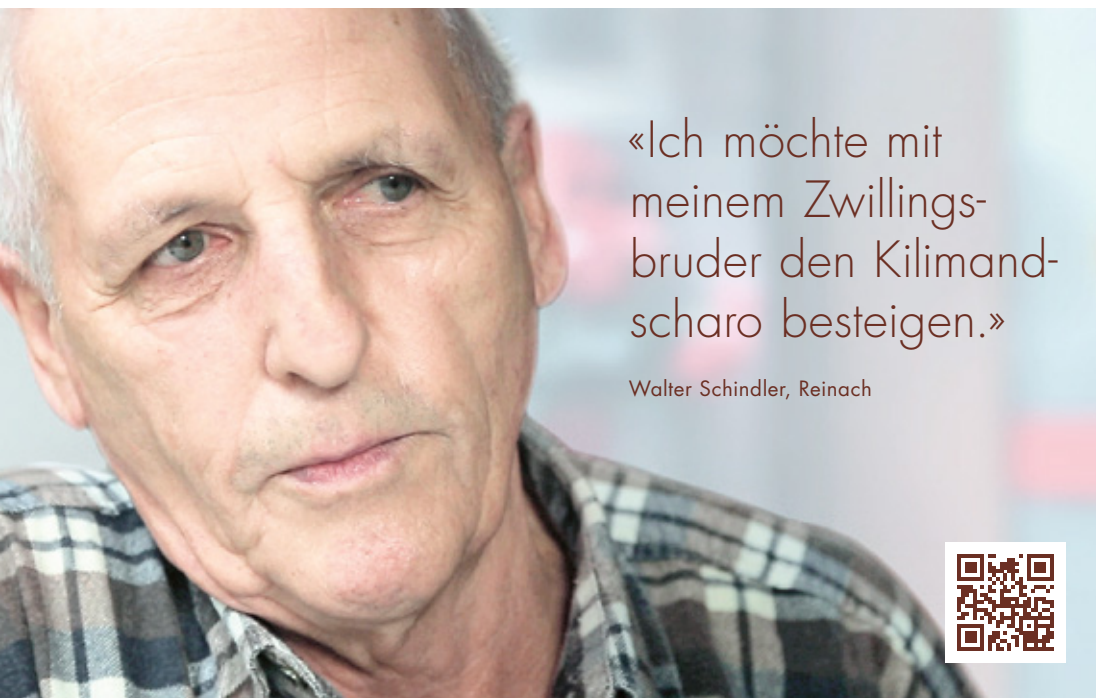


---

**Jahresbericht.** Unsere Kundinnen und Kunden entscheiden selbst, wann, wie und wo sie mit uns Kontakt aufnehmen. Deshalb haben wir in unser Filial- und Bankomaten-netz investiert und Prozesse optimiert. Damit wir gemeinsam die Zukunft erfolgreich gestalten können.

# Den Kunden mehr bieten, die Prozesse verbessern.



«Ich möchte mit  
meinem Zwillingen-  
bruder den Kilimand-  
scharo besteigen.»

Walter Schindler, Reinach

Standorten auch ausserhalb  
der Banköffnungszeiten ver-  
fügbar sind.

Auch im Berichtsjahr wurde  
wieder eine unserer Nieder-  
lassungen grundlegend mo-  
dernisiert: In Ettingen sind  
nach einem halben Jahr Um-  
bau die dunklen Holzschal-  
ter mit dem Panzerglas ver-

schwunden, neu können unsere Mitarbeitenden die Kundinnen  
und Kunden an offenen Tresen empfangen.

Wir wollen die finanzielle Zukunft unserer Kundinnen und Kunden erfolgreich mitgestalten. So haben wir es in unserem Leitbild festgehalten. Gleichzeitig wollen wir selbstverständlich auch die Zukunft der Bank erfolgreich gestalten – im Interesse der Kundinnen und Kunden und auch im Interesse unserer Mitarbeitenden und des Kantons Basel-Landschaft, unseres Eigentümers. Dies setzt voraus, dass wir möglichst genau wissen, was unsere Kundinnen und Kunden heute und morgen von uns verlangen. Und es setzt voraus, dass wir möglichst effizient arbeiten.

## Noch näher bei den Kundinnen und Kunden

Die Basellandschaftliche Kantonalbank war immer nahe bei ihren Kundinnen und Kunden. Dies belegen die regelmässig sehr guten Resultate in den Kundenzufriedenheitsbewertungen. Und mit unseren 24 Niederlassungen sowie der mobilen Bank sind wir auch physisch im ganzen Kanton sehr präsent. Unser Bankomatennetz haben wir um zwei neue Automaten an der Autobahnraststätte in Pratteln erweitert und wir haben unsere Automaten auf einen moderneren und bedienerfreundlicheren Typus umgerüstet.

Mehr Komfort bieten auch die in allen Niederlassungen eingeführten Münz- und Noten-Einzahlautomaten, die an mehreren

Mit der Entwicklung der Kommunikationstechnik bedeutet Kundennähe aber auch Präsenz in den elektronischen Kanälen. Deshalb haben wir auch das Banking für die mobilen Geräte wie Smartphones und Tablets weiter ausgebaut. Über die BLKB-App erledigen immer mehr Kundinnen und Kunden ihre Bankgeschäfte in einer sicheren Umgebung. Besonders wertvoll ist dabei die neue Scan-and-Pay-Funktion: Die Referenznummer auf den Einzahlungsscheinen muss nicht mehr abgetippt werden, was den elektronischen Zahlungsverkehr stark vereinfacht.

Monatlich haben im Berichtsjahr durchschnittlich 1000 weitere Kundinnen und Kunden auf die physische Postzustellung der Auszüge verzichtet und sind auf die Belege im E-Banking umgestiegen.

Beliebt ist auch die PrePaid-Kreditkarte. Diese kann seit Mai des Berichtsjahres bequem per Telefon aufgeladen werden. Das Guthaben ist dann innert weniger Minuten verfügbar. Nach der Einführung dieses vereinfachten Aufladeprozesses stiegen die Verkaufszahlen markant an.

### Die BLKB passt sich dem Verhalten der Kundinnen und Kunden an

Das Wissen über die Bedürfnisse und das Verhalten unserer Kundinnen und Kunden ist eine zentrale Voraussetzung für die Weiterentwicklung der BLKB. Wir stellen fest, dass immer mehr Kundinnen und Kunden über den elektronischen Kanal ihre Bankgeschäfte erledigen oder mit uns in Kontakt treten wollen. Dies bedeutet aber nicht, dass unsere Niederlassungen überflüssig werden. Unsere Kundinnen und Kunden sollen die Wahl haben, wie und wo sie mit uns in Kontakt treten und ihre Bankgeschäfte abwickeln.

Im Berichtsjahr haben wir die Grundlage dafür gelegt, dass wir die veränderten Anforderungen unserer Kundschaft mit einer optimalen Organisation erfüllen können. Zentral ist dabei der neu geschaffene Geschäftsbereich Privatkunden & Direct Banking unter der Leitung von Kaspar Schweizer. Hier wird die zentrale Anlaufstelle für alle Kanäle sein und es wird die Triage für eine optimale Betreuung aller Kundinnen und Kunden gemacht. Weiter optimiert haben wir auch die Betreuung der Kundinnen und Kunden im Private Banking sowie der Firmenkunden. Die operative Umsetzung der neuen Organisation erfolgt im Jahr 2014.

### Die Prozesse verbessern

Effiziente Prozesse sind zentral für den Erfolg einer modernen Bank. Die BLKB hat deshalb im Berichtsjahr das Prozessmanagement weiter ausgebaut.

Eine systematische Prozesslandkarte ist erstellt; die einzelnen Geschäftsprozesse sind definiert. Auf dieser Grundlage ist es möglich, künftig die Prozesskosten zu ermitteln und die Prozesse kontinuierlich zu verbessern. Schliesslich sind systematisierte Prozesse eine wesentliche Voraussetzung für eine effiziente Umsetzung der Regulatorien.

---

1000

### E-Dokumente erwünscht

Pro Monat wechselten durchschnittlich 1000 Kundinnen und Kunden von der physischen Zustellung von Kontoauszügen und Zahlungsbestätigungen auf elektronische Dokumente.

---

834 386

### Schaltertransaktionen willkommen

Neben unseren E-Kanälen stehen unseren Kundinnen und Kunden weiterhin 24 Niederlassungen offen. Dort wurden im Berichtsjahr 834 386 Transaktionen für sie erledigt.

---

3 289 077

### Gesuchte Bancomaten

Unsere 60 Bancomaten sind die meistbesuchten Einrichtungen der BLKB. Im Berichtsjahr wurden 3 289 077 Bezüge abgewickelt.

### Die Wünsche der Baselbieterinnen und Baselbieter

Mobile Banking ist heute, aber was ist morgen? Im Berichtsjahr haben wir im Rahmen unserer Neuorganisation unseren Innovationsprozess strukturiert. Die «Innovation Factory» wird ab 2014 Trends innerhalb und ausserhalb des Bankings analysieren und aus den Erkenntnissen Ideen für neue Bankprodukte und Bankdienstleistungen entwickeln.

Weil wir wissen wollen, was den Baselbieterinnen und Baselbietern für die Zukunft wichtig ist, haben wir exklusiv für diesen Geschäftsbericht eine Online-Umfrage zu den Wünschen und Erwartungen für das Jahr 2030 durchgeführt. Teilgenommen haben 226 Frauen und Männer aus dem Baselbiet im Alter von 20 bis 59 Jahren. Die wichtigsten Ergebnisse stellen wir hier dar.

### Hohe Zufriedenheit mit dem Leben

Im Baselbiet lebt es sich offensichtlich gut. Rund 82 Prozent sind mit dem Leben eher zufrieden oder gar sehr zufrieden. Sehr zufrieden sind deutlich mehr Frauen und deutlich mehr über 50-Jährige.

53,7 Prozent aller Befragten erwarten, dass sie im Jahr 2030 sehr zufrieden oder eher zufrieden sind. Hier sind es vor allem die 30- bis 39-Jährigen, die mehr von ihrem zukünftigen Leben erwarten. Dass sie viel zufriedener sein werden, davon gehen in erster Linie die 20- bis 29-Jährigen aus (31,1%).

### Gesundheit, Gesundheit und genügend Geld

Mit Abstand der grösste Wunsch für die Zukunft ist eine gute Gesundheit (60,7%). Dabei ist die Gesundheit den Frauen noch deutlich wichtiger als den Männern. Mit grossem Abstand auf Platz zwei liegt der Aspekt «genügend Geld» (18,9%). Und erst auf Platz drei (13,9%) folgt der Wunsch nach einer Familie und Kindern – und zwar bei Männern und Frauen.

### Mehr Geld, mehr Zeit

Bei den positiven Veränderungen bis 2030 stehen zwei Aspekte im Vordergrund: mehr Geld und mehr Zeit. Dabei erwarten die Älteren mehr Zeit (47,9% bei den über 50-Jährigen) und die Jüngeren mehr Geld (46,7% bei den unter 30-Jährigen).

### Familie, Freunde, Reisen

Ihre freie Zeit wollen die meisten mit der Familie (49,3%), mit Freunden (39,8%) und auf Reisen (32,8%) verbringen. Dabei ist die Familie für die unter 30-Jährigen (55,6%) und das Reisen für die über 50-Jährigen (43,8%) am wichtigsten.

### Der Traum vom eigenen Haus

Den Traum von den eigenen vier Wänden träumen auch die Teilnehmerinnen und Teilnehmer unserer Befragung. Heute leben die Hälfte (49,3%) in einer Mietwohnung und nur knapp ein Drittel (31,3%) im eigenen Haus. Im Jahr 2030 soll es dann für knapp die Hälfte (48,3%) das eigene Haus sein. Und nur noch knapp ein Fünftel (18,9%) gehen davon aus, dass sie auch 2030 in einer Mietwohnung leben werden.

### Frau und Mann teilen sich die Hausarbeit

Eine gute Nachricht für die Frauen: 2030 werden sich die Männer gleichberechtigt an der Hausarbeit beteiligen. Dies glauben 68,2 Prozent. Dabei sind die Männer etwas überzeugter (71,2%) als die Frauen (64,9%). Dass die Hausarbeit von Robotern übernommen wird, glauben immerhin schon 7,5 Prozent.

### Bares bleibt Wahres – vor allem für die Jüngeren

Das beliebteste Zahlungsmittel bleibt auch 2030 mit 35,8 Prozent das Bargeld. Es folgen mit deutlichem Abstand die Kreditkarte (27,9%) und die Bankomatkarte (13,9%). Das Mobile Payment liegt mit 11,4 Prozent auf Platz vier. Bargeld liegt bei den unter 50-Jährigen an der Spitze, während bei den über 50-Jährigen die Kreditkarte mit 41,7 Prozent klar das wichtigste Zahlungsmittel ist.

Persönliche Wünsche

---

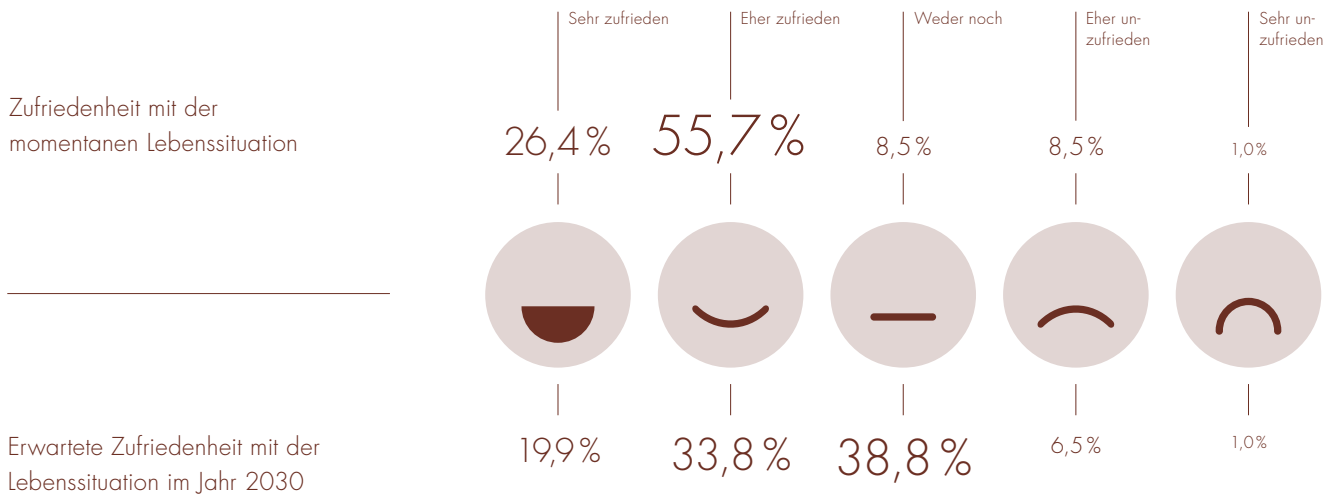
Erfolg  
Frieden  
Glück  
Jobsicherheit  
Vitalität im Alter  
Selbstständigkeit im Alter  
Gelassenheit  
Freizeit  
Einen Hund  
Sorglosigkeit  
Attraktivität  
Liebe  
**Gesundheit**  
Freiheit  
Kinder  
Sicherheit im Allgemeinen  
Hauseigentum  
Auswanderung  
Reichtum  
Respektvoller Umgang unter den Menschen  
Eine schöne Wohnung  
Erfüllung im Leben  
Erneuerbare Energie

Allgemeine Wünsche

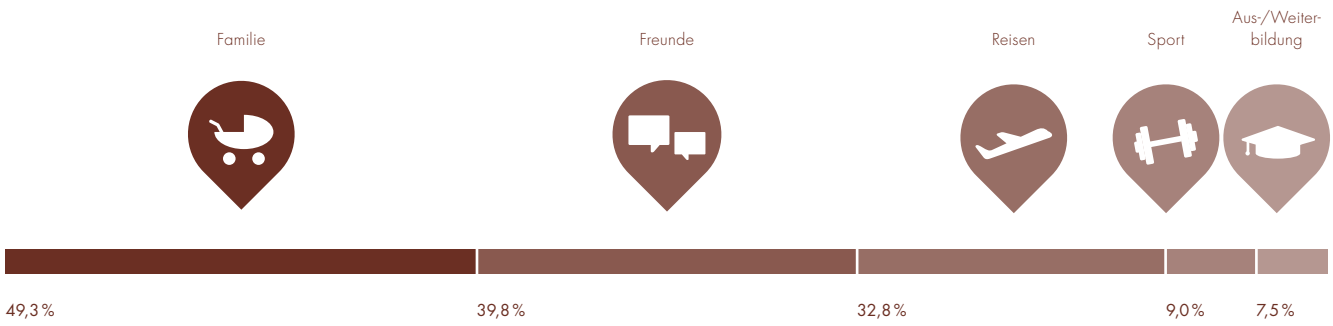
---

Weniger Technik  
Neue Wohnformen  
Öfter fliegen  
Verbessertes Bildungssystem  
Benutzerfreundliche Geräte  
Medizinischer Fortschritt  
Mehr Recycling  
Teleportation  
Verbesserungen für behinderte Menschen  
Umweltfreundlicher Umgang mit Rohstoffen  
Mehr Gerechtigkeit  
Sichere Autos  
Technische Vernetzung  
Gratis-Internet  
Sparsame Elektrogeräte  
Mehr Datenschutz im Internet  
Selbstfahrende Autos  
Erleichterter Zahlungsverkehr  
Artgerechte Tierhaltung  
**Alternative Energien**  
Mehr Menschlichkeit  
Mehr Umweltschutz  
Entschleunigung im Allgemeinen  
Fortschritt in der Technisierung  
Sichere Strassen  
Mehr sozialorientiertes Handeln  
Häuser mit Solarstrom  
Sprachgesteuerte Geräte  
**Umweltfreundliche Fahrzeuge**  
Putzroboter  
Eine Karte für Krankenkasse, Ausweis, Fahrzeugführung

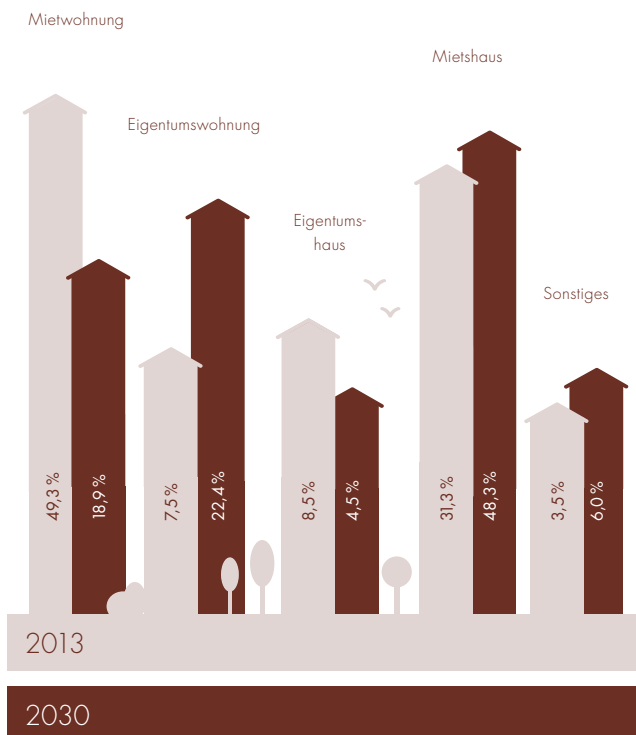
## Zufriedenheit heute und im Jahr 2030



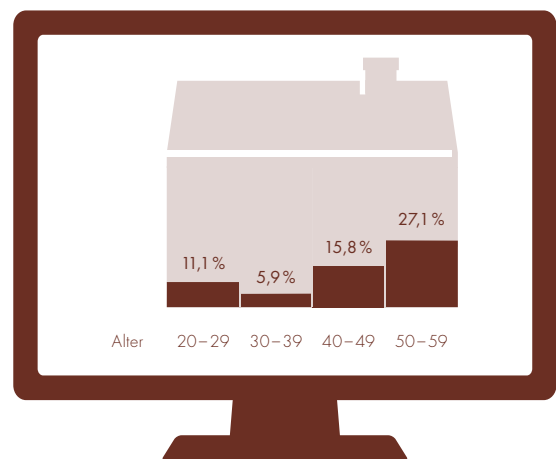
## Prioritäten im Jahr 2030



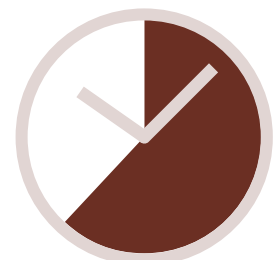
## Wohnen heute und morgen (2030)



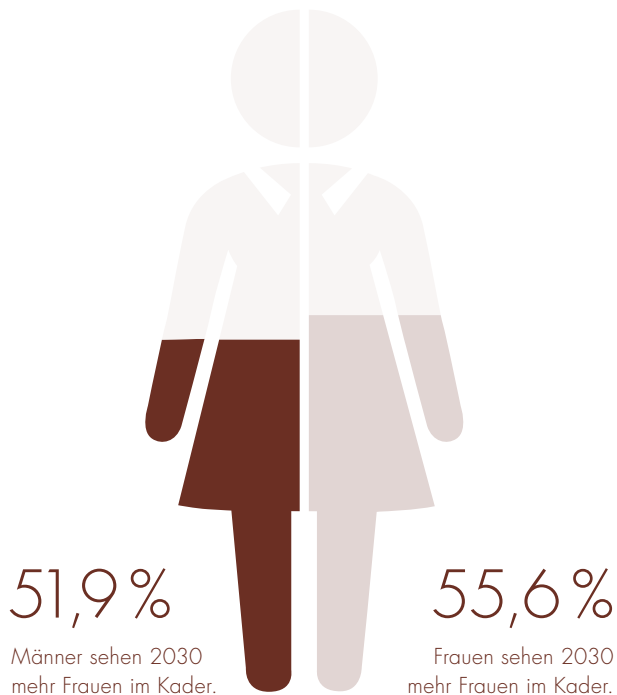
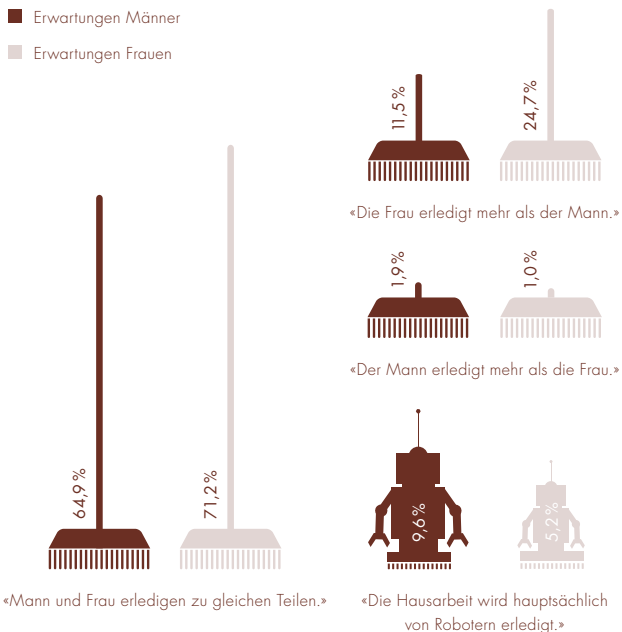
## «Ich werde 2030 häufiger von zuhause aus arbeiten.»



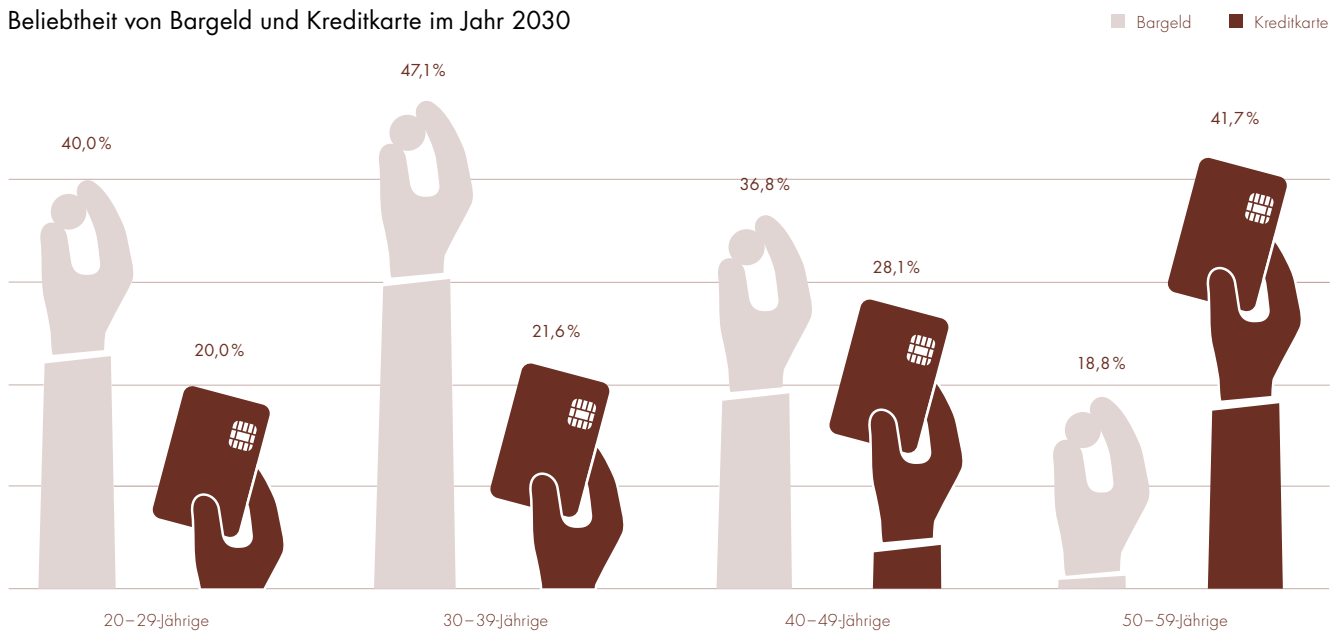
62%  
hoffen, im Jahr 2030  
flexiblere Arbeitszeiten  
zu haben.



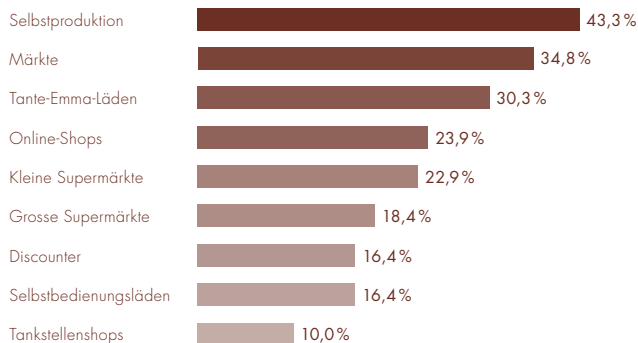
## Aufteilung der Hausarbeit im Jahr 2030



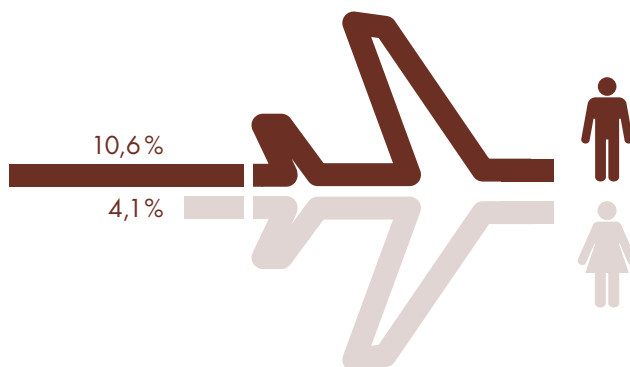
## Beliebtheit von Bargeld und Kreditkarte im Jahr 2030



## Bevorzugte Lebensmittelbeschaffung im Jahr 2030



## «Ich könnte mir vorstellen, im Jahr 2030 auszuwandern.»



# Engagiert für die Region.

Wir verstehen uns nicht nur als Partner für unsere Kundinnen und Kunden. Als Bank des Baselbiets sehen wir es als unsere Aufgabe, das kulturelle, sportliche und soziale Leben in der Region zu fördern.

Insgesamt werden über 500 Vereine in irgendeiner Form von uns unterstützt. Dies kann in Form von Sponsorings, durch Inserate in Vereinszeitschriften oder durch Beiträge an einzelne Veranstaltungen geschehen.

Neben diversen kleineren Engagements und Partnerschaften erhielt die Heilpädagogische Schule Baselland gleich zu Beginn des Berichtsjahres 15 000 Franken aus dem Erlös der Märchenmusicaltournee. Wir veranstalten diese Tournee im Baselbiet seit inzwischen 32 Jahren und bieten die Tickets zu einem vergünstigten Preis an. Die Hälfte der Einnahmen aus dem Ticketverkauf wird jedes Jahr für einen wohltätigen Zweck verwendet. Seit 2012 ist der bekannte Kinderliedermacher Andrew Bond der kreative Kopf hinter dem Märchenmusical. Mit der Tournee 2013/2014 wurde die Verlagerung hin zu den E-Kanälen auch bei dieser Veranstaltungsreihe umgesetzt: Die Tickets wurden erstmals nicht mehr in den Niederlassungen, sondern über einen Online-Ticketvermarkter verkauft.

## Investition in die Zukunft

Eine weitere Spende erhielten am 22. März 2013 die beiden Institutionen Job Factory Basel und KMU Lehrbetriebsverband Baselland und Umgebung: je einen Betrag von CHF 92 801.45. Zum Spendenbetrag des Jobs-for-Juniors-Projekts tragen Kundinnen und Kunden sowie die BLKB ihren Teil bei. Während die Kundschaft durch zehn Franken zusätzlichen Jahresbeitrag in den Spendentopf einzahlt, spendet die Bank jedes Mal, wenn eine Zahlung mit einer Jobs-for-Juniors-Karte getätigt wird, ein viertel Prozent des entsprechenden Kaufbetrages. Der so über das Jahr hinweg gesammelte Be-

trag wird hälftig unter den beiden Institutionen aufgeteilt. Sie helfen mit ihrer Arbeit Jugendlichen auf dem Weg ins Berufsleben.

Die Kantonalbankpreise 2013 der Jubiläumsstiftung der Basellandschäftlichen Kantonalbank gingen an den Sissacher Eisenplastiker Rudolf Tschudin, den Liestaler Leichtathleten Gregori Ott und an die Drossapharm AG in Arlesheim.

---

«Wir unterstützen  
über 500 Vereine.»

---

## BLKB ausgezeichnet

Im Berichtsjahr verliehen wir nicht nur Preise, wir durften auch welche entgegennehmen. So erhielt das von uns erbaute UNO-Gebäude am Bahnhof Liestal die «Auszeichnung guter Bauten» der Kantone Basel-Landschaft und Basel-Stadt. Die Fachjury suchte Werke, die sich durch überdurchschnittlich hohe Qualität beispielhaft hinsichtlich Städtebau, Architektur und Nachhaltigkeit hervorheben. Am 1. Oktober 2013 konnte das vollvermietete Geschäftshaus an die Warteck Invest AG verkauft werden.

Im September 2013 wurde unser Informatikchef Beat Gass am Swiss CIO Summit in Zürich als einer der fünf besten Schweizer IT-Manager mit dem Titel «Top CIO 2013» ausgezeichnet.

Im selben Monat wurde die Kampagne, mit der wir den Geschäftsbericht 2012 begleitet hatten, mit dem Award Corporate Communications ausgezeichnet. Der Preis belohnt kreativ vernetzte Kommunikationsleistungen und wählte unsere Dream-Team-Kampagne aufgrund der Vielseitigkeit der bespielten Kanäle.



# Zuverlässige Arbeitgeberin.

## Personalbestand

Am 31. Dezember 2013 hatte die Basellandschaftliche Kantonalbank 777 (2012: 773) Mitarbeitende. Die Netto-Fluktuationsrate ist mit 3,3 Prozent (2012: 3,6%) erneut gesunken. 285 (2012: 269) der Mitarbeitenden arbeiten Teilzeit. Umgerechnet macht dies ein Total von 657 Vollzeitstellen (2012: 654,3). Zu den Teilzeitarbeitenden zählen auch die Mitarbeitenden, die das 95-Prozent-Modell gewählt haben: Dieses Arbeitszeitmodell beinhaltet eine Reduktion des Lohnes um 5 Prozent, dafür werden 11,5 Tage auf dem Ferienkonto gutgeschrieben. In den übrigen Wochen leisten die Mitarbeitenden ein 100-Prozent-Pensum. 61 Mitarbeitende verfügten per Januar 2014 über einen 95-Prozent-Vertrag. Dies entspricht zwei Jahre nach Einführung des Modells bereits einem Anteil von 7,9 Prozent an der Gesamtbelegschaft.

Die weiblichen Angestellten machen 47,6 Prozent (2012: 47,1%) aller Mitarbeitenden aus. Bei den Teilzeitangestellten machen die Frauen einen Anteil von 76,1 Prozent aus (2012: 78,1%).

Unter den Mitgliedern des Kaders sind die Frauen mit 25,1 Prozent (2012: 25,6%) vertreten. Zu den 70 Mitgliedern der Direktion zählen vier Frauen (2012: 3), was einem Anteil von 5,7 Prozent entspricht. Im Berichtsjahr wurden acht Mitarbeiter und eine Mitarbeiterin zu Mitgliedern des Kaders befördert, drei Mitarbeiter und eine Mitarbeiterin zu Mitgliedern der Direktion.

## HR-Plattform ausgebaut

Nach der Erweiterung des Lohnverarbeitungs- und Kursverwaltungssystems sowie des Absenzenmanagements wurde im Betriebsjahr die Human-Resources-Plattform erneut ausgebaut: Mit dem neuen Talentmanagement-Programm können auch die jährlichen Gespräche zur Mitarbeiterbeurteilung systemunterstützt geführt werden.

## Neues Kompetenzmodell

Die Beurteilungs- und Fördergespräche werden nach einem neuen Kompetenzmodell durchgeführt. Unsere Unternehmenswerte «persönlich», «engagiert» und «nachhaltig» bilden die Grundlage. Dank klar definierter Kompetenzen ermöglicht das neue Modell eine fundierte und faire Beurteilung und ist Basis für eine gezielte Weiterentwicklung jedes einzelnen Mitarbeitenden.

## Personalentwicklung: Aus- und Weiterbildung

Im Rahmen der Erhaltung, Entwicklung und Erweiterung des Qualifikationsprofils unserer Mitarbeitenden haben wir im Jahr 2013 2245 Arbeitstage (2012: 1841) in Aus- und

«Ein Steinway ist zuoberst auf meiner Wunschliste.»

Flavia Junker, Hölstein



Weiterbildungen investiert. 19 Mitarbeitende haben ihre Weiterbildungen erfolgreich abgeschlossen, sechs auf der Stufe Fachhochschule mit Bachelor-, Master- oder Diplomabschlüssen. 13 weitere schlossen eine Ausbildung an einer Höheren Fachschule mit eidgenössischen Diplomen, Fachausweisen oder weiteren Abschlüssen ab. Intern wurden 108 Seminare durchgeführt.

Zusammen mit der beruflichen Grundbildung investierte die BLKB 2013 CHF 1 564 304 (2012: 1 093 398) im Rahmen von Aus- und Weiterbildungen in die Förderung und Entwicklung ihrer Mitarbeitenden.

### Berufsgrundausbildung

Auch in diesem Berichtsjahr haben alle unsere Lernenden im dritten Lehrjahr die Abschlussprüfungen erfolgreich bestanden. Mit Lukas Reimann und Florian Hügli konnten zwei Absolventen ihre Ausbildung im Rang abschliessen. Sechs der neun Lernenden sind nach ihrem Abschluss weiter bei der BLKB tätig. Auch die sieben Absolventen des Lehrgangs «Bankeinstieg für Mittelschulabsolventen» haben ihre Abschlussprüfungen erfolgreich gemeistert.

---

777

### Zuverlässige Arbeitgeberin

Am 31. Dezember 2013 zählte die Basellandschaftliche Kantonalbank 777 Mitarbeitende. Umgerechnet ergibt sich ein Total von 657 Vollzeitstellen.

---

### Flexible Arbeitszeitmodelle im Aufwind

Mitarbeitende

777

Teilzeitarbeitende

224

95-Prozent-Modell\*

61

\* Mitarbeitende mit 95-Prozent-Modell erhalten 5 Prozent weniger Lohn, dafür geniessen sie 11,5 Tage mehr Ferien. In der verbleibenden Zeit leisten sie ein normales 100-Prozent-Pensum.

---

3,3%

### Attraktive Arbeitgeberin

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind mit ihrer Arbeitgeberin sehr zufrieden. Die Netto-Fluktuationsrate hat sich gegenüber dem Vorjahr weiter verbessert und liegt nun bei 3,3 Prozent.