

# Retail & Corporate Banking

**I**m Retail & Corporate Banking ist die LLB-Gruppe in einer starken Position. Für Privatkunden und die Wirtschaft ist sie Partnerin in allen Lebens- und Unternehmensphasen. Und sie verbindet die kommunikative Bankfiliale der Zukunft mit der digitalen Welt.

## Standortqualität

Die Liechtensteinische Landesbank (LLB) mit Hauptsitz in Vaduz ist die grösste Universalbank Liechtensteins. Die Bank Linth (BLL) mit Hauptsitz in Uznach ist eine der grössten Regionalbanken der Ostschweiz. Beide blicken auf eine lange Tradition im Retail & Corporate Banking zurück und passen sich gleichzeitig immer wieder neuen Herausforderungen an. Die Digitalisierung des Bankgeschäfts ist einer der Schwerpunkte, die sich die LLB-Gruppe mit der Strategie StepUp2020 vorgenommen hat (siehe Kapitel «Corporate Center», Seiten 30–31). Zugleich setzt sie auf ein modernes Geschäftsstellenkonzept, wohl wissend, dass Standortqualität zur Kundenzufriedenheit beiträgt.

### Bank der Liechtensteiner

Die Kunden honorieren die Aktivitäten der LLB, wie eine Markenstudie von 2016 unterstreicht. Im Inland verfügt die Liechtensteinische Landesbank über eine einzigartige Bekanntheit. 95 Prozent der Befragten denken spontan an die LLB, wenn sie nach einem Bankinstitut in Liechtenstein gefragt werden. Für 94 Prozent ist die LLB das Institut der Wahl für private Bankgeschäfte. Wenn es um Geschäfte von Privatkunden, um Hypotheken oder Vermögensverwaltung geht, wird die LLB am häufigsten genannt. Die LLB gilt als Bank der Liechtensteiner, nahezu jeder Einwohner ist Kunde.

### Geschäftsstellen- und Automatenetz

Als einzige Bank in Liechtenstein stellt sie ein Geschäftsstellen- und Automatenetz für alle Bankgeschäfte zur Verfügung. Die Liechtensteinische Landesbank besitzt 3 Geschäftsstellen. Die Bank Linth unterhält 19 Geschäftsstellen in den Schweizer Kantonen Zürich, St. Gallen, Schwyz und Glarus. Zudem betreibt die LLB-Gruppe 50 Bancomat-Standorte: 20 in Liechtenstein und 30 in der Ostschweiz. In Liechtenstein registrieren wir pro Jahr durchschnittlich eine Million Transaktionen an Bancomaten. 31'174 Kunden haben 2016 an unseren Schaltern 165'635 Aufträge abwickeln lassen.

### 24/7 Banking

Die LLB-Gruppe verknüpft die moderne, kommunikative Bankfiliale mit mobilen und webbasierten Dienstleistungen. Via Online Banking

haben die Kunden rund um die Uhr Zugriff auf ihre Bankkonten und Portfolios. Dazu bietet sie gruppenweit eine Mobile Banking App für iOS- sowie Android-Smartphones und -Tablets an. Die LLB und die Bank Linth beweisen eine einzigartige Kundennähe und zeigen eine enge Verbindung zum Land Liechtenstein und zum Marktgebiet der Bank Linth in der Schweiz.

## Produkte und Dienstleistungen

Die Division Retail & Corporate Banking der LLB-Gruppe umfasst das Einlagen- und Finanzierungsgeschäft in den Heimmärkten Liechtenstein und Schweiz. Zudem unterhält die LLB vielfältige Kundenbeziehungen zu Grenzgängern aus dem österreichischen Bundesland Vorarlberg. Sie bietet die gesamte Bandbreite der Bank- und Finanzdienstleistungsgeschäfte für Privat- und Firmenkunden an. Das Spar- und Hypothekengeschäft hat traditionell eine grosse Bedeutung, hinzu kommen die private Finanzplanung und die betriebliche Vorsorge (siehe Kapitel «Verantwortung für Gesellschaft und Umwelt», Seiten 56–57). Zum Retail & Corporate Banking gehören ebenfalls die zielgruppengerechte Anlageberatung und Vermögensverwaltung für Kunden mit einem verfügbaren Vermögen bis zu CHF 0.5 Mio.

### Individuelle Produktwahl

Die Markt- und die Kundenorientierung der Liechtensteinischen Landesbank und der Bank Linth spiegelt sich in den Produktangeboten wider, mit denen sich die LLB-Gruppe im Markt differenziert. Mitte 2016 wurden unter dem Namen «LLB Kombi / Bank Linth Kombi» traditionelle Produkte innovativ kombiniert. Privatkunden können ihre individuelle Bankbeziehung selbst gestalten.

Mittels eines Online-Konfigurators kann der Kunde die Dienstleistungen auswählen, die er benötigt. Mit jedem Klick weiss er genau, was die gewählte Dienstleistung kostet, und er bezahlt nur das, was er beansprucht. Wahlfreiheit in Verbindung mit einem Preisvorteil für Kunden, die bei der LLB eine Hypothek abgeschlossen haben oder ihre Anlagen verwalten lassen, ergibt ein bislang einzigartiges Modell. Dies entspricht dem Kundenbedürfnis nach Individualität und nachvollziehbarer Klarheit im Bankgeschäft.

### 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. Die private Finanzplanung ist ein Gebiet, in dem sie über ein einzigartig umfassendes und vernetztes Know-how verfügt. Die Nachfrage nach der Expertise aus einer Hand ist ungebrochen hoch. 2016 haben wir die 360-Grad-Finanzplanung unter dem Namen «LLB Kompass» ausgebaut und fünf Beratungspakete für Privatkunden und drei für Unternehmer neu konzipiert (siehe Kapitel «Verantwortung für Gesellschaft und Umwelt», Seite 57).

Bei kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) sind Privat- und Geschäftsvermögen oft eng verknüpft. Die ganzheitliche Finanzplanung begleitet Unternehmer von der Gründung über die Phasen Entwicklung, Wachstum, Reife und Nachfolge bis zur Übergabe des Unternehmens unter Berücksichtigung der privaten Budgetplanung, der Risiko- und Altersvorsorge sowie der Vermögensplanung.

### Bank für KMU

Als KMU-Bank hat die LLB-Gruppe einen hohen Stellenwert für die Liechtensteiner und die Ostschweizer Wirtschaft. Seit Juli 2015 profitieren Firmenkunden von einem umfassenden Beratungs- und Betreuungskonzept sowie von KMU-Box-Angeboten mit transparenten Leistungen und Konditionen. KMU bilden das Rückgrat der Liechtensteiner wie der Schweizer Wirtschaft. Indem LLB und Bank Linth die Bedürfnisse der Unternehmen nach Krediten und Bankdienstleistungen erfüllen, spielen sie eine wichtige Rolle für die gesamtwirtschaftliche Entwicklung (siehe Kapitel «Verantwortung für Gesellschaft und Umwelt», Seite 54). 2017 werden wir das Firmenkundengeschäft weiter ausbauen.

Im Januar 2016 hat die LLB die Zusammenarbeit mit der Wirtschaftskammer Liechtenstein vertraglich besiegelt. Im Mittelpunkt stehen die Unterstützung und die Förderung von Eigentümern, Nachfolgern, Geschäftsleitern sowie Kadermitarbeitenden der gewerblichen Wirtschaft. Mit dieser Unterstützung bekräftigt die LLB ihre lokale Verantwortung.

### Effiziente Kreditprozesse

Das Kreditgeschäft bleibt für die LLB-Gruppe ein wichtiges Geschäftsfeld. Kontinuierlich steigende Kreditvolumina und die Tiefzinsstruktur machen es besonders anspruchsvoll. Im Heimmarkt Liechtenstein ist die LLB für rund 37'000 Kunden die Nummer eins. Für die Bank Linth ist das Kreditgeschäft in ihrem Marktgebiet Ostschweiz ein wesentlicher Ertragspfeiler.

Die LLB-Gruppe optimiert ihr Kreditrisikomanagement im Einklang mit aktuellen regulatorischen Anforderungen stetig (siehe Kapitel «Finanz- und Risikomanagement», Seite 12). 2015 haben wir zudem unsere Kreditprozesse im Sinne von Lean Management (siehe Kapitel «Corporate Center», Seite 31) grundlegend überarbeitet und die Abwicklungszeit für einen Kreditantrag deutlich reduziert. Im September 2016 hat die LLB-Gruppe das Hypothekengeschäft weiter standardisiert und automatisiert.

### Für junge Leute

Die LLB und die BLL geben jungen Menschen in Liechtenstein und in der Ostschweiz neue Perspektiven, wobei die Bank über Social Media zum Coach in Sachen Finanzwissen wird. Auf dem Jugendportal der Marke «youli» erhielten im Berichtsjahr 2016 Schüler, Lernende und Studenten im Alter von 15 bis 30 Jahren beispielsweise mittels Gewinnspielen Informationen rund ums Sparen.

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. 2016 nutzten über 8'032 (2015: 7'140) junge Leute unsere Jugendkonto-Palette. Um die Erwartungen der jungen Generationen zu erfüllen, die Zeit und Kanal für ihre Finanzgeschäfte selbst bestimmen wollen, denken wir agil, innovativ und digital.

### Video-Identifikation

Die LLB-Gruppe will ihre Kunden in jedem Kontaktmoment überzeugen. Als erste Bank in Liechtenstein und als zweite Bank in der Schweiz hat sie im März 2016 die Video-Identifikation zur Online-Kontoeröffnung eingeführt (siehe Kapitel «Corporate Center», Seite 30). Mit hohem Tempo erschliesst die LLB-Gruppe die digitale Welt. Jeder Kunde soll selbst entscheiden können, über welchen Kanal er Bankgeschäfte abwickelt und Beratung oder Informationen einholt.

### Sparen mit Strategiefonds

Mit ihren Initiativen nutzt die LLB-Gruppe für ihre Kunden nicht nur das Potenzial der Digitalisierung. Privatanleger profitieren auch von der hohen Investmentkompetenz des LLB Asset Managements (siehe Kapitel «Institutional Clients», Seite 27). Gerade in Zeiten tiefer Zinsen erweisen sich die vielfach ausgezeichneten LLB-Strategiefonds als zeitgemässe Art des langfristigen Sparens und Vermögensaufbaus.

### Geschäftsstellenkonzept

Die Geschäftsstellen der Liechtensteinischen Landesbank und der Bank Linth sind ein Bündel von Dienstleistungen: Orte hochwertiger Beratungen, kompetente Servicestellen und Kern der Vertriebsaktivitäten. Retail & Corporate Banking ist ein regionales und lokales Geschäft. Unsere Kundenberater können die Potenziale von Privatkunden und Unternehmen beurteilen und kennen die Geschichte sowie die Besonderheiten der Region (siehe Kapitel «Mitarbeitende», Seite 42). Die Kunden nutzen verstärkt verschiedene Kanäle – Smartphone, Tablet und PC – parallel, ohne jedoch auf die persönliche Beratung verzichten zu wollen.

Unser Ziel ist es, auf Kunden aller Generationen einzugehen – unabhängig davon, wie, wann und wo sie jede Art von Bankgeschäft erledigen möchten. Entsprechend beinhaltet die Omnikanal-Strategie der LLB-Gruppe ein neuartiges Konzept für die Geschäftsstelle der Zukunft.

### Bank der Zukunft

Das Vertrauen von Wirtschaft und Menschen ist das Kernkapital, das die LLB-Gruppe in ihren Bankfilialen sorgsam pflegt. Seit Juni 2015 sorgt die Bank Linth in Sargans mit ihrer neuen Geschäftsstelle für besonders positive Kundenerfahrungen. 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 Bank Linth plant, alle 19 Geschäftsstellen nach diesem Modell der «Bank der Zukunft» umzurüsten (siehe Kapitel «Mitarbeitende», Seite 43). Dafür hat sie Investitionskosten in Höhe von CHF 20 Mio. veranschlagt. Die Liechtensteinische Landesbank wird ihre Geschäftsstellen in den nächsten Jahren ebenfalls dem veränderten Kundenverhalten anpassen.

Mit dem Konzept «Bank der Zukunft» werden zugleich interne Veränderungen umgesetzt. Seit 2015 zentralisiert die Bank die Administration zur Entlastung der Kundenberater sukzessive. Zugleich arbeiten verschiedene Bereiche in Form von «Crossworking» vernetzt, um die Kunden in allen Lebenssituationen optimal zu begleiten.

### Customer Service Center

Mit Wertschätzung, fundiertem Wissen und mit der Sprache der Kunden ist das Customer Service Center (CSE) in Vaduz seit drei Jahren Dreh- und Angelpunkt für 63'000 Retailkunden. An die 25'300 davon sind Online-Banking- und zirka 6'300 Mobile-Banking-Kunden. 2016 hat das leistungsstarke Team nahezu 59'000 Telefongespräche geführt, fast 6'000 Mails beantwortet, über 3'500 Banknachrichten bearbeitet und 50'500 Anliegen und Fragestellungen erfasst.

In Schulungen – unter anderem über den automatisierten Informationsaustausch (AIA), zu den Prinzipien «Know Your Customer» (KYC) und «Know Your Transactions» (KYT), zum Cross Border Banking in den LLB-Offshore-Märkten sowie zur revidierten Sorgfaltspflichtverordnung (SPV), die seit 2016 in Liechtenstein in Kraft ist – hat das CSE Know-how und Kompetenzen weiter gesteigert.

Für 2017 ist geplant, einen Prozess zu installieren, um das im CSE gespeicherte Wissen um die Bedürfnisse der LLB-Kunden systematisch zu aktivieren.

### Gelebte Kundenorientierung

Kunden erwarten nicht nur Beratungsqualität und digitale Dienstleistungen. Sie möchten auch verstehen, wie die Finanzprodukte funktionieren. Als erstes Finanzinstitut in der Schweiz kommt die Bank Linth seit einigen Jahren mit ihrem Konzept «Einfachheit im Bankgeschäft» dem Bedürfnis der Kunden nach klarer und nachvollziehbarer Kommunikation sowie kurzen Entscheidungswegen konsequent entgegen. 2017 will die Bank Linth ihre Marktposition ausbauen und zugleich Emotionen, Nähe und Vertrauen in den Mittelpunkt rücken. Ziel der

strategischen Initiative ist es, sich als Finanzpartner und gefühlten Teil der Kundenfamilie zu positionieren.

### Kundenberaterbank

Die vertrauensvolle Kundenbindung sowie unser exzellentes Kundenverständnis sind vielversprechende Voraussetzungen, um das Potenzial unserer Kunden in Zukunft verstärkt zu aktivieren. Beratungsintensive Dienstleistungen und Produkte lassen sich nicht durch moderne Technik ersetzen. Hier spielt der Kundenberater eine zentrale Rolle.

2016 haben die ersten Kundenberater der Division Retail & Corporate Banking das Zertifizierungsprogramm nach den Standards der Swiss Association für Quality (siehe Kapitel «Mitarbeitende», Seiten 45–46) erfolgreich absolviert. Bis Ende 2020 werden alle zertifiziert sein. Dies garantiert die gleichbleibende hohe Qualität der LLB-Gruppe als Kundenberaterbank.

### Segmentergebnis

Bei den Kundenausleihungen sowie den Kundenvermögen erreichte das Segment Retail & Corporate Banking ein erfreuliches Wachstum. Das Geschäftsvolumen stieg um 4.3 Prozent auf CHF 18.1 Mia. (31.12.2015: CHF 17.4 Mia.). Die Kundenvermögen erhöhten sich aufgrund von Netto-Neugeld-Zuflüssen auf CHF 8.4 Mia. (31.12.2015: CHF 8.0 Mia.). Die Kundenausleihungen stiegen um 3.7 Prozent auf CHF 9.7 Mia. (31.12.2015: CHF 9.3 Mia.). Der Netto-Neugeld-Zufluss lag bei CHF 334 Mio. (2015: Zufluss CHF 199 Mio.). Bei Privat- und Firmenkunden in den Heimmärkten Schweiz und Liechtenstein konnten erneut Zuflüsse erzielt werden.

Das Zinsgeschäft, das den Grossteil der Erträge im Privat- und Firmenkundengeschäft ausmacht, ging zurück. Das Zinsumfeld mit rekordtiefen beziehungsweise negativen Zinsen führte zu einem deutlichen Rückgang der Konditionsbeiträge im Passivgeschäft. Demgegenüber konnten die Erträge im Kreditgeschäft gesteigert werden. Die Wertberichtigungen für Kreditrisiken haben sich auf tiefem Niveau stabilisiert. Das Dienstleistungs- und Kommissionsgeschäft profitierte von einer guten Entwicklung der performanceabhängigen Gebührenmodelle der LLB-Gruppe. Der Geschäftsaufwand reduzierte sich insbesondere aufgrund von geringeren internen Verrechnungen um 6.2 Prozent.

Daraus resultiert eine leichte Abnahme des Segmentergebnisses vor Steuern um 1.8 Prozent auf CHF 41.8 Mio. (2015: CHF 42.6 Mio.).

## Segmentrechnung

in Tausend CHF	2016	2015	+ / - %
Erfolg Zinsengeschäft	84'077	89'246	- 5.8
Wertberichtigung für Kreditrisiken	- 3'014	- 57	
Erfolg Zinsengeschäft nach Wertberichtigungen für Kreditrisiken	81'063	89'189	- 9.1
Erfolg Dienstleistungs- und Kommissionsgeschäft	29'467	28'124	4.8
Erfolg Handelsgeschäft	10'532	11'157	- 5.6
Übriger Erfolg	1'813	543	233.9
<b>Total Geschäftsertrag</b>	<b>122'875</b>	<b>129'013</b>	<b>- 4.8</b>
Personalaufwand	- 31'679	- 31'741	- 0.2
Sachaufwand	- 2'364	- 2'607	- 9.3
Abschreibungen und Amortisationen auf dem Anlagevermögen	- 68	- 321	- 78.8
Dienstleistungen (von) / an andere(n) Segmente(n)	- 46'989	- 51'790	- 9.3
<b>Total Geschäftsaufwand</b>	<b>- 81'100</b>	<b>- 86'459</b>	<b>- 6.2</b>
<b>Segmentergebnis vor Steuern</b>	<b>41'775</b>	<b>42'554</b>	<b>- 1.8</b>

## Kennziffern

	2016	2015
Netto-Neugeld-Zufluss / (-Abfluss) (in Millionen CHF)	334	199
Wachstum Netto-Neugeld-Zufluss / (-Abfluss) (in Prozent)	4.2	2.4
Cost-Income-Ratio (in Prozent) *	64.4	67.0
Bruttomarge (in Basispunkten) **	70.7	75.0

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

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

## Zusätzliche Informationen

	31.12.2016	31.12.2015	+ / - %
Geschäftsvolumen (in Millionen CHF)	18'116	17'374	4.3
Kundenvermögen (in Millionen CHF)	8'435	8'037	5.0
Kundenausleihungen (in Millionen CHF)	9'681	9'337	3.7
Personalbestand (teilzeitbereinigt, in Stellen)	202	223	- 9.4