

update

2018/1 Aktuelles von Swiss Bankers im März

Support:
Anytime. Anywhere. Seite 2



Im Dialog:
Neues Customer
Center

Seite 5

**Verkaufswettbe-
werb:** Anfang April
geht es los!

Seite 6

Nah am Kunden:
3 Fragen,
3 Antworten

Seite 8

SUPPORT

Eine runde Sache

Mit Swiss Bankers als Partner sind Ihre Kunden gut unterwegs – immer und überall: Die Travel Cash Karte ist absolut verlässlich – auf der ganzen Welt. Der Versandservice für Noten liefert die notwendigen Fremdwährungen und mit den «Mobile Payment»-Lösungen von Apple, Samsung, Fitbit und Garmin ist man auch ohne Portemonnaie «zahlungskräftig».

Vom Bargeld bis zur modernsten digitalen Lösung: Die Swiss Bankers Prepaid Services AG pflegt das Bewährte, wertschätzt die Gegenwart und investiert in die Zukunft. Das Resultat ist ein wachsendes Angebot von ineinandergreifenden sowie sich gegenseitig ergänzenden Zahlungslösungen, die wir stetig entwickeln und die dadurch laufend an Mehrwert gewinnen. Und für alle unsere Produkte gilt: Sie sind unkompliziert, sicher und sehr schnell verfügbar.

Swiss Bankers Prepaid Services AG: Ihr Mehrwert

Unsere Reisekarte, die Travel Cash Karte ...

- ... ist **weltweit akzeptiert** und kann wie eine Mastercard Kreditkarte in über 40 Millionen Geschäften sowie im Internet zum bargeldlosen Bezahlen eingesetzt oder an rund zwei Millionen Bancomaten zum Bargeldbezug verwendet werden.
- ... ist **ohne Bonitätsprüfung** bei Banken, PostFinance und SBB Change erhältlich. Die Kartenladungszeit beträgt in der Regel wenige Minuten, danach kann die Karte eingesetzt werden.
- ... ist in **Schweizer Franken, Euro oder US-Dollar** erhältlich. Dadurch werden in Europa und den USA Währungsverluste vermieden. Empfehlung an Kunden:
Um eine teure Umrechnung zu vermeiden, immer in Lokalwährung bezahlen (bspw. in Euro in Italien).
- ... bietet **volle Ausgabenkontrolle**. Die Karte wird nur im Umfang des Guthabens eingesetzt. Via App «My Card» oder unter travelcash.ch hat man jederzeit Übersicht über das Kartenkonto.
- ... ist **garantiert sicher**: Bei Verlust oder Diebstahl wird die Karte inklusive Guthabens weltweit schnellstmöglich kostenlos ersetzt. Zudem ist Swiss Bankers Travel Cash mit der neusten Chip-Technologie ausgerüstet und bietet mit

dem Mastercard SecureCode / Identity Check zusätzlichen Schutz gegen Kartenmissbrauch im Internet.

- ... wird **ohne Jahresgebühr** abgegeben. Beim Laden wird eine Kommission erhoben (in der Regel 1,5 % des Ladebetrags). Ein Bezug am Bancomaten kostet je nach Kartenwährung nur EUR/USD/CHF 5.–

Der Notenversand

- Der Notenversand verschickt 16 Hauptwährungen wie US-Dollar, Kanada Dollar, britische Pfund, thailändische Baht und schwedische Kronen sowie rund 60 Exotenwährungen.
- In den Länderinformationen (unter travelcash.ch sowie im ODS) ist übersichtlich hinterlegt, welche Travel Cash Karte (CHF, US-Dollar, Euro) sich für welches Land eignet und welche Währung sich als Bargeldreserve empfiehlt.

Die App «My Card»

Ein besonderes Augenmerk legen wir auf die Funktionen und Weiterentwicklung unserer App «My Card»: Sie ist das Cockpit für die Nutzung und sekundenschnelle Verwaltung der Prepaid-Karten, sie liefert umgehend Informationen über Kartenladungen, Bargeldbezüge und Ausgaben, sie erlaubt das kontaktlose Bezahlen und erinnert bei Bedarf daran, wenn ein Mindestsaldo erreicht ist.

Mit der App «My Card» sicher unterwegs

- Die sofortige Sperrung der Karten für sämtliche Zahlungen und Bargeldbezüge ist mit nur einem Klick erledigt. Und kann genauso schnell wieder rückgängig gemacht werden.
- Geoblocking – die Kartennutzung (nach Ländern) kann geografisch eingeschränkt werden.
- Transaktionsinformationen werden via Push-Nachricht oder SMS mitgeteilt.
- Der neue Mastercard SecureCode / Identity Check macht Transaktionen im



Internet noch schneller und vor allem noch sicherer. Mit der App «My Card» lässt sich dieser Service ganz einfach aktivieren und nutzen.

Das mobile Bezahlen

2017 hatten drei von vier Schweizern im Alter von 15 bis 74 Jahren ein Smartphone. Aus diesem Grund darf angenommen werden, dass das mobile Bezahlen in Zukunft zum Bezahlstandard wird. Auf alle Fälle steigt die Zahl der mobilen Nutzungen weltweit und auch die Kundinnen und Kunden von Swiss Bankers schätzen dieses neue Gefühl von Unabhängigkeit, dieses einfache und schnelle Bezahlen überall dort, wo das Kontaktlos-Symbol auf dem Zahlgerät zu finden ist.

- Alle Swiss Bankers Prepaid-Karten eignen sich aktuell zum kontaktlosen Bezahlen mit Apple Pay, Samsung Pay, Fitbit Pay und Garmin Pay. Voraussetzung dafür ist ein entsprechendes Endgerät (ein neueres iPhone oder Samsung Smartphone) oder ein Wearable (z. B. Samsung Smartwatch, Apple Watch, Fitbit Ionic oder GPS-Multisport-Smartwatch vivoactive® 3 von Garmin) – und natürlich eine geladene Karte.
- Das mobile Bezahlen garantiert hohe Sicherheit, denn durch die Aktivierung der entsprechenden Karte(n) wird nicht die reale Kartennummer gespeichert, sondern eine einzigartige Nummer zugewiesen, die verschlüsselt und geschützt im Gerät gespeichert wird. Die Identifizierung erfolgt je nach Gerät durch Gesichtserkennung, Iris-Scan, Fingerabdruck oder durch Eingabe eines persönlichen Sicherheitscodes.
- Bei Verlust der Karte: Die auf Ihrem mobilen Zahlgerät (Handy, Uhr) hinterlegte Karte wird nach der Verlustmeldung automatisch ersetzt und ist sofort wieder verfügbar – Mobile Payment ist also schon wieder möglich, bevor die ersetzte Karte beim Kunden eintrifft.



EDITORIAL

Liebe Leserin, lieber Leser

Es gibt Dinge, die man nicht mit Geld kaufen kann, wie zum Beispiel die Teilnahme an unserem diesjährigen Verkaufswettbewerb mit einer 4-tägigen Reise nach Griechenland für die Gewinnerinnen und Gewinner. Für die meisten anderen Dinge im Leben gibt es unsere Prepaid-Karten. Dass diese beim Zahlen besonders sicher und komfortabel sind, wissen Sie bereits. Nun legen unsere Karten auch noch einen Schritt zu beim Aufladen.

«Anytime, anywhere» ist das Motto, unter dem wir Sie und unsere Kunden in den nächsten Monaten mit neuen attraktiven Services überraschen werden. Zu den Vorteilen und dem Mehrwert unserer Swiss Bankers Produkte finden Sie in dieser update-Ausgabe eine Übersicht. Natürlich geht nichts über das selber Ausprobieren. Den Download unserer App «My Card» und den Einsatz einer der Mobile-Payment-Lösungen, die Swiss Bankers unterstützt, kann ich Ihnen nur wärmstens empfehlen.

Wer sich von seinen Kunden leiten lässt und unaufhörlich nach Innovation und Nutzen strebt, wird auch sich selber ständig verändern müssen. In unserer Rubrik «Im Dialog» lernen Sie deshalb unsere neue Leiterin des Customer Centers Simone Fischer kennen.

Auf Seite 6 finden Sie alles Wissenswerte über unseren diesjährigen Verkaufswettbewerb. Anfang April geht's los. Bis Ende August haben alle teilnehmenden Vertriebspartner Gelegenheit, möglichst viele Wettbewerbstickets für die Verlosung zu sammeln. Ich kann Ihnen bereits jetzt versprechen: Der Event 2018 wird ein unvergessliches Highlight. Im Namen von Swiss Bankers danke ich Ihnen für Ihre Teilnahme, Ihr Engagement und wünsche Ihnen viel Freude und Erfolg!

Ich grüsse Sie herzlich

Hans-Jörg Widiger
CEO

UNTERWEGS

«Mit der Travel Cash Karte war ich perfekt ausgerüstet!»

In Japan, einem der technisch fortschrittlichsten Länder weltweit, stehen Smartphones und Zahlkarten hoch im Kurs. Jeremy Kägi war deshalb froh, dass ihm kurz vor seiner Abreise nach Saijo in der Präfektur Ehime die Travel Cash Karte empfohlen wurde.

Die Ausbildung zu Ende und keine Festanstellung in Aussicht: Der viel gereiste 21-jährige Jeremy Kägi überlegte deshalb nicht zweimal und nahm das Jobangebot des Temporärbüros für einen mehrmonatigen Arbeitseinsatz in Japan spontan an. Bereits eine Woche später brach er auf, um die nächsten vier Monate in der Präfektur Ehime, «liebliche Prinzessin», zu verbringen.

Was genau haben Sie in Japan gemacht?

Eine international tätige Firma, die ihren Hauptsitz in Winterthur hat, schickte mich zu einem spannenden Projekt: Ich habe in Saijo auf einem Gastanker gearbeitet, wo wir im Team zwei Kompressoren montierten. Diese werden dazu genutzt, Erdgas so zu verdichten, dass man möglichst viel Gas laden kann. Dieser Gastanker befand sich während dieser Zeit im Trockendock.

Was faszinierte Sie an Japan?

Ich habe sechs Tage die Woche gearbeitet. Deshalb sah ich natürlich viel weniger vom Land, als wenn ich auf Reisen und in den Ferien bin. Am Wochenende unternahmen wir jedoch jeweils Ausflüge in der Region und auf der Rückreise verbrachte ich einige Tage in Tokio. Diese Stadt ist ein Wahnsinn, ein Ameisenhaufen mit acht Millionen Menschen, anders als alles, was ich bisher gesehen habe. Berührt und beeindruckt hat mich die japanische Mentalität, ich empfand die Menschen und ihr Verhalten so absolut anders als hier bei uns. Darüber hinaus habe ich ihre Freundlichkeit, den Anstand und die ehrliche Art schätzen gelernt.

Sie sind mit der Travel Cash Karte gereist?

Ja, und zwar nur mit der Travel Cash Karte, ich hatte nicht einmal Bargeld auf mir. Die Karte wurde mir von der Kundenberaterin bei der Neuen Aargauer Bank empfohlen, nachdem ich mich erkundigt habe, ob ich in Japan meine Debitkarte brauchen könne. Es ging alles sehr schnell. Die zahlreichen Vorteile überzeugten mich sofort, ich liess die Karte laden und am nächsten Tag reiste ich schon ab.

Welche Erfahrungen machten Sie mit der Travel Cash Karte?

Ausschliesslich positive. Ich habe pro Monat circa 1500 Schweizer Franken ausgegeben. Ob ich nun Bargeld bezogen habe oder direkt bezahlte – die Travel Cash Karte funktionierte immer und überall. Damit mir das Geld nicht ausging, liess ich sie regelmässig von meiner Kundenberaterin aufladen. Dazu genügte eine SMS und schon eine Viertelstunde später konnte ich in Japan wieder Geld beziehen. Sagenhaft!

Empfehlen Sie die Travel Cash Karte weiter?

Absolut. Im Moment nutze ich sie für Internet-Einkäufe, aber die Travel Cash Karte wird mich auf meinen geplanten Reisen begleiten: Mein Ziel ist es, irgendeinmal die ganze Welt gesehen zu haben. Da werde ich ihre vielfältigen Vorteile noch reichlich zu nutzen wissen. Ob es nun das superschnelle Aufladen, Mobile Payment oder die App «My Card» ist: Die Travel Cash Karte gehört jetzt zu meiner Reiseausrüstung dazu.



IM DIALOG

Das Customer Center stärkt uns

Swiss Bankers Prepaid Services will das Zahlen mit Karten, Smartphones und anderen Endgeräten verstärkt nach den Kundenbedürfnissen ausrichten und so sicher und unkompliziert wie möglich machen. Vor diesem Hintergrund wurden per 1. März 2018 die Abteilungen Customer Service inkl. Back-Office und Fraud Prevention sowie Distribution unter dem Dach Customer Center zusammengefasst. Simone Fischer leitet die neu geschaffene Abteilung.

Die sich stark verändernden Bedürfnisse der Kunden, die Wünsche nach absoluter Mobilität, Individualität, Schnelligkeit und Sicherheit beim Kaufen und Bezahlen geben Richtung und Tempo für die Entwicklungen bei Swiss Bankers vor. Gemäss CMO Stephan Lindecker gehört es zu den prioritären Zielen, neue Produkte und Dienstleistungen zu implementieren und die Services in eine neue Qualitätsdimension zu heben. Dies unter anderem, um in Zukunft auch internationale Kunden bedienen zu können. Seit 1. März 2018 arbeiten deshalb die Abteilungen Customer Service und Distribution unter dem Dach des neu geschaffenen Customer Centers.

update hat die Leiterin Simone Fischer zu ihrer neuen Tätigkeit befragt.



Mit welcher Motivation sind Sie eingestiegen?

Der offene Empfang durch die aufgestellten sowie engagierten Kolleginnen und Kollegen hat zu einem sehr guten Start beigetragen. Die Abteilungen Customer Service und Distribution unter dem Dach des Customer Centers zusammenzuführen und weiterzuentwickeln, ist gleichzeitig grösste Motivation und Herausforderung für mich.

Worauf konzentrieren Sie sich im Moment?

Alle Teams funktionieren weiter wie bisher. Ich lerne im Moment die Abläufe kennen und stehe im Dialog mit den Mitarbeitenden. Gemeinsam schauen wir, ob und in welchem Rahmen Änderungsbedarf besteht, wo sich Schwachstellen abzeichnen etc. Mein Fokus liegt auf einem einwandfrei funktionierenden, rund laufenden Tagesgeschäft. Bei Schwierigkeiten wollen wir rechtzeitig reagieren und die Kunden – gerade auch im Zuge des Wachstums – weiterhin schnellstmöglich beliefern und optimal betreuen.

Welche konkrete Herausforderung erwartet Sie?

Der Spagat zwischen den physischen und digitalen Geldbereichen. Neben dem Notenversand und den physischen Karten kommen immer mehr digitale Zahlungsmöglichkeiten hinzu. Die Mitarbeitenden müssen laufend weitergeschult werden. Es heisst, vorausschauend zu agieren, aufzudecken, welche Probleme auftauchen könnten, und zu klären, wie wir darauf reagieren. In diesen Herausforderungen will ich nach der Swiss Bankers Strategie vorgehen, das heisst, ich will die Eigeninitiative der Mitarbeitenden fördern und sie in ihrem Handeln bestärken.

Zur Person

Simone Fischer war bis Ende Februar Head of Customer Service bei Gemalto AG in Aarau. Aus dieser Funktion bringt sie eine breite und tiefe Erfahrung im Kartengeschäft mit.

Sie teilt mit ihrer Familie die Leidenschaft für Finnland, wo sie gemeinsam ein Mökki mieten, fischen, die näher gelegenen Städte erkunden oder lange Spaziergänge unternehmen. Für Simone Fischer der ideale Weg, um Energie und Inspiration für den Berufsalltag zu tanken.

Simone Fischer, Head Customer Center

VERKAUFSWETTBEWERB

Nehmen Sie die Herausforderung an

Sie ist die Insel des Hippokrates und wird auch Perle der Ägäis genannt: Für uns bildet die Insel Kos zwischen dem 27. und 30. Oktober 2018 ganz einfach die wunderbare und geschichtsträchtige Kulisse für unseren Traditionsanlass im Infotainment-Format. Die Chance zum Dabeisein bietet sich durch den Verkaufswettbewerb.

In Anlehnung an die Worte des Führungsexperten und Managementdenkers Reinhard K. Sprenger sagen wir Ihnen: Wir schätzen Ihre Verkaufsstärke, danken für Ihren Einsatz und schenken Ihnen für das, was Sie so vortrefflich können, ein Lächeln* und die Möglichkeit, zu den 230 Gewinnerinnen und Gewinnern unseres Verkaufswettbewerbs 2018 zu gehören.

Der Weg zum Swiss Bankers Event auf der Insel Kos führt über Wettbewerbstickets und die Verlosung, welche Anfang September stattfindet: Vom 1. April bis 31. August 2018 erhalten Sie für zehn verkaufte Swiss Bankers Prepaid-Karten ein Wettbewerbsticket für die Verlosung. Und mit jedem Wettbewerbsticket erhöht sich die Chance, nach der Verlosung zu den Gewinnerinnen oder Gewinnern zu gehören.

Produkte-Know-how stärken

Mit dem Swiss Bankers Event bietet sich eine ideale Plattform, um unsere Produkte näher kennenzulernen, Neuigkeiten aus den Bereichen Prepaid und Mobile Payment aus erster Hand zu erfahren, Fragen zu stellen und Antworten zu bekommen, den Erfahrungsaustausch mit Branchenkolleginnen und -kollegen zu pflegen sowie entspannt neue Kontakte zu knüpfen.

Inspirierend wirkt auch die Umgebung: Der Robinson Club Daidalos thront 60 m über dem Meeresspiegel am Kap Helona, einem der schönsten Wassersportreviere Griechenlands, und bietet einen atemberaubenden Blick über die Ägäis und die Vulkaninsel Nissyros. Die Insel Kos überzeugt mit sanft abfallenden, lang gezo-

nen Sandstränden und auch mit der Möglichkeit, auf den Spuren alter Hochkulturen zu wandeln, die hier vorbeizogen. Und das Clubleben erwartet Sie mit griechischem Flair, einem umfangreichen Sportangebot und kulinarischen Köstlichkeiten.

Spielerisch erfolgreich sein: Wir wünschen Ihnen viel Glück!

Ab Anfang Mai veröffentlichen wir die aktuelle Liste der Verkaufsstellen und eingesendeten Wettbewerbstickets im Extranet unter swissbankers.ch (Benutzername und Passwort: sbps).

* ... dann lautet die erkenntnisleitende Frage für Ihr berufliches Lebensglück: Bekommen Sie für das, was Sie am besten können, auf diesem Spielfeld auch ein Lächeln? Reinhard K. Sprenger, «Was wirklich erfolgreich macht», erschienen in der WirtschaftsWoche, September 2016.

Die Wettbewerbsbedingungen

- Der Wettbewerb dauert vom 1. April bis 31. August 2018.
- Es ist keine Anmeldung nötig, mit dem Einsenden Ihrer Wettbewerbstickets nehmen Sie automatisch an der Verlosung teil.
- Pro zehn verkaufte Prepaid-Karten von Swiss Bankers (inkl. Credit Suisse Prepaid-Karten) gibt es ein Wettbewerbsticket (die Verkäufe werden zusammengezählt).
- Wettbewerbsticket ausfüllen und zur Ziehung einreichen.
- Die Verlosung findet Anfang September 2018 statt; es gibt 230 Gewinnerinnen und Gewinner.
- Die 20 Verkaufsstellen mit der grössten Anzahl Wettbewerbstickets gewinnen automatisch.
- Teilnahmeberechtigt sind Personen, die am Verkauf der Swiss Bankers Prepaid-Karten direkt beteiligt sind.
- Pro Verkaufsstelle kann maximal eine Person gewinnen.
- Wettbewerbstickets sind nicht übertragbar; am Swiss Bankers Event darf nur eine Person der Verkaufsstelle teilnehmen, die bei der Verlosung gezogen wird.
- Für den Terminkalender: Der Event findet vom Samstag, 27. bis Dienstag, 30. Oktober 2018 statt.

**ROBINSON CLUB DAIDAI**

GUT ZU WISSEN

Verarbeitungszeiten über die Feiertage

Der Versandservice arbeitet rund um die Feiertage wie folgt:

Ostern

Mittwoch, 28.3. bis 16 Uhr
Donnerstag, 29.3. bis 14 Uhr
Am Karfreitag und Ostermontag bleiben unsere Büros geschlossen.

Auffahrt

Dienstag, 8.5. bis 16 Uhr
Mittwoch, 9.5. bis 14 Uhr

Pfingsten

Freitag, 18.5. bis 16 Uhr
Am Pfingstmontag bleiben unsere Büros geschlossen.

Wir sagen «Herzlich willkommen» zu unseren neuen Mitarbeitenden:

Valentina Horisberger, Head Human Resources
Corin Rinderer, Assistant Human Resources
Simone Fischer, Head Customer Center
Arlind Cakiqi, Customer Service
Jabou Louai, Customer Service
Jasmin Schmutz, Customer Service
Jörg Zacher, Accounting & Controlling

NAH AM KUNDEN



Christina Ranjan,
Credit Suisse (Schweiz) AG,
Bern

Ich konsultiere die Länderinformationen gerne und häufig.

«Die gesammelten Informationen machen es mir einfach, meine Kunden kompetent und korrekt zu beraten – und manchmal kann ich sie sogar mit meinem Wissen überraschen. Ich wähle das Land an, welches bereist wird, und erhalte umgehend lückenlose Informationen zu sämtlichen Reisezahlungsmitteln, ob die Travel Cash Karte in Euro, US-Dollar oder Schweizer Franken empfohlen wird, den Umrechnungskurs, Einfuhrlimiten etc. Dazu noch jede Menge praktische Informationen wie Zeitverschiebung, Öffnungszeiten, kulturelle Besonderheiten. Die Länderinformationen sind einfach «gäbig» und die Kunden begeistert es geradezu, wenn sie erfahren, dass sie diese kompakten Infos zu über 170 Reiseländern zusammen mit Karten als Gratis-App herunterladen können.»

Daniel Heutschi,
Raiffeisenbank Region Frick,
Frick

Eine grossartige Unterstützung: die App «My Card»

«Die Möglichkeit, mit der App «My Card» total unabhängig und jederzeit Einsicht in das persönliche Kartenkonto zu haben, passt zu den Bedürfnissen der Kunden und stellt heute einen klaren Verkaufsvorteil dar. Dieser wird noch durch die Auswahl an Möglichkeiten übertroffen, die Nutzung der Karte selbstständig und sicher nach Bedarf einzustellen: das Blockieren von einzelnen Ländern oder Kontinenten oder das vollständige Sperren und Entsperren der Karte etc. Sämtliche Funktionen sind durch die App «My Card» in Sekundenbruchteilen wirksam. Die App überzeugt. Jene, welche sie neu kennenlernen, und jene, die App-affin sind und grundsätzlich wissen, wie sie sich den Alltag mit Hilfe von Apps erleichtern.»



Brigitta Nyffenegger Pittier,
Banque Migros SA,
Genève

Die Broschüre ist unser wichtigstes Werbemittel!

«Die drei Währungen machen die Travel Cash Karte zu einem Verkaufsschlager. Trotzdem bleibt die Broschüre unser wichtigstes Werbemittel. Zum einen benutze ich sie im Verkaufsgespräch. Zum anderen gebe ich sie aktiv ab. Wenn die Kunden explizite Fragen zur Travel Cash Karte stellen, nehme ich sie zu mir und zeige ihnen direkt auf travelcash.ch, wo sie Antworten finden. Vor den Sommerferien steht der Swiss Bankers-Liegestuhl in der Schalterhalle und erhöht wirksam die Aufmerksamkeit für die Travel Cash Karte. Zur Promotion gehört, dass ich nach der erfolgten Kartenladung einen Wasserball verschenke. Dieses Gadget wird immer gern angenommen.»

Impressum

Herausgeberin: Swiss Bankers Prepaid Services AG, Kramgasse 4, 3506 Grosshöchstetten, +41 31 710 11 11, www.swissbankers.ch
Redaktion & Text: Wortschatz, Myriam Brotschi Aguiar, Grenchen · **Konzept & Gestaltung:** amietkerle, Isabel Kerle, Solothurn · **Fotos:** Oliver Oettli Photography, Oliver Oettli, Biel; Jeremy Kägi, Rheinfelden · **Lithos:** Lithwork GmbH, Niederwangen · **Druck:** Jost Druck AG, Hünibach