

Retail & Corporate Banking

Mit ihrem Retail & Corporate Banking positioniert sich die LLB-Gruppe erfolgreich als Universalbank für Privat- und Firmenkunden. Wir leben Tradition sowie Innovation und verbinden die Bankfiliale der Zukunft mit der digitalen Welt.

Regional verwurzelt

Die Liechtensteinische Landesbank (LLB), gegründet 1861, ist im Geschäft mit Privat- und Firmenkunden Marktführerin in Liechtenstein. Sie gilt als Bank der Liechtensteiner, nahezu jeder Einwohner ist Kunde, 84.9 Prozent der Namenaktien der LLB sind im Besitz von Privatpersonen und Unternehmen mit Sitz in Liechtenstein (siehe Kapitel «LLB-Aktie», Seiten 50 – 52).

Die Tochtergesellschaft Bank Linth (BLL), gegründet 1848, ist als grösste Regionalbank der Ostschweiz ebenfalls die Bank für Menschen und Wirtschaft in allen Lebens- beziehungsweise Unternehmensphasen. Rund 10'500 Aktionäre bilden das Fundament und nehmen aktiv an den Entwicklungen der Bank teil.

Vom Land fürs Land

Retail & Corporate Banking ist ein regionales und lokales Geschäft. Unsere Kundenberater sind in den jeweiligen Marktregionen zuhause und können die Bedürfnisse von Privatkunden und Unternehmen beurteilen. Sie kennen die Geschichte sowie die Besonderheiten von Land und Leuten (siehe Kapitel «Mitarbeitende», Seite 56). Dies unterstreichen die langjährige Präsenz der LLB bei der liechtensteinischen Regionalmesse LIHGA, die 2018 zum vierzigsten Mal stattfindet, sowie unsere Marketingkampagne 2017 «Vom Land fürs Land – dafür stehen wir».

Geschäftsstellen- und Automatennetz

Als einzige Bank in Liechtenstein verfügt die LLB über

3 Geschäftsstellen und
23 Bancomaten-Standorte

Die Bank Linth unterhält in den Schweizer Kantonen Zürich, St. Gallen, Schwyz und Glarus insgesamt

19 Geschäftsstellen und
30 Bancomaten-Standorte

Kunden und Märkte

Unser Retail & Corporate Banking umfasst das Einlagen- und Finanzierungsgeschäft in den Heimmärkten Liechtenstein und Schweiz. Hinzu kommen vielfältige Kundenbeziehungen mit Grenzgängern aus dem österreichischen Bundesland Vorarlberg. Die LLB-Gruppe bietet die gesamte Bandbreite der Bank- und Finanzdienstleistungsgeschäfte für Privat- und Firmenkunden an. Das Spar- und Hypothekengeschäft besitzt traditionell eine grosse Bedeutung. In Liechtenstein hält die LLB einen Marktanteil von 50 Prozent.

Als einzige Bank in Liechtenstein stellen wir den Kunden zudem eine 360-Grad-Finanzplanung und mit der LLB Vorsorgestiftung für Liechtenstein individuelle Pensionskassenlösungen zur Verfügung (siehe Kapitel «Verantwortung für Gesellschaft und Umwelt», Seiten 68 – 69). In der Ostschweiz bietet die Bank Linth ebenfalls die 360-Grad-Finanzplanung und seit 2008 mit der ALVOSO LLB Pensionskasse Vorsorgelösungen für Firmenkunden an. Die zielgruppengerechte Anlageberatung und Vermögensverwaltung für Kunden mit einem verfügbaren Vermögen von bis zu CHF 0.5 Mio. gehören ebenfalls zum Retail & Corporate Banking.

Kreditgeschäft

Das Kreditgeschäft bleibt für die LLB-Gruppe ein wichtiger Bereich. Kontinuierlich steigende Kreditvolumina und die anhaltende Tiefzinsphase machen es besonders anspruchsvoll. Im Heimmarkt Liechtenstein gilt die LLB mit ihren rund 37'000 Privat- und Firmenkunden als Nummer eins. Für die Bank Linth ist das Kreditgeschäft in ihrem Marktgebiet Ostschweiz ein wesentlicher Ertragspfeiler.

Bank für KMU

Einen hohen Stellenwert hat die LLB-Gruppe als Bank für kleine und mittlere Unternehmen (KMU). Diese bilden das Rückgrat der Liechtensteiner und der Ostschweizer Wirtschaft. Die LLB und die Bank Linth decken die Bedürfnisse der Unternehmen in Bezug auf Kredite und Bankdienstleistungen ab und spielen somit eine wichtige Rolle für die gesamtwirtschaftliche Entwicklung (siehe Kapitel «Verantwortung für Gesellschaft und Umwelt», Seite 66). Die LLB ist in Liechtenstein mit

einem Anteil von 60 Prozent Marktführerin im Firmenkundengeschäft. Die Bank Linth ist als grösste Regionalbank der Ostschweiz eine führende Anbieterin.

Partnerbank für Firmenkunden

2017 hat die Division Retail & Corporate Banking ihre Strategie für das Firmenkundengeschäft geschärft, um sich noch klarer als Partnerbank für Firmenkunden zu positionieren und die Dienstleistungen auszubauen: LLB und Bank Linth wollen für Unternehmen in ihren Marktregionen von der Gründung bis zur Nachfolge die lösungsorientierten und verlässlichen Partner sein. Sie bieten Expertise und Beratung für alle finanziellen Themen, eine umfassende Produktpalette sowie kurze Wege und schlanke, digital unterstützte Prozesse.

Ab 2018 erfolgt der Aufbau von Spezialistenteams, die nach systematischer Analyse passgenaue, bedarfsgerechte und ganzheitliche Fahrpläne für Unternehmen erstellen: etwa um die Vermögensanlage zu optimieren, Risiken richtig zu managen, Perspektiven für Investitionen zu schaffen, die Vorsorge zu sichern und internationale Aktivitäten zu begleiten. Zudem werden die Infrastruktur und die Prozesse erweitert, um Firmenkunden verstärkt über digitale Kanäle und mit Unterstützung externer Partner zu betreuen.

Partnerschaften

Bereits seit 2016 bekräftigt die LLB als Partnerin der Wirtschaftskammer Liechtenstein ihre lokale Verantwortung. Im Mittelpunkt stehen die Unterstützung und die Förderung von Eigentümern, Nachfolgern, Geschäftsleitern sowie Kadermitarbeitenden der gewerblichen Wirtschaft. Seit 2017 steht sie dem Technopark Liechtenstein und als Netzwerkpartnerin der Initiative «Home of Innovation» Start-up-Unternehmen beratend zur Seite. Zudem ist sie Fördermitglied von «digital-liechtenstein», einer Plattform für die digitale Innovation und Vernetzung in Liechtenstein.

Digitalisierung und Bank der Zukunft

24/7 Banking

Die fortschreitende Digitalisierung des Bankgeschäfts zählt zu den Schwerpunkten der Strategie StepUp2020 der LLB-Gruppe (siehe Kapitel «Corporate Center», Seiten 45–47). 2017 war das Jahr unserer Digitalisierungsoffensive. Unsere Kunden sollen ihre Bankgeschäfte über die verschiedensten Kommunikationskanäle rund um die Uhr und von überall aus bequem und effizient erledigen können.

Webportal mit Online Banking

Konzipiert nach neuesten Standards in Design, Sicherheit und Technik, haben wir im Februar 2017 für die LLB und die Bank Linth neue Mobile Banking Apps mit Touch ID eingeführt. Im Sommer haben wir ein

einzigartiges Webportal mit integriertem Online Banking lanciert: in modernem Layout und komplett «responsive». Wir gehören damit zu den wenigen Banken, die ihr gesamtes Online-Angebot als One-Stop-Shop gestaltet haben – inklusive des erweiterten Online Banking. Die Website lässt sich personalisieren und ist auf die Besuchergruppen der Bank ausgerichtet.

Mensch und Technik

Die LLB-Gruppe ist überzeugt, dass die kluge Mensch-Technik-Kombination beim Banking der Zukunft den Unterschied macht. Kunden nutzen verstärkt verschiedene Kanäle parallel – Telefon, Smartphone, Tablet, PC und Geschäftsstelle. Selbst die Digital Natives möchten bei komplexen Finanzthemen nicht auf ihren Bankberater verzichten. Um die Kundenbedürfnisse optimal abzudecken, beinhaltet unsere Omnikanal-Strategie ein neuartiges Geschäftsstellenkonzept.

Bank der Zukunft

Das Vertrauen von Wirtschaft und Menschen ist das Kernkapital, das die LLB-Gruppe sorgsam pflegt. Die Geschäftsstellen der Liechtensteinischen Landesbank und der Bank Linth stehen für ein Bündel von Dienstleistungen: hochwertige Beratung, kompetenter Service und bedürfnisfokussierter Vertrieb.

Seit zwei Jahren verbindet die Bank Linth in Sargans traditionelle mit neuen Kanälen und ist ein Ort der Begegnung. Seit Juni 2017 entspricht auch die Zentrale der Bank Linth in Uznach diesem Konzept der «Bank der Zukunft». In einer multimedialen Kundenzone wird die persönliche Beratung zum Erlebnis, während die Selbstbedienung bei Bank- und Finanzgeschäften als selbstverständlicher und effizienter Standard etabliert ist. Die Mitarbeitenden sind Gastgeber, Berater, Unterstützer, Akquisiteure und Coaches.

Investitionen

Für gruppenweite Innovations- und Infrastrukturprojekte zum Ausbau der digitalen Kanäle und Dienstleistungen sind von 2016 bis 2020 Investitionen von rund CHF 30. Mio. geplant. Für die Umrüstung aller neunzehn Geschäftsstellen nach dem Modell der «Bank der Zukunft» hat die Bank Linth Investitionen eingeplant. Auch die Liechtensteinische Landesbank investiert in die neue Ausgestaltung ihrer drei Geschäftsstellen. 2018 wird die Geschäftsstelle Balzers dem geänderten Kundenverhalten angepasst, ab 2019 der Kundenshalter in Vaduz und 2021 die Geschäftsstelle Eschen.

Customer Service Center

Als Schnittstelle zwischen online und offline ist das Customer Service Center (CSE) seit vier Jahren Dreh- und Angelpunkt für 64'000 Retailkunden. Von diesen sind rund 26'600 Online-Banking- und über 8'700 Mobile-Banking-Kunden. 2017 hat das leistungsstarke Team 127'000 Telefongespräche geführt, rund 10'000 Mails beantwortet,

4'000 Banknachrichten bearbeitet sowie 64'000 Anliegen und Anfragen erfasst. Das CSE war 2017 für die Kunden eine wichtige Anlaufstelle bei der Umstellung auf das neue, in die Website integrierte Online Banking.

In verschiedenen Schulungen – unter anderem über den automatisierten Informationsaustausch (AIA) und die EU-Richtlinie «Markets in Financial Instruments Directive» (MiFID II) – hat das CSE Know-how und Kompetenzen weiter gesteigert.

Produkte und Dienstleistungen

In den letzten zwei Jahren hat die LLB-Gruppe kräftig in innovative Produkte und Dienstleistungen investiert. 2017 konnten wir uns damit erfolgreich im Markt positionieren und differenzieren.

Individuelle Produktwahl

Unser «LLB Kombi / Bank Linth Kombi» ermöglicht es Privatkunden, ihre individuelle Bankbeziehung selbst zu gestalten. Mittels eines Online-Konfigurators kann jeder Kunde die Dienstleistungen auswählen, die er benötigt. Und er bezahlt nur das, was er beansprucht. Dieses bislang einzigartige Modell entspricht dem Kundenbedürfnis nach Individualität und nachvollziehbarer Klarheit im Bankgeschäft. Für den Konfigurator erhielt die LLB-Gruppe 2017 Bronze beim «Best of Swiss Web», dem ältesten Digital Award Europas.

360-Grad-Finanzplanung

Die LLB-Gruppe hat es sich zum Ziel gesetzt, ihre Kunden in jeder Lebens- und Unternehmensphase abzuholen und Lösungen für alle Finanzfragen bereitzustellen. Unter dem Namen «LLB Kompass» – und seit 2017 mit «BLL Kompass» auch in der Schweiz – erweitern wir unsere Produktpalette in der privaten 360-Grad-Finanzplanung stetig (siehe Kapitel «Verantwortung für Gesellschaft und Umwelt», Seite 68).

Für junge Leute

Die LLB und die Bank Linth geben jungen Menschen in Liechtenstein und in der Ostschweiz neue Perspektiven, wobei die Bank über Social Media zum Coach in Sachen Finanzwissen wird. Mit dem Dienstleistungsangebot «young Liechtenstein» und «young Linth», kurz «youli», bauen die LLB und die Bank Linth zudem ihre starke Marktposition im Jugendsegment sukzessive aus. 2017 nutzten fast 12'600 junge Leute unsere Jugendkonto-Palette.

Sparen mit Strategiefonds

Mit ihren Initiativen bietet die LLB-Gruppe allen Kundengenerationen in jeder Lebensphase eine Brücke zwischen Finanzieren und Investieren. Privatanleger profitieren von der hohen Investmentkompetenz des LLB Asset Managements (siehe Kapitel «Institutional Clients», Seite 42). Gerade in Zeiten tiefer Zinsen erweisen sich die vielfach ausgezeichneten LLB-Strategiefonds als zeitgemässe Art des langfristigen Sparens und Vermögensaufbaus.

Celebte Kundenorientierung

Mit der Strategie StepUp2020 hat sich die LLB-Gruppe das Ziel gesetzt, mehr Zeit für die individuelle Betreuung ihrer Kunden aufzuwenden und die Qualität der Beratung weiter zu erhöhen.

Lean Management

Das Gruppenprogramm Lean Management trägt wesentlich dazu bei, die Prozesse so weit wie möglich zu standardisieren (siehe Kapitel «Corporate Center», Seite 47) und unser Unternehmen noch stärker auf Kundenbedürfnisse auszurichten. Im Bereich Retail & Corporate Banking haben wir in den letzten zwei Jahren die Kreditprozesse grundlegend überarbeitet und die Abwicklungszeit für einen Kreditantrag deutlich verkürzt: im Standard-Hypothekengeschäft um 30 Prozent – bei gleichzeitiger Erhöhung der Prozessqualität um 30 Prozent.

Nachdem wir 2017 die Lean-Transformation der Geschäftsstelle Eschen abgeschlossen haben, richten nun das Customer Service Center und die Finanzierungseinheiten ihren Fokus auf Lean Management. Wir verbessern die Effizienz der Teams und der Prozesse und motivieren die Mitarbeitenden, Veränderungen initiativ und aktiv anzupacken.

Kundenberaterbank

Die auf gegenseitigem Vertrauen basierende Bindung sowie unser fundiertes Verständnis für Wünsche und Bedürfnisse sind beste Voraussetzungen, um unsere Kunden auch in Zukunft zu begeistern. Hier spielt der Kundenberater eine zentrale Rolle.

Bis Ende 2017 haben bereits 34 Kundenberater der Division Retail & Corporate Banking das Zertifizierungsprogramm nach den Standards der Swiss Association for Quality (siehe Kapitel «Mitarbeitende», Seite 60) erfolgreich absolviert. Bis Ende 2020 werden alle 178 Berater und Mitarbeitende mit Kundenkontakt zertifiziert sein. Dies garantiert die gleichbleibende hohe Qualität der LLB-Gruppe als Kundenberaterbank.

Segmentergebnis

Das Zinsengeschäft, das den Grossteil der Erträge im Privat- und Firmenkundengeschäft ausmacht, entwickelte sich sehr erfreulich. Der Margendruck im Passivgeschäft und im Hypothekengeschäft konnte durch das Kreditwachstum mehr als kompensiert werden. Im Dienstleistungs- und Kommissionsgeschäft sowie im Handelsgeschäft widerspiegeln sich die Erfolge der neuen Produktpakete und die rege Kundenaktivität. Der Geschäftsaufwand blieb trotz Investitionen in das Filial- und Vertriebsnetz stabil.

Die anhaltende Nachfrage nach Immobilienfinanzierungen führte im Segment Retail & Corporate Banking zu einer risikobewussten Zunahme der Kundenausleihungen um über 6 Prozent auf CHF 10.3 Mia. Das Geschäftsvolumen stieg um 3.6 Prozent auf CHF 18.8 Mia. Zuflüsse verzeichnete das Segment bei Privat- und Firmenkunden in den Heimmärkten Schweiz und Liechtenstein. Einzelne Abflüsse tiefmargiger Passivgelder belasteten das Netto-Neugeld.

Segmentrechnung

in Tausend CHF	2017	2016	+/- %
Erfolg Zinsengeschäft	87'439	84'077	4.0
Wertberichtigungen für Kreditrisiken	833	-3'014	
Erfolg Zinsengeschäft nach Wertberichtigungen für Kreditrisiken	88'271	81'063	8.9
Erfolg Dienstleistungs- und Kommissionsgeschäft	30'210	29'467	2.5
Erfolg Handelsgeschäft	11'441	10'532	8.6
Übriger Erfolg	1'622	1'813	-10.5
Total Geschäftsertrag	131'545	122'875	7.1
Personalaufwand	-29'886	-31'679	-5.7
Sachaufwand	-3'544	-2'364	49.9
Abschreibungen und Amortisationen auf dem Anlagevermögen	-40	-68	-41.2
Dienstleistungen (von) / an andere(n) Segmente(n)	-49'117	-46'989	4.5
Total Geschäftsaufwand	-82'587	-81'100	1.8
Segmentergebnis vor Steuern	48'957	41'775	17.2

Kennziffern

	2017	2016
Bruttomarge (in Basispunkten)*	70.8	70.7
Cost-Income-Ratio (in Prozent)**	63.2	64.4
Netto-Neugeld-Zufluss / (-Abfluss) (in Millionen CHF)	-100	334
Wachstum Netto-Neugeld-Zufluss / (-Abfluss) (in Prozent)	-1.2	4.2

* Geschäftsertrag (ohne Wertberichtigung für Kreditrisiken) zum durchschnittlichen monatlichen Geschäftsvolumen.

** Geschäftsaufwand (ohne Rückstellungen für Rechts- und Prozessrisiken) im Verhältnis zum Geschäftsertrag (ohne Wertberichtigung für Kreditrisiken).

Zusätzliche Informationen

	31.12.2017	31.12.2016	+/- %
Geschäftsvolumen (in Millionen CHF)	18'763	18'116	3.6
Kundenvermögen (in Millionen CHF)	8'449	8'435	0.2
Kundenausleihungen (in Millionen CHF)	10'314	9'681	6.5
Personalbestand (teilzeitbereinigt, in Stellen)	193	202	-4.5