

Jahresbericht.

Mit motivierten und zufriedenen Mitarbeitenden, mit einem guten Geschäftsergebnis und mit einer neuen IT-Infrastruktur geht die Basellandschaftliche Kantonalbank zuversichtlich in die nächste Runde. Als Sparring Partner wollen wir unseren Teil zum Erfolg unserer Kundinnen und Kunden beitragen – auf gleicher Augenhöhe und mit Respekt.

Die Fähigkeit, in jeder Situation ein wertvoller Sparring Partner für unsere Kundinnen und Kunden zu sein.

Die Basellandschaftliche Kantonalbank hat den Anspruch, den Kundinnen und Kunden ein guter Sparring Partner zu sein. Dafür braucht es Mitarbeitende mit einer guten Ausbildung, mit guter Menschenkenntnis, mit Freude am Kundenkontakt und mit Respekt für das Gegenüber. Und es braucht die richtigen Instrumente und Produkte. An all diesen Punkten haben wir auch dieses Jahr gearbeitet.

Die Schalter – das Tor zur Bank

Viele Kundinnen und Kunden haben ihren Kontakt zur Bank an einem Schalter. Deshalb ist die Ausbildung der Schaltermitarbeitenden besonders wichtig. Rund 130 Mitarbeitende wurden geschult, um für ihre Kunden einen echten Mehrwert schaffen zu können. Die Ausbildung wird im Jahre 2011 weitergeführt.

Die Kunden und die Vorschriften kennen

Nur wer seine Kundinnen und Kunden kennt, kann ihre Bedürfnisse richtig erfüllen. Moderne Instrumente unterstützen die Beraterinnen und Berater darin, die finanziellen Bedürfnisse ihrer Kunden möglichst genau zu identifizieren und festzuhalten. Auf dieser Grundlage kann dann eine optimale, auf die Bedürfnisse der Kunden ausgerichtete Beratung stattfinden. Besonders wertvoll ist hier die neue, von vielen Rechnern unterstützte Finanzplanung. Sie ermöglicht es, die finanzielle Zukunft zu planen und immer wieder zu überprüfen, ob der gewählte Weg noch richtig ist und auch eingehalten wird.

Die Kunden zu kennen und ihre Bedürfnisse möglichst optimal zu erfüllen, ist das eine. Das andere ist es, die geltenden Vorschriften im Bankgeschäft einzuhalten. Diese haben auch unter dem Eindruck der Finanzkrise weiter zugenommen. Sie zu kennen und korrekt anzuwenden, ist eine hohe Anforderung an alle Mitarbeitenden, die im täglichen Kontakt zu ihren Kunden stehen.

Beratung von ausländischen Kunden

Besonders komplex ist heute die Betreuung von Kunden, die im Ausland wohnen. Jedes Land hat hier eigene Vorschriften, die es einzuhalten gilt. Die Basellandschaftliche Kantonalbank hat deshalb die Betreuung dieser Kundinnen und Kunden zentralisiert und Spezialisten angestellt.

Auf die Jugend bauen

Die Basellandschaftliche Kantonalbank will selbstverständlich auch bei den Jungen die Nummer 1 im Marktgebiet sein. Ein wichtiges Instrument dafür ist die STUcard, eine Maestro-Karte mit zahlreichen Vergünstigungen für Jugendliche ab 12 bis 30 Jahren. Gegen 12 000 junge Kundinnen und Kunden nutzen heute diese Karte. Für Jugendliche von 6 bis 11 Jahren gibt es die Red Profit Card mit altersgerechten Angeboten wie freien Eintritten in den Zolli, Rabatten für das Saison-Abo in den Gartenbädern oder Gratisfahrten mit der Wasserfallen-Bahn.

Vor der Pension und nach der Pension die Nummer 1

Die durchschnittliche Lebenserwartung in der Schweiz liegt heute bei 82 Jahren. Damit hat die finanzielle Planung für die Zeit nach der Erwerbstätigkeit eine hohe Bedeutung für die Kundschaft und für die Bank. Im Berichtsjahr wurden die erfolgreichen Anlässe zu den Themen «Rente oder Kapital» und «Vorzeitige Pensionierung» für unsere Kunden zwischen 50 und 60 Jahren weitergeführt. Erstmals führten wir auch einen Anlass für Nichtkunden und Neukunden durch. Insgesamt nahmen über 600 interessierte Teilnehmer an den Anlässen teil. Die grosse Nachfrage nach Beratungen im Anschluss an die Informationsforen zeigt, dass die über 50-Jährigen einen grossen Informationsbedarf haben. Kundenberater, Finanzplaner, Nachlassberater und Steuerfachleute bilden dabei ein Team, das Fragen und Problemstellungen in Vorsorge-, Finanz-, Steuer- und Nachlassfragen kompetent beantwortet.

Vor dem Enkeltrick bewahren

Anfang des Jahres haben die Enkeltrickbetrügereien signifikant zugenommen. Die Basellandschaftliche Kantonalbank organisierte deshalb in Zusammenarbeit mit der Kantonspolizei Basel-Stadt zwei gemeinsame Informationsveranstaltungen mit über 800 Besuchern. Berichte der Kunden belegen, dass dank der guten Information Enkeltrickversuche verhindert werden konnten.

Noch besser betreuen und beraten

Im Jahr 2011 wollen wir noch näher bei unseren Kundinnen und Kunden sein und aktiv den Kontakt suchen. Im Anlagegeschäft wollen wir unsere Fachkompetenz weiter erhöhen und das Produkt- und Dienstleistungsangebot weiter verbessern. Gleichzeitig werden zahlreiche neue Vorschriften dazu führen, dass wir unseren Beratungsprozess an die weiter gestiegenen formalen Vorgaben anpassen.

Der Sparring Partner für Unternehmen

Die Basellandschaftliche Kantonalbank ist in ihrem Marktgebiet bei den KMU klarer Marktleader. Diese führende Stellung will sie halten und weiter ausbauen. Zusätzlich will sie ihren Marktanteil bei grösseren Unternehmen in der ganzen Schweiz sowie bei börsenkotierten und auch international tätigen Unternehmen ausweiten. Diese gezielte Erweiterung des Firmenkundengeschäfts bedingt auch eine Anpassung der Organisationsstruktur und eine Ergänzung der Produkt- und Dienstleistungspalette. Die Grundlagen dafür wurden im Berichtsjahr gelegt. Im laufenden Jahr erfolgt die konkrete Umsetzung.

4x1.

Vierfacher Marktleader

Die BLKB ist im Marktgebiet die klare Nummer 1 bei Hypotheken und KMU sowie bei Jugendlichen und Pensionierten.

12000

STUcard

Gegen 12 000 junge Kundinnen und Kunden nutzen die STUcard und profitieren damit von zahlreichen Vergünstigungen.



QR-Code

Der direkte Link zum Sparring Partner-Film der BLKB.

12 263

E-Mails

12 263 E-Mails wurden von der Serviceline bearbeitet.

11 482

Neukunden

11 482 Kundenbeziehungen wurden neu eröffnet.

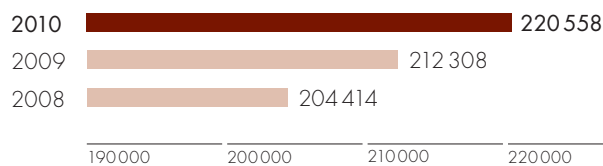
10 345

Beratung

10 345 umfassende Beratungsgespräche wurden durchgeführt.

Anrufe

220 558 Anrufe haben die Mitarbeitenden der Serviceline im Jahr 2010 beantwortet und bearbeitet. Die Serviceline ist die zentrale Anlaufstelle für die Kundinnen und Kunden der Basellandschaftlichen Kantonalbank.



996 713

Transaktionen

996 713 Mal wurden Transaktionen am Schalter vorgenommen.

3 568 795

Bezüge

3 568 795 Mal wurde Geld an den Bancomaten der Basellandschaftlichen Kantonalbank bezogen.

Gründliche Vorbereitung und hoher Einsatz machen die Informatik der BLKB fit für die Zukunft.

Eine Investition in die IT-Zukunft

Seit dem 1. Oktober 2010 ist bei der Basellandschaftlichen Kantonalbank die IT-Plattform Avaloq in Betrieb. Sie löst die Plattform IBIS von RTC ab. Bei der Migration stand die langfristige Sicherstellung einer modernen Informatik im Zentrum der Überlegungen. Daneben spielten auch die Flexibilität und die grössere Eigenständigkeit gegenüber der bisherigen Lösung eine ganz entscheidende Rolle. Die Projektziele wurden erreicht. Der Migrationstermin konnte eingehalten werden. Die Bank war ohne Unterbruch funktionsfähig.

Die IT-Migration war mit einem erheblichen Ressourcenaufwand verbunden. Der Projektaufwand der Basellandschaftlichen Kantonalbank lag bei 15 000 Personentagen oder 68 Personenjahren. Die Mitarbeitenden des Implementationspartners Comit investierten 11 761 Personentage oder 53 Personenjahre. Insgesamt dauerte die Migration also deutlich länger als ein ganzes Menschenleben.

Der Wechsel auf Avaloq ist eine Investition in die IT-Zukunft der Bank. Zu den Avaloq-Banken gehören heute sieben Kantonalbanken, darunter aus unserer Region die Basler und die Aargauer Kantonalbank, sowie auf das Private Banking spezialisierte Institute. Damit ist sichergestellt, dass die Plattform auch im Interesse unserer Bank und im Interesse unserer Kunden permanent weiterentwickelt wird.

Der Wechsel auf Avaloq bringt auch einen Wechsel in der Informatik-Organisation der Bank mit sich. Das Management der neuen IT-Plattform geschieht im neu gegründeten Ressort Informatik / Plattformmanagement / Projekte (IPP). Die Anforderungen der Bank an die IT werden definiert und entweder selbst umgesetzt oder an externe Spezialisten delegiert. Hier

ist mit dem Servicedesk neu auch die Kontaktstelle zwischen den Bankmitarbeitenden und den IT-Leistungserbringern angesiedelt. Die IT-Operation schliesslich erbringt Dienstleistungen vor Ort. Grundsätzlich hat damit die Basellandschaftliche Kantonalbank IT-Know-how und IT-Dienstleistungen integriert, die bei der vorherigen Lösung ausgelagert waren. Damit gewinnt die Bank Souveränität im Umgang mit der Avaloq-Plattform und ihren Umsystemen. Die vollständige Herstellung dieser Souveränität ist eine der grossen Herausforderungen des Geschäftsbereichs Corporate Services.

26761

Projektaufwand IT-Migration

Die Umstellung auf das System Avaloq hat intern wie extern viele Ressourcen beansprucht.

BLKB: 15 000 Personentage = 68 Personenjahre

Comit: 11 761 Personentage = 53 Personenjahre

Datenmigration

500 000	Adressen
37 000	Depots
415 000	Konten
48 000	Hypotheken / Darlehen
170 000	Wertschriftenpositionen

Zwei Drittel aller Zahlungen werden per Internet Banking erledigt.

Die Kunden der Basellandschaftlichen Kantonalbank setzen vermehrt auf das Internet. Über 66% aller Zahlungsaufträge wurden per Internet Banking erledigt – Tendenz weiter steigend –, und jeden Monat werden 500 neue E-Banking-Verträge eröffnet.

Internet Banking wächst weiter

Aktuell nutzen über 65 000 Kundinnen und Kunden das Internet Banking, und mit der Einführung einer moderneren Internet Banking-Plattform werden es immer mehr. Über 66% aller Zahlungen und 40% der Börsenaufträge werden per E-Banking übermittelt.

Firmenkunden nutzen die direkte Schnittstelle zum Banking für ihre Finanzbuchhaltungs-Software. Damit können Zahlungen korrekt, sicher und effizient eingelesen und übermittelt werden.

Sicherheit im Fokus

Die Basellandschaftliche Kantonalbank ist weiterhin bestrebt, die hohe Sicherheit des E-Bankings stetig zu verbessern. Neue Sicherheitslösungen sind in Planung.

Neuerungen bei der ImmoBörse und bei «Börsen und Märkte»

In Zusammenarbeit mit 15 anderen Kantonalbanken betreibt die Basellandschaftliche Kantonalbank eine Immobilienplattform, die in ihrer Region eine führende Marktstellung einnimmt. Neben dem Redesign der Plattform wurden neue Funktionalitäten eingebaut und eine App für das iPhone realisiert. Die ImmoBörse wird täglich von über 3800 Inserenten und Suchenden besucht.

Die Rubrik «Börsen&Märkte» wurde völlig neu aufgebaut und wird laufend den Bedürfnissen der Kunden angepasst. Monatlich nutzen diese Rubrik über 4200 Besucher. Über 1100 von ihnen machen zudem von unserem Echtzeitservice Gebrauch.

> 65 000

BLKB zu Hause

Die moderne Internet Banking-Plattform genießt bei über 65 000 Kundinnen und Kunden grosses Vertrauen.

App

newhome.ch

Mit der Smartphone-App wurde die von der BLKB und 15 anderen Kantonalbanken betriebene Immobilienplattform mobil.

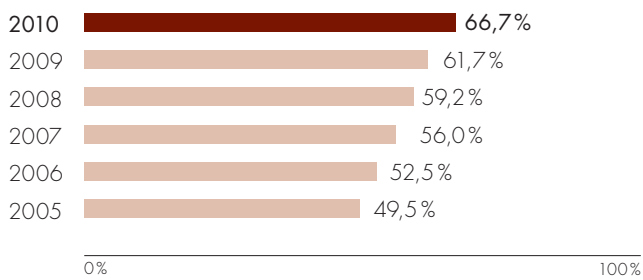
1100

Besucher

Über boerse.blkb.ch haben mehr als 1100 Depotkundinnen und -kunden Zugang zur SIX Swiss Exchange und zur SWX Europe.

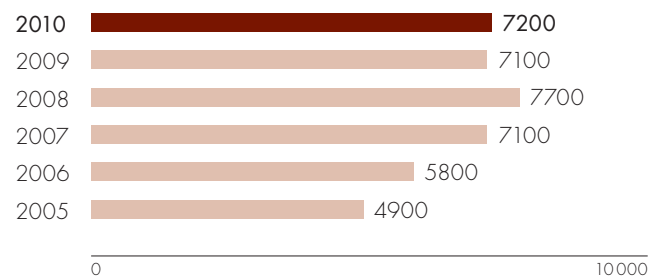
Zahlungsaufträge

(Anteil E-Banking aller Zahlungen in %)



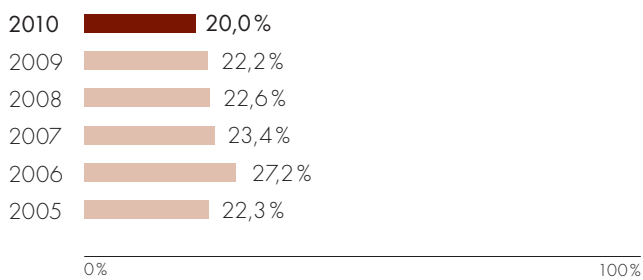
Besucher auf blkb.ch

(pro Tag im Ø)



Börsenaufträge

(Anteil der Gesamtbank-Börsenaufträge in %)





René wollte
keine Ja-Sagerin.



Ruth Schlegel.

Während 25 Jahren war Ruth Schlegel persönliche Mitarbeiterin von René Rhinow, dem heutigen Präsidenten des Schweizerischen Roten Kreuzes, an seinem Lehrstuhl an der Juristischen Fakultät der Universität Basel. Seit 2005 ist sie dort Dekanatssekretärin. Als sein Sparring Partner hat sie ihn gefördert, gefordert und herausgefordert. Als Adjunktin den Professor, als wache Bürgerin und vife Assistentin den Parlamentarier.



Ruth Schlegel, wie kann man René Rhinow aus der Reserve locken?

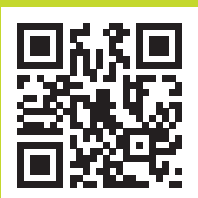
Das hat René Rhinow jeweils selbst in die Wege geleitet. Er hat mich zur Kritik herausgefordert bei kontroversen Themen. Er will keine Ja-Sager um sich. Und wenn ich auch in vielem seine Ansichten und Meinungen teilte, waren unsere Privatdebatten stets sehr spannend, inspirierend und inspiriert.

Über welche Dinge haben sie diskutiert?

Grössere Diskussionen hatten wir meist wegen der Abläufe. Ich überwachte die Termine. Habe mich gegen Leerläufe gewehrt. Da waren wir nicht immer gleicher Ansicht. Wenn ihm etwas wichtig war, hat er sich über mein Terminmanagement hinweggesetzt. Mit der Zeit wusste ich, was ihm wichtig war. Manchmal habe ich ihn gebremst und gebeten, in der Agenda einen Strich zu machen, Dinge abzulehnen, sich mehr Ruhe zu gönnen.

Und, hat er sich daran gehalten?

Je länger, je mehr. Man wächst auch an den guten Erfahrungen, beiderseits. Ein Sparring Partner muss auch für Ruhe und Erholung sorgen. Bei einer derart engagierten und starken Persönlichkeit erst recht. So profitieren weiter viele von seiner Schaffenskraft. Heute das SRK und alle, denen er ein Vorbild an Engagiertheit und Menschlichkeit ist. Auch ich habe viel von ihm gelernt. Ein gegenseitiges Geben und Nehmen.



Eine Hommage an die Wirtschaftsregion und ein Hammerzins sorgen für erfrischende Impulse.

In die Region investieren

Aufgrund der Finanzmarkturbulenzen waren die Marktteilnehmer nach wie vor verunsichert und eher zurückhaltend. Gesucht waren kapitalgeschützte Anlagen und Anlagen, die durch die Bank eng überwacht werden, wie zum Beispiel Vermögensverwaltungsmandate. In Zeiten der Unsicherheit entpuppte sich auch der heimische Hafen, die Region Nordwestschweiz, als Anlagemagnet.

Besonders gefragt: Vermögensverwaltung mit Fonds

In der Vermögensverwaltung für private Kunden konnten die Volumina weiter deutlich gesteigert werden. Die auf Fonds basierende Vermögensverwaltung entwickelte sich sowohl mengen- als auch volumenmässig über den Erwartungen. Die 500-Millionen-Franken-Grenze an verwalteten privaten Vermögen wurde klar überschritten.

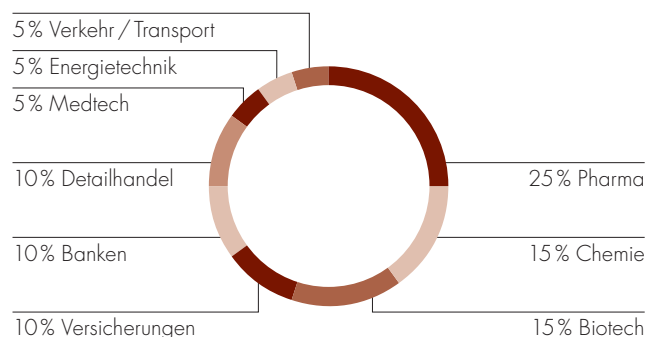
BLKB Regio Basel Index® – eine innovative Erfolgsgeschichte

Die Wirtschaftsregion Nordwestschweiz ist eine der stärksten Wirtschaftsregionen der Welt. Auf der Grundlage dieses Erkenntnis hat die Basellandschaftliche Kantonalbank am 1. September 2010 den BLKB Regio Basel Index® lanciert. Der BLKB Regio Basel Index® enthält die grössten 18 regionalen Unternehmen. Die beiden Unternehmen mit der grössten Marktkapitalisierung und Handelsliquidität sind im Index mit je 10 Prozent, die nächsten 16 Firmen sind mit jeweils 5 Prozent im Index vertreten. Alle Unternehmen müssen ihren Sitz an einem Ort innerhalb der Postleitzahlen 4000 bis 4499 haben und dürfen nur einen Hauptsitz aufweisen. Ausgeschlossen sind das Zertifikat der Basellandschaftlichen Kantonalbank sowie Immobilien- und Investmentgesellschaften. Mit einem Zertifikat können sich Anleger an der Performance des BLKB Regio Basel Index® beteiligen.

Die Performance war erfreulich. Von der Lancierung bis zum 31. Dezember 2010 legte der BLKB Regio Basel Index® um knapp 8% zu, der SMI steigerte sich um 2%.

BLKB Regio Basel Index®

Aus neun Sektoren kommen die grössten 18 regionalen Unternehmen, die der lokale Aktienindex der BLKB abdeckt.



QR-Code zum aktuellen Stand des BLKB Regio Basel Index®.

Bauen und energetisch sinnvolle Renovationen fördern

Auch 2011 bietet die Basellandschaftliche Kantonalbank ihren Baukredit zu einem Aktionszins von 1,5% an. Damit will sie weiterhin einen Beitrag zu einer guten regionalen Baukonjunktur und damit auch zu einem gesunden regionalen Baugewerbe leisten. Mit ihrer Mitgliedschaft im Baselbieter Energiepaket unterstützt sie im Rahmen ihres Bekenntnisses zu einer nachhaltigen Entwicklung energetisch sinnvolle Renovationen. Zur Finanzierung bietet sie das BLKB-Energiepaket mit attraktiven Konditionen an. Neu können Renovationen im Rahmen des Energiepakets bereits ab CHF 50 000 mit einer Festhypothek finanziert werden.

Entsparen im Pensionsalter

Die Entsparlösung für Pensionäre richtet sich an Kunden mit mittlerem Vermögen, die ihr Renteneinkommen aus PK/AHV mit Beiträgen aus ihrem Vermögen aufbessern wollen. Gemeinsam mit dem Kunden wird analysiert, welche «Einkommenslücke» zwischen dem Renteneinkommen aus AHV und PK und den Lebenshaltungskosten resultiert. Auf dieser Basis wird der eigentliche Entsparplan definiert. Das Resultat ist eine Ergänzungsrente zu AHV und PK, welche die persönlichen finanziellen Bedürfnisse und Möglichkeiten sowie die Risikoneigung eines Pensionärs vollumfänglich berücksichtigt.

1,5%

Hammerzins

Mit dem Baukredit zum Aktionszinssatz von 1,5% und dem BLKB-Energiepaket fördert die BLKB energetisch sinnvolle Renovationen.

13,7 Mia.

Hypothekarvolumen

Mit einem Plus von 3,6% steigert die BLKB im Berichtsjahr das Hypothekarvolumen und stärkt ihre Position als Nummer 1 im Marktgebiet.