

Managementansatz faires Marketing

Marketing gestaltet den Aussenaustritt eines Unternehmens und hat damit hohen Einfluss auf Image und Reputation. In der Kundenkommunikation gilt es nicht nur die geltenden Vorschriften wie Bankgeheimnis oder Cross-Border-Vorschriften zu beachten, sondern auch eine klare und verständliche Kundenkommunikation im Marketing umzusetzen. Tonalität, Bildsprache und das Verhalten gegenüber Wettbewerbern sowie die Art und Weise wie Preise kommuniziert werden, machen ein Unternehmen aus. Unsere Vision und unser Leitbild sind klare Guidelines für ein faires Marketing. Unsere Tonalität und Bildsprache ist gemäss den Werten integer und respektvoll, seriös, einfach verständlich und nicht marktschreierisch. Unser Verhalten gegenüber Wettbewerbern ist stets fair. Ziel ist es, mit guten Produkten und Dienstleistungen zu überzeugen.

Das Marketing der LLB-Gruppe ist zentral organisiert. Die Gruppenweisung Marketing, die sich aktuell in der Vernehmlassung befindet, stellt sicher, dass das Marketing aus einer Hand kommt und die Einhaltung der Prozesse sichergestellt werden kann. Die Prozesse regeln die Kompetenzen und die Verantwortung von Marketing und seinen Schnittstellen. Das in der Geschäftsbereichs-Strategie definierte Zielbild von Group Marketing verschreibt sich einem werteorientierten Marketing. Mit Blick auf faires Marketing sind insbesondere die Werte integer und respektvoll tonangebend. Konkret hat dies aktuell Auswirkungen auf die Auswahl von zertifiziertem Papier, den Fokus auf regionale und langlebige Produkte für unsere Werbegeschenke, die Wahl von regionalen Partnern (z. B. Druckereien), den Einbezug von Behindertenwerkstätten für Mailings und Gewinnspiele für Jugendliche der Region mit Bezug auf ihre Sparziele.

Die Einhaltung der Vorgaben aus Strategie, Richtlinien und Weisung wird über klare Verantwortlichkeiten in den Abteilungen geregelt. Diese wiederum haben Prozesse aufgesetzt, wie z. B. Freigabeprozesse, welche die Einhaltung sicherstellen.

Weitere Informationen finden sich in unserem Geschäftsbericht auf Seite 18 «Produkte und Dienstleistungen»