Geschäfte nach einem risikoorientierten Ansatz verwalten.
- Abwicklungsfehler bei Geschäften bearbeiten.
- Im Einklang mit den Standards der Ethik und Integrität handeln.

Leistungskriterien:

- unter Berücksichtigung der auf dem Markt des gehandelten Instruments verfügbaren Infrastruktur zu beurteilen, welches Medium sich am besten eignet, um Kunden sowie Gegenparteien Transaktionen zu bestätigen.
- zu bewerten, welche Auswirkungen eine auf eigene Rechnung (Kommittent/Principal), auf fremde Rechnung (Agent) oder als Konsortialführer (Arrangeur) durchgeführte Transaktion für das Institut hat.
- die Richtigkeit eines Geschäftes durch Abgleich der Transaktionsbestätigungen sicherzustellen.
- die Ursachen von Unstimmigkeiten, die im Rahmen des Abgleichs festgestellt wurden, zu ermitteln.
- in Zusammenarbeit mit den internen beteiligten Funktionen und Gegenparteien die erforderlichen Massnahmen zur Korrektur von Unstimmigkeiten zu ergreifen.
- den Bruttowert einer Transaktion in einem Finanzinstrument zu berechnen.

- Gebühren, Steuern und sonstige Faktoren (wie beispielsweise fällige Zinscoupons), die sich auf den zu zahlenden oder zu erhaltenden Betrag auswirken, anzuwenden.
- die Besteuerungsregeln über die schweizerische Stempelsteuer bei der Abrechnung einer Transaktion anzuwenden.
- Devisengeschäfte umzurechnen, wenn die vom Kunden gewünschte Abrechnungswährung nicht mit der Transaktionswährung übereinstimmt.
- Transaktionsfehler zu verwalten und zu verbuchen.
- die verschiedenen Phasen des Clearing- und Abwicklungsprozesses einer Transaktion zu benennen.
- anhand der Standards des betreffenden Marktes und des von der Clearingstelle verwendeten Segregationsmodells den Nettobetrag einer geclearten Transaktionen zu ermitteln.
- die von Clearingstellen zur Steuerung des Gegenparteirisikos auferlegten Massnahmen (Margenberechnung, Sicherheiten, Nachschussforderungen) zu kennen.
- bei der Abwicklung von Transaktionen mit Finanzinstrumenten die geltenden Marktstandards anzuwenden.
- noch nicht abgewickelte schwebende Transaktionen nach einem risikoorientierten Ansatz zu priorisieren.
- mit den Ausführungsaktivitäten des Instituts verbundene Risiken erkennen und Massnahmen zu deren Steuerung zu benennen.
- die sich auf eine Transaktion beziehenden Buchungen zu definieren.
- bei einem Verwahrer gehaltene Wertschriftenpositionen nach der Art des genutzten Reportings (Transaktionsdatum, abgewickelte Positionen oder Positionen mit einem vertraglichen Abwicklungsdatum) zu ermitteln.
- Informationen in SWIFT-Nachrichten auszuwerten, um Bewegungen und Positionen auf der Geld- und Wertschriftenseite abzustimmen.
- Fehler bei der Abwicklung einer Transaktion zu erkennen und deren Auswirkung aus risikorelevanter Sicht zu verstehen.
- die Ursache von Abwicklungsfehlern zu ermitteln.
- die Folgen eines Fehlers hinsichtlich des sich für das Institut ergebenden Markt-, Kredit-, Rechts-, Liquiditäts- und Reputationsrisikos zu beurteilen.
- eigenständig alle erforderlichen Massnahmen zur Behebung von Fehlern zu ergreifen.
- die von einem Fehler betroffenen Personen und Stellen mit den notwendigen Informationen und Daten zu versorgen.
- Verbesserungsmassnahmen vorzuschlagen, die, falls nötig, aus anderen operativen Prozessen mit Finanzinstrumenten stammen.
- Ausnahmen oder komplexe Geschäfte zu erkennen.
- die für die Abwicklung von Ausnahmen oder komplexen Geschäften erforderlichen Massnahmen zu bestimmen.
- Informationen bei den betreffenden Spezialisten einzuholen.
- Ausnahmen oder komplexe Geschäfte manuell zu bearbeiten.
- alle Verfahrensbestimmungen und Regeln der Leitungsorgane des Instituts anzuwenden, um eine ordnungsgemässe Abwicklung aller Geschäfte (Governance) sicherzustellen.
- bei verdächtigen Transaktionen, die nicht mit dem Verhaltenskodex vereinbar sind oder eine Zuwiderhandlung gegen die geltenden Regelwerke darstellen, dem hierarchischen Vorgesetzten unter Beachtung des Eskalationsprozesses des Institutes Meldung erstatten.

3) Die Vermögenswerte der Klientel verwahren und verwalten

Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs:

Der FMT bearbeitet Vorgänge, in Zusammenhang mit den von einer Depotbank (Custodian) angebotenen Dienstleistungen für die Verwahrung und Verwaltung von Wertschriften. Hierbei handelt es sich um

- Wertschriftengeschäfte (mit und ohne Entscheidungsoption) unter Anwendung der Marktstandards (Normen der Corporate Actions Joint Working Group, CAJWG),
- von den Kunden in Auftrag gegebene Übertragungen von Wertschriften und Geld auf nationaler und internationaler Ebene,
- mit der Wertpapierleihe und Repo-Geschäften zusammenhängende Vorgänge,
- die Verwaltung von Sicherheiten für Transaktionen, die das Institut auf eigene Rechnung oder auf Rechnung seiner Kunden durchführt,
- sowie die Rückforderung von Quellensteuern nach den geltenden Doppelbesteuerungsabkommen (DBA).

Der FMT wendet die regulatorischen Grundsätze an, um Wertschriftenpositionen der Kundschaft und des Instituts zu bewerten und erstellt Berichte über die Performance der Kundenportfolios.

Handlungskompetenzen:

- die Marktstandards für die Abwicklung von Wertschriftengeschäften anwenden.
- Wertschriften auf nationaler und internationaler Ebene übertragen.
- Zahlungen auf nationaler und internationaler Ebene vornehmen.
- die regulatorischen Grundsätze für die Verbuchung und Bewertung von Wertschriftenpositionen anwenden.
- Anträge auf Quellensteuerrückerstattung nach den Bestimmungen der geltenden DBA stellen.
- mit Wertschriftenleihegeschäften zusammenhängende Vorgänge abwickeln.
- mit Repo und Reverse Repo-Geschäften zusammenhängende Vorgänge abwickeln.
- Sicherheiten verwalten.
- Berichte über die Portfolios ihrer Kunden erstellen.

Leistungskriterien:

- die Funktion und die Aufgaben eines Zentralverwahrers (CSD) und einer Depotbank (Custodian) voneinander zu unterscheiden.
- die zwischen Depotbanken und Zentralverwahrern bestehenden Beziehungen (Pyramide der Wertschriftenverwahrung) zu bewerten.
- zu beurteilen, wie sich die Einrichtung von Gemeinschaftskonten (Omnibus-Konten) im Vergleich zu getrennt gehaltenen Konten für die Kunden und das Institut auswirkt.
- Wertschriftengeschäfte mit und ohne Entscheidungsoption voneinander zu unterscheiden.
- die Marktstandards (CAJWG-Normen) für die Abwicklung von Wertschriftengeschäften anzuwenden.
- die von den Kunden im Zuge eines Wertschriftengeschäfts fälligen Gebühren anhand der von den Emittenten zur Verfügung gestellten Informationen zu berechnen.
- die Verwaltung der im Rahmen von Wertschriftengeschäften durchgeführten Transaktionen nach den Marktstandards zu überwachen.
- die mit Fehlern bei der Abwicklung von Wertschriftengeschäften verbundenen Risiken zu analysieren.

- Wertschriften von Kunden eines anderen Instituts entgegenzunehmen.
- von den Kunden in Auftrag gegebene Wertschriftenübertragungen auf nationaler und internationaler Ebene anzuweisen und zu überwachen.
- schwebende Wertschriftenlieferungen nach einem risikoorientierten Ansatz zu managen.
- Zahlungen in Schweizer Franken unter Nutzung der in der Schweiz verfügbaren Dienste (Internet, Lastschriftverfahren (LSV), Datenträgeraustauschverfahren (DTA), Karten, Schecks) auszuführen.
- Überweisungen in Euro auszuführen.
- Überweisungen in einer anderen Währung als dem Euro innerhalb von Europa vorzunehmen.
- Überweisungen in anderen Währungen (einschliesslich nicht konvertibler Währungen) auszuführen.
- die mit Geldüberweisungen verbundenen Risiken (rechtliche Risiken, Gegenparteiisiko und operative Risiken) zu analysieren.
- zwischen marktnaher Bewertung (Marked-to-Market) und modellbasierter Bewertung (Marked-to-Model) im Zusammenhang mit der Bewertung von Wertschriftenpositionen zu unterscheiden.
- die geltenden buchhalterischen Grundsätze für die Bewertung der für Rechnung des Instituts gehaltenen Wertschriftenpositionen anzuwenden.
- die Auswirkungen der Anwendung dieser Bewertungsgrundsätze auf die Gewinn- und Verlustrechnung des Instituts zu analysieren.
- die bilanzlichen und ausserbilanzmässigen Wertschriftenpositionen einer Bank zu interpretieren.
- die für Steuerrückforderungen erforderlichen Unterlagen zu beschaffen.
- den nach einem geltenden DAB rückerstattungsfähigen Steuerbetrag zu berechnen.
- Steuerrückerstattungsanträge an die zuständigen Stellen weiterzuleiten.
- rückerstattete Steuerbeträge entgegenzunehmen und zu verbuchen.
- die verschiedenen Transaktionsarten der Wertschriftenleihe voneinander zu unterscheiden.
- die steuerlichen Aspekte von Wertschriftenleihegeschäften (Securities Lending and Borrowing, SLB) zu verstehen.
- die verschiedenen Marktmechanismen der Wertpapierleihe zu kennen.
- die mit der Wertpapierleihe verbundenen Risiken zu analysieren.
- ein Wertpapierleihgeschäft entsprechend der Funktion des Instituts zu verbuchen.
- die Höhe der bei Repo- und SLB-Geschäften zu stellenden oder zu erhaltenden Sicherheiten zu berechnen.
- die Vergütung aus Wertschriftenleihe- und Repo-Geschäften zu ermitteln.
- Sicherheiten auf der Grundlage der geltenden Verträge zu bewerten.
- die wesentlichen Marktindikatoren zur Messung der Rentabilität eines Portfolios über einen bestimmten Zeitraum zu berechnen.
- die wesentlichen Marktindikatoren zur Messung der risikoangepassten Performance eines Portfolios zu interpretieren.
- eine Performance-Attributionsanalyse eines Portfolios durchzuführen.

4) Die Klientel und Gesprächspartner in operativen Belangen informieren

Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs:

Im Rahmen seiner Tätigkeit muss der FMT operative Fragen seiner Kunden sowie Gesprächspartner beantworten oder diese an Spezialisten verweisen.

Der FMT beteiligt sich in Zusammenarbeit mit Spezialisten aus den verschiedenen Fachbereichen des

Instituts an der Definition massgeschneiderter operativer Lösungen für die Kunden.

Handlungskompetenzen:

- operative Fragen ihrer Gesprächspartner beantworten.
- ihre Gesprächspartner an Spezialisten verweisen.
- einen Beitrag zur Schaffung operativer Lösungen für die Kunden leisten.
- den Dialog mit den Gegenparteien aufrechterhalten.
- Respektvoll mit der Umwelt umgehen und vorrangig nachhaltige und erneuerbare Lösungen wählen.

Leistungskriterien:

- operative, regulatorische und organisatorische Fragen und Belange einzuordnen.
- Fragen nach ihrer Dringlichkeit zu ordnen.
- operative Fragen von Kunden, Gegenparteien sowie Kollegen fristgerecht zu beantworten und ihre sprachliche Ausdrucksweise dabei dem jeweiligen Gesprächspartner anzupassen.
- sich in mindestens zwei Sprachen, darunter Englisch, gewandt schriftlich und mündlich zu verständigen.
- die gestellten Fragen und die ergriffenen Massnahmen gemäss den geltenden Richtlinien des eigenen Instituts zu dokumentieren.
- ihre Antworten präzise und gezielt zu begründen.
- ihre Gesprächspartner je nach Art der operativen Fragestellung an die zuständigen internen oder externen Spezialisten zu verweisen.
- den Bedarf an operativen Lösungen in ihrem Zuständigkeitsbereich zu analysieren.
- ihre Vorgesetzten zu informieren, wenn eine Lösung nicht mit den geltenden Rechtsvorschriften oder den berufsethischen Grundsätzen vereinbar ist.
- die Ausarbeitung von auf die Bedürfnisse der Kunden zugeschnittenen effizienten operativen Lösungen zu unterstützen.
- eng mit Spezialisten aus den verschiedenen Fachbereichen zusammenzuarbeiten.
- einen regelmässigen Informationsaustausch mit den Gegenparteien sicherzustellen.
- bei den zuständigen Spezialisten die erforderlichen Informationen einzuholen.
- die vorgeschlagenen Lösungen in Zusammenarbeit mit Spezialisten aus den verschiedenen Fachbereichen des Instituts auf ihre operative Effizienz zu überprüfen.
- sich für operative, ethische und soziale Ansätze zur Reduzierung des ökologischen Fussabdrucks einzusetzen (Durchführung von Videokonferenzen mit im Ausland ansässigen Gegenparteien, Verringerung des Papierverbrauchs, Abfalltrennung usw.)