

Auf Kurs bleiben – auch in stürmischen Zeiten.

Solide, berechenbar und innovativ – das sind zentrale Eigenschaften der Basellandschaftlichen Kantonalbank. Diese Eigenschaften sind in den stürmischen Zeiten der letzten Jahre getestet worden. Es hat sich schon früh abgezeichnet, dass sich das wirtschaftliche, gesellschaftliche und regulatorische Umfeld in einem Trendbruch befindet. Trendbrüche sind deshalb gefährlich, weil wertvolle Erfahrungen der Vergangenheit für die Zukunft nur noch begrenzt – wenn überhaupt – Geltung haben. Dies führt zu Unsicherheit, Orientierungslosigkeit und in letzter Konsequenz auch zu mehr Risiken.

Strikte Trennung von Risikokontrolle und Risikomanagement

Abwarten und nichts tun ist keine Alternative. Vielmehr trifft der Ausspruch von Michail Gorbatschow zu: «Wer zu spät kommt, den bestraft das Leben». Zu lange an alten Rezepten festzuhalten, kann zu einer lebensbedrohenden Krise führen. Aus diesem Grunde hat sich die BLKB rechtzeitig für den Trendbruch fit gemacht und die Bereiche Risikokontrolle, Internes Kontrollsystem und Corporate Governance überarbeitet und zukunftstauglich gemacht. Da die Basellandschaftliche Kantonalbank nur Geschäfte machen will, die sie auch versteht, muss sie die den Bankgeschäften inhärenten Risiken kennen. Dabei ist eine strikte Trennung einzuhalten zwischen den Instanzen, die die Risiken kontrollieren (Risikokontrolle), und den Instanzen, die aktiv eine Risikoposition eingehen (Risikomanagement).

Die Risiken müssen erkannt, limitiert, überwacht und entsprechend rapportiert werden. Um dies effektiv und effizient zu garantieren, hat die BLKB 2008 die Kontrolle aller relevanten Risiken in eine Risikokontrolle (Risk Office) zusammengefasst und einem Chief Risk Officer (Mitglied der Geschäftsleitung) unterstellt. Dadurch ist sichergestellt, dass jederzeit zeitnah eine Gesamtübersicht über alle relevanten Risiken (Risikoinventar) er-

stellt werden kann. Der Aufbau entsprechender Systeme sowie die permanente Weiterentwicklung des fachtechnischen Wissens waren auch 2012 zentrale Aktivitäten der BLKB.

Gelebtes Wertesystem schafft Sicherheit

Das Interne Kontrollsystem (IKS) wurde vollkommen neu gestaltet. Unter der Verantwortung der Fachstelle IKS wurden der bankweite Kontrollplan und dessen Methodologie auf die neuen Anforderungen ausgerichtet. Eine zentrale Fachführung stellt unternehmensweit sicher, dass für alle erkannten Schlüsselrisiken dezentrale Kontrollen innerhalb der Prozessschritte integriert sind. Ein entsprechendes Reporting sowie ein permanenter Qualitätssicherungsprozess garantieren eine hohe Wirksamkeit. Zusätzlich dazu hat die BLKB durch ihr gelebtes Wertesystem eine Unternehmenskultur, die Grundlage ist für einen verantwortlichen und disziplinierten Umgang mit Risiken. Mit dem Instrument IKS hat der Bankrat jederzeit die nötigen Kontrollinformationen, um die BLKB strategisch durch den Trendbruch zu steuern.

«Die Unternehmenskultur der BLKB ist die Grundlage für einen verantwortungsvollen Umgang mit Risiken.»

Wenn sich Geschäftsprozesse ändern, müssen sich auch die Weisungen und die dazu gehörigen Kontrollen anpassen. Damit dies simultan geschieht und keine intransparenten Situationen entstehen, hat die BLKB im abgelaufenen Geschäftsjahr

das Projekt «Integrales Regelwerk» lanciert. Vor dem Hintergrund einer innovativen Methodologie, unterstützt mit moderner Software soll die zeitnahe, simultane Anpassung von Prozessen, Weisungen und Kontrollen sichergestellt werden. Dieser Ansatz ist wegweisend für mittelgrosse Banken.

Umfassendes Kennzahlensystem garantiert Übersicht

Um den obersten Führungsorganen der BLKB einen klaren Blick nach vorne zu ermöglichen, wurde im Geschäftsjahr 2012 ein umfassendes Kennzahlensystem, bestehend aus Frühindikatoren und Key Performance Indicators, verabschiedet und implementiert. Ein leistungsstarkes Data Warehouse (DWH) stellt die Konsistenz und Transparenz der Daten sicher. Die Frühindikatoren zeigen aus den Bewegungen des operativen Geschäfts Chancen und Risiken für die Zukunft auf. Die Key Performance Indicators (KPI) – wie beispielsweise die Cost-Income-Ratio – sind Steuerhilfen für den langfristigen Kurs der BLKB.

Die BLKB hat mit den beschriebenen Massnahmen wichtige Vorkehrungen getroffen, um langfristig eine solide, berechenbare und innovative Bank zu bleiben.

Zuverlässig dort präsent sein, wo die Kunden sind.

Als Sparring Partner will die Basellandschaftliche Kantonalbank allen Kunden auf Augenhöhe gegenüberreten und ihnen dort begegnen, wo sie sich im Alltag aufhalten. Die Chancen, die durch neue Kanäle – beispielsweise aus der Social-Media-Welt – geboten werden, will die Bank nutzen. Die BLKB möchte die Gegenwart und die Zukunft erfolgreich mitgestalten.

Neue Anforderungen an die Beraterausbildung

Das Vertrauen der Öffentlichkeit in die Banken nimmt ab. Die Kundinnen und Kunden brauchen heute mehr denn je einen verlässlichen Sparring Partner. Sicherheit steht an erster Stelle. Die Basellandschaftliche Kantonalbank will eine verlässliche Gefährtin sein und auf starker Basis handeln.

Dazu braucht die BLKB gut ausgebildete Mitarbeitende. Sie hat im Berichtsjahr umfassende Lern- und Schulungsprogramme gestartet. Ziel dieser Schulungen ist es, die Kundenberaterinnen und Kundenberater nach den Vorgaben der Schweizerischen Bankiervereinigung fit für die veränderten Ansprüche in der Beratung zu machen.

Über 170 000 Anrufe von Kunden

Wichtigste Kontaktpunkte sind die 24 Niederlassungen und die zentrale Serviceline der BLKB. Letztere ist seit Mai 2012 zusätzlich zu Telefon und Mail auch über den Mikroblogging-Kanal Twitter erreichbar. Die Serviceline nahm im Berichtsjahr über 170 000 Telefone entgegen und beantwortete zudem gegen 10 000 Mails.

Mit modernen Filialen direkt bei den Leuten

Das dichte Filialnetz der BLKB wurde weiter modernisiert: Die Niederlassung Aesch wurde von Juni 2011 bis April 2012 umfassend saniert. Nun entsprechen Gebäude und Technik dem

Minergie-Standard und die Niederlassung bietet alles, was eine Bank von heute braucht.

Aesch ist einer von sechs BLKB-Standorten, die im Berichtsjahr mit grossen Flachbildschirmen ausgestattet wurden. Weitere sind geplant. Die nächste umfassende Renovation steht 2013 bei der BLKB in Etingen an.

Noch näher am Kunden

Die Basellandschaftliche Kantonalbank sucht den Dialog mit ihren Kundinnen und Kunden. Und sie tut dies vermehrt auch über die elektronischen Kanäle. Transparenz ist ein zentraler Teil der Geschäftspolitik und auch ein Leitmotiv bei den sozialen Medien. Auf Internet-Plattformen wie Facebook und Twitter hat nicht mehr die Unternehmung die Kontrolle darüber, was über sie geschrieben wird. Die BLKB sieht jedoch auch die Chancen und stellt sich den Anforderungen der Social-Media-Welt: Im Berichtsjahr konnte die Zahl der Facebook-Fans von 500 auf 2800 gesteigert werden.

Die elektronischen Newsletter der BLKB wurden 2012 überarbeitet. Sechs verschiedene Newsletter werden per E-Mail versendet, die Abonnentenzahl lag Ende 2012 bei 2800.

Über 61 000 Internet-Banking-Verträge

Auch bei den alltäglichen Bankgeschäften gewinnt der Online-Zugang an Bedeutung: Inzwischen verfügen rund ein Drittel aller BLKB-Kundinnen und -Kunden über einen Internet-Banking-Vertrag. Die Basellandschaftliche Kantonalbank hat das Informationsangebot in diesem gesicherten Bereich des Internets im Berichtsjahr stark ausgebaut: Kundinnen und Kunden können heute zusätzlich zu den normalen Zahlungsverkehrsfunktionen auch unabhängig von Ort und Zeit ihre aktuellen Kreditkarten-

limiten, Kreditkartenbelastungen und -abrechnungen abrufen. Kunden mit einem Wertschriftendepot profitieren von einem umfassenden Vermögensreporting, welches Vermögensstruktur und Renditeentwicklung aufzeigt. Kredit- oder Hypothekenkunden können jederzeit die Höhe ihres Kredits, den Zinssatz und die Laufzeit abrufen.

2012 legte die BLKB zudem die Grundlagen für das Mobile Banking. Ab Frühsommer 2013 können die Kundinnen und Kunden dank einer BLKB-App auch mobil bequem auf ihre Bankdaten zugreifen. Dem Sicherheitsaspekt wird höchste Priorität beigemessen – selbstverständlich auch im Mobile Banking.

Geoblocking: Mehr Sicherheit für Maestro-Karten

Beim bargeldlosen Bezahlen haben Sicherheitsüberlegungen die BLKB zur Einführung von Geoblocking bewegt. Skimming, das illegale Ausspähen der Kartendaten auf dem Magnetstreifen und der PIN, hat in den letzten Jahren markant zugenommen. Deshalb reagierte die BLKB und führte im Dezember 2012 Geoblocking ein. Dies bedeutet, dass alle Maestro-Karten der BLKB standardmässig nur noch für die Schweiz und einen Grossteil Europas zugelassen sind. Für Transaktionen in allen anderen Ländern braucht es vorgängig eine Freischaltung. Durch diese Massnahme können gestohlene Kartendaten nicht mehr an Geldausgabeautomaten ausserhalb Europas (wo die Geldbezüge noch mit Magnetstreifen funktionieren) missbraucht werden. Das Missbrauchspotenzial konnte durch diese Massnahme deutlich eingeschränkt und die Sicherheit für die Kunden erhöht werden.

170 000

Die Serviceline der BLKB beantwortete im letzten Jahr 170 000 Telefonanrufe und gegen 10 000 E-Mails.

3 492 000

Die Basellandschaftliche Kantonalbank hat das dichte Niederlassungsnetz 2012 für CHF 3 492 000 weiter modernisiert.

61 000

Viele Kundinnen und Kunden nutzen den Online-Zugang bei der BLKB. Im letzten Jahr stieg die Zahl der Internet-Banking-Verträge auf über 61 000.

Ein wettbewerbsfähiges Angebot – auf die Bedürfnisse von Kunden und Region zugeschnitten.

Als Universalbank und Bank des Kantons Basel-Landschaft will und muss die BLKB den unterschiedlichsten Kundengruppen gerecht werden. Mit dem im Jahr 2010 neu organisierten Ressort Produktmanagement stellt sie sicher, dass die qualitativ hochstehende Produkt- und Dienstleistungspalette nicht nur den Kundenbedürfnissen entspricht, sondern auch zu einem wettbewerbsfähigen Preis-Leistungs-Verhältnis angeboten wird.

Pension Comfort

Im Berichtsjahr lancierte die BLKB mit dem Pension Comfort ein innovatives und in dieser Form schweizweit einzigartiges Vorsorgeprodukt. Pension Comfort ist eine sichere Ergänzung zur AHV- und Pensionskassenrente und stellt jederzeit ausreichend Liquidität für den Lebensunterhalt nach der Pensionierung bereit. Kunden, welche einige Jahre vor ihrer Pensionierung stehen, können bereits vorzeitig bezogene Vorsorgegelder aus der 2. und 3. Säule bis zur Pensionierung zu einem Vorzugszins ansparen.

Neuer Fondssparplan

Mit dem im Herbst 2012 lancierten BLKB-Fondssparplan kann gezielt auch mit kleinen Beträgen Vermögen aufgebaut werden. Der Fondssparplan eignet sich insbesondere für Kunden, die mittel- bis langfristig auf ein Ziel ansparen möchten. Die Kundin oder der Kunde definiert die Anlagestrategie und wählt den dazu passenden Anlagefonds. Die regelmässigen Einzahlungen, welche automatisch in den gewählten Anlagefonds investiert werden, führen zu einer Optimierung des durchschnittlichen Einstandspreises.

Neues Anlagesparkonto Plus

Das bisherige Anlagesparkonto der BLKB wurde per 1. Januar 2013 durch das neue, attraktivere Anlagesparkonto Plus ab-

gelöst. Es ist als Konto für mittel- bis langfristiges Sparen geeignet. Die Kunden profitieren gleich doppelt: Wenn sie keine Rückzüge tätigen, wird ihre Treue mit einem höheren Zinssatz belohnt. Zudem erhalten sie für Geldzuflüsse von ausserhalb der Basellandschaftlichen Kantonalbank einen Neugeldbonus.

Neben neuen Produkten setzt die Basellandschaftliche Kantonalbank auf Bewährtes. Dank ihrer breiten Produkte- und Dienstleistungspalette kann sie den Kundinnen und Kunden in allen möglichen Lebenslagen die richtige Beratung und die richtigen Produkte bieten.

Die Jungen profitieren von Gratis-Karten

Bei der BLKB kommen Kundinnen und Kunden im Alter von zwölf bis dreissig Jahren in den Genuss einer kostenlosen Maestro-STUcard. Die Inhaber können Vergünstigungen bei angeschlossenen Partner-Geschäften in der Region und schweizweit nutzen. Rund 16 000 Jugendliche profitieren von den Vorteilen der BLKB-Maestro-STUcard. Zu den Dienstleistungen dieser in Zusammenarbeit mit den anderen Deutschschweizer Kantonalbanken angebotenen Karte gehört auch die Plattform STUcard.ch. Diese konnte im November des Berichtsjahres die 200 000-Mitglieder-Grenze sprengen.

Für Kinder im Alter von sechs bis elf Jahren gibt es die ProfitCard. Die 1400 Karteninhaber profitieren von Angeboten wie Gratis Eintritt in den Zoo Basel oder Gratisfahrten mit der Wasserfallbahn. Im 2012 wurden zudem spezielle ProfitCard-Events wie eine Joggeli-Führung organisiert.

Eine weitere spezielle Karte ist die Maestro-Jobs-for-Juniors-Karte. Sie ist von der Funktion her eine normale Maestro-Karte und richtet sich an alle Kundinnen und Kunden der BLKB. Damit

leisten die BLKB und ihre Kunden einen Beitrag gegen die Jugendarbeitslosigkeit: Die Kunden bezahlen eine höhere Jahresgebühr für die Maestro-Karte, dieses Geld kommt der Job Factory und dem Lehrbetriebsverbund Baselland und Umgebung zugute. Zudem spendet die BLKB für jede Bezahlung mit einer Jobs-for-Juniors-Karte ein Viertelprozent des Betrages.

Im ganzen Berichtsjahr kam so ein Spendenbetrag von CHF 185'603 zusammen. Das entspricht gegenüber dem Vorjahr einer Zunahme von 18 Prozent. Das Geld wird hälftig an die beiden Partnerorganisationen verteilt.

Umfassende Beratung im Financial Planning

An einem ganz anderen Punkt im Leben stehen diejenigen Personen, die sich entweder mit ihrer bevorstehenden Pensionierung befassen, bereits Rentner sind oder sich Gedanken darüber machen, was einst mit ihrem Erbe geschehen soll. Hier bietet die BLKB eine beliebte Dienstleistungspalette an: Im Ressort Financial Planning decken zwanzig Spezialisten aus den Bereichen Finanz- und Vorsorgeplanung, Nachlassplanung und Steuern die genannten Themen kompetent ab.

Im Berichtsjahr wurden 200 Finanz- und Pensionierungsplanungen erstellt, 190 Nachlassplanungs-Beratungen und Erbteilungen durchgeführt und 7000 Steuerverzeichnisse ausgehändigt.

In den BLKB-Niederlassungen fanden 2012 die bewährten Vorsorgeforen statt. Die Anlässe «Vorsorge in der Schweiz» und «Mit Sicherheit in den Ruhestand» wurden jeweils von zwanzig bis fünfzig Personen besucht. Auch der grössere Anlass «Erben & Schenken» war sehr erfolgreich und verzeichnete rund 200 Zuhörerinnen und Zuhörer.

Moderates Wachstum bei den Hypotheken

Als Kantonalbank spielt auch bei der BLKB die Vergabe von Hypotheken eine zentrale Rolle im Geschäftsmodell. Der Markt ist aufgrund der momentanen Tiefzins-Situation hart umkämpft. Die BLKB setzt auf moderates Wachstum und steht für eine verantwortungsvolle und nachhaltige Kreditvergabe. So wird bei der Tragbarkeitsberechnung ein technischer Zins von 5 Prozent angewendet.

Am 1. Juli 2012 führte die FINMA Mindestanforderungen bei der Finanzierung ein. Dies hatte auf die Geschäftspraxis der Basellandschaftlichen Kantonalbank keine grossen Auswirkungen: Sie hatte schon vor dem Beschluss diesbezüglich strenge interne Richtlinien.

Für die Refinanzierung der Hypotheken verwendet die BLKB in erster Linie Spargelder. Hier konnte sie als Resultat der langfristigen und nachhaltigen Geschäftsentwicklung sowie dank der hohen finanziellen Stabilität im Berichtsjahr erneut einen regen Mittelzufluss verzeichnen.

BLKB als Emittentin

Am Kapitalmarkt trat die BLKB im Februar 2012 als Emittentin einer 250-Millionen-Anleihe auf. Diese sechsjährige Anleihe stiess genauso wie die im Herbst lancierte zehnjährige Anleihe trotz schwieriger Marktbedingungen auf gute Nachfrage. Die zehnjährige konnte im September aufgrund des grossen Interesses von 220 auf 300 Millionen erhöht werden. Durch ihr gutes Beziehungsnetz konnte die BLKB ihren Refinanzierungsbedarf in Eigenregie abwickeln.

Chief Investment Officer

Im Berichtsjahr führte die BLKB die Funktion des Chief Investment Officer (CIO) ein. Geschäftsleitungsmitglied Jean-Daniel Neuenschwander trägt als Vorsitzender des Anlageausschusses die Position der Basellandschaftlichen Kantonalbank in der Anlagepolitik nach aussen.

Um auch intern den Anlagebereich klarer zu positionieren, wurden die Ressorts Institutional Asset Management und Portfolio Management Private Clients neu organisiert. Heute arbeiten elf Fachspezialisten im Ressort Investment Center. Dazu gehören die Abteilungen Research & Investment Solutions sowie Portfolio Management. Die Abteilung Investment Solutions wird künftig die Kundenberater an der Front bei ihrer Arbeit mit den Kunden direkt unterstützen.

16 000

Von den vielfältigen Vorteilen der BLKB-Maestro-STUcard profitieren 16 000 Kundinnen und Kunden im Alter von zwölf bis dreissig Jahren.

CIO

Im Berichtsjahr 2012 führte die BLKB neu die Funktion des Chief Investment Officer (CIO) ein. Er trägt als Vorsitzender des Anlageausschusses die Position der BLKB in der Anlagepolitik nach aussen.

Kompetenter Partner für regionale und nationale Firmen.

Unternehmungen erwarten von einer Bank andere Leistungen als Privatpersonen. Bei der Erarbeitung von Finanzierungs-lösungen müssen die Auswirkungen auf die Bilanzstruktur berücksichtigt werden. Die Abwicklung der Lohnzahlungen an die Mitarbeitenden soll unkompliziert vonstattengehen und die Liquidität muss im finanziellen Tagesgeschäft ständig im Auge behalten werden.

Dazu braucht es auf Seite der Bank einen kompetenten Sparring Partner, der das Business-Modell seines Kunden versteht. Um diesem Umstand Rechnung zu tragen, organisierte die Basellandschaftliche Kantonalbank im Jahr 2011 den Firmenkundenbereich neu. Der noch junge Geschäftsbereich konnte sich im Berichtsjahr konsolidieren und die umgesetzten Vertriebsstrukturanpassungen zeigen erste positive Wirkungen.

«Unternehmen brauchen einen Sparring Partner, der ihr Business-Modell versteht.»

Eckpfeiler der Kreditpolitik

Mit dem Zusammenzug der Fachkräfte auf drei Standorte konnten in Arlesheim, Binningen und Liestal kompetente Anlaufstellen geschaffen werden. Neben der Optimierung der Betreuung bestehender Kunden lag das Augenmerk im Berichtsjahr vor allem auf der Akquisition von Neukunden und Grossprojekten.

Dabei gelten im Rahmen eines erfolgreichen Risikomanagements zwei Grundsätze: Einerseits sind Geschäfte ausserhalb der Region Nordwestschweiz sowie im Ausland nur dann

zulässig, wenn für die Bank keine besonderen Risiken entstehen und die Befriedigung der Geld- und Kreditbedürfnisse im Kanton nicht beeinträchtigt wird. Zudem wird auf die Vergabe eines Kredits verzichtet, wenn ein Reputationsrisiko für die Bank besteht. Selbst dann, wenn Kreditwürdigkeit und Kreditfähigkeit gegeben wären. Über allem steht der Grundsatz der Bank: «Wir machen nur Geschäfte, die wir verstehen.»

Leitsätze im Firmenkundengeschäft

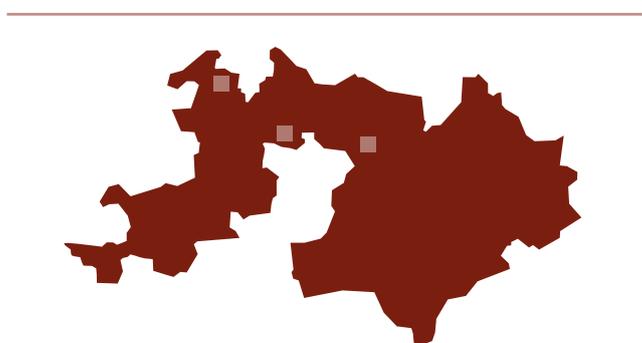
Grundlage für den Erfolg und die Arbeit im Firmenkundengeschäft bilden fünf Leitsätze: Erstens steht am Anfang jeder Kundenbeziehung der gegenseitige Respekt vor dem bisher Geleisteten. Zweitens ist gegenseitige Transparenz Grundlage jeder Partnerschaft. Drittens denken und handeln die BLKB-Firmenkundenberater unternehmerisch für den Kunden und die Bank. Viertens: Die Vergabe von Krediten ist ein wichtiger Teil des Firmenkundengeschäfts. Dennoch steht die stetige Entschuldung des Kunden im Interesse beider Seiten. Und – wie bereits eingangs erwähnt – der fünfte Leitsatz: Damit die BLKB für ihre Firmenkunden als Sparring Partner auftreten und agieren kann, muss sie das Business-Modell dieser Unternehmen verstehen.

Das konsequente Leben dieser Leitsätze zeigt Wirkung: Im Bereich Cash-Management konnte der Firmenkundenbereich der BLKB seine Fach- und Dienstleistungskompetenz unter Beweis stellen und zusätzliche Zahlungsverkehrskunden gewinnen. Bei mehreren bestehenden Kunden konnte die BLKB von der Neben- zur Hausbank aufsteigen. Diese Entwicklung hat zu einer namhaften Steigerung des Kommissionsertrags beigetragen.

Zusammenarbeit mit Kanton und Gemeinden

Als Kantonalbank des Kantons Basel-Landschaft liegt der BLKB die Zusammenarbeit mit dem Kanton und seinen 86 Gemein-

den als Kunden besonders am Herzen. Deshalb wurden auch die Dienstleistungs- und die Fachkompetenz in den für diese Kundschaft wichtigen Bereichen verstärkt: Cash-Management, Investitionsfinanzierungen und Absicherungslösungen. Dadurch kann die BLKB auch für öffentlich-rechtliche Kunden noch fundierter als Sparring Partner agieren.



In Arlesheim, Binningen und Liestal befinden sich die Firmenkunden-Zentren der Basellandschaftlichen Kantonalbank.

5

Fünf Leitsätze im Firmenkundengeschäft

Respekt vor dem Geleisteten, Verständnis für das Business-Modell, gegenseitige Transparenz, unternehmerisches Denken und Handeln für den Kunden und die Bank sowie nachhaltige Kreditvergabe bilden bei der BLKB die Basis im Firmenkundengeschäft.

Die Kundensicht bestimmt die Gestaltung der internen Prozesse.

Die Kundinnen und Kunden treten mit einem Bedürfnis an die Basellandschaftliche Kantonalbank heran. Sie wollen bestimmte Produkte und Dienstleistungen oder suchen die Lösung für ein Problem. Welche Prozesse dies im Hintergrund bedingt und welche Geschäftsbereiche, Ressorts und Abteilungen involviert sind, spielt für den Kunden keine Rolle.

Zentrale Frage für Mitarbeitende: «Was ist mein Beitrag zur Kundenzufriedenheit?»

Prozesskultur als Schlüssel zur Kundenzufriedenheit

Damit die BLKB den Kundenbedürfnissen gerecht werden kann, muss sie konsequent die Kundensicht einnehmen. Um in den internen Abläufen weg von der Linienorganisation und hin zu einer Prozesskultur zu kommen, hat die BLKB im Berichtsjahr im neuen Ressort Prozessmanagement entsprechende Stellen geschaffen.

Neben dem Ausbau des klassischen Prozessmanagements mit dem Fokus auf Effizienz und Qualität geht es vor allem darum, eine systematische Prozesslandkarte der Bank zu erstellen. Im Zentrum steht die Frage: «Welche Dienstleistungen erbringt die Bank für die Kunden?». Für den einzelnen Mitarbeiter oder die einzelne Mitarbeiterin soll hieraus erkenntlich werden: «Was ist mein Beitrag zur Kundenzufriedenheit?».

Die vom Ressort Prozessmanagement und den zuständigen Stellen definierten Prozesse gliedern sich entlang der Wertschöpfungskette der Bank und bilden die Grundlage für das

Projekt «Integrales Regelwerk». In diesem Projekt steht die Vernetzung der Prozesslandkarte mit dem Weisungswesen und dem Internen Kontrollsystem im Fokus. Das Ziel ist es, integral die Gewährleistung von Effizienz, Qualität und Compliance im Tagesgeschäft weiter zu stärken.

Elektronisches Archiv statt Papierberge

Um die internen Abläufe zu vereinfachen, wurde im Berichtsjahr die digitale Archivierung der vielen Dokumente innerhalb der BLKB vorangetrieben. Seit 2008 werden neue Dokumente gescannt und nicht mehr physisch abgelegt. Heute werden die gesamte Kundenkorrespondenz, Kassenbelege und gewisse Formulare im BLKB-Servicecenter in Birsfelden eingeleitet. Zudem steht das Aufarbeiten der bestehenden physischen Archive in den diversen Standorten der Kantonalbank und deren Überführung in ein elektronisches Archiv auf dem Plan. Die Vorteile liegen auf der Hand: Gesuchte Dokumente können in der digitalen Ablage schneller gefunden werden.