

Retail & Corporate Banking

Mit ihrem Retail & Corporate Banking positioniert sich die LLB-Gruppe erfolgreich als Universalbank für Privat- und Firmenkunden. Doch die Kundenbedürfnisse ändern sich. Das heisst für uns: vorausschauen und den Mut haben, auf innovative und wegweisende Lösungen zu setzen.

Märkte und Dienstleistungen

Das Retail & Corporate Banking der Liechtensteinischen Landesbank und der Tochtergesellschaft Bank Linth umfasst das Einlagen- und Finanzierungsgeschäft in den Heimmärkten Liechtenstein und Schweiz. Hinzu kommen vielfältige Kundenbeziehungen mit Grenzgängern aus dem österreichischen Bundesland Vorarlberg. Wir bieten die gesamte Bandbreite der Bank- und Finanzdienstleistungsgeschäfte für Privat- und Firmenkunden an. Einzigartig ist unser 360-Grad-Beratungsansatz, der Lösungen für jede Lebens- und Unternehmensphase bereithält – von der Geburt bis zum Nachlass beziehungsweise von der Gründung bis zur Übergabe.

Zahlen, sparen und anlegen

In Liechtenstein ist die LLB klare Marktführerin im Bereich Zahlungsverkehr und Kontoführung. Nahezu jeder Einwohner hat ein Konto bei der Landesbank. Unser «LLB Kombi / Bank Linth Kombi» ermöglicht es Privatkunden, ihre individuelle Bankbeziehung selbst zu gestalten. Ein interaktiver Online-Konfigurator hilft unseren Kunden, ein bedürfnisgerechtes Paket zusammenzustellen. Dabei werden die Kosten für jedes Modul transparent aufgezeigt. Die zielgruppengerechte Anlageberatung und Vermögensverwaltung für Kunden mit einem verfügbaren Vermögen von bis zu CHF 0.5 Mio. gehören ebenfalls zum Retail & Corporate Banking. Unter dem Namen «Kompass» bieten wir eine 360-Grad-Beratungspalette für jede Lebens- und Unternehmensphase an. KMU finden bei der LLB und der Bank Linth verschiedene attraktive Basisproduktpakete mit transparenten Leistungen und Konditionen.

Kredit- und Hypothekargeschäft

Das Kreditgeschäft ist für die LLB-Gruppe ein wichtiger Bereich. Im Heimmarkt Liechtenstein gilt die LLB mit ihren 78'513 Privat-, Firmen- und institutionellen Kunden als Nummer eins. Der Marktanteil im Liechtensteiner Hypothekargeschäft liegt bei 50 Prozent. Auch im Firmenkundengeschäft ist die LLB mit einem Anteil von 60 Prozent Marktführerin.

Die Bank Linth zählt als grösste Regionalbank der Ostschweiz in beiden Bereichen zu den führenden Anbietern.

Individuelle Vorsorgelösungen

Als einzige Bank in Liechtenstein stellen wir den Kunden mit der LLB Vorsorgestiftung für Liechtenstein individuelle Pensionskassenlösungen zur Verfügung (siehe Kapitel «Verantwortung für Gesellschaft und Umwelt», Seite 58). Die Vorsorgestiftung ist – gemessen an der Anzahl Versicherten und am verwalteten Vermögen – die zweitgrösste Sammelstiftung in Liechtenstein und die Einzige im Land, bei der die Mitglieder zwischen zwei Anlagestrategien wählen können. Ende 2018 verwaltete die LLB Vorsorgestiftung 5'300 aktiv Versicherte in 450 angeschlossenen Unternehmen.

In der Ostschweiz bietet die Bank Linth mit der ALVOSO LLB Pensionskasse Vorsorgelösungen für Firmenkunden an.

Regional verwurzelt

Retail & Corporate Banking ist ein regionales und lokales Geschäft. Unsere Kundenberater sind in den jeweiligen Marktregionen zu Hause und kennen die Bedürfnisse von Privatkunden und Unternehmen (siehe Kapitel «Mitarbeitende», Seite 65). 1861 gegründet, ist die Liechtensteinische Landesbank die älteste Bank in Liechtenstein. Dass sie noch heute das finanzielle Rückgrat für Privatpersonen und Firmen im Land ist, zeigt der sehr hohe Marktanteil im Retail & Corporate Banking. Die LLB ist zudem die einzige Bank, die in Liechtenstein mehrere

Geschäftsstellen- und Automatenetz

Als einzige Bank in Liechtenstein verfügt die LLB über

**3 Geschäftsstellen und
23 Bancomaten-Standorte**

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

**19 Geschäftsstellen und
29 Bancomaten-Standorte**

Geschäftsstellen und ein grosses Bancomaten-Netz betreibt. Viele Kunden sind gleichzeitig auch Aktionäre der Bank: 18.8 Prozent der Namenaktien der LLB sind im Besitz von Privatpersonen und Unternehmen mit Sitz in Liechtenstein (siehe Kapitel «LLB-Aktie», Seite 43). Auch die Bank Linth, gegründet 1848, hat eine lange Tradition und ist tief in der lokalen Bevölkerung verankert. Rund 10'500 Aktionäre bilden das Fundament und nehmen aktiv an den Entwicklungen der Bank teil.

Partnerschaften und KMU-Award

Die LLB ist mit der heimischen Wirtschaft sehr gut vernetzt. Die seit 2016 bestehende Partnerschaft mit der Wirtschaftskammer haben wir im Jahr 2018 weiter intensiviert. Zum ersten Mal haben wir gemeinsam einen Stand an der regional ausgerichteten Liechtensteinischen Industrie-, Handels- und Gewerbeausstellung (LIHGA) betrieben. Um unsere Expertise im Firmenkundengeschäft zu unterstreichen, haben wir 2018 zusammen mit der Wirtschaftskammer einen KMU-Award lanciert. Geplant ist, diesen nun alle zwei Jahre im Rahmen der LIHGA zu vergeben (siehe Kapitel «Verantwortung für Gesellschaft und Umwelt», Seite 59).

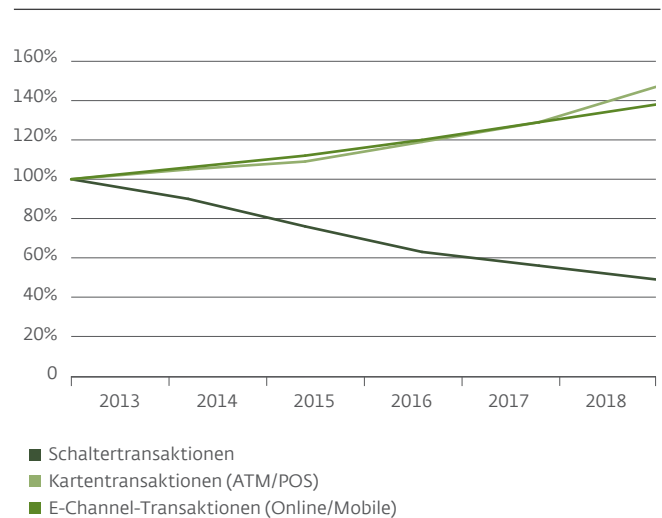
Seit 2017 steht die LLB dem Technopark Liechtenstein und als Netzwerkpartnerin der Initiative «Home of Innovation» Start-up-Unternehmen zur Seite. Des Weiteren ist sie Fördermitglied von «digital-liechtenstein.li», einer Plattform für die digitale Innovation und Vernetzung in Liechtenstein.

Omnikanal-Ansatz: digital und persönlich

Die Strategie StepUp2020 der LLB-Gruppe berücksichtigt auch die fortschreitende Digitalisierung des Bankgeschäfts. Wir beobachten die Entwicklungen am Markt aufmerksam und haben 2018 ein strukturiertes Innovationsmanagement implementiert (siehe Kapitel «Corporate Center», Seite 41). Für gruppenweite Innovations- und Infrastrukturprojekte zum Ausbau der digitalen Kanäle und Dienstleistungen setzen wir von 2016 bis 2020 Investitionen von rund CHF 30 Mio. ein. Damit tragen wir den veränderten Kundenbedürfnissen Rechnung. Während das Schaltergeschäft abnimmt, setzen unsere Kunden immer häufiger auf unsere E-Channels. 2018 wurden über unser Online und Mobile Banking mehr als 2.3 Mio. (2017: 2.2 Mio.) Transaktionen durchgeführt. Auch die Kartentransaktionen mit LLB-Karten nahmen auf 2.7 Mio. (2017: 2.3 Mio.) zu (siehe Grafik, Spalte rechts).

Beratungsintensität und -umfang steigen ebenfalls an, weshalb wir nicht nur in die Technologie investieren, sondern auch in die Schulung unserer Geschäftsstellenteams: Aus Schaltermitarbeitenden werden Kundenberater, die Zertifizierungsprogramme nach den Standards der Swiss Association for Quality durchlaufen (siehe Kapitel «Mitarbeitende», Seite 68). Bis Ende 2018 haben 73 Kundenberater der Division Retail & Corporate Banking das Zertifizierungsprogramm erfolgreich absolviert.

Zahl der Transaktionen via Schalter, Automaten (ATM) / Kartenterminals (POS), E-Channels (Mobile und Online)



Beratungsorientierte Geschäftsstellen

Der Trend in den Geschäftsstellen geht weg vom Transaktionsgeschäft hin zur persönlichen Beratung vor Ort. Der LLB-Gruppe eröffnen sich dadurch grosse Chancen, denn trotz sinkender Zahl von Standardabwicklungen am Schalter besuchten 2018 rund 24'500 Kunden die drei LLB-Geschäftsstellen in Liechtenstein und rund 18'500 Kunden jene der Bank Linth. Diese Direktkontakte bieten Beratungspotenzial, das wir verstärkt nutzen wollen. Das Neudesign der Kundenbereiche unterstützt uns dabei optimal. In den umgestalteten Geschäftsstellen sind unsere Berater den Kunden bei alltäglichen Bankgeschäften behilflich, indem sie Basisdienstleistungen erbringen; gleichzeitig stehen sie aber auch für ausführliche Beratung zur Verfügung. Das in einem Ambiente, das alle Sinne anspricht und in dem sich Kunden wohl und gut aufgehoben fühlen.

Investitionen in moderne Geschäftsstellen

In Balzers präsentiert die LLB im Frühjahr 2019 die erste neu konzipierte Geschäftsstelle in Liechtenstein. Die LLB wird im Zuge dessen das einzigartige «Bankorama» vorstellen. Dieses ermöglicht den Kunden, die Welt des Banking interaktiv zu erfahren. Dadurch macht die LLB Bankprodukte einfach verständlich und erlebbar.

Die Bank Linth hat bereits im Jahr 2017 die ersten Geschäftsstellen nach dem Konzept «Bank der Zukunft» eröffnet. Inzwischen sind dreizehn von neunzehn Standorten umgebaut. Bis 2020 soll die Transformation abgeschlossen sein; dann werden sich alle Bank Linth Geschäftsstellen in neuem Erscheinungsbild präsentieren. Auch beim Konzept der Bank Linth steht der Mensch im Mittelpunkt. Herzstück der neuen Geschäftsstellen ist ein stets durch einen Kundenberater

besetzter Welcome Desk. Die Räume sind offen und einsehbar gestaltet. Durch den Einsatz natürlicher Materialien entsteht eine «Wohlfühlatmosphäre», die Kunden zum Verweilen einladen soll.

E-Channels

Konzipiert nach modernsten Standards in Bezug auf Design, Sicherheit und Technik haben wir im Februar 2017 für die LLB und die Bank Linth neue Mobile-Banking-Apps mit Touch-ID und benutzerfreundlicher «Scan & Pay»-Funktion eingeführt. Im Sommer 2017 folgte ein neues Webportal mit integriertem Online Banking. Wir gehören damit zu den wenigen Banken, die ihr gesamtes digitales Angebot als One-Stop-Shop gestaltet haben – inklusive erweitertem Online Banking. Im Zuge unseres Digitalisierungsprogrammes «Novus» (siehe Kapitel «Corporate Center», Seiten 40 – 41) konnten wir im Jahr 2018 unseren Kunden weitere digitale Dienstleistungen anbieten und die Funktionen im Online und Mobile Banking verfeinern. Die Plattform lässt sich personalisieren, sodass Privat- und Firmenkunden ihr digitales Banking nach ihren Bedürfnissen einrichten können. Die hohe Funktionalität und Sicherheit unseres integrierten Online Banking überzeugen: Die Zahl unserer Online- und Mobile-Nutzer ist in den letzten fünf Jahren von 22'016 (2014) auf 35'940 (2018) angestiegen, das ist eine Zunahme von mehr als 63 Prozent. Fast 30 Prozent davon verwenden unsere Mobile-Lösung. Auch Experten anerkennen unseren innovativen Ansatz: Mitte April durften wir bei den «Best of Swiss Web Awards» 2018 für unsere Technologie eine Silber-Auszeichnung entgegennehmen.

eBill und LLB Connect

Im September 2018 haben wir als erste Bank in Liechtenstein eine eBill-Lösung eingeführt. Kunden können mit eBill über das Online Banking der LLB bequem und schnell Rechnungen empfangen, kontrollieren und freigeben. Bei regelmässigen Rechnungseingängen kann die Bezahlung bestimmter Rechnungen mittels Dauerfreigabe automatisiert erfolgen. Die Rechnungsstellung ist über eBill ganz einfach möglich, erleichtert Firmen die Administration und die Kontrolle der Debitoren und verfügt über weitere Vorteile. So bringt der elektronische Versand eine deutliche Kostenersparnis, weil Arbeitsaufwände, Material- und Portokosten entfallen.

Mit LLB Connect bieten wir unseren Firmenkunden seit Mitte 2018 eine Schnittstelle für den Bezug oder die Annahme von Kontoinformationen, Gutschriften, Zahlungsaufträgen sowie von Börsen- und Devisenaufträgen. Dabei können die Firmenkunden ihr intern verwendetes System direkt mit der LLB verbinden. Der Datenübertragungsstandard «Electronic Banking Internet Communication Standard», kurz EBICS, steht unseren Kunden seit 2016 zur Verfügung. Diese Dienstleistung bauen wir im Jahr 2019 weiter aus. Mit dem EBICS Port wird eine Lösung eingeführt, die multibankingfähig ist.

Customer Service Center

Als Schnittstelle zwischen dem Online- und Offlinebereich ist das Customer Service Center (CSE) seit fünf Jahren Dreh- und Angelpunkt für mittlerweile rund 56'000 Kunden. Es bietet diesen eine umfassende

Leistung für alle Bankgeschäfte an. 2018 hat das leistungsstarke Team 109'000 Telefongespräche geführt, rund 9'000 Mails beantwortet, 4'600 Banknachrichten bearbeitet sowie 66'000 Anliegen und Anfragen erfasst.

Zeitgewinn für Kunden

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 zu steigern. Das Gruppenprogramm Lean Management trägt wesentlich dazu bei, die Prozesse so weit wie möglich zu standardisieren und unser Unternehmen noch stärker auf Kundenbedürfnisse auszurichten (siehe Kapitel «Corporate Center», Seite 41). Im Bereich Retail & Corporate Banking haben wir in den letzten 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.

Feedback durch Kundenbefragungen

Damit wir wissen, wo bei unseren Kunden «der Schuh drückt», haben wir im Jahr 2018 Round-Table-Gespräche mit unterschiedlichen Firmenkunden veranstaltet und so wertvolles Feedback erhalten. Daraus konnten wir ableiten, dass die Kunden eine kürzere Durchlaufzeit von Anträgen und eine bessere Erreichbarkeit der Kundenberater wünschen. Die im Zuge des Lean-Management-Prozesses umgesetzten Massnahmen zielten genau auf diese Punkte ab. Dank der guten Resonanz werden diese Round-Table-Gespräche nun jährlich durchgeführt. Ausserdem haben wir in Zusammenarbeit mit der Wirtschaftskammer eine umfassende schriftliche Kundenbefragung lanciert. Diese hat unter anderem gezeigt, dass die LLB für die Kunden einfach zu erreichen ist, die Firmenkunden mit der Dienstleistungsqualität sehr zufrieden und Unterlagen und Dokumente verständlich formuliert sind. Aufholbedarf besteht gemäss Umfrage bei der Benutzerfreundlichkeit des Online Banking, weshalb wir in diesem Bereich verschiedene Massnahmen eingeleitet haben. Auch im Privatkundenbereich wurden anhand standardisierter Fragebögen qualitative Kundeninterviews geführt mit dem Ziel, Prozessabläufe und Dienstleistungen besser auf die sich wandelnden Kundenbedürfnisse abzustimmen.

Retail & Corporate Banking

Φ 2'329'553

Transaktionen haben die fast 36'000 Mobile- und Online-Banking-Kunden der LLB im Jahr 2018 getätigt. Das sind fast 40 Prozent mehr als vor fünf Jahren.

Segmentergebnis

Das Zinsengeschäft, das im Privat- und Firmenkundengeschäft den Grossteil der Erträge ausmacht, entwickelte sich positiv. Der Margendruck im Passivgeschäft und im Hypothekengeschäft konnte durch das Kreditwachstum mehr als kompensiert werden. In der Berichtsperiode wurden Wertberichtigungen für Kreditrisiken aufgelöst. Der

Geschäftsaufwand blieb trotz Investitionen in das Filial- und Vertriebsnetz stabil. Das Geschäftsvolumen stieg um 2 Prozent auf CHF 19.1 Mia. Die Kundenausleihungen nahmen dabei risikobewusst um 3.7 Prozent zu. Zuflüsse verzeichnete das Segment bei Privat- und Firmenkunden in den Heimmärkten Schweiz und Liechtenstein.

Segmentrechnung

in Tausend CHF	2018	2017	+ / - %
Erfolg Zinsengeschäft	90'317	87'439	3.3
Erwartete Kreditverluste	6'931	833	732.0
Erfolg Zinsengeschäft nach erwarteten Kreditverlusten	97'248	88'271	10.2
Erfolg Dienstleistungs- und Kommissionsgeschäft	29'729	30'210	-1.6
Erfolg Handelsgeschäft	11'383	11'441	-0.5
Übriger Erfolg	1'783	1'622	9.9
Total Geschäftsertrag	140'143	131'545	6.5
Personalaufwand	-30'458	-29'886	1.9
Sachaufwand	-1'607	-3'544	-54.6
Abschreibungen und Amortisationen auf dem Anlagevermögen	0	-40	-100.0
Dienstleistungen (von) / an andere(n) Segmente(n)	-50'127	-49'117	2.1
Total Geschäftsaufwand	-82'192	-82'587	-0.5
Segmentergebnis vor Steuern	57'951	48'957	18.4

Kennziffern

	2018	2017
Bruttomarge (in Basispunkten) *	70.0	70.8
Cost-Income-Ratio (in Prozent) **	61.7	63.2
Netto-Neugeld-Zufluss / (-Abfluss) (in Millionen CHF)	407	-100
Wachstum Netto-Neugeld-Zufluss / (-Abfluss) (in Prozent)	4.8	-1.2

* Geschäftsertrag (ohne erwartete Kreditverluste) zum durchschnittlichen monatlichen Geschäftsvolumen.

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

Zusätzliche Informationen

	31.12.2018	31.12.2017	+ / - %
Geschäftsvolumen (in Millionen CHF)	19'142	18'763	2.0
Kundenvermögen (in Millionen CHF)	8'449	8'449	0.0
Kundenausleihungen (in Millionen CHF)	10'693	10'314	3.7
Personalbestand (teilzeitbereinigt, in Stellen)	197	193	2.1