

# Jahresbericht

Das Modell und die Strategie der Basellandschaftlichen Kantonalbank haben sich gerade in wirtschaftlich schwierigen Zeiten hervorragend bewährt. Das Vertrauen der Kundinnen und Kunden ist ungebrochen, ihre Zufriedenheit ist extrem hoch.

# Beratung auf Augenhöhe

Wir wollen Sparring Partner für unsere Kunden sein. Unsere Beratung soll ihnen einen konkreten Mehrwert bringen. Die Beraterinnen und Berater begegnen ihren Kunden auf Augenhöhe – mit persönlichem Respekt, fachlichem Know-how und guten Produkten. So verstehen wir Partnerschaft.

## E-MAILS

# 10 447

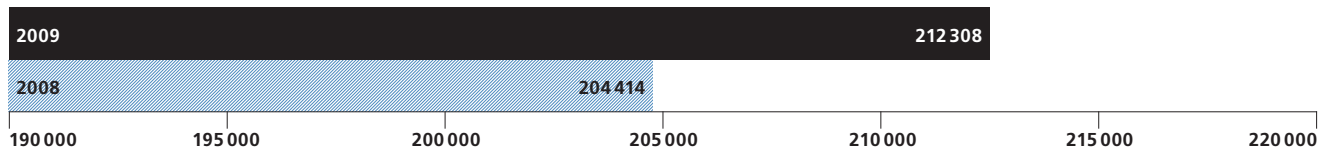
E-Mails wurden von der Serviceline der Basellandschaftlichen Kantonalbank im Berichtsjahr bearbeitet.

## VORSORGEN

# 850

Rund 850 Kundinnen und Kunden nahmen an den erstmals durchgeführten Vorsorgeforen teil.

## ANRUFE



212 308 Anrufe haben die Mitarbeitenden der Serviceline im Jahr 2009 beantwortet und bearbeitet. Die Serviceline ist die zentrale Anlaufstelle für die Kundinnen und Kunden der Basellandschaftlichen Kantonalbank.

## GELDBEZÜGE

# 3 613 114

Mal wurde Geld an den Bancomaten der Basellandschaftlichen Kantonalbank bezogen.

## KUNDENBEZIEHUNGEN

# 12 700

Kundenbeziehungen wurden neu eröffnet. Den grössten Anteil hatten die Marktgebiete Liestal und Binningen.

## MOBILE BANK

### Einsatz auf Rädern

Dank dem dichtesten Niederlassungsnetz aller Banken im Kanton ist die Basellandschaftliche Kantonalbank immer nahe bei ihrer Kundschaft. Die festen Niederlassungen werden ergänzt um die mobile Bank. Die Bank auf Rädern ist seit rund zwei Jahren im Einsatz und macht an den Stationen Hölstein, Läuelfingen, Wenslingen, Rünenberg und Lupsingen Halt. Je nach Standort ist sie wöchentlich ein- bis zweimal während zwei bis drei Stunden vor Ort.

### Beratung gefragt

Die Wirtschaftskrise und vor allem die stark schwankenden Märkte haben im Berichtsjahr die Kundinnen und Kunden stark verunsichert. Als Folge davon waren die Kundenberater besonders gefragt und gefordert. Wichtige Themen in der Beratung waren die Zusammensetzung der Wertschriftendepots, die Sicherheit der Bank und der Spargelder oder – angesichts der tiefen Zinsen – die Wahl des richtigen Hypothekarmodells. Um den verschiedenen Anforderungen gerecht zu werden, wurde die Schulung der bedürfnisorientierten Beratung intensiviert.

### Der sichere Weg zur richtigen Anlage

Die Basellandschaftliche Kantonalbank will ihre führende Stellung gerade auch bei der Anlagekundschaft ausbauen. Darum wurde die Ausbildung vertieft und der gesamte Anlageprozess weiter ausgebaut.

Die richtige Anlage beginnt mit dem Anlegerprofil. Berater und Kunde bestimmen, wie viel Risiko der Kunde aufgrund seiner gesamten finanziellen Verhältnisse eingehen kann und wie viel Risiko er eingehen will. Das Anlegerprofil bildet die Grundlage für die individuelle Anlagestrategie. Konkret umgesetzt wird sie mit dem Anlagevorschlag für Privatkunden. Dieses neue, elektronische Hilfsmittel setzt das Anlegerprofil des Kunden in einen praxisnahen Anlagevorschlag um. Auf dieser Basis stellt der Berater eine individuell zugeschnittene Lösung zusammen. Dieser Vorschlag wird schliesslich mit dem Kunden besprochen und dann konkret umgesetzt. Damit profitiert der Kunde auf der einen Seite vom Know-how seines Beraters, auf der anderen Seite kommt das ganze Fachwissen der Spezialisten zum Tragen, welche die geeigneten Fonds und Titel für die einzelnen Anlegerprofile auswählen und laufend überprüfen.

### Zukunftsplanung leicht gemacht

Auch um Anlagen, aber noch um einiges mehr geht es beim neuen Instrument zur Vermögensplanung. Gemeinsam mit dem Kunden plant der Berater die finanzielle Gegenwart und vor allem die finanzielle Zukunft. Vom Sparen für die Steuern in der Jugend über den Hauskauf und die vorzeitige Pensionierung bis zum Entsparen in der Zeit nach dem Erwerbsleben – alles lässt sich in kürzester Zeit präzise und in Varianten berechnen und in einfachen Grafiken darstellen. Dabei werden immer auch die konkreten steuerlichen Folgen berechnet. Rund 140 Mitarbeitende wurden Ende Jahr in der Anwendung dieses Instruments geschult.

### ANLAGEBERATER

---

# NR.1

Die Basellandschaftliche Kantonalbank will ihre führende Stellung gerade auch bei der Anlagekundschaft ausbauen. Darum wurde die Ausbildung vertieft und der gesamte Anlageprozess weiter ausgebaut.

---

## NEULANCIERUNG

### Börsen- und Devisen-Flash

Neu lanciert wurden der Börsen- und der Devisen-Flash. Die fokussierten und umfassenden Informationen überzeugen unsere Kunden. Die Flashs werden täglich fast tausendmal elektronisch versandt.

### Finanzplanung in allen Facetten

Noch einen Schritt tiefer als die Vermögensplanung geht die umfassende Finanzplanung. Sie verknüpft die Themen «Anlegen», «Vorsorgen», «Steuern» und «Nachlassfragen». Dazu kann modernen Lebensformen wie Konkubinat, Patchwork-Familien oder eingetragenen Partnerschaften Rechnung getragen werden, die zu immer komplexeren Fragestellungen in diesen Bereichen führen. Das Ressort Financial Planning erarbeitet mit den Dienstleistungsbereichen Vorsorge- und Finanzplanung sowie Steuer- und Nachlassberatung für den Kunden umfassende individuelle Lösungsvorschläge aus einer Hand.

### Vorsorgen live

An den erstmals durchgeführten Vorsorgeforen der Basellandschaftlichen Kantonalbank nahmen rund 850 Kundinnen und Kunden teil. Von einer erfolgreichen Veranstaltungsreihe zeugen die vielen Kontaktaufnahmen nach dem Anlass sowie die Anzahl der an das Financial Planning vermittelten Vorsorgeplanungen. Für das Jahr 2010 sind Folgeveranstaltungen geplant.

### Vermögen intelligent verwalten

Das Anfang 2009 lancierte Produkt «Managed Fund Portfolio» (Vermögensverwaltung auf Fondsbasis) fand grossen Anklang und entwickelte sich hervorragend. Mit über CHF 100 Mio. Volumen wurden die Vorgaben deutlich übertroffen. Die Neuordnung des Anlageausschusses mit der Integration eines quantitativen Optimierungsmodells in den Entscheidungsprozess bewährte sich im turbulenten und anspruchsvollen Börsenjahr 2009. Die Portfolios haben sich ansprechend entwickelt.

### Kundennaher Handel

Die Kompetenz im Obligationenhandel wurde personell und fachlich ausgebaut. Mit einer erweiterten Dienstleistungspalette können wir den steigenden Ansprüchen der Kundschaft gerecht werden. Im November emittierten wir in Eigenregie eine zehnjährige Anleihe unserer Bank über CHF 300 Mio. Einen beträchtlichen Teil dieser Obligation konnten wir direkt bei institutionellen Anlegern platzieren und so unsere Kontakte in diesem Segment intensivieren.

Das Devisenhandelsteam mit erfahrenen Finanzspezialisten baute seine Aktivitäten und seine Präsenz stark aus. Das elektronische Handelssystem FXnet, das den direkten und selbständigen Devisenhandel mit der BLKB ermöglicht, wurde bei verschiedenen Kunden erfolgreich installiert. Vermehrt nahmen KMU-Kunden die Dienstleistung einer individuellen Beratung in Währungsfragen in Anspruch.

# Mit neuer IT in die Zukunft

Kundenfreundlichkeit, höchste Sicherheit und Zuverlässigkeit – diesen Anforderungen muss die neue IT-Plattform der Basellandschaftlichen Kantonalbank gerecht werden. Der Wechsel von der alten auf die neue Plattform ist das grösste Projekt der Bank im Jahr 2010.

Am 4. Oktober 2010 wird die Basellandschaftliche Kantonalbank ihre Geschäftstätigkeit auf der neuen IT-Plattform Avaloq aufnehmen. So sieht es der Projektplan vor. Die neue Plattform garantiert den Kunden hohe Sicherheit und einen guten Service.

Das Projekt unter dem Namen STEP wurde im Frühjahr 2009 gestartet. Es hat das Ziel, den termingerechten und unterbrochslosen Wechsel der IT-Plattform von IBIS (RTC AG) auf Avaloq sicherzustellen. Rund 125 Projektmitarbeitende der Basellandschaftlichen Kantonalbank arbeiten mit 120 projekterfahrenen Mitarbeitenden der Comit AG zusammen, welche die konzeptionelle und methodische Führung im Projekt innehat.

Die Initialisierungsphase des Projekts wurde im Sommer erfolgreich abgeschlossen. Die Infrastruktur ist aufgebaut, das Projektteam wurde gebildet. Die Zielarchitektur mit Avaloq und 25 Umsystemen wurde definiert, und das Projekt ist bis ins Detail geplant.

Mit dem Kickoff nach den Sommerferien begann die Spezifikationsphase. In gegen 160 Fachworkshops wurden über 280 bankspezifisch nötige Anpassungen an der Bankensoftware Avaloq identifiziert sowie spezifiziert und der Aufwand für die Realisierung geschätzt. Aufgrund der Anpassungen konnten die Ressourcen für die Umsetzung bestimmt und reserviert werden. In dieser Phase wurden auch über 80 Fachkonzepte (Schulungskonzept, Testkonzept, Migrationskonzept, Kommunikationskonzept u.v.a.) erstellt, welche als Grundlage für die nächsten Projektphasen dienen.

Im Spätherbst wurde die Realisierungsphase mit der Umsetzung der nötigen Anpassungen an der Bankensoftware Avaloq sowie dem Aufbau der nötigen Umsysteme und Schnittstellen begonnen. Diese Projektphase dauert bis vor den Sommerferien 2010. In dieser Phase werden in über 220 internen Ausbildungskursen alle Mitarbeitenden der Bank durch 20 interne Trainer auf die neue Bankensoftware geschult. Parallel dazu werden zahlreiche Funktions- und Systemtests durchgeführt, welche im Sommer mit mehreren Test- und Trainingstagen für die ganze Bank und das Projektteam abgeschlossen werden.

Nach den Sommerferien 2010 tritt das Projekt in die letzte und entscheidende Phase, die Integrationsphase, welche mit dem Cutover am Wochenende vom 30.9. bis 3.10.2010 endet. Nebst letzten Tests und Benutzerschulungen werden die Datenmigration und die Datenübernahme stufenweise nochmals durchgespielt, alle Systeme und Schnittstellen getestet und zahlreiche Qualitätskontrollen durchgeführt.

## INTERNE SCHULUNGSTAGE

# 220

Die über 25 000 geleisteten Personentage des Projektteams und die 220 internen Schulungstage haben nur ein Ziel: die erfolgreiche Betriebsaufnahme unter Avaloq am 4. Oktober 2010.



# VERBUNDEN

## PETER OBERER

Präsident der Hornussergesellschaft Tenniken-Liestal

Gründungsjahr: 1929, Mitglieder: 220 (45 aktive)

---

Hägi: So ruft man ihn. So rief man ihn schon immer. Damals, als er in Tenniken aufwuchs und in den 1960er Jahren diesen seltsamen Sport sah, der ihn gleich faszinierte, so sehr, dass er mit Kollegen es einfach einmal ausprobierte; sie gingen in den Wald und bastelten sich aus Stecken, was man dazu brauchte. Damals, als er in den 1970er Jahren ins Engadin zog, nach Pontresina, mit Kind und Kegel, um auf der Gemeindeverwaltung zu wirken. Damals, als er zwölf Jahre später wieder ins geliebte Tenniken zurückkehrte. Heute ist Peter Oberer pensionierter Buchhalter. Sein Leben ist der Sport. «Ich geh an alle FCB-Spiele, wenn ich kann. Bei jedem Wetter. Auch wenn es Katzen hagelt. Und auch wenn sie einmal nicht so gut spielen.» Hägi ist kein Schönwetterfan. Hockey mag er. Und Velofahren. Er ist ein Gummeler. «Ich bin gerne in den Dolomiten unterwegs, und im Baselbiet natürlich, da hat es paar richtig gemeine Hoger.» Dieses Jahr kamen gut 3 000 Kilometer zustande. Und dann vor allem mag er noch das eine: das Hornussen, diesen urschweizerischen Sport, der schon von Jeremias Gotthelf beschrieben wurde. Seit 1954 spielt

man immer auf dem Stuelboden. Die Wiese dort wird immer schön kurz gehalten und dient nur dem einen Zweck. In einer Hütte liegt das Material: die Hornusse, die Schindeln, die Stecken, der Bock. In der Hütte trifft man sich auch mit dem Gegner, nach dem Aufeinandertreffen, egal, ob als Verlierer oder Gewinner. Ein Spiel dauert gerne drei Stunden oder gar länger. Das fordert Stehvermögen. Das macht Hunger. Und Durst. Das Spielfeld nennt man Ries. Den Schlag nennt man Streich. Tenniken-Liestal hat eine A- und eine B-Mannschaft. Im Hornussen aber sagt man nicht Mannschaft oder Team, sondern Gesellschaft. Von März bis Oktober dauert die Saison. Jedes Wochenende lockt ein Spiel, daheim oder auswärts. Die Präsidentschaft übernahm der Hägi, um einem Jungen auszuhelfen. Der Junge hatte das Amt inne, wollte es aber vorübergehend abgeben, damit er sich auf der Bank intern weiterbilden konnte. «Tja, dann machte er gleich Karriere.» Also behält Hägi das Amt, bis der junge Mann wieder ins Dorf zurückkommt.

---

# E-Business wächst weiter

Über 62% aller Zahlungsaufträge wurden per E-Banking erledigt – das sind 10% mehr als im Vorjahr. Und die Tendenz ist weiter steigend. Jeden Monat werden rund 500 neue E-Banking-Verträge eröffnet.

## WEB-KLICKS

# 7 100

Pro Tag zählten wir auf unserer Homepage [www.blkb.ch](http://www.blkb.ch) durchschnittlich 7 100 Besucherinnen und Besucher.

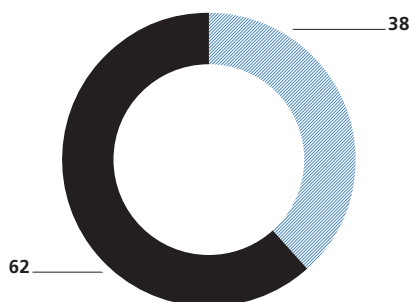
## BLKB-NEWSLETTER

# 7 819

User unserer Internetsite haben im Berichtsjahr unsere Newsletter abonniert.

## ZAHLUNGS-AUFTRÄGE

Angaben %

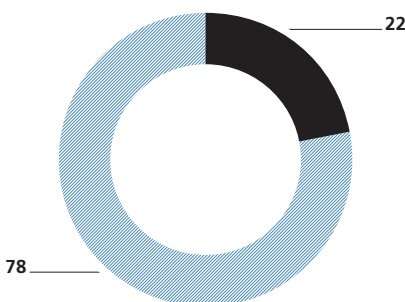


Per E-Banking  
Anderweitig

62% aller Zahlungsaufträge wurden per E-Banking erledigt.

## BÖRSENAUFTRÄGE

Angaben %



Per Internet  
Anderweitig

22% aller Börsenaufträge wurden über das Internet erteilt.

## IMMOBILIEN-PLATTFORM

Appenzeller KB  
BC Vaudoise  
Berner KB  
Glarner KB  
Graubündner KB  
Luzerner KB  
Nidwaldner KB  
Oberwaldner KB  
Schaffhauser KB  
Schwyzer KB  
St. Galler KB  
Thurgauer KB  
Urner KB  
Zuger KB

und die Basellandschaftliche Kantonalbank betreiben gemeinsam eine marktführende Immobilien-Plattform.

## MOBILE VOUCHER

# 146 565

An den Bancomaten der Basellandschaftlichen Kantonalbank wurden 3 835 Handys aufgeladen. Der totale Mobile-Voucher-Betrag im Berichtsjahr lag bei CHF 146 565.



### Internet Banking weiter hoch im Kurs

Gegen 56 000 Kundinnen und Kunden bewirtschaften ihre Konten und Depots über das Internet Banking. Über 62% aller Zahlungen und rund ein Viertel aller Börsenaufträge werden über den elektronischen Zahlungsverkehr abgewickelt. Firmenkunden nutzen mit ihrer hauseigenen Finanzbuchhaltungssoftware sehr stark unsere direkte Schnittstelle.

### Sicherheit im Fokus

Die Meldungen über Betrügereien im Internet bewegten sich auf ähnlich hohem Niveau wie im Vorjahr. Die Basellandschaftliche Kantonalbank ist deshalb bestrebt, die Sicherheit des E-Bankings stetig zu steigern. Dazu gehört auch die Einführung des sicheren E-Mails. Damit können vertrauliche Informationen zwischen Kunden und Bank sicher ausgetauscht werden.

Die Aktivitäten im Internet Banking werden täglich überwacht. So können frühzeitig sicherheitsrelevante Fälle erkannt und entsprechende Massnahmen getroffen werden. Das grösste Sicherheitsrisiko liegt in der Infrastruktur unserer Kundinnen und Kunden. Die Bank bietet deshalb konkrete Hilfestellung und Tipps auf der Website und auch vor Ort an.

### Beliebte Immobörse und «Börsen & Märkte»

In Zusammenarbeit mit 14 anderen Kantonalbanken betreibt die Basellandschaftliche Kantonalbank eine Immobilien-Plattform, die eine führende Marktstellung einnimmt. Die ImmoBörse wird täglich von über 3 000 Inserenten und Usern besucht. Ein komplettes Redesign und weitere Neuentwicklungen sind im Gange. Die vollständig überarbeitete Plattform soll 2010 aufgeschaltet werden.

Gefragt sind auch die Finanzinformationen unter der Rubrik «Börsen & Märkte». Weitere Services in diesem Bereich sind unsere kostenlosen Newsletter mit Börsen- und Devisenberichten, Kommentaren zum Obligationen- und Aktienmarkt, Unternehmensstudien sowie der Börsen-Flash und der Devisen-Flash. Zusätzlich können Musterportfolios eröffnet und in Echtzeit verfolgt werden. Insgesamt generieren die Besucherinnen und Besucher über 160 000 Zugriffe pro Monat auf «Börsen & Märkte». Das sind 20 000 Zugriffe mehr als im Vorjahr.



# VERNARRT

## MARIANNE CAVALERI-MAIRE

Präsidentin der Reiterkameraden Aesch

Gründungsjahr: 1945, Mitglieder: 180

[www.rk-aesch.ch](http://www.rk-aesch.ch)

---

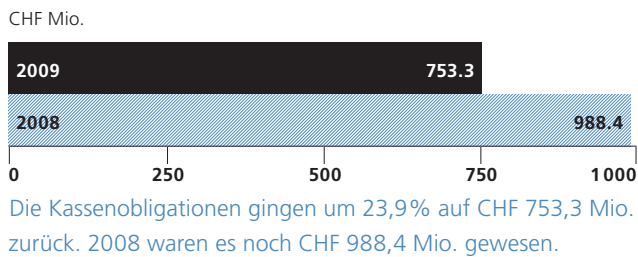
Sie wurde in Basel geboren und dort wuchs sie auch auf. Ihr Schulweg von der Gartenstrasse ins Gundeli war zwar nicht lang, aber er führte sie an Pferdeställen vorbei. Sie zählte 13 Ställe. Das waren 13 Gründe, stehen zu bleiben, viermal am Tag, und die Pferde zu betrachten. Und so war es der tägliche Schulweg, der Marianne Cavaleri-Maires Liebe zu dem Tier mehr und mehr festigte, die Veranlagung aber war schon immer da. «Mein erstes Wort als Baby, so sagte man mir immer, das war «hü-goggo».» Im Alter von zehn Jahren bekam sie ein Reitabonnement beim Stall von Jakob Oeler auf dem Schänzli am Rand der Stadt. «Diesen Stall gibt es übrigens immer noch», sagt Cavaleri-Maire, «aber heute steht er leer.» Zehn Jahre später bekam sie ihr erstes eigenes Ross und sie wusste: «Das Pferd ist meine Bestimmung.» So baute sie einen Reitstall auf, machte den Vereinstrainer, den Leiter Jugend & Sport und gab Reitstunden, 33 Jahre lang, «mit sehr viel Enthusiasmus». Sie sagt: «Ich bin von der alten Schule. Und meine wahre Leidenschaft ist das Military oder wie man heute sagt: das Vielseitigkeitsreiten, auch Concours

Complet genannt.» Den Schwerpunkt dabei bildet das anspruchsvolle Geländereiten, dazu kommen ein Springparcours und ein vorgegebenes Dressurprogramm. Ihr Pferd Sir Scott ist 24 Jahre alt, ein Weggefährte, den man sich treuer nicht vorstellen kann «und trotz seines Alters noch fit wie ein Turnschuh». Mit ihm feierte sie ihre grossen Erfolge, und wenn sie «gross» sagt, dann muss sie ein bisschen schmunzeln. Vor acht Jahren holte sie mit ihm den sechsten Platz an der Schweizer Meisterschaft. «Was mich mit Sir Scott verbindet, das ist eine tief gehende Kameradschaft. Und es ist diese tiefe Harmonie zwischen Mensch und Tier, die einen süchtig macht.» Süchtig und glücklich. Sir Scott heisst Scott wegen dem Polarforscher Robert Falcon Scott – und Sir, weil der Wallach eben ganz so sei, wie man es von einem Sir erwarten könne: «Edel, edel, edel.» Auch heute noch bestreiten sie zusammen kombinierte Prüfungen. Vor zwei Jahren übernahm sie das Präsidentinnenamt der Reiterkameraden Aesch, deren Motto lautet: «Mitenand und fürenand».

---

# Produkte

## KASSENBLIGATIONEN



## SPAR- UND ANLAGEFORMEN

**+15.9%**

CHF 7,64 Mia. waren Ende 2009 bei der Basellandschaftlichen Kantonalbank in Spar- und Anlageformen angelegt. Das sind CHF 1,05 Mia. oder 15,9% mehr als im letzten Jahr.

## HYPOTHEKARFORDERUNGEN

**>13** Mia.

CHF 13 226 591 000 betragen die Hypothekarforderungen. Erstmals wurde bei der Basellandschaftlichen Kantonalbank die 13-Milliarden-Schwelle überschritten.

## DEPOTVOLUMEN

**+8.5%**

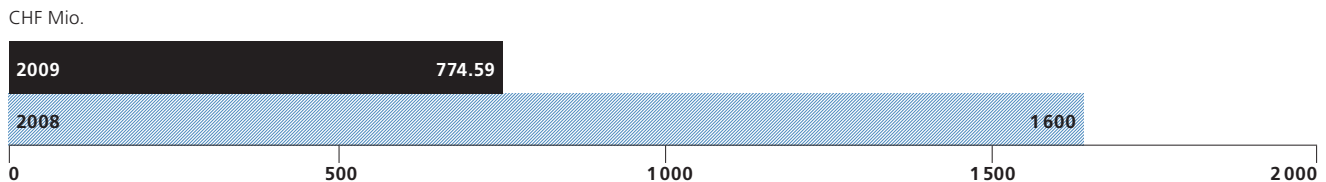
Um 8,5% respektive CHF 680 Mio. ist das Depotvolumen der Basellandschaftlichen Kantonalbank im Berichtsjahr gewachsen.

## MANAGED FUND PORTFOLIO

**100** Mio.

Über CHF 100 Mio. legten die Kunden im neu lancierten Managed Fund Portfolio an. Damit wurden die Erwartungen klar übertroffen.

## ZEITGELDANLAGE



Noch CHF 774,59 Mio. waren in Zeitgeldern angelegt. Dies ist ein Rückgang um 51,7% gegenüber dem Vorjahr, als die Zeitgelder noch über CHF 1,6 Mia. betragen. Verantwortlich für diesen massiven Rückgang ist die Nullzinspolitik der Schweizerischen Nationalbank für Zeitgelder.

### Jung und nachhaltig

Mit zwei neuen Produkten stärkt die Basellandschaftliche Kantonalbank das Jugendsegment und setzt ihr Bekenntnis zu einer nachhaltigen Entwicklung konkret um.

#### Die Maestro-STUcard

Die Basellandschaftliche Kantonalbank hat Ende August 2009 für junge Kundinnen und Kunden zwischen 12 und 25 Jahren und für Studierende die Maestro-STUcard eingeführt. Diese bietet Vergünstigungen und Rabatte bei vielen Partnergeschäften in der Region und in weiteren Kantonen. Die Angebote werden laufend aktualisiert und quartalsweise im Magazin «STUmag» oder auf [www.STUcard.ch](http://www.STUcard.ch) veröffentlicht. Zusätzlich werden im Online-Shop [www.STUshop.ch](http://www.STUshop.ch) Vergünstigungen für Elektronikprodukte, Modeartikel oder Produkte des Wohnbereichs angeboten. Die Maestro-STUcard hat alle üblichen Funktionen einer Maestro-Karte. Man kann damit bargeldlos in Läden bezahlen und jederzeit Bargeld am Geldautomaten beziehen, wobei die Erziehungsberechtigten die Kartennutzung durch Minderjährige einschränken können. Seit der Einführung Ende August 2009 wurden 7 230 Karten bestellt.

#### Das BLKB-Energiepaket

Neue Wege geht die Basellandschaftliche Kantonalbank mit ihrem Energiepaket. Das Energiepaket ist eine Kombination von klassischen Finanzierungsprodukten mit qualifizierter Beratung bei energietechnisch sinnvollen Renovationen. Die Bank ist dabei Partnerin des Baselbieter Energiepakets. Die weiteren Partner sind der Kanton Basellandschaft, die Wirtschaftskammer Baselland und der Hauseigentümergebieterverband. Ziel des Pakets ist es, die kantonalen und nationalen Förderprogramme zur energetischen Sanierung von bestehenden Bauten konkret umzusetzen und damit einen aktiven Beitrag zum Klimaschutz zu leisten. Dabei profitieren die Liegenschaftseigentümer von kantonalen und nationalen Förderbeiträgen und einer umfassenden Beratung. Der Zugang zum Energiepaket erfolgt am einfachsten über die Homepage [energiepaket-bl.ch](http://energiepaket-bl.ch). Die Bank unterstützt die Renovationen auf der einen Seite mit attraktiven Produkten wie der Oeko-Wohnhypothek oder dem Baukredit. Auf der anderen Seite beteiligt sie sich zusätzlich zu den Förderbeiträgen des Kantons an den Kosten für die Sanierung, falls der Kunde die Renovation über die Basellandschaftliche Kantonalbank finanziert und der Kredit mindestens CHF 50 000 beträgt.

### AKTION BAUKREDIT

---

# 1.5 %

Mit einem Zinssatz von 1,5% auf den Baukredit hat die Basellandschaftliche Kantonalbank im Berichtsjahr ihren konkreten Beitrag zur Stützung der Baukonjunktur geleistet. Das Angebot wird aufgrund der grossen Nachfrage bis zum 31.12.2010 weitergeführt.

---

# Hohes Kundenlob

Die Kundinnen und Kunden geben der Basellandschaftlichen Kantonalbank Höchstnoten. Auf einer Skala von 1 (sehr unzufrieden) bis 5 (sehr zufrieden) liegt die Kundenzufriedenheit bei 4.6. Dies ist das Resultat der neusten Kundenbefragung.

Die Resultate der Kundenumfrage 2009 sind nochmals leicht besser als die der letzten Befragung vor zwei Jahren. Dabei geben alle Kundengruppen in etwa die gleich hohen Noten. Im Vergleich zu anderen Banken ist die Basellandschaftliche Kantonalbank aus Kundensicht die «bessere Bank». Und sie wird noch authentischer erlebt als bisher.

Sowohl Kunden mit einer langjährigen Beziehung zur BLKB als auch Kunden, die erst in den letzten Jahren zur Bank gestossen sind, sind hoch zufrieden.

Die Zufriedenheit widerspiegelt sich auch in der Weiterempfehlungsbereitschaft.

Neben der Weiterempfehlungsbereitschaft hat die hohe Kundenzufriedenheit eine weitere positive Komponente: 15% der

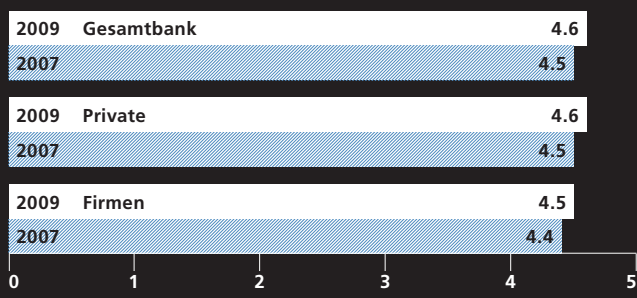
Privatkunden geben an, sie würden ihre Bankbeziehung in Zukunft eher ausbauen, nur 3% denken an einen Abbau.

Noch viel erfreulicher sieht dieser Wert bei den Firmenkunden aus. Hier wollen 25% ihre Beziehung zur Basellandschaftlichen Kantonalbank vertiefen. Bei Unternehmen mit über 200 Mitarbeitenden steigt dieser Wert gar auf 38% an, bei einer Grösse von 50–199 Mitarbeitenden sind es immer noch 33%. Gerade bei den grösseren Firmen hat sich die Absicht, die Beziehung auszubauen, deutlich erhöht. Und auch bei den Firmenkunden ist die Zufriedenheit mit den Beratern mit 4.7 extrem hoch.

Die Kundinnen und Kunden schenken ihren Kundenberaterinnen und Kundenberatern ihr Vertrauen. Wie vor zwei Jahren

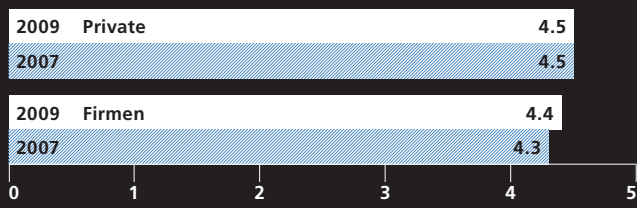
## ZUFRIEDENHEIT

1 = sehr unzufrieden bis 5 = sehr zufrieden



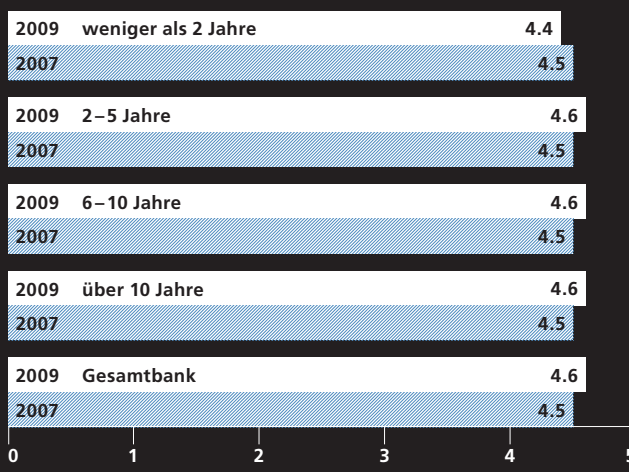
## WEITEREMPFEHLUNG

1 = gar nicht bis 5 = voll und ganz



## ZUFRIEDENHEIT PRIVATE/DAUER KUNDENBEZIEHUNG

1 = viel schlechter bis 5 = viel besser



sind diese Werte sehr hoch und ein Hinweis auf eine sehr gute und partnerschaftliche Kundenbeziehung.

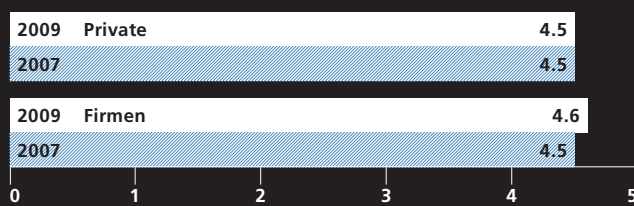
Befragt wurden die Kunden auch nach dem Vertrauen in die Schweizer Banken seit der Finanzkrise. Im Vergleich zu den anderen Banken schneidet dabei die Basellandschaftliche Kantonalbank hervorragend ab.

Für mehr als 80% der Kundinnen und Kunden ist die Basellandschaftliche Kantonalbank die einzige Bank oder die Hauptbank. Die drei wichtigsten Gründe, welche für die Basellandschaftliche Kantonalbank sprechen, sind für Unternehmen und Privatkunden:

- › die Nähe zur Niederlassung
- › die Sicherheit (Staatsgarantie)
- › die regionale Verbundenheit

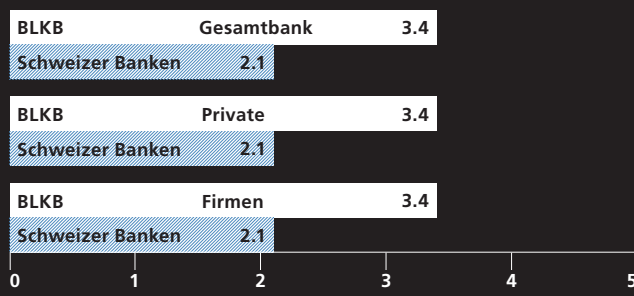
### VERTRAUEN IN KUNDENBERATER/INNEN

1 = gar nicht bis 5 = voll und ganz



### VERTRAUEN SEIT DER FINANZKRISE

1 = stark gesunken bis 5 = stark gestiegen



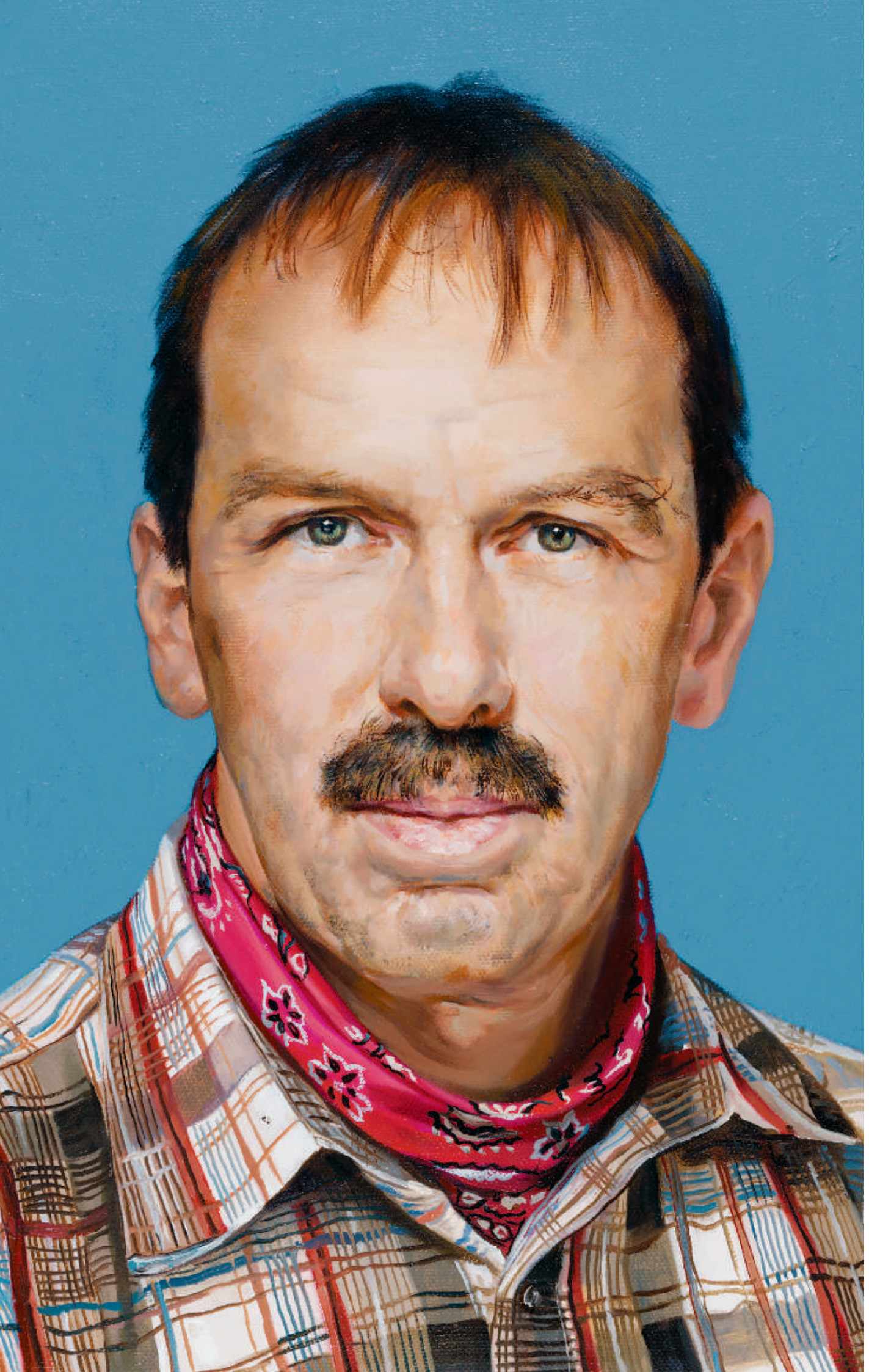
Die Basellandschaftliche Kantonalbank wird bei ihrer Kundenschaft als sympathische, kundennahe und professionelle Bank wahrgenommen.

Die Kundenumfrage zeigt zwei Dinge klar auf: Unsere Kundinnen und Kunden sind mit unserer Bank und mit unseren Beraterinnen und Beratern ausserordentlich zufrieden. Und viele sind bereit, die Beziehung weiter auszubauen. Dabei liegt gemäss der Befragung das grösste Potenzial bei den grösseren Firmenkunden.

### IMAGE DER BLKB BEI PRIVATKUNDEN

1 = gar nicht bis 5 = voll und ganz







# BESONNNEN

## **BERNHARD MEIER**

Präsident des SAC Baselland

Gründungsjahr: 1921, Mitglieder: 2 200

[www.sac-baselland.ch](http://www.sac-baselland.ch)

---

«Mein Beruf ist ein aufreibender und stressiger Job. Das verlangt nach einem Ausgleich; sonst wird man nicht alt.» Sein Beruf: Bei der Fluggesellschaft Swiss ist der Elektroingenieur Meier für die Anpassung und den Umbau der Flugzeuge zuständig. Er hat den perfekten Ausgleich gefunden: die Berge und das Besteigen derselben. Er fand seine Leidenschaft schon früh. Mit 14 Jahren kam er in die Jugendorganisation des SAC. «Damals kletterten wir in Arolla im Wallis. Wir hatten uralte Militärseile, steif und hart, und die Karabinerhaken wogen Kilos.» Wenn er daran denkt, was seither geschehen ist, nur etwa auf der Ausrüstungsseite, dann muss er den Kopf schütteln, so extrem war die Entwicklung. Aber auch der SAC hat sich verändert. Die Gletscher schmelzen zwar, aber die Berge locken immer mehr Menschen. «Und wir wachsen, wachsen, wachsen.» Er bezeichnet sich als den klassischen Hochroutengänger mit einer Tendenz zu Eistouren. «Ich bin weniger der reine Kletterer.» Aber dennoch wohnt ihm ein gewisser sportlicher Ehrgeiz inne –

kürzlich bezwang er mit Freunden in einer Woche so schnell mal neun Viertausender. «Nun, geplant waren eigentlich elf Viertausender, aber das Wetter spielte nicht mit.» Und das Wetter, das weiss er, das hat halt noch immer das Sagen in den Alpen. «Wenn man in die Berge geht, dann muss man drei Dinge trainieren. Das Herz, den Kopf und die Hand.» Wenn ein Teil davon untertrainiert sei, dann werde es gefährlich. Sicherheit ist oberstes Gebot. «Denn wir gehen nicht auf die Gipfel, um Risiken zu suchen.» Er ist sich sicher, dass es sich auch für den Arbeitgeber lohnt, wenn seine Mitarbeiter im Vereinswesen aktiv sind. Der Arbeitgeber müsse halt etwas Flexibilität zeigen, er profitiere aber schlussendlich vom sozialen Engagement seiner Mitarbeiter. «Gerade in unserer konsumorientierten Gesellschaft ist dies wichtig.» Meier ist seit vielen Jahren aktiver Fasnächtler bei der Wagenclique «Gschdadigg-Rueche» und Chienbäse-Träger. Er hat eine Tochter und einen Sohn. Die Bergleidenschaft ist ansteckend: Der 25-jährige Sohn ist ebenfalls Mitglied im SAC.

---