

## Vorlage an den Landrat

### Beantwortung der Interpellation 2019/219 von Miriam Locher: «Change-Prozess BLKB» 2019/219

vom 4. Juni 2019

#### 1. Text der Interpellation

Am 21. März 2019 reichte Miriam Locher die Interpellation 2019/219 «Change-Prozess BLKB» ein. Sie hat folgenden Wortlaut:

*«Wir sind die grösste Bank im Baselbiet und eine der führenden Banken in der Nordwestschweiz.... Wir sind Ansprechpartner für Private, Unternehmen, Gemeinden und den Kanton und leisten mit unserem verantwortungsbewussten Handeln einen Beitrag zur positiven Entwicklung der gesamten Region...»*

*Diese und weitere blumige Sätze sind auf der Homepage der Basellandschaftlichen Kantonalbank zu lesen. Und sie lesen sich gut. Ist doch gerade die Kantonalbank eine Bank für alle Einwohnerinnen und Einwohner in unserem Kanton, nicht zuletzt deshalb, weil der Kanton gemäss Gesetz für die Verbindlichkeit der Bank haftet und ihr eine Staatsgarantie gibt.*

*Doch hörte man sich in den vergangenen Monaten in der Bevölkerung um, so war zunehmendes Unverständnis und Unzufriedenheit gegenüber dem angestossenen Umbau der Strukturen der Bank zu hören. Der Change-Prozess scheint nicht goutiert zu werden. Der neu eröffnete Flagship-Store in Basel-Stadt und gleichzeitige die Schmälerung des Angebots und gar die Schliessung von Filialen in Baselland, führen zu Verunsicherung und Verärgerung.*

- 1. Hat der Regierungsrat Kenntnis der Verärgerung innerhalb der Bevölkerung angesichts der Filialschliessungen der BLKB?*
- 2. Wie beurteilt der Regierungsrat die jetzige Strategie der Filialschliessung und der Kürzung der Angebote in verschiedenen Baselbieter Gemeinden?*
- 3. Wie steht der Regierungsrat zur "Verautomatisierung" des Filialnetzes und der daraus resultierenden Schwierigkeiten für ältere Menschen?*
- 4. Erachtet der Regierungsrat es als wichtig, dass die BLKB ein flächendeckendes Filialnetz in Baselland aufrecht erhält?*
- 5. Besteht angesichts der Staatsgarantie, die Baselland der Bank bietet, nicht ein Anspruch auf ein flächendeckendes Angebot im Kanton, dem die Schliessung von Filialen widerspricht?*

## 2. Beantwortung der Fragen

1. *Hat der Regierungsrat Kenntnis der Verärgerung innerhalb der Bevölkerung angesichts der Filialschliessungen der BLKB?*

Es ist festzuhalten, dass die BLKB in den letzten 5 Jahren ausser in Reigoldswil keine Filiale geschlossen hat. Am Standort Reigoldswil wird jedoch mit einer mobilen Bank eine Alternative geboten. Die Filialen in Lausen, Frenkendorf und Münchenstein wurden nach sorgfältigem Abwägen der Vor- und Nachteile zu Selbstbedienungsstandorten umgestellt. Der Regierungsrat begrüsst es, dass die BLKB mit der Zeit geht, sich laufend an neue Kundenpräferenzen anpasst und bei Veränderungen des Angebots vor Ort auf die Informationsbedürfnisse der Betroffenen eingeht und ihnen alternative Möglichkeiten aufzeigt. Von einer generellen Unzufriedenheit oder gar Verärgerung in weiten Teilen der Bevölkerung ist dem Regierungsrat jedoch nichts bekannt.

2. *Wie beurteilt der Regierungsrat die jetzige Strategie der Filialschliessung und der Kürzung der Angebote in verschiedenen Baselbieter Gemeinden?*

Bargeldbezüge an den Schaltern gehen jährlich um mehr als 10 Prozent zurück, dafür steigt der Bedarf an Beratung. Basierend auf den Ergebnissen einer Umfrage passt die Bank ihre Räumlichkeiten an: mehr Besprechungsräume für diskrete Beratung und grössere Selbstbedienungszonen mit Bancomaten für Ein- und Auszahlungen. Daneben verlängert die BLKB ihre Öffnungszeiten und bietet Heimbefuche für Beratungen und Heimlieferungen von Bargeld an. Parallel dazu investiert die Bank in ihr E-Banking-Angebot und ihr Kundencenter für telefonische Auskünfte. Mit dem seit 2017 laufenden Umbauprogramm des Filialnetzes bildet die BLKB somit das sich verändernde Kundenverhalten ab.

3. *Wie steht der Regierungsrat zur "Verautomatisierung" des Filialnetzes und der daraus resultierenden Schwierigkeiten für ältere Menschen?*

In allen BLKB-Filialen ist eine persönliche Beratung nach wie vor gewährleistet. Dies gilt auch für die Selbstbedienungsstandorte bei denen eine Beratung nach Vereinbarung auch vor Ort möglich ist. Für Kurzberatungen und Support stehen zudem eine Video-Telefonie und ein normales Telefon zur Verfügung. Nach der Umstellung dieser Standorte auf Selbstbedienung wurden die Kundinnen und Kunden durch Beratende der Bank mehrwöchig für die Bedienung der Geräte angeleitet und instruiert. In Bezug auf die Seniorinnen und Senioren weiss der Regierungsrat von zahlreichen Veranstaltungen in den Bankfilialen oder in Altersheimen, in deren Rahmen die Bedienung von Automaten vorgestellt und erklärt wurde. Für den bestmöglichen Erfolg dieser Schulungen wurden i.d.R. pensionierte BLKB-Mitarbeitende eingesetzt. Auf Wunsch begleitet die Bank zudem ihre Kunden in den Filialen bei der Bedienung der Automaten.

4. *Erachtet der Regierungsrat es als wichtig, dass die BLKB ein flächendeckendes Filialnetz in Baselland aufrecht erhält?*

Der Auftrag der BLKB, wonach diese im Rahmen des Wettbewerbs und ihrer finanziellen Möglichkeiten zu einer ausgewogenen Entwicklung des Kantons und der Region Nordwestschweiz beiträgt, ist im Kantonalbankgesetz festgehalten. Der Regierungsrat ist der Ansicht, dass die BLKB diesen Auftrag erfüllt. Mit 22 Niederlassungen betreibt die Bank das mit Abstand dichteste Filialnetz in unserem Kanton. Hinzu kommt eine mobile Bank, welche regelmässig Gemeinden mit tiefer Kundenfrequenz bedient. Zusammen mit einem Kundencenter für telefonische Auskünfte sowie einem modernen Online-Angebot deckt die BLKB die unterschiedlichen Bedürfnisse aller Kundensegmente ab.

Wie jede Bank muss sich die BLKB laufend dem veränderten Kundenverhalten und den veränderten Kundenbedürfnissen anpassen und sich dabei nach betriebswirtschaftlichen Kriterien richten. Im Zeitalter des Internets wollen immer mehr Baselbieterinnen und Baselbieter ihre Bankgeschäfte zeit- und ortsunabhängig erledigen. Ein Festhalten oder gar Festschreiben eines unter Umständen unrentablen Filialnetzes ist ein zu enges Korsett, weil es die Flexibilität der BLKB einschränken würde, künftig auf Veränderungen zu reagieren. Die Folge wäre eine ungenügende Rentabilität, was die Abgaben an den Kanton und letztlich das Überleben der Bank gefährden würde. Der Regierungsrat ist überzeugt, dass eine marktwirtschaftlich ausgerichtete BLKB dem Kanton, seiner Bevölkerung und seiner Wirtschaft am besten dient.

5. *Besteht angesichts der Staatsgarantie, die Baselland der Bank bietet, nicht ein Anspruch auf ein flächendeckendes Angebot im Kanton, dem die Schliessung von Filialen widerspricht?*

Gemäss Kantonalbankgesetz haftet der Kanton für alle Verbindlichkeiten der Bank, soweit ihre eigenen Mittel nicht ausreichen, und stellt somit bis zu einem gewissen Grad die Einlagen der Kundinnen und Kunden der BLKB sicher. Die BLKB leistet für diese Staatsgarantie eine Abgeltung. Die Staatsgarantie verpflichtet die BLKB nicht für ein bestimmtes Geschäftsmodell.

Liestal, 4. Juni 2019

Im Namen des Regierungsrats

Die Präsidentin:

Monica Gschwind

Die Landschreiberin:

Elisabeth Heer Dietrich