

# „Mit unserer Omnikanal-Strategie sind wir nah beim Kunden.“

Dr. Kurt Mäder, Group Chief Operating Officer der LLB-Gruppe, erklärt, welche Rolle die Digitalisierung für die traditionsreichste Bank in Liechtenstein spielt und wie es dem Unternehmen gelingt, für die Kunden wegweisende und attraktive Dienstleistungen zu entwickeln. „Tradition trifft Innovation“ ist für ihn Programm.

Interview mit Dr. Kurt Mäder

*Herr Mäder, seit 2009 sind Sie Mitglied der Geschäfts- und Gruppenleitung und Group COO der LLB. In dieser Funktion sind Sie verantwortlich für die Bereiche Unternehmensentwicklung, IT und Operations. Was hat sich in diesen Bereichen seither verändert?*

Meine erste Aufgabe war die Einführung von Avaloq als Bankenplattform für die LLB-Gruppe. Dies hat uns insbesondere ermöglicht, die Operations-Bereiche in Shared Service Centers zu konzentrieren. Wir sind insgesamt schlanker und effizienter geworden. In den letzten Jahren kam die Digitalisierungsinitiative dazu, welche die Kundeninteraktion verändert hat. Die Unternehmensentwicklung haben wir auf ein hohes Niveau gebracht, sodass wir heute komplexe Projekte, Strategieentwicklung und M&A-Aktivitäten parallel stemmen können.

*Sie haben an der ETH in Physik promoviert. Inwiefern können Sie das dort erworbene Wissen in Ihrer Funktion als Group COO einbringen?*

Als Physiker lernt man, komplexe Probleme zu lösen, indem man vereinfacht und abstrahiert. Meine Freude an Technologien hilft mir, besonders im IT-Bereich à jour zu bleiben. Als Forscher bin ich neugierig und offen für Neues. Das passt gut zu unserem Anspruch, innovativ zu sein.

*„Tradition trifft Innovation“, das macht die LLB unter anderem besonders. Was heisst das konkret für Ihren Bereich?*

Das heisst, dass wir in der LLB-Gruppe wegweisende Lösungen entwickeln, dabei aber nicht ausser Acht lassen, woher wir kommen und über welche breite und lange Erfahrung wir verfügen. Mit Innovation bestehen wir am Markt. Die Kunden der Liechtensteinischen Landesbank erwarten jedoch auch Stabilität und Sicherheit.

Das galt in der Vergangenheit und wird auch in Zukunft gelten. Zuverlässigkeit und Qualität müssen in unserer innovativen Bankengruppe stets auf höchstem Niveau gewährleistet sein.

## „Mit unserer Omnikanal-Strategie sind wir nah beim Kunden.“

*Die Digitalisierung nimmt einen Schwerpunkt in der Strategie StepUp2020 der LLB ein. Ein Grossteil der strategischen Initiativen sind Digitalisierungsprojekte. Wie sieht die LLB der Zukunft aus?*

Die Kernelemente der Strategie StepUp2020 sind Innovation, Exzellenz, Profitabilität und Wachstum. Wir sind in allen vier Bereichen sehr aktiv. Mit der Digitalisierung wollen wir uns als innovative Omnikanal-Bank weiterentwickeln. Die digitalen Kontaktpunkte unterstützen die Kundenberatung und werden in die gesamte Interaktion zwischen Bank und Kunden integriert. Mit unserer Omnikanal-Strategie sind wir nah beim Kunden. Wir bieten sowohl klassische als auch neue Möglichkeiten, die Beziehung zur Liechtensteinischen Landesbank zu gestalten, sei es persönlich über den Kundenberater, telefonisch über das Customer Service Center, physisch in der Geschäftsstelle oder online über das E-Banking. Ganz nach individuellem Belieben und Bedarf.

*Wie stellt die LLB sicher, dass sie über das nötige Personal mit der entsprechenden Fachexpertise verfügt? Wie gehen Sie hier vor?*

Die Fachkräfte im IT-Bereich – und nicht nur hier – zu finden, ist in der Tat eine grosse Herausforderung. Wir nutzen die gängigen

**Dr. Kurt Mäder, Group COO der LLB-Gruppe**

Dr. Kurt Mäder ist Group Chief Operating Officer und Mitglied der Gruppenleitung der Liechtensteinischen Landesbank AG. In seiner Funktion leitet er alle Digitalisierungsaktivitäten der LLB-Gruppe. Vor seinem Eintritt in die LLB-Gruppe war Kurt Mäder als COO der Bank Linth und davor acht Jahre lang als Head of Operations bei ELCA Informatik AG in Zürich tätig. Er promovierte in Physik an der ETH Zürich und war anschliessend mehrere Jahre in der Forschung in den USA und in Frankreich tätig.



Online-Stellenplattformen, unterstützt durch LinkedIn und XING, betreiben aktives Hochschul-Marketing und legen grossen Wert auf das Employer Branding. Wir investieren in Gesundheit und Arbeitsatmosphäre, fördern flexible Arbeitszeiten und ermöglichen, zusammen mit dem LBV, die KITA-Betreuung der Kinder. Zurzeit erneuern wir die gesamte PC-Infrastruktur und arbeiten umfassend am digitalen Arbeitsplatz der Zukunft. 2017 erhielten wir erneut den Swiss Arbeitgeber Award. Das alles trägt dazu bei, dass wir auf dem Stellenmarkt als attraktive Arbeitgeberin wahrgenommen werden und das Interesse qualifizierter Fachkräfte wecken.

*Im Rahmen der Omnikanal-Strategie investiert die LLB-Gruppe bis Ende 2020 insgesamt rund CHF 30 Mio. in Innovations- und Infrastrukturprojekte zum Ausbau der digitalen Kanäle und Dienstleistungen. Was konnten Sie bisher bereits umsetzen?*

Wir haben 2017 unsere gesamten Mobile- und Online-Banking-Angebote inklusive Web-Portale neu lanciert. „Anytime – anywhere – on any device“ können uns die Kunden erreichen. Innovations-Highlights sind in diesem Zusammenhang zum Beispiel die Online-Kontoeröffnung mit Video-Identifikation, das Co-Browsing, das persönliche Dashboard für Schnellzugriffe auf Online-Banking-Funktionen oder unsere photoTAN-Sicherheitstechnologie.

*Die Video-Identifikation zur Online-Kontoeröffnung hat die LLB-Gruppe im März 2016 als erste Bank in Liechtenstein und als eine der ersten in der Schweiz eingeführt. Welche Erfahrungen haben Sie seither damit gemacht? Wie stark wird die Online-Kontoeröffnung genutzt?*

Bei der Lancierung stiess das Angebot auf grosses Interesse der Medien und auf vielversprechende Nachfrage der Kunden. Wir

verzeichnen jedoch kaum Nutzerzuwachs, weil aus rechtlichen Gründen die Verträge immer noch auf Papier unterzeichnet werden müssen. Die Video-Identifikation wird für künftige Dienstleistungen an Bedeutung gewinnen, insbesondere im Zusammenhang mit der digitalen Unterschrift und bei der Beratung über Video-Chat.

*Zum Geschäft der liechtensteinischen Banken gehören das Asset Management und Private Banking. Hier hat die LLB mit LLB Invest 2016 neue, innovative Beratungsmodelle lanciert. Was steckt hinter LLB Invest und welchen Mehrwert für die Kunden bringt es?*

LLB Invest ist eine Anlageberatungslösung, welche die Investmentkompetenz unseres Asset Managements mit modernster Informationstechnologie und individuellen Beratungsmodellen verbindet. Das Modell bringt das Beste aus zwei Welten zusammen: die Schnelligkeit, Präzision und Zuverlässigkeit ausgeklügelter Robo-Advisor-Algorithmen mit dem Hintergrundwissen, dem Erfahrungsschatz und der Kreativität unserer Berater. Ein Jahr nach Lancierung des Produkts haben wir bereits gegen 1'500 LLB und Bank Linth Invest-Verträge mit einem Gesamtvolumen von CHF 1.3 Milliarden abgeschlossen.

*Welche Rolle spielt der Datenschutz beziehungsweise die Datensicherheit und Cyber Security in der heutigen digitalen Bankenwelt, und was unternimmt die LLB in diesem Bereich?*

Die Herausforderungen nehmen zu, die Risiken werden zahlreicher und komplexer. Um dem zu begegnen, verfügt die LLB-Gruppe über erfahrene Datenschutz-Beauftragte und ein hochprofessionelles Information-Security-Team, das die Mitarbeitenden und die Kunden laufend für die aktuellen Themen sensibilisiert und bei Bedarf auf Gefahren hinweist. Im Mobile und Online Banking

Fortsetzung von Seite 31

kommt modernste Sicherheitstechnologie zum Einsatz. Unter anderem verwenden wir ein Fraud-Detection-System, ein System zur Betrugserkennung im Zahlungsverkehr, das auf künstlicher Intelligenz beruht.

*Können Sie einen Ausblick geben, welche Digitalisierungsprojekte derzeit laufen und mit welchen Innovationen die LLB aufwarten wird?*

Unsere nächsten Digitalisierungsprojekte gehen auf spezifische Kunden- und Mitarbeiterbedürfnisse ein. 2018 werden wir im Online Banking die elektronische Rechnung einführen. Um dem europäischen Standard ISO 20022 gerecht zu werden, arbeiten wir für unsere Firmenkunden an neuen Schnittstellen zur Automatisierung von Zahlungsverkehrsprozessen. Die Verarbeitung der neuen Einzahlungsscheine mit QR-Code ist dabei ebenfalls ein Thema. Wir werden im E-Banking die Self-Service-Funktionen ausbauen, insbesondere für unsere institutionellen Kunden. Auch der Rund-um-die-Uhr-Devisenhandel wird online möglich sein. Zudem werden wir die Implementierung der europäischen Zahlungsdienstrichtlinie PSD2 in Angriff nehmen. Bei der LLB Österreich führen wir 2019 unser Kernbankensystem Avaloq ein. Und nicht zuletzt werden wir für unsere Mitarbeitenden neue digitale Instrumente zur Zusammenarbeit und für den Informationsaustausch entwickeln.

*Mit der PSD2, der europäischen Payment Services Directive 2, werden die Zahlungsdienste und -dienstleister im europäischen Binnenmarkt neuen Regeln unterworfen. Wie steht die LLB der PSD2 gegenüber?*

Wir sehen die PSD2 als Chance. Offene Programmierschnittstellen werden im Umfeld von Finanzdienstleistungen immer wichtiger. Die PSD2 ist ein Schritt in diese Richtung. Wir arbeiten daran, auch

andere Angebote, die über den Zahlungsverkehr hinausgehen, zu öffnen. Die offenen Schnittstellen – oder Open API, wie sie im Fachjargon heissen – begünstigen die Zusammenarbeit mit Fin-Techs und vereinfachen die Zusammenarbeit mit unseren Partnern.

*Blockchain als Technologie ist in aller Munde. Inwiefern beschäftigt sich die LLB mit Blockchain?*

Wir beobachten die Technologie und ihre Nutzung in der Finanzindustrie sehr genau, haben jedoch keine eigenen Entwicklungen in Arbeit.

*Wie steht die LLB FinTechs generell und wie virtuellen Währungen wie Bitcoin gegenüber?*

Die Zusammenarbeit mit externen Technologiepartnern ist für die LLB-Gruppe sehr wichtig. Dazu gehören bewährte Partner wie Avaloq oder Ergon ebenso wie FinTech-Unternehmen. Der Innovationspartnerschaft mit der auf Risiko- und Ertragsanalyse spezialisierten swissQuant Group zum Beispiel verdanken wir die Robo-Advisor-Technologie unserer Anlageberatungslösung LLB Invest. Was Bitcoin betrifft, hat unser Asset Management eine klare Meinung. Wir raten von Investitionen ab, auch wenn wir die Entwicklung der digitalen Währungen aufmerksam verfolgen – sowohl auf den Anlagemärkten als auch im Hinblick auf die Technologie.

*Ende Dezember hat die LLB bekanntgegeben, die österreichische Semper Constantia Privatbank zu übernehmen. Ist es denkbar, dass die LLB im Rahmen der Digitalisierungsstrategie auch ein FinTech-Unternehmen übernehmen könnte?*

Eine solche Akquisition liegt nicht im strategischen Fokus der LLB-Gruppe. In einer Welt im permanenten Wandel können wir



einen solchen Schritt aber auch nicht kategorisch ausschliessen. Im Rahmen einer engen Kooperation ist eine Beteiligung an einem FinTech-Unternehmen denkbar, wir haben derzeit jedoch keine Pläne in diese Richtung.

## „Es ist unser Anspruch, innovativ zu sein; Zukunftsorientierung ist erfolgsentscheidend.“

*Die LLB ist Partner und Mitglied der Plattform digital-liechtenstein.li, die sich zum Ziel gesetzt hat, Liechtenstein zu einem führenden digitalen Wirtschaftsstandort zu entwickeln. Sie selbst sind im Board von digital-liechtenstein.li. Was ist Ihr Beitrag und Ihre Erwartung an diese Initiative?*

Für die Liechtensteinische Landesbank als führendes Finanzinstitut im Land ist Zukunftsorientierung erfolgsentscheidend. digital-liechtenstein.li unterstreicht die hohe Innovationsbereitschaft in unserem Land und dient dem branchenübergreifenden Austausch zu Digitalisierungsthemen und -initiativen. Mein Beitrag ist, die Bankenperspektive einzubringen und Anregungen zu vermitteln, wie wir unseren kleinen, aber feinen Finanzplatz agil halten.

*Ferner ist die LLB Partner von pepperMINT, dem Experimentierlabor für Jugendliche in den sogenannten MINT-Fächern Mathematik, Informatik, Naturwissenschaften und Technik. Wie wichtig sind diese Fächer auch für die Banken der Zukunft?*

Die MINT-Fächer sind für die LLB-Gruppe und gerade im Kontext

der Digitalisierung von zunehmender Bedeutung. Die Zukunftsstiftung der Liechtensteinischen Landesbank engagiert sich für die pepperMINT-Initiative, die Kinder und Jugendliche an die MINT-Disziplinen heranführen will. Gelingt uns das, so erhöhen wir langfristig die Chancen, auch lokal Talente für das Banking der Zukunft zu finden.

*Was kann Ihrer Ansicht nach ein Bankenverband wie der LBV zur weiteren Entwicklung des Banken- und Finanzplatzes Liechtenstein und dessen Attraktivität beitragen?*

Der Liechtensteinische Bankenverband bündelt die Kräfte auf dem Finanzplatz, fördert den Austausch unter den Mitgliedern und trägt dazu bei, Synergien zu nutzen. Die positive Positionierung des Finanzplatzes im Ausland und die Vernetzung über die Landesgrenzen hinweg und zu anderen Industrien kann nur mit vereinten Kräften effizient erfolgen. Der LBV spielt hier eine zentrale Rolle.