

# «DER MENSCH BLEIBT IM MITTELPUNKT»

Die Digitalisierung wird durch viele Trends bestimmt – Technologien, Innovationen, Ökosysteme. Im Interview spricht Anke Bridge Haux, Digitalchefin der Credit Suisse, über diese Entwicklungen.

**Frau Bridge Haux, im Eiltempo hat die digitale Transformation die Wirtschaft und die Finanzbranche erfasst.**

**Wie sieht die Bank von morgen aus?**

Die Bank von morgen muss flexibel und innovativ sein, vor allem aber muss sie den Kunden ihr Angebot so zur Verfügung stellen, wie und wo sie es sich wünschen: einfach, modular und auf ihre Bedürfnisse zugeschnitten. Es ist eine Reise, die wir kontinuierlich gestalten, basierend auf den individuellen Lebenssituationen und den daraus resultierenden Kundenbedürfnissen – unterstützt durch neue Technologien. Die Bank von morgen soll sozusagen zum Kunden gehen und nicht umgekehrt.

**Welche digitalen Trends bewegen Ihrer Meinung nach die Bankenwelt am meisten?**

Die Kernfrage, die wir uns als Bank im Zusammenhang mit digitalen Trends stellen, ist: Wie wollen Kunden in Zukunft mit uns interagieren? Während für manche Kunden die persönliche Interaktion mit einem Kundenberater unverzichtbar ist, möchten andere die Dienstleistungen primär über digitale Kanäle nutzen. Entscheidend ist,

dass wir als Bank die Kombination von persönlicher Beratung und digitalem Angebot bieten können. Zudem bewegt man sich vermehrt in sogenannten «Ökosystemen». →

## Persönlich

Anke Bridge Haux leitet den Bereich Digitalization & Products und ist Mitglied der Geschäftsleitung der Credit Suisse (Schweiz) AG. Ihre Karriere startete sie 1999 bei der Credit Suisse. 2005 wechselte sie zur UBS in das Vermögensverwaltungs- und Investment Banking-Geschäft. 2011 kehrte sie zur Credit Suisse zurück und hielt seitdem verschiedene Führungspositionen in den Bereichen Fremdwährungen, Bankprodukte und Digitalisierung inne. Anke Bridge Haux hat einen Masterabschluss in Finance & Economics der Universität St. Gallen und absolvierte das General Management Programm (GMP) an der Harvard Business School in Boston.

Foto: Samuel Tröngy





# «DIGITALISIERUNG IST KEIN SELBSTZWECK»

Wir sind überzeugt von deren Relevanz für unsere Kunden, so dass sie unsere Dienstleistungen immer dann zur Hand haben, wenn sie diese benötigen. Das «Open Banking» ist im Firmenkundenbereich der Credit Suisse bereits Realität. Für uns als Bank heisst das, dass wir konstant unsere Partnerschaften wie etwa mit Fintechs weiter ausbauen werden.

## Welche Vision der Digitalisierung hat die Credit Suisse?

Digitalisierung ist kein Selbstzweck: Sie ergibt sich aus einem Kundenbedürfnis. Unsere Kunden sagen uns, was ihre genauen Wünsche und Bedürfnisse sind und was sie von ihrer Bank erwarten. Dafür entwickeln und testen wir die digitalen Lösungen zusammen mit unseren Kunden in unserem eigenen User Experience Lab. Basierend auf dem Feedback unserer Kunden optimieren wir unsere digitalen Lösungen laufend. Die Digitalisierung soll das Banking unterstützen, ergänzen und vereinfachen.

## Was fasziniert Sie persönlich an der digitalen Transformation?

Es ist ein spannender Schmelzpunkt zwischen Technologie, Innovation, Banking, Produkten und Dienstleistungen. Sie bietet unge-

ahnte technologische Möglichkeiten. Dabei steht aber immer der Mensch im Zentrum. Es geht darum, die besten Lösungen für die Kunden zu entwickeln. Das finde ich sehr spannend.

## Sie betonen den Menschen im Mittelpunkt der Digitalisierung. Höchst menschlich sind auch Emotionen wie Vertrauen oder eben Unsicherheit – gerade wenn es um ungeahnte Möglichkeiten geht. Erachten Sie dies als grösste Herausforderung?

In der Digitalisierung geht es nicht nur um die Nutzung neuer Chancen, sondern auch um die Erkennung möglicher Risiken. Mit dem technischen Fortschritt entwickelt sich auch die Cyberkriminalität weiter – ein Thema mit grösster Bedeutung für Banken. Der vertrauenswürdige Umgang mit Daten sowie die Datensicherheit haben für die Credit Suisse höchste Priorität.

## Gibt es zudem Möglichkeiten, wie ich mich als Kunde selbst schützen kann?

Die Sicherheit im Online und Mobile Banking steht für uns als Bank an erster Stelle. Ein zusätzlich wichtiger Sicherheitsfaktor ist die Aufmerksamkeit unserer Kunden selbst. Hier sehen wir weiteres Potenzial für einen bewussteren Umgang und zielgerichtete Mass-

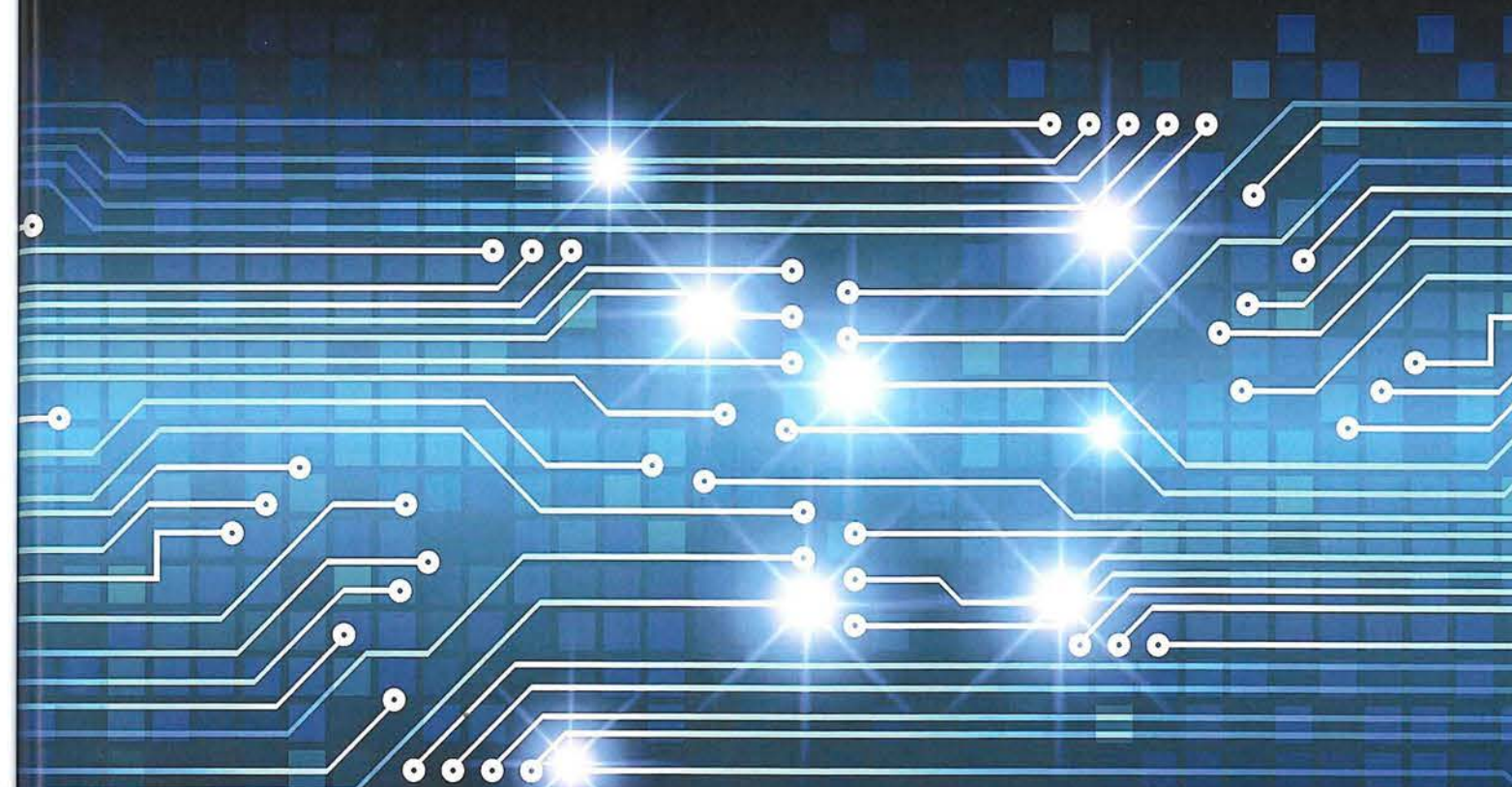
nahmen – die Grundlage für unseren diesjährigen Auftritt am Digitaltag und unserer neuen Kampagne «sicher ist sicher».

## Worum geht es bei der Kampagne?

Die Motive von Cyber-Angriffen sind vielfältig, die Methoden verbreiten sich sehr schnell und entwickeln sich laufend weiter. Wir möchten die Aufmerksamkeit unserer Kunden schärfen und sie dabei unterstützen, die persönliche Informationssicherheit wahrzunehmen – mit Hilfe von Aufklärung, Schulung und Vernetzung. Verwenden Sie schon den Kamera-Blocker? Wie häufig löschen Sie Ihre Internet-Cookies? Könnten Sie eine Schadsoftware-Infektion von Ihrem Computer entfernen? Wir bieten Safety-Tipps, persönliche Security-Checklisten und Online Werkzeuge, um den PC auf Sicherheitslücken zu überprüfen. Dabei können wir auf die Unterstützung unserer Partner «Swiss Internet Security Alliance» (SISA) und «eBanking aber sicher!» (EBAS) setzen.

## Also doch nicht alles Gold, was glänzt?

Eines meiner Lieblingszitate stammt von Apple-Gründer Steve Jobs aus seiner Rede vor Absolventen der Stanford-Universität und lautet «Stay hungry, stay curious». Ein kritisches Augenmass ist sicher enorm wichtig. Gleichzeitig dürfen wir nicht zu ängstlich sein und uns im Weg stehen. Die Digitalisierung wird Teil der Zukunft sein und unsere Kunden die Treiber des Wandels.



# SICHER IST SICHER

Was Sie über Cybersicherheit wissen sollten.

**A**uch für Sie ist das Internet aller Wahrscheinlichkeit nach ein wichtiger Bestandteil Ihres alltäglichen Lebens, doch entsprechend wächst die Gefahr, Opfer eines Cyberangriffs zu werden. Deshalb ist es für uns alle unerlässlich, Betrugsprävention fest im Alltag zu verankern. Mit diesen Tipps möchten wir Sie darauf aufmerksam machen, wie Sie sich selbst und Ihre persönlichen Daten vor Online-Betrügern schützen können.

**1** Installieren Sie Sicherheitsprogramme, die ständig in Betrieb sind und regelmässig aktualisiert werden, um aktuelle Bedrohungen aufzuspüren. Installieren Sie zudem Antivirensoftware, um sich gegen Malware (schädliche Software) zu schützen, die Informationen wie Kontonummern und

Passwörter stehlen kann, und verwenden Sie eine Firewall, um unbefugte Zugriffe auf Ihren Computer zu verhindern.

**2** Ignorieren Sie unerwartete E-Mails, die Sie dazu auffordern, einen Link oder Anhang zu öffnen, wenn Sie nicht sicher sind, wer Ihnen das E-Mail geschickt hat und warum. Cyberkriminelle sind Meister im Fälschen von E-Mails. Fake-Mails können echt aussehen, aber die Installation von Malware bedingen. Am sichersten fahren Sie, wenn Sie unerwartete E-Mails mit einer Aufforderung zum Öffnen von Anhängen oder Links einfach ignorieren oder sich über eine Ihnen bekannte, öffentliche E-Mail-Adresse oder Telefonnummer bestätigen lassen, dass der angegebene Absender das E-Mail tatsächlich geschickt hat.

**3** Seien Sie misstrauisch, wenn jemand Sie unerwartet online kontaktiert und nach persönlichen Daten fragt. Eine sichere Strategie ist das Ignorieren unerwünschter Informationsanfragen, egal, wie seriös sie erscheinen mögen. Ihre Bank wird Sie nie nach Ihrem Aktivierungsbrief, Passwort, Login-Code fragen oder Sie dazu auffordern, diese auszuhändigen.

**4** Seien Sie bei der Nutzung von Smartphones und Tablets vorsichtig. Lassen Sie Ihr Mobilgerät nicht unbeaufsichtigt; schützen Sie es für den Fall eines Diebstahls oder Verlusts mit einem Gerätepasswort oder einer anderen Zugriffskontrolle.

Weitere Informationen zu Cybersicherheit finden Sie unter: [credit-suisse.com/sicherheit](http://credit-suisse.com/sicherheit)