

Abo **Kreditkartenfirma in Horgen**

Swisscard fehlt wegen Corona das Reisegeschäft

Der neue CEO Guido Müller will Homeoffice über die Pandemie hinaus ermöglichen. Eine Weitervermietung von Büroflächen ist langfristig denkbar.



Thomas Schär

Publiziert heute um 06:04 Uhr



Der neue CEO Guido Müller vor leeren Hallen: Wegen strikten Homeoffice bleiben die Grossraumbüros von Swisscard in Horgen weitgehend unbenutzt.

Foto: PD

Es ist ein Amtsantritt zu einer schwierigen Zeit. Seit dem 1. Januar 2021 ist Guido Müller als neuer CEO beim Kreditkartenherausgeber Swisscard in Horgen tätig. Der «ausgewiesene Branchenkenner», wie er von seinem neuen Arbeitgeber angekündigt wurde, folgt auf Florence Schnydrig Moser.

Nach dem schnellen Abgang der erklärten Frauenförderin zur ZKB setzt die im Besitz von Credit Suisse und American Express stehende Kreditkartenfirma wieder auf das Prinzip Mann. Zusammen mit dem Management von Swisscard will Müller aber an der Förderung der Diversität festhalten.

Gekommen ist der 51-Jährige aus Singapur, wo er bei Mastercard Asia Pacific Ltd. für das Data-&-Services-Geschäft in Südostasien verantwortlich war. Die berufliche Neuausrichtung ist auch eine Rückkehr an den Ort, an dem er bereits einmal tätig

war, von 2003 bis 2010, zuletzt als Mitglied der Geschäftsleitung für die Bereiche Consumer Business und Marketing & Sales von Swisscard. Doch wie gesagt: Müller beginnt mitten in der Corona-Pandemie. Und ist dementsprechend gefordert.

Angespannte Situation

Zwar hat Swisscard auch von der Pandemie profitiert, indem immer mehr Menschen die Vorteile des bargeldlosen Zahlungsverkehrs erkennen und dessen Anteil zunimmt. Allerdings drücken die geschlossenen Restaurants und Läden, das Fehlen von Events auf die Umsätze des Kreditkartenherausgebers.

Das gilt sowohl für den inländischen Zahlungsverkehr als auch – für Swisscard viel wichtiger – für den Umsatz im Ausland. Dieser ist wegen der stark reduzierten Reisetätigkeit eingebrochen. Zudem habe der Regulator in der Schweiz dafür gesorgt, dass am Geschäft hierzulande praktisch nichts mehr zu verdienen sei. Müller spricht von einer angespannten Situation: «Uns fehlt ein erheblicher Teil der Erträge.» Das Phänomen betreffe die ganze Branche.

Nutzer sensibilisieren

Im Zeitalter von Corona, geschlossenen Läden und Onlineshopping sind die Kartenanbieter auch sicherheitstechnisch herausgefordert. Insgesamt hat die Zahl der Betrugsfälle und -versuche in den letzten Monaten aber nicht zugenommen, wie Müller sagt: «Wenn weniger gereist wird, gibt es weniger Betrug, zum Beispiel durch Diebstahl.» Das neue Einkaufsverhalten verändere aber das Risikoprofil. So gebe es eine Verlagerung der Aktivitäten von Betrügern in den Onlinezahlungsbereich.

Müller sieht Swisscard gut aufgestellt, um die entsprechenden Abwehrmassnahmen vorzunehmen und sich dem neuen Risikoprofil anzupassen. Wichtig sei auch die Sensibilisierung der Nutzer, um ein sicheres Verhalten im Umgang mit ihrer Kreditkarte zu gewährleisten.

WEITER NACH DER WERBUNG

Anders sieht es aus, wenn der Betrug im eigenen Haus stattfindet – wie bei Swisscard jüngst geschehen und nächstens am Bezirksgericht Horgen verhandelt. Alle Vertreter der Finanzdienstleistungsbranche seien diesbezüglich und pandemieunabhängig gefordert, sagt Müller.

Die eigenen Sicherheitsstandards und internen Abläufe würden täglich angesprochen und überprüft. Der vorliegende Fall, der schon über zwei Jahre zurückliege, habe jedoch keine Auswirkungen auf die Sicherheit oder das Risikoprofil von Endkonsumenten gehabt, sagt der neue CEO.

Zwei Tage im Büro

Nicht nur intern, auch von aussen her betrachtet, hat sich das Bild bei Swisscard markant verändert. In Horgen arbeiten normalerweise fast 700 Personen. Zurzeit herrscht gähnende Leere in den weitläufigen Räumlichkeiten oberhalb des Zürichsees. Weit über 90 Prozent der Belegschaft, darunter das gesamte Callcenter, arbeiten von zu Hause aus – schon seit fast einem Jahr. Sie hätten diese Aufgabe aber hervorragend gemeistert, sagt Müller.

Auch wenn die Pandemiemüdigkeit zugenommen hat: Fest steht, dass Swisscard über Corona hinaus das Prinzip Heimarbeit weiterführen will – auf freiwilliger Basis: «Wir empfehlen unseren Mitarbeitenden aber, zwei Tage pro Woche im Büro zu sein für den persönlichen Kontakt und Austausch.» Müller geht davon aus, dass ein Grossteil der Mitarbeitenden dieses Angebot nutzen wird.

Wegzug ist kein Thema

Unklar ist, was mit den leer stehenden Büroflächen in Horgen passiert. Im ehemaligen Credit Suisse-Gebäude bestehen langfristige Mietverträge. Die Büroinfrastruktur sei in einem Servicebetrieb ein grosser Kostenblock, bestätigt Müller.

Eine Weitervermietung von Büroflächen dürfte sich aus seiner Sicht – gerade bei einem Kreditkartenunternehmen – jedoch schwierig gestalten, «auch weil wir aufwendige Schutzkonzepte implementiert haben». Zudem bräuchte es bauliche Abgrenzungen. Eine teilweise Abtretung an Drittfirmen sei aber eines der Szenarien, über das derzeit nachgedacht werde.

Eine Verlegung des Standorts kommt für Swisscard momentan jedoch nicht infrage. Das seien sehr komplexe Fragestellungen und Entscheidungen, die nur langfristig angegangen werden könnten, sagt Müller.

Publiziert heute um 06:04 Uhr

0 Kommentare

Bitte anmelden, um zu kommentieren