

An der Plastikkarte hängt das Glück

HORGEN Die Swisscard AECS GmbH beschäftigt oberhalb von Horgen rund 650 Personen unter einem Dach. Diese befassen sich mit der Herausgabe von Kreditkarten und pflegen eine bemerkenswert offene Unternehmenskultur.

Was als Erstes auffällt, wer die Zentrale von Swisscard betritt: der grosszügige Blick über den Zürichsee und die Tatsache, dass von den rund 650 Angestellten, die hier arbeiten, bis auf den CEO keiner ein eigenes Büro hat. «Das ist ein kulturelles Phänomen», erklärt Geschäftsleitungsmitglied Michael Marek: «Wir legen viel Wert auf flache Hierarchien und persönliche Kommunikation.»

Die Mitarbeitenden – die sich alle duzen – sollen sich möglichst oft untereinander austauschen und sich als Teil des gesamten Teams sehen. Das führe zu einer sehr hohen Identifikation seitens der Belegschaft mit dem Arbeitgeber, sagt Marek. Das habe erst kürzlich wieder eine Mitarbeiterumfrage gezeigt.

Service nicht austauschbar

Swisscard gehört seit der Gründung 1998 Credit Suisse und American Express. Das Unternehmen ist einer der führenden Kreditkartenherausgeber der Schweiz und betreut von Horgen aus mehr als eine Million Kunden. Ihr Anteil am Schweizer Markt beträgt über 20 Prozent (siehe Kasten). «Die Kundendaten sind unser wertvollstes Gut», sagt Marek, seit 1. Oktober 2014 Head of Operations bei Swisscard. Entsprechend hoch sind die Ansprüche an Sicherheit und Datenschutz, die in die Vertragsbestimmungen jedes Mitarbeiters einfließen. Unter diesen finden sich Quereinsteiger ebenso wie Lehrabgänger, aber auch hoch spezialisierte Berufsprofile aus IT, Riskmanagement, Marktanalyse und Statistik.

«Die Kreditkarte ist austauschbar, aber der Service, den wir dazu liefern, ist es nicht», erzählt der 44-jährige Österreicher. Das sei die grosse Herausforderung:



Flache Hierarchien und persönliche Kommunikation: Swisscard stellt Teamgedanken bei seinen 650 Mitarbeitenden an die erste Stelle. Bilder Sabine Rock

«In unserem Geschäft haben wir es mit Menschen mit ganz unterschiedlichen Hintergründen und Bedürfnissen zu tun.» Im Schnitt wenden sich die Kunden von Swisscard ein- bis zweimal pro Jahr ratsuchend an die Zentrale in Horgen. Dabei handelt es sich laut Marek meistens um akute Probleme im Umgang mit Kreditkarten. Für die muss via Telefon schnell eine Lösung gefunden werden: «In der Regel funktioniert die Handhabung der Karte aber reibungslos.» Den Vorteil, dass bei Swisscard alles unter einem Dach vereint ist, sieht Marek in den kurzen Wegen, die hier für eine Lösungsfindung bestehen. An diesem Prinzip will die Firma auch künftig festhalten, ein Outsourcing respektive eine Abspaltung von einem oder mehreren Bereichen ist kein Thema.

«Die Kundendaten sind unser wertvollstes Gut.»

Michael Marek, Swisscard

Das Thema Zahlungsmoral begleitet Marek jeden Tag, «schliesslich übernehmen wir hohe Zahlungsverpflichtungen für unsere Kunden, die mit ihren Kreditkarten eingekauft haben».

Nicht jeder erhält Karte

Und wenn Kunden ihre Rechnungen nicht bezahlen, liegt das Ausfallrisiko – genauso wie das Betrugsrisiko – aufseiten von Swisscard. Deshalb hält es Marek für wichtig, dass die Firma diese Risiken aktiv managt, «indem wir beispielsweise nicht jedem eine Kreditkarte geben können». Das heisst, nicht jeder Antrag resul-

tiert in einer Karte. Selbstverständlich sei Swisscard daran, diesen Prozess ständig zu optimieren, «weil wir ein Interesse daran haben, so viele Karten wie möglich auszugeben, ohne dabei unsere Standards und Limiten zu verletzen». Falls ein Kunde aber einmal doch nicht bezahlen sollte, läuft ein mehrstufiger Inkassoprozess an, der ebenfalls von Horgen aus gesteuert wird. Die Kreditqualität der Kunden von Swisscard bezeichnet Marek insgesamt aber als ausgezeichnet: «Wir verfügen über sehr gute Zahlen, auch im branchenweiten Vergleich.» Thomas Schär



Für Swisscard-Manager Michael Marek sind die kurzen Wege einer der wesentlichen Vorteile einer offenen Bürolandschaft.

KREDITKARTENMARKT SCHWEIZ

Die Swisscard AECS GmbH ist ein führendes Kreditkartenunternehmen im Besitz von Credit Suisse und American Express. Im Namen und Auftrag der Credit Suisse bietet Swisscard als einziges Unternehmen in der Schweiz die Kreditkartenmarken American Express, MasterCard und Visa aus einer Hand an.

Seit 1. Juli ist Swisscard anstelle der Credit Suisse Herausgeberin der Karte und damit offizielle Vertragspartnerin der

Kunden. Das Unternehmen betreut etwa 1,3 Millionen Kreditkarten (Stand Oktober 2012) sowie die American-Express-Akzeptanzstellen in der Schweiz im Premium-Bereich. Im Premium-Bereich und bei den Co-Branding-Karten bezeichnet sich Swisscard als Schweizer Marktführerin.

Neben Swisscard die grössten Herausgeber von Kreditkarten in der Schweiz sind Cornèrcard (gehört zur Cornèr Banca), Cem-

bra Money Bank, Bonus Card (Cornèr Banca), Postfinance, Top Card (UBS), UBS sowie Visa (Aduno). Nach Angaben der Schweizerischen Nationalbank (SNB) ist die Zahl der Kreditkarten im Schweizer Markt stetig gewachsen. Laut SNB waren 2014 insgesamt rund sechs Millionen Kreditkarten in der Schweiz im Umlauf (davon fast 4 Millionen mit Kontaktfunktion). Dazu kommen ungefähr 9,8 Millionen Debitkarten. *ths*

TIPPS ZUM BARGELDLOSEN ZAHLUNGSVERKEHR

Wenn möglich nicht die Teilzahlungsoption nutzen

Kreditkarten sind als Zahlungsmittel beliebt. Doch es gilt, den Gebrauch von Fall zu Fall gut abzuwägen.

«Fremdwährungs- und Bargeldbezugsgebühren werden beim Einsatz von Kreditkarten oft unterschätzt», meint der Geschäftsführer von Moneyland.ch, Benjamin Manz. Kunden sollten nie Bargeld mit der Kreditkarte beziehen – weder im In- noch im Ausland. Der Chef des führenden Schweizer Vergleichsportals für Finanzen hält eine Debitkarte (Maestro-/EC-Karte) für die richtige Wahl. Ein Vergleich der Kosten lohne sich immer. Zudem solle wenn möglich nie die Teil-

zahlungsoption genutzt werden. Kreditzinsen sind laut Manz bei Kreditkarten häufig noch höher als bei Privatkrediten und reichen nicht selten bis zum gesetzlich erlaubten Maximum von 15 Prozent (!). Das gilt auch für Rechnungen, die man nicht rechtzeitig begleicht. Es empfiehlt sich die Einrichtung eines Lastschriftverfahrens (LSV).

Auch wenn im täglichen Einkauf Bargeld in der Schweiz noch immer die Hauptrolle spielt: Ein Grossteil der Bevölkerung steht dem Bezahlen mit Karte positiv (56 Prozent) oder zumindest neutral (19,2) gegenüber. Das zeigen aktuelle Erhe-

bungen der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW). Auch Manz sieht einen Trend zum bargeldlosen Zahlen: «Die Kreditkartenindustrie fördert diesen Trend.» Das müsse in der Zukunft aber nicht zwingend Plastikgeld sein. Zwar stecke Apple Pay noch in den Kinderschuhen, doch immer mehr würden sogenannte Mobile-Payments aufkommen, also kontaktloses Zahlen mit dem Smartphone: «Da braucht es dann auch keine Kreditkarten mehr.» Bis sich dieses Zahlungsverhalten auf dem Markt durchsetzt, dürfe es aber laut Manz noch einige Jahre dauern. Aus Kundensicht habe Kartengeld gegenüber Bar-

geld Vorteile, wie etwa das einfache Handling und die bessere Hygiene, aber auch Nachteile, wie die fehlende Anonymität.

Dass der Gebrauch einer Kreditkarte den eigenen Konsum anheizen kann, bejaht Manz, «auch wenn wir bei uns keine amerikanischen Verhältnisse haben». Nach Angaben des Bundesamts für Statistik (BFS) aus dem Jahr 2013 leben 7 Prozent der Bevölkerung hierzulande in einem Haushalt mit mindestens einer Kontoüberziehung und 3,8 Prozent in einem Haushalt mit mindestens einer unbezahlten oder zu spät bezahlten Kreditkartenrechnung in den letzten

drei Monaten. Und 9,0 Prozent der Bevölkerung leben in einem Haushalt, in dem das Konto mindestens einmal überzogen oder eine Kreditkartenrechnung nicht fristgerecht bezahlt wurde. «Ohne eine aktuelle Studie zu kennen, ist davon auszugehen, dass Kreditkarten auch in der Schweiz den Konsum – wenn vielleicht auch nicht in hohem Mass – ankurbeln», sagt Manz. Dazu tragen neben Teilzahlungsoptionen auch Umsatzprogramme fast aller Kreditkarten bei, die den Kartenumsatz fördern möchten. «Es ist eben häufig bequemer, mit der Kreditkarte zu zahlen, und verlangt etwas weniger Verpflichtung.» *ths*

Brennpunkt



Das Frankendilemma

Unsere Nationalbank ersäuft im Euro. Und jetzt noch der Absturz des Goldes auf ein Siebenjahrestief. Das wird die Bilanz der SNB stark lädieren, die Kantone werden wohl leer ausgehen und ihre Budgets anpassen müssen.

Ich habe das Frankendilemma am eigenen Leib erfahren. Vier Tage in der Romandie, ein harmloses Hotel auf dem Lande. Doppelzimmer 180 Franken mit mässigem Frühstück. Einmal zwei Freunde eingeladen, Durchschnittessen ohne Chichi mit einer Flasche Wein 411 Franken. Für den Viertagesbetrag kann ich mit der Swiss nach New York fliegen, ein gutes Mittelklassehotel inbegriffen, und es bleibt erst noch Sackgeld fürs Shoppen. Götterdämmerung im Tourismussektor ist spätestens nach der Sommersaison angesagt. Vor allem, weil nicht wenige Hotels schon über den Sommer schliessen mit entsprechend negativen Folgen für das wirtschaftliche Umfeld.

Die «Grossen» lassen sich nicht entmutigen. Vor allem nicht am Zürichsee. Wie mir Insider zuflüstern, war da hinter den Kulissen einiges los. So soll der amerikanische Grossinvestor Warren Buffett inkognito seinen Freund Jorge Lemann (Vorfahren waren Emmentaler Käser) getroffen haben. Mein (Fast-)Nachbar kontrolliert mit seiner Gruppe und Buffetts Holding unter anderem die globale Hamburgerkette Burger King und den Ketchupgiganten Heinz 57 sowie das grösste Bierimperium der Welt. Dem Vernehmen nach ist der Schweizer Aktienmarkt (und damit auch der Franken) für Warren Buffett «weiterhin attraktiv und stark beachtenswert».

Warren Buffett scheint die Schweiz und Europa vermehrt zu beachten. Er war auf dem Weg nach Griechenland. Dort hat er sich gleich die im Staatsausverkauf angebotene Insel St. Thomas für den Schnäppchenpreis von 15 Millionen Euro angelacht. Und er will sich weiter umsehen. Interessant auch, dass er sich die Landpreise um den Zürichsee geben liess. «Und», so unser Insider, «diese noch human und akzeptabel fand.» Vor allem, weil sie auf Schweizer Franken lauten.

Alfred P. Herbert ist unter dem Namen «Cash-Guru» seit Jahrzehnten als Wirtschafts- und Börsenjournalist tätig. Herbert ist Gründungsmitglied der Zeitschrift «Bilanz» und schreibt für «Cash». Der 79-Jährige wohnt in Jona.

In Kürze

BELLEVUE GROUP Mehr Umsatz

Die Küssnacher Vermögensverwalterin Bellevue Group hat im ersten Halbjahr 2015 deutlich mehr Umsatz gemacht. Der Geschäftsertrag stieg um 32 Prozent auf 38,8 Millionen Franken. Der Erfolg aus dem Kommissions- und Dienstleistungsgeschäft stieg um 59 Prozent auf 36,3 Millionen Franken. *zsz*