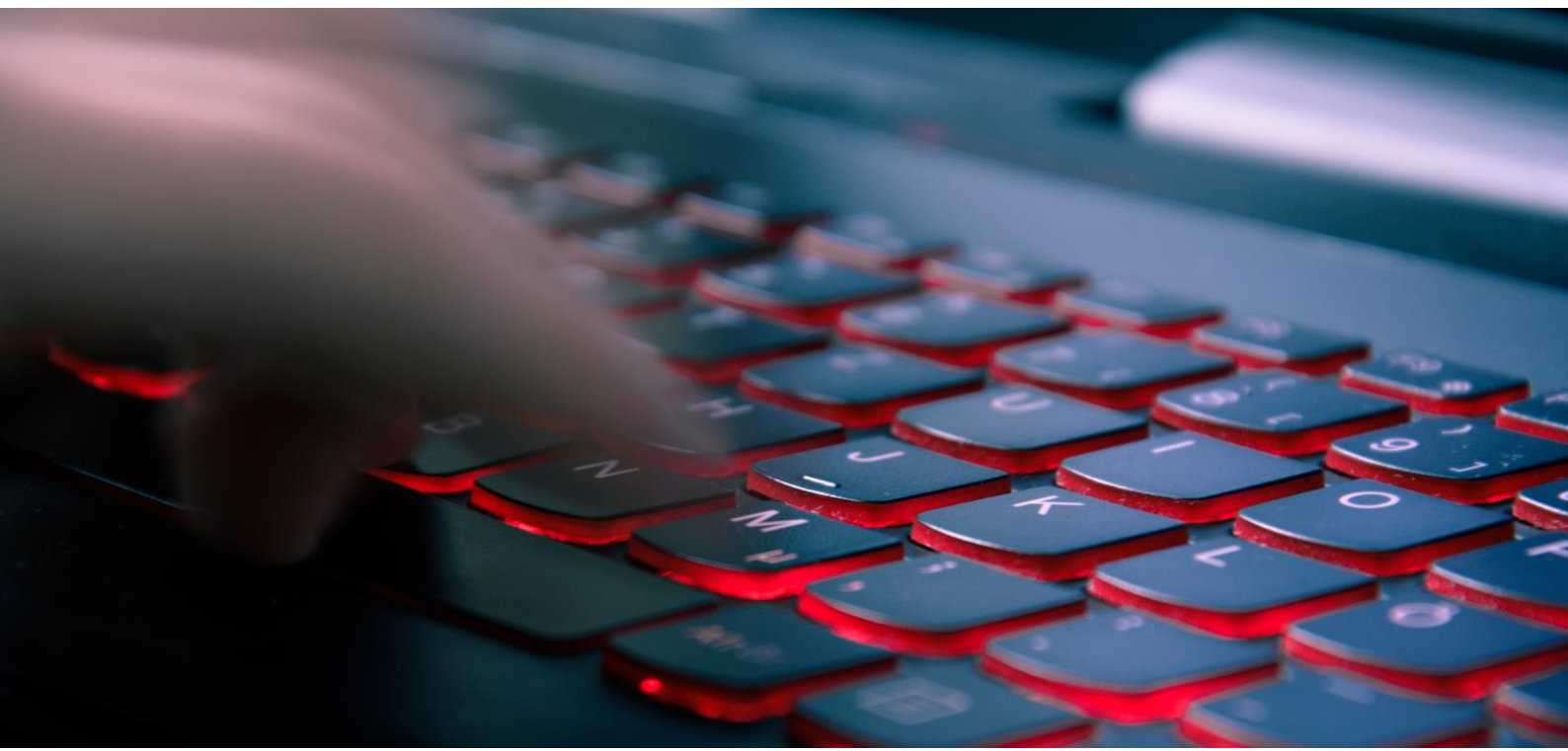


Juni 2020

# Wie beschleunigt die Corona-Krise die Digitalisierung?

Diskussionspapier der SBVg



## Wie beschleunigt die Corona-Krise die Digitalisierung?

### 6 Trends in der Schweizer Finanzindustrie

Im Zuge der anhaltenden Corona-Krise haben die hiesigen Banken bewiesen, dass sie fähig sind, ihre Strukturen und Abläufe schnell und flexibel in den Krisenmodus umzuschalten. Ihren Privat- und Firmenkunden sind die Banken jederzeit online, per Telefon und in den Bankfilialen zur Verfügung gestanden und haben die Dienstleistungen in gewohnter Qualität erbracht. Ihren Mitarbeitenden ermöglichten sie das sichere Arbeiten von zu Hause aus. Die Branche hat ihre volkswirtschaftliche Rolle zuverlässig wahrgenommen und durch das KMU-Kreditprogramm die Wirtschaft schnell und pragmatisch mit Liquidität versorgt. Dies wäre ohne entsprechende Investitionen in eigene digitale Fähigkeiten und Infrastrukturen kaum in diesem Ausmass möglich gewesen.

Die Corona-Krise hat die grosse Bedeutung der Digitalisierung für die Schweizer Wirtschaft und insbesondere für die Finanzindustrie verdeutlicht. Sie hat das Bewusstsein und Verhalten von Angestellten und Kunden in Bezug auf digitale Prozesse und Produkte weiter geschärft und deren Akzeptanz erhöht. Das zeitweise Arbeiten ausserhalb des Büros dürfte in Zukunft auch in der Finanzindustrie vermehrt zum Standard werden. Bargeldlose Zahlungen werden weiter zunehmen. Der Kundenkontakt über digitale Kanäle wird immer mehr zum «New Normal».

Zentrale Aufgabe des Bundes ist es, entsprechende Rahmenbedingungen für digitale Geschäftsmodelle zu schaffen (z.B. Einführung einer staatlich verifizierten elektronischen Identität oder Anpassung von Formvorschriften an digitale Kanäle) und die dafür nötige leistungsfähige und sichere Infrastruktur prioritär zu fördern. Entscheidend für den Erfolg dieser Massnahmen ist, dass Banken und Behörden, die bisher in der Krise erreichten Meilensteine sowie die aus dem «New Normal» abgeleiteten Kundenbedürfnisse als Chance für die weitere Digitalisierung der Finanzbranche und die Optimierung der Rahmenbedingungen in der Schweiz nutzen.

Die strukturellen Folgen der Corona-Krise können heute noch nicht abschliessend beurteilt werden. Eine vorläufige Lagebeurteilung anhand der bisherigen Erfahrungen bietet sich dennoch an, um erste Schlüsse für die Zeit nach der Krise zu ziehen. Aktuell zeichnen sich verschiedene Entwicklungen in der Branche ab, von denen sechs wesentliche Trends im vorliegenden Papier zu Diskussion gestellt werden.

#### Die 6 Trends im Überblick

1. **Die Geschwindigkeit und Breite, mit der Banken ihre Prozesse ohne Medienbrüche digital ausgestalten, werden weiter zunehmen.** Voraussetzungen sind der Verzicht auf digital untaugliche Formvorschriften, die vermehrte Anwendung der qualifizierten elektronischen Signatur (QES) und eine staatlich anerkannte elektronische Identität (E-ID), aber auch die Vertrautheit aller Akteure mit diesen Mitteln.
2. **Die Nachfrage der Kunden nach Finanzprodukten und -dienstleistungen über digitale Kanäle wird aufgrund ihrer positiven Erfahrungen während der Corona-Krise weiter zunehmen.** Die persönliche Kundenbetreuung über verschiedene Kanäle bleibt

zentral. Schweizer Banken haben dabei eine Gratwanderung zwischen Agilität und Stabilität zu meistern, die gemeinsam mit den Kunden unternommen wird und auf deren Vertrauen aufbaut.

3. **In Zukunft wird der Zahlungsverkehr noch diverser und vielschichtiger.** Traditionelle, etablierte Zahlungsmittel wie Bargeld werden mittels innovativer Technologien durch alternative Zahlungsarten und -kanäle (kontaktlos, P2P, mobil, online) graduell ergänzt.
4. Die Erfahrungen aus dem Lockdown haben gezeigt, dass sowohl die betriebliche Effizienz wie auch die Resilienz durch die Ermöglichung von Homeoffice gesteigert werden können. Entsprechend wird sich **die Tendenz zu «Smart Working»-Lösungen verstärken.**
5. Die Digitalisierung der Wirtschaft beschleunigt sich weiter. **Verstärkte Investitionen in eine erstklassige und sichere digitale Infrastruktur werden deshalb weiter zunehmen.** Diese Investitionen sind unabdingbare Voraussetzung für die Sicherstellung der wirtschaftlichen Standortattraktivität der Schweiz.
6. **Aus Gründen der Wettbewerbsfähigkeit und der Krisen-Resilienz werden staatliche Stellen ihre Bestrebungen zur durchgängigen E-Fähigkeit weiter verstärken.** Die Schweiz ist gefordert, die notwendige Umstellung rasch umzusetzen und dadurch die Standortbedingungen in der Schweiz weiter zu verbessern.

## Digitale Prozesse waren die Voraussetzung für den raschen Roll-Out des KMU-Kreditprogramms

Mit dem KMU-Kreditprogramm haben Schweizer Banken zusammen mit den Behörden und der Schweizerischen Nationalbank (SNB) schnell und pragmatisch ein System aufgebaut, um die Schweizer Wirtschaft möglichst rasch mit Liquidität zu versorgen. In der Anfangszeit wurden täglich rund 10'000 COVID-19 Kreditvereinbarungen mit KMU abgeschlossen. Die meisten Schweizer Banken waren auch während dieser herausfordernden Zeit über verschiedene Kanäle (digital, telefonisch und physisch) teilweise 24/7 erreichbar und bearbeiteten die Kreditanträge dank einer Ausnahmeregelung des Bundes auch über die Wochenenden. Während rund zweier Monate, **von Ende März bis Ende Mai 2020**, wurden insgesamt gegen 125'000 Kreditvereinbarungen abgeschlossen.

Der Faktor Zeit war für die Sicherstellung der Liquidität der KMU entscheidend. Bei der Ankündigung des Programms hat Bundesrat Ueli Maurer eine Bearbeitungszeit von 30 Minuten als Ziel vorgegeben. In vielen Fällen konnte diese Vorgabe eingehalten werden, indem der Prozess von Antrag, Prüfung und Auszahlung durch die Hausbank möglichst einfach, zugänglich und vor allem digital implementiert wurde. Ein physischer Kontakt mit der Bank bzw. dem Bankkundenberater war für den Kreditantrag in der Regel nicht notwendig. Die Unterschriftenprüfung und Kreditabwicklung wurden auf den üblichen Systemen der Banken vorgenommen, die unterschiedlich stark digitalisiert sind. **Einige Institute** haben für die automatisierte Abwicklung der Kreditanträge beispielsweise auf Software-Roboter (RPA) gesetzt, die hinsichtlich Ressourcenaufwand und Fehleranfälligkeit vorteilhaft sind.

Um die Abwicklung der Kreditanträge ohne Medienbrüche überhaupt erst zu ermöglichen, wurde sowohl in der COVID-19-Solidarbürgschaftsverordnung als auch in üblichen bankinternen Richtlinien auf das Vorliegen einer handschriftlichen Unterschrift verzichtet. Für die Unterzeichnung der Rahmenbedingungen zwischen Bank und Bürgschaftsgenossenschaften wurden gescannte

# SwissBanking

Unterschriften zugelassen. Entsprechend basierte die Kommunikation zwischen den wichtigsten Akteuren im Kreditprogramm (Banken, Kunden, Behörden, Bürgschaftsgenossenschaften) fast ausschliesslich auf E-Mail und unterzeichneten, gescannten PDFs.

Für den schnellen Roll-Out der COVID-19-Kredite wurde der Antragsprozess vor allem auf der Kundenseite kontinuierlich verbessert (vgl. Textbox). Die anfänglich handschriftlichen Anträge wurden rasch durch eine Online-Applikation mit automatisierter Verknüpfung des Antragsformulars ergänzt. Dies hat zur Beschleunigung der Krediterteilung und gleichzeitig zu einer Reduktion der Fehlerquote geführt. Einige Institute, unter anderem die Credit Suisse, konnten ihren Kunden innerhalb von 4 bis 5 Tagen einen digitalen Workflow zu den COVID-19-Krediten mit erhöhten Kontrollmöglichkeiten anbieten.

## Iterative Verbesserungen des kundenseitigen Antragsprozesses

- Der zentrale kundenseitige Prozessschritt ist das Ausfüllen eines Formulars (Kreditvereinbarung für COVID-19-Kredit bzw. Kreditantrag für COVID-19-Kredit-Plus) auf der Website easygov.ch. Das Formular umfasst eine A4-Seite. Die Identifikation des KMUs und Verknüpfung mit den Registern erfolgt via UID, die 2011 eingeführt wurde. Die bankseitige Identifikation des Kunden läuft via IBAN-Nummer.
- Das Formular wird kundenseitig ausgedruckt, physisch unterzeichnet und via E-Mail, Post, Fax oder E-Banking an die Bank übermittelt. Das Original muss nicht eingereicht werden. Dieser Prozessschritt ist wegen der handschriftlichen Unterzeichnung notwendig und hat einen Medienbruch zur Folge.
  - In einer **ersten Phase** musste das Formular vorgängig ausgedruckt und anschliessend von Hand ausgefüllt werden. Dies hat zu zahlreichen Fällen von fehlerhaft oder unleserlich ausgefüllten Dokumenten geführt.
  - In einer **zweiten Phase** wurde das Formular mittels eines geführten Prozesses (Online-Applikation) Schritt für Schritt und mit Prüfungsmechanismen online ausgefüllt. Dies hat die Fehlerquote deutlich reduziert.
  - In der aktuell **dritten Phase** enthält das Formular einen GUID Code (Globally Unique Identifier), womit die erfassten Daten aus der Online-Applikation mit dem unterzeichneten Formular verknüpft werden können. Dies erleichtert die Abwicklung der Anträge seitens der Zentralstelle der Bürgschaftsgenossenschaften (PwC).

Ein **Blick auf andere Länder** (z.B. Deutschland, UK, Frankreich, Italien) zeigt, dass sich dort vergleichbare Programme als wenig geeignet herausgestellt haben, um KMUs in Notlage rasch mit Liquidität zu versorgen. Gründe dafür waren komplexe, umfangreiche Formulare, lange Bearbeitungszeiten sowie die mangelhafte digitale und rechtliche Infrastruktur auf Seiten Staat bzw. Banken.

## Erkenntnisse

Die Banken waren in der Lage, eine sehr grosse Zahl an Kreditanträgen innert kürzester Zeit abzuwickeln. Für den Erfolg waren drei Faktoren ausschlaggebend: Digitale Abläufe bei der Hausbank, vereinfachte Formerfordernisse bei der Vertragsunterzeichnung und rasche Umsetzung von Optimierungsmöglichkeiten des Kreditantrags auf Kundenseite. Durch die dezentrale Prozessgestaltung auf

# • SwissBanking

Kanälen, die den Kunden vertraut sind (v.a. E-Mail) konnte einer Überlastung einer zentralisierten Infrastruktur vorgebeugt werden. Andere Ansätze für die Liquiditätsversorgung (z.B. über Steuerämter, Gemeinden, etc.) hätten kaum eine ähnliche Wirkung gezeigt. Fehler oder Verzögerungen sind grösstenteils auf den Medienbruch im Abwicklungsprozess zurückzuführen. Kundenseitig führte dieser zu Fehlerquellen, bankseitig zu Effizienznachteilen bei der Abwicklung und Unterschriftenprüfung, seitens Behörden und Bürgerschaftsgenossenschaften zu Verzögerungen bei der Erfassung der Vereinbarungen in der Datenbank. Die Verwendung von qualifizierten elektronischen Signaturen (QES) zusammen mit einer staatlich anerkannten elektronischen Identität (E-ID) hätte die Banken im Bereich der Unterschriftenprüfung entlastet.

**Trend 1:** Die **Geschwindigkeit und Breite**, mit der Banken ihre **Prozesse ohne Medienbrüche digital ausgestalten**, werden weiter zunehmen. Voraussetzungen sind der Verzicht auf digital untaugliche Formvorschriften, die vermehrte Anwendung der qualifizierten elektronischen Signatur (QES) und eine staatlich anerkannte elektronische Identität (E-ID), aber auch die Vertrautheit aller Akteure mit diesen Mitteln.

## **Positive Nutzererfahrungen mit Finanzprodukten und -dienstleistungen über digitale Kanäle erhöhen das Tempo der digitalen Transformation**

Banking ist ein Vertrauensgeschäft. Die Schweizer Banken geniessen bei ihren Kunden ein sehr hohes Vertrauen. Die persönliche Kundenbetreuung spielt hierbei eine zentrale Rolle. Gerade in Krisenzeiten ist für viele Kunden eine persönliche Ansprechperson sehr wichtig, insbesondere im Firmenkundengeschäft. Viele Kreditinstitute haben in der Krise einen Teil ihrer Filialen geschlossen und ihre Schalteröffnungszeiten **angepasst**. Eine erste **Analyse des Instituts für Finanzdienstleistungen Zug (IFZ)** zusammen mit der Beratungsfirma zeb zeigt auf, dass während der ersten Wochen des Lockdowns sämtliche untersuchten Kanäle (Telefon, E-Banking, mobile Banking) verstärkt genutzt wurden. Es ist naheliegend, dass Banken mit einem bisher tiefen digitalen Reifegrad ihre Kunden generell verstärkt ins E-Banking und Mobile Banking geführt haben:

- **Telefonischer Kontakt:** Die klassische telefonische Betreuung durch den Kundenberater hat sich in etwa verdoppelt. Der Wechsel zwischen persönlicher physischer Betreuung in der Filiale und telefonischer Betreuung konnte problemlos vollzogen werden. Weiter haben auch die Kundenservice-Center eine Umkehr des bis dato rückläufigen bzw. stagnierenden Trends in der Inbound-Telefonie erlebt.
- **E-Banking:** Auch die Anzahl Logins im E-Banking hat sich im Schnitt um rund einen Viertel gegenüber der Vorjahresperiode erhöht.
- **Mobile Banking:** Die bereits vor den Corona-Massnahmen hohe Wachstumsrate der Kundeninteraktion über die mobilen Kanäle hat hingegen keine signifikante Änderung erfahren. Die Anzahl Logins hat sowohl vor wie auch während der Corona-Phase um durchschnittlich 50 Prozent gegenüber dem Vorjahr zugenommen.

Auch bei der Akquisition von Neukunden ist eine signifikante Zunahme beim digitalen Onboarding zu beobachten. Bei einzelnen Bankinstituten waren während der Zeit des Lockdowns gleich viele digitale Onboardings zu verzeichnen wie im gesamten vergangenen Jahr. Beispielsweise haben digitale Kontoeröffnungen bei der UBS im Vergleich zur Vorjahresperiode um 82 Prozent zugelegt.

## Erkenntnisse

Die Corona-Krise hat das Tempo der digitalen Transformation in der Finanzindustrie weiter erhöht. Die durch die Krisenumstände forcierte Kundenerfahrung mit digitalen Finanzdienstleistungen hat sich als positiv herausgestellt, und die Akzeptanz ist gestiegen. Aufgrund der guten Resonanz haben viele Banken die Möglichkeiten der verstärkten Kundenbetreuung über digitale Kanäle erkannt. Sie richten interne Prozesse durch Automatisierung noch stärker auf den Kunden und seine Bedürfnisse aus. Die Krise zeigt, dass es möglich ist, die **Gratwanderung** zwischen Agilität und Stabilität zu meistern, die gemeinsam mit den Kunden unternommen wird und auf deren Vertrauen aufbaut.

**Trend 2: Die Nachfrage der Kunden nach Finanzprodukten und -dienstleistungen über digitale Kanäle wird durch ihre positiven Erfahrungen während der Corona-Krise weiter zunehmen.** Die persönliche Kundenbetreuung über verschiedene Kanäle bleibt zentral. Schweizer Banken haben dabei eine Gratwanderung zwischen Agilität und Stabilität zu meistern, die gemeinsam mit den Kunden unternommen wird und auf deren Vertrauen aufbaut.

## Der bargeldlose Zahlungsverkehr in der Schweiz gewinnt weiter an Bedeutung

Im Vergleich zu anderen Ländern ist der **Bargeldgebrauch in der Schweiz** nach wie vor relativ hoch. Trotzdem ist der **Anteil der Bargeldtransaktionen** an stationären Verkaufspunkten hierzulande in den vergangenen dreissig Jahren von ca. 90 Prozent auf noch knapp 43 Prozent gesunken. Andernorts wurde das Bargeld weitestgehend aus der Öffentlichkeit verdrängt. So verkündete das Schwedische Finanzinstitut Nordea kürzlich, dass ab Sommer 2020 jegliche Bargeldabwicklung in ihren Filialen eingestellt wird.

Aktuelle Daten zum Kreditkarteneinsatz offenbaren, dass kontaktloses Bezahlen und insbesondere Onlinezahlungen nach dem Lockdown anteilmässig deutlich zugenommen haben. In der Schweiz wurde der Betrag, ab dem bei kontaktloser Bezahlung eine PIN benötigt wird, von CHF 40 auf CHF 80 angepasst. **Bei der UBS** sind kontaktlose Zahlungen im stationären Schweizer Handel im März 2020 im Vergleich zum Vorjahr um 32 Prozent gestiegen. Fest steht ebenfalls, dass weniger Bargeldbezüge an Geldautomaten getätigt worden sind: Eine **Auswertung der PostFinance** zeigt zwischen dem 16. März und dem 14. April eine Abnahme gegenüber der Vorjahresperiode um rund 50 Prozent. In absoluten Beträgen haben PostFinance-Kunden in diesem Zeitraum noch CHF 872 Millionen in Bar bezogen. An Postomaten wurden gegenüber dem Vorjahr 64 Prozent weniger Bargeldtransaktionen durchgeführt.

Auch die **Raiffeisenbank** und die Credit Suisse stellen fest, dass sich die Bargeldbezüge auf anhaltend niedrigem Niveau befinden. Durch das veränderte Konsumverhalten sind die Beträge pro Transaktion jedoch deutlich höher als üblich. So stieg der Betrag bei Kartenzahlungen zu Beginn des Lockdowns im Schnitt auf rund CHF 300 je Einkauf. In gewissen Bereichen (v.a. im Detailhandel) konnten seit der teilweisen Lockerung vom 11. Mai bei den Kartenumsätzen Nachholeffekte nach der längeren Konsumdurststrecke registriert werden.

# SwissBanking

Auch der Zahlungsdienstleister TWINT konnte in der Krise einen grossen Nutzerzuwachs verzeichnen. **Nach eigenen Angaben** stieg die Zahl der Transaktionen seit Jahresbeginn um 50 Prozent und über 11'000 neue Händler wurden integriert. Die Zahl der Neuregistrierungen habe sich während der Corona-Krise verdoppelt und die Marke von 2.5 Mio. Nutzern überschritten.

## Erkenntnisse

Die Bedeutung von Bargeld als Zahlungsmittel ist während der Krise gesunken. Die hohe Akzeptanz von bargeldlosen Zahlungen während des Lockdowns schafft für Banken **weiteres Potenzial**, noch mehr Kunden von digitalen und bargeldlosen Zahlungsalternativen, z.B. via mobilem Endgerät, zu überzeugen. Eine weitere Digitalisierung ihrer Produkte, Dienstleistungen und Prozesse ist für Unternehmen in der Krise unumgänglich. Der Boom im Onlinehandel und eine starke Nachfrage nach Omnichannel-Erlebnissen wie «click-and-collect» verstärken die Beschleunigung des bargeldlosen Zahlungsverkehrs (z.B. kontaktlos, mobiles P2P, QR-Codes).

**Trend 3: In Zukunft wird der Zahlungsverkehr noch diverser und vielschichtiger.** Traditionelle, etablierte Zahlungsmittel wie Bargeld werden mittels innovativer Technologien durch alternative Zahlungsarten und -kanäle (kontaktlos, P2P, mobil, online) graduell ergänzt.

## Smart Working-Lösungen werden auch in der Finanzindustrie weiter zunehmen

Gemäss Arbeitskräfteerhebung des Bundes verfügen 80 Prozent der Bankmitarbeitenden über die Möglichkeit, ihre Arbeit und ihre Arbeitszeit flexibel einzuteilen. Das ist der höchste Wert aller Wirtschaftsbranchen. Da zahlreiche Mitarbeitende bereits vor der Krise Erfahrung mit Homeoffice hatten und bankenseitig die technischen Voraussetzungen vorhanden waren, war die vorübergehende Umstellung auf diese Arbeitsform relativ einfach möglich. Ab Mitte Februar 2020 haben viele Banken die physische Anwesenheit von Mitarbeitenden im Betrieb reduziert und Team-Splitting eingeführt. Seit dem 16. März 2020 arbeiten rund 80 Prozent der Bankangestellten im Homeoffice.

Auch in Zeiten des Homeoffice blieb die Kommunikation mit den Mitarbeitenden und den Kunden jederzeit gesichert. Prozessanpassungen wurden rasch und erfolgreich umgesetzt. So haben viele Banken die Personalrekrutierung rein virtuell über digitale Kanäle abgewickelt. In der konkreten Umsetzung der Lockdown-Anforderungen mussten einige Banken Anpassungen bei der Verfügbarkeit von Hardware vornehmen. Vorab wurden Mitarbeitende mit Notebooks aus- oder nachgerüstet. Als häufigstes Problem hat sich hierbei die in vielen Haushalten unzureichende Internet-Verbindung herausgestellt, um geschützte Verbindungen betreiben oder virtuelle Besprechungen ohne Unterbruch durchführen zu können.

Jedoch erlauben nicht alle Funktionen das Homeoffice, namentlich im Sicherheits- und Gebäudebereich, in Schalterdienst und in der Kundenberatung vor Ort auf ausdrücklichen Kundenwunsch. Teilweise verhindern auch technische Anforderungen im Handel das Arbeiten aus dem Homeoffice. Der Fernzugriff auf Unternehmensnetzwerke aus dem Homeoffice hat zudem die Angriffsfläche für Cyber-Kriminelle erheblich erweitert. Er birgt auch zusätzliche Herausforderungen in Bezug auf die Datenintegrität. Während des Lockdowns **stiegen beispielsweise sogenannte «Ransomware Attacken»**, die den Systemzugriff verhindern können, innert Monatsfrist international um rund 148 Prozent. Ebenfalls wurde ein Anstieg von Phishing, DDoS, und Social Engineering Angriffen verzeichnet.

Beispielsweise wurden Anfang April täglich 18 Millionen Malware oder Phishing E-Mails mit direktem COVID-19-Bezug registriert. Die Banken sind sich den Risiken bewusst und investieren entsprechend Ressourcen und Knowhow in ihre Cyberabwehr.

## *Erkenntnisse*

Trotz der sehr kurzen Vorlaufzeit des Lockdowns waren die Banken in der Schweiz sehr rasch für die fast vollständige Umstellung auf Homeoffice bereit. Sie haben ihre Dienstleistungen jederzeit in der gewohnten Qualität erbracht. Zur Vermeidung von Unsicherheiten bei der Einhaltung der hohen Sicherheitsanforderungen und des Arbeitsrechts, die aus den spezifischen Anforderungen von Homeoffice und anderen mobilen Arbeitsformen entstehen, bedarf es entsprechender bankinterner Reglemente (z.B. Datenschutz, Sicherheit, finanzielle Abgeltung der Infrastruktur zuhause). Das Vertrauen der Kunden und die Bedürfnisse der Mitarbeitenden müssen jederzeit erfüllt sein. In der Ausarbeitung von Notfallplänen und -Massnahmen sollen sich Arbeitgeber und Arbeitnehmer zu verschiedenen Fragestellungen eng austauschen. Wie sollen sich Mitarbeitende im Homeoffice verhalten, wenn der Betrieb komplett stillsteht, wenn sensible Daten veröffentlicht werden oder wenn sie keinen Zugriff mehr auf ihre Daten haben? Das Arbeiten aus dem Homeoffice hat zudem die Abhängigkeit von Grenzgängern und die Bedeutung des vertraulichen grenzüberschreitenden Zugangs auf Bankdaten aufgezeigt. Nebst der technischen Sicherstellung der Datenvertraulichkeit ist zu prüfen, wie der Datenverkehr auch regulatorisch für grenzüberschreitende mobile Arbeitsformen sichergestellt werden kann. Um eine reibungslose, voll mobile Arbeitsumgebung zu ermöglichen, bedarf es einer Datenpolitik, die in einem gesellschaftlichen Entscheidungsprozess zukunftstauglich ausgestaltet wird. Die Cyber-Resilienz moderner Arbeits- und Kommunikationsformen ist für die Betriebssicherheit unverzichtbar. Diesbezügliche technische Konzepte und die entsprechende Infrastruktur tragen diesem Aspekt aufgrund der gemachten Erfahrungen Rechnung. Schäden durch derartige Angriffe können durch Versicherungen gegen Cyber-Risiken gemindert werden.

**Trend 4:** Die Erfahrungen aus dem Lockdown haben gezeigt, dass sowohl die betriebliche Effizienz wie auch die Resilienz durch die Ermöglichung von Homeoffice gesteigert werden können. Entsprechend wird sich die **Tendenz zu «Smart Working»-Lösungen weiter verstärken.**

## **Ohne leistungsfähige digitale Infrastruktur keine zukunftssträchtige Datenökonomie**

Die betrieblichen Massnahmen zur Einhaltung der Hygienevorschriften haben zu einer massiven Zunahme der Datenströme geführt. Zu Beginn der Krise ist der Datenverkehr gemäss **DE-CIX** durch Videokonferenzen binnen sieben Tagen um bis zu 50 Prozent gestiegen. Aufgrund von Homeoffice kumulierten sich die höhere betriebliche Verwendung von elektronischen Kommunikationsmitteln und das höhere private Datenvolumen. Die tägliche Spitzenbelastung bei der **SwissIX** hat gegenüber dem Vorjahr um rund 50 Prozent zugenommen.

Insgesamt blieb die Netzinfrastruktur aber trotz der massiv gestiegenen Belastung stabil und erfüllte ihre Funktion weitgehend. Vereinzelt Engpässe sind anfänglich bei Anrufen von einem Netz in ein anderes bei den Interkonnektionspunkten aufgetreten. Die Telekomanbieter haben die Kapazität jedoch sehr rasch ausgebaut. Zwei kurze Stromausfälle während der Krise führten die systemische Bedeutung einer jederzeit stabilen Elektrizitätsversorgung vor Augen.



# SwissBanking

Die Banken sind sich ihrerseits der Bedeutung einer funktionierenden digitalen Infrastruktur bewusst. Ihre Systeme haben den krisenbedingten Belastungstest gut bestanden. Wo kleinere Störungen aufgetreten sind, z.B. bei virtuellen Konferenzen, lagen die Schwachpunkte mehrheitlich beim Endpunkt, also bei den Konferenzteilnehmern oder bei den Mitarbeitenden im Homeoffice.

## Erkenntnisse

Gute und stabile Datenverbindungen und ein erstklassiges Stromnetz sind Grundvoraussetzungen für eine innovative und flexible Volkswirtschaft. Umso entscheidender sind digitalfreundliche Rahmenbedingungen und Massnahmen, die eine Weiterentwicklung von technischen Lösungen für die weitere starke Zunahme des Datenverkehrs ermöglichen. Der flächendeckenden Einführung von 5G kommt dabei eine zentrale Bedeutung bei. Die Krise zeigt, dass der hohe Stellenwert der Netzstabilität im Anforderungskatalog bei der Vergabe von Lizenzen notwendig ist. Die Investitionen von Unternehmen und Staat in Technologie und Business-Continuity-Massnahmen haben sich während der Krise in Form von Flexibilität und Stabilität ausbezahlt. Deshalb sind ressourcensparende Protokolle wie SCION (Scalability, Control and Isolation On Next-Generation Networks) und der Ausbau der Infrastruktur für Zukunftstechnologien zu fördern. Der Staat ist gehalten, auch als Benutzer dieser technologischen Innovationen das Vertrauen darin entsprechend zu festigen und dadurch die Standortattraktivität der Schweiz zu erhöhen. Die Infrastruktur der Banken hat auch unter erschwerten Bedingungen weitgehend problemlos funktioniert. Gewisser Aufklärungsbedarf besteht an den Endpunkten im Homeoffice und bei den Kunden hinsichtlich der technischen Handhabung, der Adressierung von Fragen zur Wahrung der Privatsphäre und der Vorbeugung vor Cyber-Risiken. Zentral für den gesamten Finanzplatz ist der rasche Aufbau des Nationalen Zentrums für Cyber-Sicherheit sowie die Durchführung von branchenweiten Krisenübungen.

**Trend 5:** Die Digitalisierung der Wirtschaft beschleunigt sich weiter. **Verstärkte Investitionen in eine erstklassige und sichere digitale Infrastruktur werden deshalb weiter zunehmen.** Diese Investitionen sind unabdingbare Voraussetzung für die Sicherstellung der wirtschaftlichen Standortattraktivität der Schweiz.

## E-Government-Dienstleistungen sind ein wichtiger Pfeiler für die Standortattraktivität der Schweiz

Während die Wirtschaft rasch kreative Lösungen für die Überwindung der Fragmentierung und der Einhaltung der Hygienevorschriften gefunden hat, kam es in verschiedenen staatlichen Instanzen zu Unterbrüchen. So musste beispielsweise das eidgenössische Parlament seinen Betrieb in der Frühjahrssession abbrechen. Auch die verschiedenen Gerichte im Land waren gezwungen, laufende Verhandlungen teilweise auszusetzen und Fristen zu verlängern. Erst nach wochenlangem Unterbruch konnten die parlamentarischen Kommissionen ihre Geschäfte per Videokonferenz behandeln. Schliesslich konnten auch die eidgenössischen Räte unter Einhaltung der Abstandsregeln wieder tagen. Die Judikative hat in der Zwischenzeit ebenfalls digitale Lösungen gefunden, um die Prozessführung gewährleisten zu können.

Seit Januar 2020 ist die E-Government-Strategie Schweiz 2020–2023 des Bundesrats in Kraft. Kernstück ist das strategische Ziel, den digitalen Kanal zur ersten Wahl bei der Kontaktaufnahme mit der

öffentlichen Verwaltung zu machen. Ein Ausfluss der E-Government-Strategie ist die Gesetzesvorlage des Bundesrats vom Mai 2020 zur vollständigen medienbruchfreien Digitalisierung der Steuerverfahren und die verstärkte Zusammenarbeit von Bund, Kantonen, Städten und Gemeinden im Bereich «Digitale Verwaltung».

In den Bereichen der **politischen Mitgestaltung** und der **Clouddienstleistungen** hat der Bundesrat im Mai 2020 Berichte in Auftrag gegeben mit dem Ziel, die Prozessdigitalisierung der öffentlichen Verwaltung und des Parlaments voranzutreiben und die Systeme widerstandfähiger auszugestalten. Zur Inanspruchnahme von Dienstleistungen der öffentlichen Hand gehört insbesondere auch die Möglichkeit für Bürgerinnen und Bürger, sich ihre Identität über digitale Kanäle jederzeit bestätigen zu lassen. Die Volksabstimmung über das Referendum gegen das Bundesgesetz zur elektronischen Identität ist noch ausstehend.

## *Erkenntnisse*

Digitale Lösungen können die Krisen-Resilienz erhöhen. Im Krisenfall müssen Bevölkerung, Wirtschaft und die Verwaltung jederzeit auf den E-Modus umstellen können. Die Voraussetzungen für die digitale Inanspruchnahme von Dienstleistungen der öffentlichen Hand und der politischen Entscheidungsfindung über digitale Kanäle sind gegenwärtig jedoch ungenügend. «Digital First» ist nicht nur für die Wirtschaft zentral, um die sich rasch ändernden Kundenbedürfnisse zu bedienen. Auch der Staat braucht effiziente Strukturen. Die E-Government-Strategie des Bundesrats ist deshalb richtig, namentlich deren Geltungsbereich für die verschiedenen Staatsebenen. Die rasche und lückenlose Umsetzung der Strategie ist für die Wettbewerbsfähigkeit und Krisenresistenz der Schweiz zentral. Die Einschränkung der Mobilität in der Krise liefert die Bestätigung, dass es für die Sicherheit der Bürgerinnen und Bürger im Internet unabdingbar ist, ihre Identität jederzeit sicher für digitale Dienstleistungen bestätigen zu können. Entsprechend ist die Einführung einer elektronischen Identität (e-ID) auf Basis des Bundesgesetzes über elektronische Identifizierungsdienste (BGEID) von zentraler Bedeutung. Das Referendum gegen das BGEID ist abzulehnen. Um die Umstellung auf den E-Modus jederzeit gewährleisten zu können, sind Arbeiten wie diejenigen zur Erleichterung der medienbruchfreien digitalen Steuerverfahren auf alle Dienstleistungen der öffentlichen Hand (z.B. E-Handelsregister) auszuweiten und zu beschleunigen.

**Trend 6:** Aus Gründen der Wettbewerbsfähigkeit und der Krisen-Resilienz werden staatliche Stellen ihre Bestrebungen zur **durchgängigen E-Fähigkeit** weiter verstärken. Die Schweiz ist gefordert, die notwendige Umstellung rasch umzusetzen und dadurch die Standortbedingungen weiter zu verbessern.

## **Fazit**

Digitalisierung kann die Krisen-Resilienz der Schweizer Wirtschaft und Finanzindustrie erhöhen. «Digital First» ist je länger je mehr die nötige Strategie, um den sich verändernden Kundenbedürfnissen und dem zunehmenden Wettbewerb begegnen. Die Banken sind deshalb gut beraten, ihre Strategie, internen Abläufe sowie den kulturellen Wandel weiter voranzutreiben. Nicht nur die Finanzindustrie, sondern auch die Behörden sind gefordert, die Rahmenbedingungen weiter zu optimieren. Nur so wird auch in Zukunft ein attraktiver und wettbewerbsfähiger Finanzplatz Schweiz gewährleistet.

# SwissBanking

Interessiert Sie dieses Thema und haben Sie eine Meinung dazu? Unsere Experten freuen sich auf Ihre Denkanstösse und stehen für einen Meinungsaustausch gerne zur Verfügung.

## Autoren

**Martin Hess**, Leiter Digitalisierung und Wirtschaftspolitik  
martin.hess@sba.ch | +41 58 330 62 50

**Richard Hess**, Leiter Digitalisierungsprojekte  
richard.hess@sba.ch | +41 58 330 62 51

## Medienkontakte

**Michaela Reimann**, Leiterin Public & Media Relations  
michaela.reimann@sba.ch | +41 58 330 62 55

**Serge Steiner**, Leiter Public & Media Relations  
serge.steiner@sba.ch | +41 58 330 63 95

[www.swissbanking.org](http://www.swissbanking.org) | [twitter.com/SwissBankingSBA](https://twitter.com/SwissBankingSBA) | [LinkedIN](#)

## Disclaimer

Die Reihe Diskussionspapiere der SBVg umfasst Beiträge zu aktuellen Trends und Entwicklungen in den Bereichen Politik, Bankenbusiness und Gesellschaft. Autoren und Autorinnen analysieren und kommentieren diese Entwicklungen aus ihrer Perspektive, geben damit aber nicht die Position der SBVg wieder.