

Avaloq hat sich im ersten Betriebsjahr bewährt und wird laufend verbessert.

IT – das Herz des Bankbetriebs

Die IT ist heute das Herz des Bankbetriebs. Am 1. Oktober 2010 hat die Basellandschaftliche Kantonalbank (BLKB) die Bankenplattform Avaloq in Betrieb genommen. Im Jahr 2011 stand die Überführung in den Betrieb der gesamten dezentralen Informatik durch den neuen Betriebsprovider Atos AG im Zentrum. Diese fundamentalen Veränderungen stellten Mitarbeitende und externe Partner, aber auch die Kundinnen und Kunden vor grosse Herausforderungen.

Stabiles Avaloq – geforderte Tester

Das erste vollständige Betriebsjahr mit der zentralen Bankenplattform Avaloq verlief erfreulich. Der Betrieb war stabil. Die internen Prozesse sowie die Schnittstellen mit den Providern wurden laufend optimiert. Daneben wurden viele kleinere und grössere funktionale Anpassungen vorgenommen. Ein besonderes Augenmerk lag dabei auf dem konsequenten und permanenten Testen aller Änderungen. Jeweils auf Quartalsende wurden funktionale Neuerungen und Änderungen eingespielt und Fehler behoben. Insgesamt wurden im Berichtsjahr 150 funktionale Neuerungen und 785 Änderungen realisiert, getestet und implementiert. 32 Fehler wurden behoben.

Vor den Sommerferien wurden mit dem Avaloq Release 3.1 bereits erste zwingende Anpassungen am System vorgenommen. Vom technischen Avaloq Release 3.1 war die gesamte Plattform mit allen Schnittstellen und Umsystemen (wie z. B. die Bancomaten oder das Internet Banking) betroffen. Vor der Einführung wurde das System innerhalb von sieben Wochen mit rund 2100 Testfällen umfassend geprüft. Rund 80 Bankmitarbeitende waren als Tester im Einsatz. Sie erfüllten diese Aufgabe neben ihrem ordentlichen Tagesgeschäft. In der Projektorganisation arbeiteten 40 Mitarbeitende der BLKB und der Partner Swisscom IT Services Finance und Avaloq mit.

Dezentrale Informatik – grosse Herausforderungen

Die Überführung der dezentralen IT an den neuen Betriebsprovider Atos AG war für alle Mitarbeitenden und den externen Partner eine grosse Herausforderung. Die dezentrale Informatik bildet mit den Komponenten des gesamten Bank-IT-Netzwerkes, mit allen rund 1000 stationären und mobilen Bankarbeitsplätzen, mit den dazugehörenden Druckern, IP- Telefonen sowie mit dem Betrieb von zentralen Komponenten wie E-Mail, Datenhaltung oder der Internetseite www.blkb.ch das Fundament für die tägliche Arbeit bei der BLKB. Schon nur geringe Unregelmässigkeiten und Ausfälle im Bereich der IT haben grosse Auswirkungen auf die Arbeit der BLKB-Mitarbeitenden. Die oftmals als Standard-Dienstleistung angesehene IT-Infrastruktur ist eine sehr zentrale und wichtige Komponente für die Bank.

«Aufgaben, die früher von externen Partnern übernommen wurden, werden jetzt innerhalb der BLKB erfüllt.»

Im zentralen BLKB IT-Service-Desk kommen alle Störungsmeldungen und Fragestellungen der BLKB-Mitarbeiter zusammen. Im Berichtsjahr gingen hier über 20000 Anfragen ein.

Neue Aufgaben für ein neues Ressort

Mit dem Plattformwechsel wurden auch die Arbeiten und Rollen im IT-Bereich der BLKB neu organisiert. Aufgaben, die früher von externen Partnern übernommen wurden, werden jetzt in einem neuen Ressort innerhalb der BLKB erfüllt. Zuständig ist das im Sommer 2010 neu gegründete Ressort Informatik, Plattformmanagement & Projekte (IPP) unter der Leitung von

Beat Gass. Das Ressort mit rund 50 Mitarbeitenden ist in drei Abteilungen unterteilt.

Die Abteilung Plattformmanagement ist zuständig dafür, dass die Bankapplikationen (Avaloq mit seinen Umsystemen) zuverlässig funktionieren und die IT-Applikationen an die Bedürfnisse der Bank und ihrer Kunden angepasst werden.

Die Abteilung Projekte betreut das Projektportfolio der BLKB. In diesem Portfolio sind die strategischen Projekte der Bank erfasst. Die Abteilung Projekte überwacht die termin- und budgetgerechte Bearbeitung der verschiedenen Projekte, erstellt regelmässige Reports und unterstützt die Projektleiter bei ihrer Arbeit.

Die Abteilung IT-Services ist zuständig für einen reibungslosen und störungsfreien Betrieb der IT. In ihrer Verantwortung lag auch die Migration der dezentralen Informatik zu Atos. Sie war mit dieser Aufgabe im Berichtsjahr besonders gefordert.

Der Blick nach vorn

Wichtigstes Ziel für das Jahr 2012 in der IT ist es, die finanziellen und personellen Ressourcen richtig und effizient einzusetzen. Um den Anforderungen der Bank, der Regulatoren und der Kunden optimal gerecht zu werden, wurde der Planungsprozess bereits im Sommer des Berichtsjahrs gestartet. Die entscheidenden Kriterien zur Beurteilung der einzelnen Vorhaben sind dabei das Verhältnis zwischen Nutzen und Ertrag und die strategische Bedeutung der einzelnen Projekte.

Mit mTan werden die Online-Services sicherer.

Weitere Verbesserung des Internet Banking

Nach dem Wechsel des Software-Anbieters im Vorjahr hat die Basellandschaftliche Kantonalbank ihre Internet-Banking-Plattform weiter optimiert. Dabei wurden wichtige Voraussetzungen für den geplanten Ausbau des Angebots auf dem Onlinekanal im Frühjahr 2012 geschaffen. Die Zahl von über 60 000 Vertragspartnern bestätigt die Bedeutung des Online-Angebots. Zudem wurde im Berichtsjahr mit der mobilen Transaktionssignierung «mTan» eine neue und zeitgemässe Sicherheitslösung eingeführt.

Internet Banking weiter hoch im Kurs

Die BLKB zählt über 60 000 Kundinnen und Kunden, welche regelmässig das Internet Banking nutzen. Das Nutzungsverhalten blieb auch im Jahr 2011 stabil. So wurde wiederum rund ein Fünftel aller Börsenaufträge über das Internet abgewickelt und auch bei den Zahlungen blieb der Anteil der Online-Transaktionen mit 65% in etwa gleich gross.

«Trotz allgemeiner
Zurückhaltung bei Börsen-
aufträgen wurde rund ein Fünftel
im Internet abgewickelt.»

Neben einer Anzahl an kleineren Verbesserungen, wie beispielsweise der Möglichkeit, Kontoüberträge nun auch untertags auszuführen, wurde die Online-Software auf die im Frühjahr 2012 geplanten Erweiterungen vorbereitet.

Einführung neuer Plattform für externe Vermögensverwalter

Neu führte die Basellandschaftliche Kantonalbank 2011 eine separate Online-Plattform für externe Vermögensverwalter (EVV) ein. Diese ist auf die besonderen Bedürfnisse der EVV zugeschnitten. Damit können die Vermögensverwalter spezielle Auswertungen für die Vermögenswerte ihrer Kunden erstellen.

Einführung des mTAN-Verfahrens als neues Authentisierungs- und Signierungsverfahren im E-Banking

Das Thema Sicherheit hat bei der Basellandschaftlichen Kantonalbank einen sehr hohen Stellenwert. Deshalb wurde Mitte 2011 im Internet Banking das neue Authentisierungsverfahren mit der mobilen Transaktionssignierung «mTan» eingeführt. Das Verfahren ermöglicht dem Kunden ein sicheres Login und schützt vor unbeabsichtigten Zahlungen an Dritte dank der Zahlungsfreigabe mittels SMS-Code.

Internet-Banking-Verträge

60 000

24 h

Verbesserung Online-Software

Anpassungen an der Online-Software ermöglichen die Ausführung von Kontoüberträgen auch untertags.

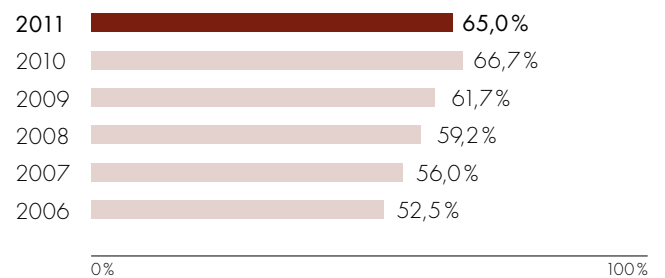
EVV.

Neue Online-Plattform

Externe Vermögensverwalter erhalten bei der BLKB eine eigene Online-Plattform.

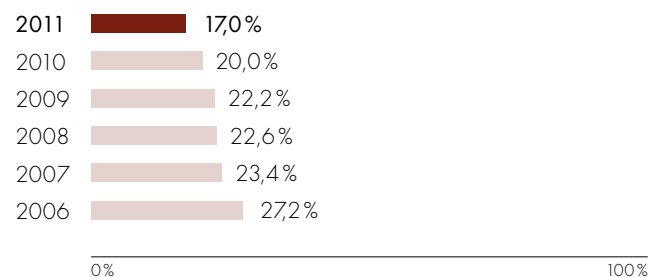
Zahlungsaufträge

(Anteil E-Banking an allen Zahlungen in %)




Börsenaufträge

(Anteil E-Aufträge an den Gesamtbank-Aufträgen in %)





A woman with blonde hair, wearing a red and white ski jacket and white ski pants, stands on a snowy slope. She is smiling and looking towards the camera. In the background, a ski lift with orange poles and black cables is visible against a backdrop of evergreen trees under a clear sky. The scene is set on a bright, sunny day.

«Für jedes Problem braucht es eine Lösung, die ein Weiterkommen möglich macht.»

Alexandra

Den Kindern kann man nicht künden.

Alexandra und Mia, Jacob, Emma.

«Slow down, take it easy.» Mit diesem geflügelten Werbeslogan bremsen Mia, Jacob und Emma ihre Mutter ab und zu aus. Sie weisen sanft darauf hin, dass ihr Tempo etwas zu hoch, die Aufregung etwas übertrieben ist. «Das ist absolut in Ordnung. Ich bestärke sie darin, kritisch zu sein und Dinge zu hinterfragen.» Alexandra wünscht sich starke Kinder, die Vertrauen ins eigene Können haben und Verantwortung tragen.

Die drei Kinder treiben fürs Leben gerne Sport. Alle sind aufgeschlossen, interessiert und herzlich. Trotzdem ist keines gleich. «Die Familie gleicht einem Gartenbeet. Obwohl alle Pflänzchen im selben Boden wachsen und dieselbe Pflege erhalten: Am Schluss ist keines wie das andere.» Alexandra fördert diese Individualität. Und sie lebt sie ihren Kindern vor. Zum Beispiel durch ihr Engagement im Betrieb der Familie. Die Aufgabe verlangt auf der einen Seite zusätzliche Flexibilität und zeigt auf der anderen den Kindern, dass man in verschiedenen Bereichen Verantwortung tragen kann und manchmal muss. Auch das zählt für Alexandra zum Leben, auf das sie Mia, Jacob und Emma vorbereiten will.

Ein Vorsatz, der viel Stehvermögen und Geduld verlangt. Denn, jeder Job, jede Partnerschaft kann aufgelöst werden. Die Beziehung zu den Kindern nicht. Und darin liegt die eigentliche Herausforderung. Für jede Aufgabe, jedes Problem und jede Auseinandersetzung braucht es eine Lösung, die ein Weiterkommen möglich macht. Selbst in den Fällen, wo Sanktionen unumgänglich sind, trifft sie Massnahmen, die einen Weg offen lassen.

Mia, Jacob und Emma sind sich dieses Bestrebens heute nicht bewusst. Aber sie spüren es und danken es mit uneingeschränktem Vertrauen. Das haben sie ihrer Mutter nach einem schweren Unfall mit Totalschaden bewiesen, als sie am Tag darauf ohne Zögern wieder zu ihr ins Auto gestiegen sind. «Ich will keine perfekte Mutter sein.» Alexandra ist froh, wenn ihre Kinder an ihr schwache Stellen entdecken und sie auf Ungereimtheiten hinweisen. «Sich an einer perfekten Mutter messen zu müssen, ist eine Belastung.» Aus diesem Grund nimmt sie in Kauf, dass ihre Kinder ihr den Spiegel vorhalten und sie auf frühere Äusserungen und Versprechen aufmerksam machen. Sie lässt sich von Argumenten überzeugen und ist bereit, ihre Ansichten zu korrigieren.

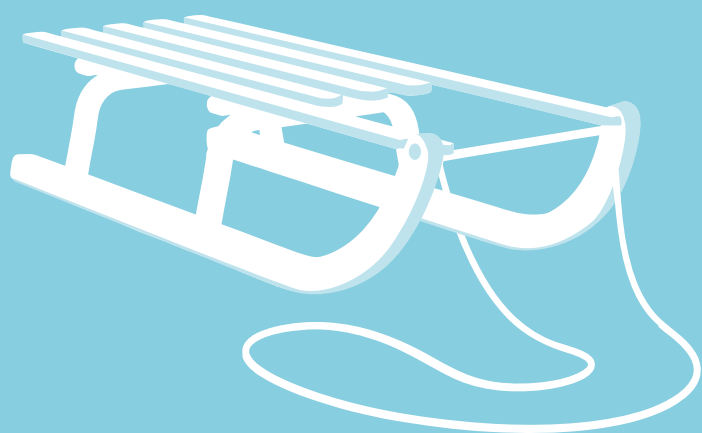
Nur in einem Punkt ist sie unnachgiebig: wenn es um die Sicherheit ihrer Kinder geht. «Kinder kann man mit zu viel Eigenverantwortung überfordern.» Darum setzt sie klare Leitplanken und verzichtet auf die Gleichberechtigung. Im Gegenzug ist es den Kindern erlaubt, in gewissen Fällen unnachgiebig zu sein und ihr Ding durchzuziehen. Das Spannungsfeld zwischen Führen und Loslassen ist für Alexandra die Aufgabe, die sie zum Wohl von Mia, Jacob und Emma täglich meistern will. Sie hat sie freiwillig gewählt. Und sie ist froh darüber.



Videoclip der Fotoproduktion ansehen:

«Mia steht stellvertretend für meine drei Kinder – jedes ein einzelner Sparring Partner für sich: Sie vertrauen mir immer wieder, sind nach einem schweren Autounfall mit Mama am Steuer wieder vorbehaltlos bei mir im Auto eingestiegen, bringen unangenehme Fragen wie «Wie kam ich eigentlich in deinen Bauch?» auf den Tisch, fordern mich tagtäglich heraus, und dies nie mit böser Absicht. Sie halten mich jung, fit und holen somit Tag für Tag das Beste aus mir heraus. Ich kann mir keine besseren Sparring Partner vorstellen!»

Originaltext von Alexandra aus der Bewerbung für den Wettbewerb «Sparring Partner 2011» der BLKB.



Die BLKB setzt auf Produkte, welche die Kundinnen und Kunden verstehen.

Zur guten Beratung und Betreuung gehören gute Produkte. Die Produktpalette wurde auch dieses Jahr erweitert. Dabei unterstützen neue Produkte insbesondere auch strategisch neue Zielrichtungen. Dazu gehören die Swissquote e-Hypothek und Produkte im Firmenkundenbereich

Die Swissquote e-Hypothek

Im Juni 2011 hat die BLKB in Zusammenarbeit mit der Firma Swissquote die e-Hypothek lanciert. Dieses in der Schweiz einzigartige Produkt erlaubt es Swissquote-Kunden, Hypotheken vollständig online zu beantragen. Es richtet sich an Kundinnen und Kunden, die für die BLKB erstklassige Schuldner sind. Deshalb können diese Hypotheken auch hoch standardisiert abgewickelt werden.

Geldmarkthypotheken für kommerzielle Kunden

Neu steht kommerziellen Kunden eine Geldmarkt-Hypothek zur Verfügung.

Die «Geldmarkt-Hypothek» ist ein sehr flexibles Produkt und richtet sich an Kunden mit Immobilienfinanzierungen ab 2 Mio. Franken. Es erlaubt die freie Wahl der entsprechenden Geldmarkt-Laufzeit und gibt dem Kunden die Flexibilität, am Ende einer jeden Geldmarktlaufzeit die Schuldenhöhe anzupassen. Zudem kann es mit derivativen Zinsabsicherungsinstrumenten kombiniert werden.

Zins-Swaps zur Absicherung von Zinsänderungsrisiken

In der aktuellen Tiefzinssituation haben viele Unternehmen das Bedürfnis, sich gegen steigende Zinsen abzusichern. Dies kann nun neu bei der BLKB mittels Zins-Swaps erreicht werden. Sie erlauben es, Zinsänderungsrisiken von Investitions-, Betriebskrediten sowie Geldmarkt-Hypotheken zu minimieren oder gar

vollständig auszuschalten. Dieses Angebot steht Kunden mit grossen Kreditengagements ab CHF 5 Mio. zur Verfügung.

MasterCard Business Card für KMU

Die MasterCard Business Card ist die erste echte Kreditkarte für KMU. Sie verringert den administrativen Aufwand massgeblich und bietet jederzeit einen aktuellen Überblick über die Geschäftsausgaben. Sie ist als Silberkarte in CHF und als Goldkarte in CHF, EUR und USD erhältlich.

Maestro Jobs for Juniors-Karte

Die bestehende Maestro Job Factory-Karte wurde durch die Maestro Jobs for Juniors-Karte abgelöst. Zusätzlich zum Partner Job Factory wurde der KMU-Lehrbetriebsverbund Baselland und Umgebung (LBV) ins Projekt eingebunden. Die Maestro Jobs for Juniors-Karte verbindet die Vorteile einer Maestro-Karte mit der Möglichkeit, einen Beitrag zu leisten, damit Jugendliche bessere Chancen auf eine interessante Lehrstelle und einen erfolgreichen Einstieg ins Berufsleben haben.

Swissquote e-Hypothek Geldmarkt-Hypothek

Mit ihrem Vertriebspartner Swissquote hat die BLKB die erste elektronische Hypothek der Schweiz lanciert. Ihren kommerziellen Kunden offeriert sie jetzt auch Geldmarkthypotheken.

Zins-Swaps

Zur Absicherung gegen steigende Zinsen bietet die BLKB Firmenkunden mit Kreditengagements über CHF 5 Mio. neu Zins-Swaps an.

Stürmische Zeiten: gefragte Beratung, geforderte Berater.

In turbulenten Börsenzeiten suchen die Kundinnen und Kunden vermehrt die Unterstützung der Bank. Die Beraterinnen und Berater sind gefordert. Entscheidend ist es, in solchen Situationen, die Bedürfnisse und Möglichkeiten der Kundinnen und Kunden genau zu kennen und auf dieser Grundlage die bestmöglichen Entscheide zu treffen. Dazu braucht es Zeit für das Gespräch, Fachwissen und gegenseitiges Vertrauen. Für die Basellandschaftliche Kantonbank bedeutet dies, ihr Kundenbetreuungs-konzept weiter zu optimieren und die Mitarbeitenden laufend weiterzubilden. Entscheidend für eine optimale Beratung sind darüber hinaus eine Analyse des Umfelds auf höchster professioneller Ebene sowie die nötigen Instrumente und Produkte.

Positiv entwickelt hat sich im Berichtsjahr das Hypothekengeschäft. Dabei ist die BLKB gerade in der jetzigen Tiefzinsperiode den bewährten Grundsätzen der Einhaltung der Tragbarkeit des Wohneigentums für die Kunden und der Objektbelehnung treu geblieben. Damit liegt ihr Wachstum auch nicht über dem Marktwachstum.

Permanente Schulung

Die im Jahr 2010 intensivierte Schulung in der bedürfnisorientierten Beratung wurde im Berichtsjahr fortgesetzt. In einer eigentlichen Ausbildungsoffensive wurden alle Kundenberaterinnen und Kundenberater der Bank geschult. Ziel war es, die Kontakte zu den Kunden zu nutzen, um ihnen als Sparring Partner konkrete Mehrwerte bieten zu können. Die bestehenden Hilfsmittel wurden weiterentwickelt und um neue ergänzt.

Besonders hohe Anforderungen werden an die Beratung und Betreuung von ausländischen Kundinnen und Kunden gestellt. Die Basellandschaftliche Kantonbank hat darum ihre Betreuung zentralisiert und in die Hände von eigens ausge-

bildeten Spezialistinnen und Spezialisten gelegt. Es ist für die Bank eine Selbstverständlichkeit, dass die geltenden und bevorstehenden Regelungen strikt eingehalten werden – auch wenn der Aufwand gerade in diesem Bereich massiv angestiegen ist.

Optimierung des Filialnetzes

Der direkte Kontakt zu den Kundinnen und Kunden findet auch heute in den Filialen statt. Die BLKB betreibt mit ihren 24 Niederlassungen mit Abstand das grösste Banken-Filialnetz im Kanton. Am Ende des Berichtsjahrs wurden die beiden Kleinfilialen in Augst und im Einkaufszentrum Mühlematt in Oberwil geschlossen. Augst wird zweimal wöchentlich mit der mobilen Bank bedient. In der Nähe des Einkaufszentrums Mühlematt stehen der Kundschaft die Niederlassung in Oberwil und die Niederlassungen in Therwil und Ettingen zur Verfügung.

«Für die BLKB ist es selbstverständlich, die geltenden Regelungen einzuhalten.»

Die Niederlassung Pratteln wurde umgebaut und wird heute den Erfordernissen einer modernen, kundenfreundlichen Bank optimal gerecht. Kunden sind vom Umbau begeistert. Am Tag der offenen Tür besichtigten rund 2500 Besucherinnen und Besucher die Bank.

Mehr tun für die Jungen

Auch im Berichtsjahr profitierten unsere Kundinnen und Kunden im Alter zwischen 12 und 30 Jahren von der kostenlosen Maestro-STUcard. Über die Verwendungsmöglichkeiten der Maestro-Karte hinaus erhalten sie zahlreiche Vergünstigungen und Rabatte bei angeschlossenen Partner-Geschäften in der Region Basel und in vielen weiteren Kantonen. Rund 14 000 junge Kundinnen und Kunden nutzen heute die Vorteile der Maestro-STUcard.

Kindern von 6 bis 11 Jahren bietet die ProfitCard ein altersgerechtes Angebot wie Gratis-Eintritt in den Zoo Basel, Vergünstigungen beim Theater Arlecchino und Marionetten-Theater oder Gratisfahrten mit der Wasserfallen-Bahn.

Mehr tun für die Seniorinnen und Senioren

Auch 2011 wurden Vorsorgeforen für die ältere Kundschaft durchgeführt. Im Rahmen dieser Veranstaltungsreihe bietet die BLKB Kundinnen und Kunden sowie weiteren Interessierten im Alter zwischen 50 und 60 Jahren die Möglichkeit, sich zu aktuellen Themen rund um die Altersvorsorge zu informieren. Zur Wahl standen die Themen «Rente oder Kapital?» und «Vorzeitige Pensionierung». Insgesamt nahmen über 750 Interessierte an den Anlässen teil.

Der Blick nach vorn

Aus heutiger Sicht wird sich das Umfeld im Jahr 2012 nicht grundlegend verändern. Damit bleiben die wesentlichen Aufgaben die gleichen wie im Berichtsjahr.

Die BLKB wird ihr IT-System laufend den Kundenbedürfnissen anpassen und das E-Banking weiter ausbauen. Die Ausbildung der Kundenbetreuerinnen und -betreuer wird fortgesetzt. Und

auch 2012 wird die Erfüllung der Anforderungen an die Betreuung von ausländischen Kundinnen und Kunden eine besondere Herausforderung für jede Bank sein.

Die rund 180 000 von Teams betreuten Kundinnen und Kunden sollen noch bedürfnisorientierter und effizienter beraten und betreut werden. Gerade hier wird dem E-Kanal eine wachsende Bedeutung zukommen.

Im Anlagegeschäft und im Private Banking sollen die Fachkompetenz und das Angebot weiter optimiert werden.

Mit diesen Massnahmen will die BLKB ihre führende Stellung bei den Privatkundinnen und -kunden in ihrem Geschäftsgebiet halten und weiter ausbauen.

24

Standorte

Die BLKB betreibt mit 24 Niederlassungen das dichteste Filialnetz im Baselbiet. Zusätzlich fährt die Mobile Bank jede Woche sechs Standorte im Kanton an.

10 164

E-Mails

10 164 E-Mails wurden von der Serviceline bearbeitet.

14 000

Neue Maestro-STUcard

Rund 14 000 junge Kundinnen und Kunden nutzen heute die Vorteile der kostenlosen Maestro-STUcard.

11 037

Neukunden

11 037 Kundenbeziehungen wurden neu eröffnet. Damit zählt die BLKB über 250 000 private Kundinnen und Kunden.

1 001 694

Transaktionen

1 001 694 Transaktionen wurden am Schalter vorgenommen.

3 285 937

Bezüge

3 285 937 Mal wurde Geld an den Bancomaten der Basellandschäftlichen Kantonalbank bezogen.

199 217

Anrufe

Die Mitarbeitenden der Serviceline haben im Jahr 2011 199 217 Anrufe beantwortet und bearbeitet.