

Wirtschaftliches Umfeld

Die Coronapandemie hat die globale Wirtschaft im Berichtsjahr in eine schwere Rezession gestürzt. Den Regierungen und Zentralbanken ist es gelungen, den Schock abzufangen. Nach Einschätzung der OECD dürfte das Bruttoinlandprodukt erst Ende 2021 sein Vorkrisenniveau wieder erreichen.

Internationale Perspektiven

Die Auswirkungen der Covid-19-Pandemie haben 2020 deutliche Spuren in der globalen Konjunktur hinterlassen. Zwar hatten sich die entwickelten Volkswirtschaften nach einem Dämpfer im Frühjahr über die Sommermonate deutlich erholen können, aber die Verluste aus dem ersten Halbjahr konnten nicht wieder wettgemacht werden. Verstärkt wurde dies durch eine zweite Coronawelle. Die Pandemie wird auch 2021 die Entwicklung der globalen Wirtschaft massgeblich bestimmen. Zudem schwelt der Handelsstreit zwischen den USA und China weiter. Mit einer raschen Lösung dieses Konflikts ist auch unter dem neuen US-Präsidenten Joe Biden nicht zu rechnen.

USA

Die Coronapandemie hat die US-Wirtschaft im Frühjahr 2020 in eine Krise gestürzt, Millionen Menschen verloren ihre Arbeit. Zwar hat nach dem Lockdown eine rasche wirtschaftliche Erholung begonnen, diese ist aber aufgrund der erneuten Verschärfung der Pandemie und Verlusten beim Realeinkommen der Haushalte gegen Ende 2020 wieder ins Stocken geraten. Ein Konjunkturpaket in Höhe von USD 900 Mia. wird die wirtschaftliche Entwicklung in den kommenden Quartalen kräftig unterstützen. Der Wachstumsimpuls wird für 2021 / 22 auf 1.7 beziehungsweise 0.7 Prozentpunkte geschätzt. Nachdem die Demokraten nun auch im Senat über eine knappe Mehrheit verfügen, wird allgemein sogar mit einem weiteren Stimulierungsprogramm gerechnet. Die amerikanische Notenbank hat ebenfalls angekündigt, alles zu tun, um den Aufschwung zu unterstützen und die Beschäftigung zu maximieren. Dafür wird sie ein temporäres Überschiesens der Inflation zulassen.

Euroraum

Besonders stark getroffen hat die Coronapandemie die Eurozone. Während die Wirtschaft in den USA im ersten Halbjahr um 10 Prozent eingebrochen ist, war es hier ein Minus von 15 Prozent. Aus der Not heraus haben die Regierungen mit aussergewöhnlichen Anstrengungen auf die Krise reagiert. Die EU hat die Fiskalregel vorübergehend ausser Kraft gesetzt und zur Unterstützung der Mitgliedsländer einen Wiederaufbaufonds in Höhe von EUR 750 Mia. beschlossen. Die epidemiologischen Voraussetzungen werden sich im Frühjahr wieder verbessern und mit den fortschreitenden Impfkampagnen sollte ab dem zweiten Quartal 2021 mit einer Erholung der wirtschaftlichen Aktivitäten zu rechnen sein. Die Fiskalpolitik im Euroraum dürfte weiterhin sehr expansiv ausgerichtet bleiben.

Schweiz / Liechtenstein

Im Gegensatz zu anderen Ländern hat sich der Arbeitsmarkt in der Schweiz und in Liechtenstein während der Coronakrise sehr robust gezeigt. Trotzdem gab es auch hier Lohneinbussen, bedingt etwa durch Kurzarbeit. Inwieweit die Auswirkungen der Pandemie das Lohnwachstum längerfristig belasten, bleibt abzuwarten.

Für kleine und offene Volkswirtschaften wie die Schweiz und Liechtenstein wird die Erholung wesentlich davon abhängen, wie sich die Nachfrage bei den wichtigsten Handelspartnern entwickelt. Die hiesige Wirtschaft dürfte auch von den fiskalischen Impulsen in den USA und im Euroraum profitieren. Im Allgemeinen wird davon ausgegangen, dass die Wertschöpfung bis Ende 2021 wieder Vorkrisenniveau erreichen könnte.

Finanzplatz Liechtenstein

Die Coronapandemie führte zu Verwerfungen in der Realwirtschaft. Die Auswirkungen auf den liechtensteinischen Finanzsektor haben sich 2020 jedoch in Grenzen gehalten. Nachdem die verwalteten Kundenvermögen im ersten Quartal deutlich zurückgegangen waren, konnten sich diese bis zum Ende des Jahres wieder weitgehend erholen. Die Rate an notleidenden Krediten ist leicht angestiegen. Im Vergleich zu anderen europäischen Banken sind liechtensteinische Finanzinstitute aber immer noch überdurchschnittlich kapitalisiert und haben eine tiefe Kreditausfallquote. Die Zahl an ausgefallenen Krediten könnte sich 2021 allerdings erhöhen. Zusätzliche Herausforderungen für den Finanzsektor liegen in den bereits seit Längerem bekannten Bereichen wie Digitalisierung, Negativzinsen oder geopolitische Konflikte.

Aus der Sicht der Finanzstabilität ist Liechtenstein aufgrund solider Fiskaldaten und der hohen Kapitalisierung des Finanzsektors aber nach wie vor gut für die Aufgaben der Zukunft gerüstet.

Zinsen

Ein Ende der expansiven Geldpolitik der Zentralbanken ist weiterhin nicht zu erwarten. Neben den angelsächsischen Zentralbanken haben auch die Notenbanken in den Schwellenländern die Zinsen reduziert. Ausserdem wurden die Wertpapierkäufe noch einmal ausgeweitet. Die Europäische Zentralbank (EZB) beispielsweise hat im Dezember den Umfang der Wertpapierkäufe im Rahmen des Pandemic Emergency Purchase Programme (PEPP) um EUR 500 Mia. auf insgesamt EUR 1'850 Mia. aufgestockt. Die Schweizerische Nationalbank (SNB) hält ebenfalls an ihrem expansiven geldpolitischen Kurs fest. Zudem hat sie betont, dass sie auch Deviseninterventionen weiter in Betracht zieht – dies obwohl die SNB im Dezember 2020 von den USA offiziell als «Währungsmanipulator» eingestuft wurde. Mit Zinserhöhungen ist bis Ende 2022 nicht zu rechnen. EZB und FED haben dies in ihrer Forward Guidance, mit welcher sie ihre künftigen geldpolitischen Absichten kommunizieren, bekräftigt.

Währungen

An den Devisenmärkten sorgte 2020 vor allem der sinkende Kurs des US-Dollars für Aufsehen. Eigentlich gilt dieser nach wie vor als Leitwährung Nummer eins, die gerade in Krisenzeiten von den Anlegern gesucht wird. Doch mitten in der schärfsten globalen Rezession seit den 1930-Jahren verlor der US-Dollar gegenüber den wichtigsten Handelspartnerwährungen innerhalb weniger Monate mehr als 8 Prozent seines Wertes. Für die Schwäche des Dollars gibt es mehrere Gründe. Dazu zählen etwa die expansive Geldpolitik der US-Notenbank im Zuge der Covid-19-Pandemie, die hohe Staatsverschuldung der USA sowie die gestiegene Risikofreude am Finanzmarkt.

Während der US-Dollar seine Bedeutung als sicherer Hafen im Berichtsjahr grösstenteils eingebüsst hat, war der Schweizer Franken weiterhin als solcher gefragt und wird dies wohl auch 2021 bleiben. Somit dürften zusätzliche Interventionen der Schweizerischen Nationalbank nötig sein, um den Aufwertungsdruck zu mindern; dies gilt vor allem gegenüber dem Euro. Der Wert des Frankens wird von der EZB-Geldpolitik bestimmt. Zwar hat auch die europäische Gemeinschaftswährung 2020 deutlich an Wert gewonnen, der Schweizer Franken bleibt aber überbewertet. Damit dürfte ein Eurokurs von CHF 1.20 weiterhin nicht realistisch sein.

Aktienmärkte

2020 wird als ausserordentlich schwieriges Börsenjahr in die Geschichte eingehen. Aufgrund der grossen Verunsicherung im Zuge der Coronakrise kam es im Februar / März des Berichtsjahres zu erheblichen Kursverlusten. Eine stark unterstützende Geldpolitik mit tiefen Zinsen und massiven Wertpapierkäufen sowie staatlichen Fiskalpaketen in bisher ungeahntem Ausmass hat in den darauffolgenden Monaten dazu geführt, dass sich die Kurse mehrheitlich wieder erholten, obwohl die Pandemie in der Realwirtschaft tiefe Spuren hinterlassen hatte. Zum Ende des Berichtsjahres haben positive Impfstoffneugigkeiten sowie der klare Ausgang der US-Wahlen die Zahl an Unsicherheitsfaktoren weiter reduziert. Da die Zentralbanken ihre expansive Geldpolitik noch längere Zeit fortsetzen werden, bleibt der Anlagenotstand bestehen. Aktien bieten somit auch 2021 eine gute Alternative. Im Frühjahr 2020 hat sich aber einmal mehr gezeigt, dass Aktienanlagen kurzfristig stark an Wert verlieren können.

Privat- und Firmenkunden

Mit ihrem Angebot für Privat- und Firmenkunden positionieren sich die LLB und die Bank Linth erfolgreich als Universalbank in Liechtenstein sowie in der Ostschweiz. Kundennähe ist dabei unsere oberste Prämisse. Tradition ist uns im Austausch mit unseren Kunden ebenso wichtig wie Innovation.

Regional verwurzelt

Vor fast 160 Jahren gegründet, ist die Liechtensteinische Landesbank das älteste Finanzinstitut im Fürstentum. Der sehr hohe Marktanteil im Privat- und Firmenkundengeschäft zeigt, dass sie tief in der Region verankert ist und damit einen wesentlichen Beitrag zur Volkswirtschaft des Landes leistet. Sie ist die einzige Bank, die in Liechtenstein mehrere Geschäftsstellen und ein grosses Bancomaten-Netz betreibt. Viele Kunden sind gleichzeitig auch Aktionäre (siehe Kapitel «Wirtschaftliche Wertschöpfung»). Auch die Bank Linth (gegründet 1848) hat eine lange Tradition und zeichnet sich durch ihre grosse Kunden- und Marktnähe aus. Rund 10'400 Aktionäre bilden das Fundament und nehmen aktiv an den Entwicklungen der Bank teil.

Banking für Privat- und Firmenkunden ist ein regionales und lokales Geschäft. Deshalb sind unsere Berater in den jeweiligen Marktregionen zu Hause und kennen die Bedürfnisse unserer Kunden (siehe Kapitel «Mitarbeitende»). Um diese Nähe auch im Namen klarer zum Ausdruck zu bringen, ist die Division von «Retail & Corporate Banking» in «Privat- und Firmenkunden» umbenannt worden.

Verlässlicher Partner in der Krise

Das Geschäftsjahr 2020 wurde im Bereich Privat- und Firmenkunden massgeblich von den Auswirkungen der Coronapandemie geprägt. Trotz der schwierigen Ausgangslage ist es uns gelungen, den engen Kontakt mit unseren Kunden aufrechtzuerhalten oder gegebenenfalls sogar noch zu intensivieren. Strenge Sicherheitskonzepte in unseren Geschäftsstellen und die verstärkte Nutzung von Telefon oder digitalen Kanälen machten dies möglich. Dem gestiegenen Bedürfnis unserer Kunden zum kontaktlosen Zahlen sind wir durch die Erhöhung der entsprechenden Limite der Maestro-Karten und die vorgezogene Lancierung unserer selbst entwickelten digitalen Bezahlösung LiPay nachgekommen. Unsere Firmenkunden konnten wir in dieser anspruchsvollen Zeit mit Überbrückungskrediten und zusätzlichen Beratungen unterstützen. Wir sind stolz, auf diesem Weg einen wichtigen Beitrag für die volkswirtschaftliche Stabilität in unseren Heimmärkten geleistet und uns auch in Krisenzeiten als verlässlicher Partner erwiesen zu haben.

Zielgenaue Märkte und Dienstleistungen

Das Privat- und Firmenkundengeschäft der Liechtensteinischen Landesbank sowie der Tochtergesellschaft Bank Linth umfasst das Einlagen- und Finanzierungsgeschäft in den Heimmärkten Liechtenstein und Schweiz. Hinzu kommen vielfältige Kundenbeziehungen mit Grenzgängern aus dem österreichischen Bundesland Vorarlberg. In diesen Marktregionen bieten wir die gesamte Bandbreite der Bank- und Finanzdienstleistungsgeschäfte für Privat- und Firmenkunden an. Einzigartig ist unser 360-Grad-Beratungsansatz, der Lösungen für jede Lebens- und Unternehmensphase bereithält – von der Geburt bis zum Nachlass und von der Gründung bis zur Übergabe.

Erfolgreiches Kredit- und Hypothekengeschäft

Das Kreditgeschäft ist für die LLB-Gruppe ein wichtiger Bereich, vor allem in einem anspruchsvollen Umfeld, wie es im Berichtsjahr geherrscht hat. Dabei verfolgen wir eine umsichtige Kreditpolitik, bei der die Tragbarkeit und Bonität im Zentrum der Beurteilung stehen (siehe Kapitel «Finanz- und Risikomanagement»). Im Heimmarkt Liechtenstein ist die LLB mit einem Marktanteil von 50 Prozent die Nummer eins im Hypothekengeschäft. Als grösste Regionalbank der Ostschweiz ist auch die Bank Linth

massgeblich in diesem Bereich verankert. Da der bisherige zentrale Referenzzinssatz LIBOR abgeschafft und ersetzt wird, bieten die LLB und die Bank Linth bereits seit 2020 eine alternative Lösung an: Kunden können für ihre Liegenschaften Geldmarkthypotheken, basierend auf dem Schweizer Referenzzinssatz SARON, abschliessen. In Liechtenstein ist die LLB die erste Bank, die SARON-Hypotheken in ihre Angebotspalette aufgenommen hat.

Geschäftsstellen und Automatennetz

Als einzige Bank in Liechtenstein verfügt die LLB über

3 Geschäftsstellen und
24 Bancomaten-Standorte

Die Bank Linth unterhält in den Kantonen St. Gallen, Zürich, Schwyz und Thurgau insgesamt

19 Geschäftsstellen / Beratungsstandorte und
23 Bancomaten-Standorte

Bewährte Partnerbank für KMU

In den letzten Jahren haben sich die LLB und die Bank Linth verstärkt als Partnerbank für KMU in Liechtenstein und in der Ostschweiz positioniert. Die LLB ist mit einem Marktanteil von 70 Prozent Marktführerin in Liechtenstein. Die Bank Linth zählt zu den grössten Anbietern in der Ostschweiz.

Neben attraktiven Basisproduktpaketen finden Firmenkunden bei der LLB und der Bank Linth ein breites und umfassendes Angebot, das den Zeitraum von der Gründung bis zur Nachfolge abdeckt.

Liquiditätshilfe während der Coronapandemie

Die enge Beziehung zu den KMU hat sich besonders auch während der Coronakrise bewährt, als die LLB und die Bank Linth als Partnerbanken eine aktive Rolle eingenommen haben. Beide beteiligten sich an den staatlichen Programmen für die Covid-19-Überbrückungskredite. Unternehmen, die aufgrund der Coronakrise in finanzielle Schwierigkeiten gerieten, hatten so die Möglichkeit einfach und unbürokratisch zu liquiden Mitteln zu kommen. Für rund 750 Unternehmen konnten wir die entsprechenden Anträge bewilligen. Insgesamt hat die LLB-Gruppe während der Coronapandemie rund CHF 71 Mio. an Überbrückungshilfe zur Verfügung gestellt (siehe Grafik «Überbrückungsfinanzierung»).

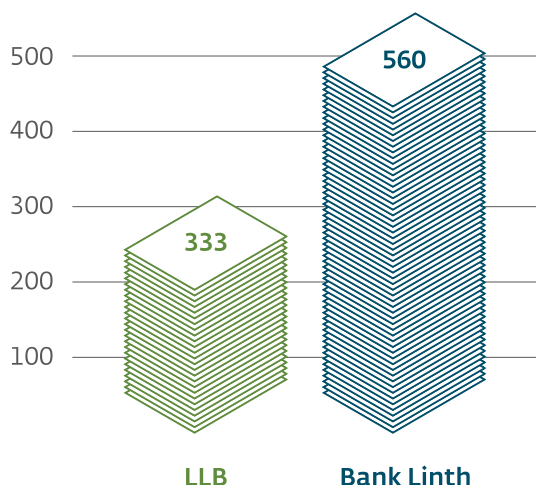
Bei der Vergabe stand ein Kriterium im Zentrum: Es musste schnell, unbürokratisch und einfach gehen. Die Kreditvergabe folgte klaren Regeln. Wer die Kriterien erfüllte, bekam grundsätzlich auch einen Kredit. Bei der LLB AG haben wir eine rudimentäre Kreditprüfung anhand der eingereichten Abschlusszahlen durchgeführt. Die Kredithöhe betrug in Liechtenstein maximal 20 Prozent der Personalaufwendungen und war grundsätzlich auf CHF 300'000 beschränkt. In der Schweiz lag die maximale Kreditsumme bei CHF 500'000. Ablehnen mussten wir Anfragen, wenn die Kriterien des Landes Liechtenstein beziehungsweise des Schweizer Bundesrats nicht erfüllt wurden. Dies war zum Beispiel der Fall, wenn es sich um Sitzgesellschaften handelte oder die Bezugsberechtigung grundsätzlich fehlte.

Sowohl bei der LLB als auch bei der Bank Linth sind die Überbrückungskredite vollständig durch die entsprechenden staatlichen Bürgschaften gedeckt. Die Bank Linth hat darüber hinaus sogenannte «Covid-19-Plus»-Kredite angeboten, die Kreditvolumen von über CHF 500'000 berücksichtigten. Hier trägt die Bank Linth 15 Prozent des Risikos.

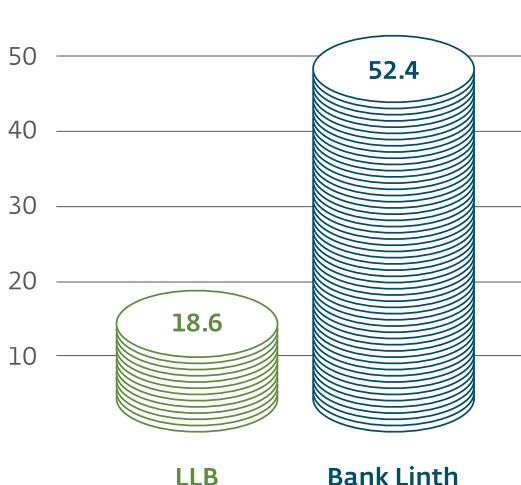
Auch über die staatlichen Programme zur Überbrückungsfinanzierung hinaus ist der Kontakt zu unseren Firmenkunden während der Coronakrise sehr intensiv gewesen. Unsere Berater haben mit diesen über ihre Sorgen und Nöte gesprochen und wenn nötig gemeinsam eine individuelle Lösung gesucht.

Überbrückungsfinanzierung

Anzahl Anträge



Genutztes Kreditvolumen (in CHF Mio.)



Zahlen, sparen und anlegen

In Liechtenstein ist die LLB klare Marktführerin im Bereich Zahlungsverkehr und Kontoführung. Nahezu jeder Einwohner hat seit Geburt ein Konto bei der Landesbank. Unser «LLB Kombi / Bank Linth Kombi»-Paket ermöglicht es Privatkunden, ihre individuelle Bankbeziehung selbst zu gestalten. Ein interaktiver Online-Konfigurator hilft unseren Kunden, ein bedürfnisgerechtes Angebot zusammenzustellen. Dabei werden die Kosten für jedes Modul transparent aufgezeigt. Auch die zielgruppengerechte Anlageberatung und Vermögensverwaltung für Kunden mit einem verfügbaren Vermögen von bis zu CHF 0.5 Mio. gehören zum Privat- und Firmenkundengeschäft. Unter dem Namen «Kompass» bieten wir eine 360-Grad-Beratungspalette für jede Lebens- und Unternehmensphase an. Firmenkunden erhalten bei der LLB und der Bank Linth mit unserer «KMU-Box» verschiedene attraktive Basisproduktpakete mit transparenten Leistungen und Konditionen.

Individuelle Vorsorgelösungen

Als einzige Bank in Liechtenstein stellen wir den Kunden mit der LLB Vorsorgestiftung für Liechtenstein (LVST) individuelle Pensionskassenlösungen zur Verfügung (siehe Kapitel «[Verantwortung für Wirtschaft, Gesellschaft und Umwelt](#)»). Die Vorsorgestiftung ist – gemessen am verwalteten Vermögen – die grösste Sammelstiftung in Liechtenstein und die Einzige im Land, bei der die Mitglieder zwischen zwei Anlagestrategien wählen können. Im Berichtsjahr hat die LVST beim verwalteten Vermögen die Grenze von einer Milliarde Franken (CHF 1.2 Mia.) überschritten. Ende 2020 zählte sie 838 angeschlossene Unternehmen mit insgesamt 7'478 aktiv Versicherten zu ihren Kunden.

Omnikanal-Ansatz: Kundennähe trotz Abstand

Covid-19 hat die wachsende Bedeutung digitaler Kanäle nochmals beschleunigt. Bereits in den Jahren zuvor konnten wir im Privat- und Firmenkundengeschäft beobachten, dass unsere Kunden immer häufiger auf unsere E-Channels setzen, während das Schaltergeschäft abnimmt. 2020 wurden über das Online und Mobile Banking der LLB mehr als 2.7 Millionen (2019: 2.5 Mio.) Transaktionen durchgeführt. Die Transaktionen mit LLB-Karten nahmen ebenfalls zu, und zwar von 3.3 Millionen im Vorjahr auf 3.5 Millionen.

Unsere im Frühjahr 2020 aufgrund der Coronapandemie vorzeitig lancierte kontaktlose Bezahlösung LiPay ist vom Markt sehr gut aufgenommen worden. In den ersten Monaten wurde der Bezahl dienst mehrere tausend Mal genutzt. In Liechtenstein gibt es bereits rund sechzig Akzeptanzstellen.

Auch wenn das Schaltergeschäft abnimmt, bedeutet dies nicht, dass die Geschäftsstellen überflüssig werden. Im Gegenteil: Beratungsintensität und -umfang steigen. Deshalb investieren wir nicht nur in die Technologie, sondern auch in die Aus- und Weiterbildung unserer Geschäftsstellenteams: Aus

Schaltermitarbeitenden werden Kundenberater, die Zertifizierungsprogramme nach den Standards der Swiss Association for Quality (SAQ) durchlaufen (siehe Kapitel «Mitarbeitende»). Per Ende 2020 haben 128 Mitarbeitende der Division Privat- und Firmenkunden das SAQ-Zertifizierungsprogramm erfolgreich absolviert.

Beratungsorientierte Geschäftsstellen

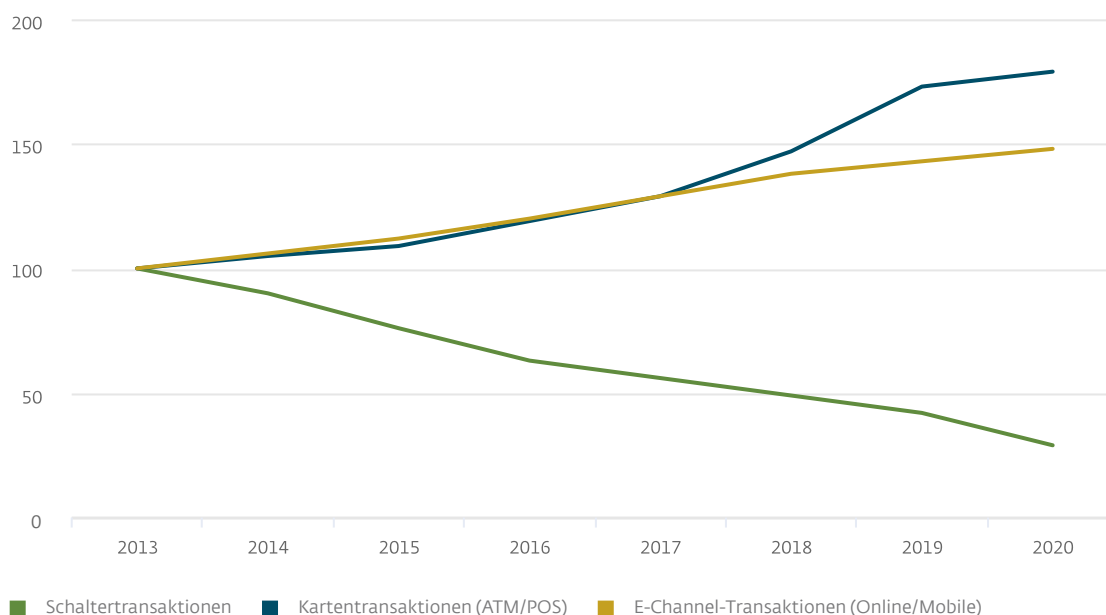
In den Geschäftsstellen verlagert sich der Schwerpunkt vom Transaktionsgeschäft in Richtung persönlicher und individueller Beratung vor Ort. Kunden über alle Generationen hinweg erledigen vermehrt Standardtransaktionen wie Ein- und Auszahlungen eigenständig an den Automaten oder über unsere E-Channels. Durch Covid-19 ist die Zahl der bargeldlosen Zahlungen sowie grundsätzlich die Akzeptanz der Kunden für digitale Medien noch verstärkt worden.

Im Gegenzug gewinnen unsere Mitarbeitenden in den Geschäftsstellen mehr Zeit für persönliche Beratungsgespräche und unterstützen die Kunden individuell im Umgang mit unserem E-Banking, was sehr geschätzt wird. Das Ambiente der neu konzipierten Räumlichkeiten, das alle Sinne anspricht, trägt dazu bei, dass sich unsere Kunden wohl und gut aufgehoben fühlen.

Bei der Neugestaltung der Geschäftsstellen gehen wir sukzessive vor. Nach Balzers konnte im Juni 2020 auch die umgebaute Geschäftsstelle Eschen erfolgreich ihren Betrieb aufnehmen. Speziell an der Filiale in Eschen ist die Community-Zone, die für Veranstaltungen und Fachvorträge genutzt werden kann. So wird es hier ab 2021 das Konzept des Finanzcoaches geben, der Jugendlichen den richtigen Umgang mit Geld näherbringen soll. Dieses Projekt wird in Zusammenarbeit mit dem Liechtensteinischen Bankenverband und dem Schulamt durchgeführt. Insgesamt stellen die neuen Geschäftsstellen in Liechtenstein das Kundenerlebnis in den Mittelpunkt. Unser einzigartiges «Bankorama», das die LLB-Bankprodukte einfach verständlich und erlebbar macht, wurde um die Anwendung «Vorsorge» erweitert. Die Neugestaltung des Hauptsitzes in Vaduz startet im April 2021 und wird achtzehn Monate dauern.

Auf ihrem Weg zur «Bank der Zukunft» hat die Bank Linth bereits im Jahr 2015 die ersten Geschäftsstellen modernisiert. Inzwischen wurden achtzehn von neunzehn Standorten umgebaut, um den veränderten Kundenbedürfnissen Rechnung zu tragen. So soll in Zukunft die Beratung im Fokus stehen. Selten nachgefragte Dienstleistungen werden nicht mehr an allen Standorten angeboten. Dank der mobilen Arbeitsplätze und der Infrastrukturanpassungen stehen für Kundengespräche künftig jedoch sämtliche neunzehn Standorte für eine flexible Terminvereinbarung zur Auswahl.

Zahl der Transaktionen via Schalter, Automaten (ATM) / Kartenterminals (POS), E-Channels (Mobile und Online)



E-Channels

Wir gehören zu den wenigen Banken, die ihr gesamtes digitales Angebot als One-Stop-Shop gestaltet haben. Konzipiert nach modernsten Standards in Bezug auf Design, Sicherheit und Technik, erweitern wir unser digitales Angebot kontinuierlich. So haben wir 2020 für die LLB und die Bank Linth unser Online Banking ausgebaut. Nutzer profitieren dadurch von neuen Funktionen und einer verbesserten Anwenderfreundlichkeit.

Im Rahmen unseres Digitalisierungsprogrammes «Novus» investierten wir im Laufe der aktuellen Strategieperiode CHF 30 Mio. in den Ausbau und die Weiterentwicklung unserer digitalen Kanäle (siehe Kapitel «Corporate Center»).

Digitalisierungsschritte im Zahlungsverkehr

Durch die Einführung verschiedener neuer Angebote gestalten wir das Bezahlen und Ausstellen von Rechnungen effizienter, einfacher und übersichtlicher:

- ♦ **LiPay:** Im Frühjahr haben wir unsere eigene kontaktlose Bezahlösung auf den Markt gebracht. Aufgrund der Coronakrise erfolgte die Lancierung früher als ursprünglich geplant. Anders als etablierte Instant-Payment-Lösungen in der Schweiz und in Liechtenstein nutzt LiPay direkte «Konto-zu-Konto»-Zahlungen, beschleunigt durch Instant-Push-Nachrichten. Eine Ausweitung der LiPay-Funktionen ist aktuell in Arbeit.
- ♦ **QR-Rechnung:** Ein weiterer Schritt zur Automatisierung der Zahlungsprozesse ist die QR-Rechnung. Sie vereinfacht das Ausstellen und Bezahlen von Rechnungen und löst nach einer Übergangsfrist die orangen und roten Einzahlungsscheine ab. Unseren Kunden steht die neue QR-Rechnung seit Juni 2020 zur Verfügung. Die Einführung ist erfolgreich verlaufen und die Kunden haben die Dienstleistung gut angenommen. Wir begleiten sie in der Übergangsphase aktiv durch spezifische Angebote.
- ♦ **eBill:** Unsere eBill-Lösung findet am Markt positive Akzeptanz. Sie ermöglicht es den Kunden, über das Online Banking der LLB bequem und schnell Rechnungen zu empfangen, zu kontrollieren und freizugeben. Durch den elektronischen und papierlosen Versand lassen sich Kosten sparen und die Umwelt wird geschont.
- ♦ **LLB Connect:** Unternehmen mit einer grossen Anzahl an Zahlungsaufträgen erhalten mit dieser Schnittstelle eine attraktive und komfortable Lösung. Mit LLB Connect können sie Zahlungs-, Börsen- und Devisenaufträge in ihrer gewohnten Software-Umgebung erstellen und diese schnell, sicher und effizient an die LLB übermitteln. Das Buchhaltungssystem kann automatisch mit den Kreditoren und Debitoren abgeglichen werden.
- ♦ **EBICS:** Unseren Firmenkunden steht auch der Datenübertragungsstandard «Electronic Banking Internet Communication Standard» (EBICS) zur Verfügung. EBICS hat sich in verschiedenen SEPA-Ländern als multibankfähiger Kunde-Bank-Kommunikationsstandard durchgesetzt, mit dem sich Daten im Zahlungsverkehr verschlüsselt und sicher im Internet übermitteln lassen. Zielgruppe sind insbesondere multinationale Unternehmen.

Beratungszentrum

Als Schnittstelle zwischen dem Online- und Offlinebereich ist das Beratungszentrum Dreh- und Angelpunkt für rund 60'000 Kunden. Es bietet diesen eine umfassende Leistung für alle Bankgeschäfte an. In den letzten Jahren ist der Aufwand für unsere Kundenberater im Beratungszentrum immer stärker gestiegen. Der Grund liegt vor allem in der Vielzahl der unterschiedlichen regulatorischen Vorgaben, die für unsere aus rund achtzig Ländern stammenden Kunden gelten. 2020 hat das leistungsstarke Team 126'000 Telefongespräche geführt, rund 35'000 Mails beantwortet, 7'200 Banknachrichten bearbeitet sowie 82'000 Anliegen und Anfragen erfasst. Das Team stellt auch den Frist-Level-Support bei Fragen rund um unsere digitalen Kanäle sicher.

Kundenbedürfnisse im Zentrum

Mit der Strategie StepUp2020 hat sich die LLB-Gruppe das Ziel gesetzt, mehr Zeit für die individuelle Betreuung ihrer Kunden zu haben und die Qualität der Beratung zu steigern. Für uns ist es deshalb wichtig, die Bedürfnisse und Wünsche unserer Kunden laufend abzuholen, um so schnell auf Veränderungen reagieren zu können.

Im Berichtsjahr haben wir daher erneut eine Kundenbefragung durchgeführt. Deren Ergebnisse sind in der Division Privat- und Firmenkunden sehr positiv ausgefallen. Investitionen in physische und digitale Kanäle und insbesondere die gelebte Kundennähe durch unsere Geschäftsstellen, Berater und

Bancomaten werden überaus geschätzt. Das in der Kundenbefragung noch aufgezeigte Verbesserungspotenzial wird genau analysiert und weiterverfolgt.

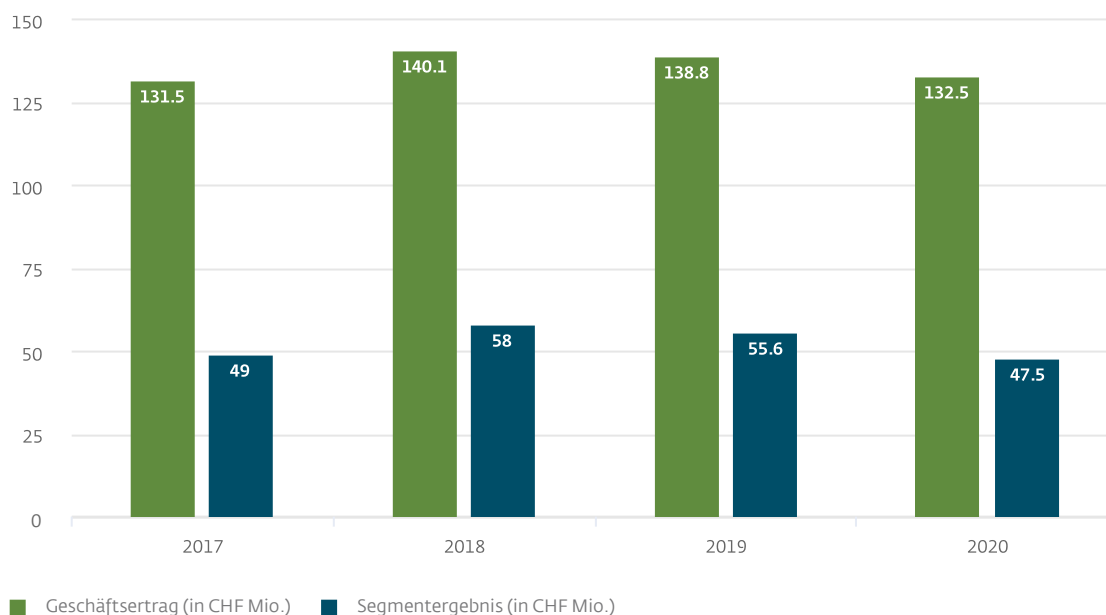
Premiumpartner der Wirtschaftskammer

Die LLB ist mit der heimischen Wirtschaft sehr gut vernetzt. Wir sind Premiumpartner der Wirtschaftskammer Liechtenstein und bauen diese Kooperation stetig weiter aus. Neben den bewährten Leistungen bieten wir ihren Mitgliedern Veranstaltungen und Weiterbildungsmöglichkeiten, insbesondere im Bereich der Digitalisierung. So haben wir im Berichtsjahr im Rahmen von [kurse.li](#), der Weiterbildungsplattform der Wirtschaftskammer, mehrere Kamingespräche und Impulsveranstaltungen zur Lancierung der QR-Rechnung durchgeführt. Dieses Angebot stiess auf sehr breites Interesse. Andere Anlässe konnten aufgrund der Coronapandemie 2020 nicht stattfinden. Sobald es die Situation zulässt, werden solche aber wieder gestartet. Dazu zählt etwa die Vergabe des von der LLB gestifteten KMU-Awards.

Segmentergebnis

Das Zinsengeschäft, das im Privat- und Firmenkundengeschäft den Grossteil der Erträge ausmacht, entwickelte sich trotz des spürbaren Margendrucks stabil und liegt mit CHF 91.2 Mio. auf Vorjahresniveau. In der Berichtsperiode musste die Risikovorsorge erhöht werden, was sich im tieferen Ergebnis vor Steuern widerspiegelt. Der Personal- sowie Sachaufwand konnte weiter reduziert werden. Das Geschäftsvolumen stieg um 4.4 Prozent auf CHF 20.8 Mia. Dazu beigetragen haben die Netto-Neugeld-Zuflüsse von 8.0 Prozent oder CHF 745 Mio. sowie das kontinuierliche Hypothekarwachstum. Die Netto-Neugeld-Zuflüsse sowie das Kreditwachstum erzielte das Segment in den beiden Heimmärkten Schweiz und Liechtenstein.

Segmentergebnis: Privat- und Firmenkunden



Segmentrechnung

in Tausend CHF	2020	2019	+ / - %
Erfolg Zinsengeschäft	91'216	93'151	- 2.1
Erwartete Kreditverluste	- 4'120	731	
Erfolg Zinsengeschäft nach erwarteten Kreditverlusten	87'096	93'882	- 7.2
Erfolg Dienstleistungs- und Kommissionsgeschäft	33'059	31'806	3.9
Erfolg Handelsgeschäft	10'092	10'921	- 7.6
Übriger Erfolg	2'258	2'208	2.3
Total Geschäftsertrag	132'504	138'817	- 4.5
Personalaufwand	- 27'224	- 28'698	- 5.1
Sachaufwand	- 1'572	- 1'924	- 18.3
Abschreibungen	0	0	
Dienstleistungen (von) / an andere(n) Segmente(n)	- 56'252	- 52'575	7.0
Total Geschäftsaufwand	- 85'049	- 83'197	2.2
Segmentergebnis vor Steuern	47'455	55'620	- 14.7

Kennziffern

	2020	2019
Bruttomarge (in Basispunkten) *	67.3	69.6
Cost-Income-Ratio (in Prozent) *	62.2	60.3
Netto-Neugeld-Zufluss / (-Abfluss) (in Millionen CHF) *	745	240
Wachstum Netto-Neugeld-Zufluss / (-Abfluss) (in Prozent)	8.0	2.8

* Definition abrufbar unter www.llb.li/investoren-apm

Zusätzliche Informationen

	31.12.2020	31.12.2019	+ / - %
Geschäftsvolumen (in Millionen CHF) *	20'800	19'915	4.4
Kundenvermögen (in Millionen CHF) *	9'912	9'280	6.8
Kundenausleihungen (in Millionen CHF)	10'888	10'635	2.4
Personalbestand (teilzeitbereinigt, in Stellen)	183	182	0.5

* Definition abrufbar unter www.llb.li/investoren-apm

Private Banking

Stabilität und Sicherheit, hohe Dienstleistungs- und Servicequalität sowie ausgewiesene Investment Performance zeichnen das Segment Private Banking aus. Das Vertrauen unserer Kunden gewinnen wir zusätzlich durch erstklassige Beratungskompetenz, innovative digitale Lösungen und faire Konditionen.

Stabilität und Sicherheit

Die LLB-Gruppe gehört seit Jahren zu den sichersten und am besten kapitalisierten Universalbanken der Welt und mit einem Aa2-Depositen-Rating der Agentur Moody's zur absoluten Top-Liga der Finanzinstitute in Liechtenstein und in der Schweiz (siehe Kapitel «Finanz- und Risikomanagement»). Mit ihrer fast 160-jährigen Geschichte ist die LLB die traditionsreichste Bank in Liechtenstein. Zudem verfügt sie mit dem Land Liechtenstein als Hauptaktionär über eine solide Eigentümerstruktur. Das Fürstentum ist eines der wenigen Länder, das ein AAA-Rating mit stabilem Ausblick von Standard & Poor's vorweisen kann. Dieses ausgezeichnete Länderrating ist für den gesamten Finanzplatz Liechtenstein ein Indikator für Stabilität und Verlässlichkeit.

International präsent – lokal verankert

Mit den Marken «Liechtensteinische Landesbank» und «Bank Linth» ist die Division Private Banking lokal verwurzelt und international aktiv. Die LLB-Gruppe verfügt über drei Buchungszentren und präsentiert sich mit je einer Bank in Liechtenstein, in der Schweiz und in Österreich. Unser Fokus liegt auf den Heimmärkten Liechtenstein, Schweiz und Österreich, den traditionellen grenzüberschreitenden Märkten Deutschland und übriges Westeuropa wie auch auf den Wachstumsmärkten Zentral- und Osteuropa sowie Naher Osten.

Steuerkonformität und eine strikte Compliance mit den jeweiligen lokalen und internationalen Vorschriften sind zentrale Elemente für unser Cross Border Banking. Durch intensive Schulungen stellen wir sicher, dass die Mitarbeitenden bei grenzüberschreitenden Tätigkeiten die Bestimmungen des jeweiligen Ziellandes einhalten und die Steuerkonformität gewährleistet ist.

Eine Bankengruppe – drei Heimmärkte

Liechtenstein, die Schweiz und Österreich besitzen als Finanzplätze ein hohes Potenzial, um Investoren anzuziehen, die Sicherheit und Stabilität für ihre Vermögensanlagen suchen. Entsprechend verzeichnen wir im Private Banking unserer drei Heimregionen seit Jahren erfreuliche Kundenzuflüsse – eine Entwicklung, die sich im Berichtsjahr trotz der Coronapandemie nochmals eindrücklich fortgesetzt hat. Lokal sind wir in Liechtenstein mit drei LLB-Geschäftsstellen, in der Ostschweiz mit neunzehn Bank-Linth-Standorten und in Österreich mit einer Bank in Wien präsent.

Traditionelle grenzüberschreitende Märkte

Deutschland – Europas grösster Private-Banking-Markt – sowie ausgewählte westeuropäische Märkte bleiben für unsere Vermögensverwaltung wichtig. Hier profitieren wir von unserer langjährigen Erfahrung und vom Vertrauen unserer Kunden in die Qualität unserer Dienstleistungen und in die gute Performance unserer Vermögensverwaltung.

Zentral- und Osteuropa

Unser Private Banking betreut auch Kunden aus zentral- und osteuropäischen EU-Ländern sowie aus Russland und ausgewählten GUS-Staaten. Diese Märkte werden von unseren Standorten Zürich-Erlenbach, Genf, Vaduz und Wien abgedeckt. Gerade in wirtschaftlich und politisch unsicheren Zeiten wie heute bieten die Stabilität und die Kompetenz der LLB-Gruppe für Kunden aus diesen Regionen

einen grossen Mehrwert. Im Berichtsjahr konnten wir das betreute Kundenvermögen aus diesen strategischen Zielmärkten erneut steigern.

Naher Osten

Seit 2005 ist die LLB-Gruppe mit einer Repräsentanz in Abu Dhabi vertreten, 2008 folgte unser Standort in Dubai. In den letzten Jahren konnten wir unsere Präsenz im Nahen Osten festigen und signifikant ausbauen. Um unsere Möglichkeiten in diesem attraktiven Markt noch besser wahrnehmen zu können, sind wir im Sommer 2019 ins Dubai International Financial Centre (DIFC) umgezogen. Seither verfügen wir nicht nur über deutlich grössere Räumlichkeiten, sondern auch über einen erweiterten Handlungsspielraum.

Hohe Dienstleistungs- und Servicequalität

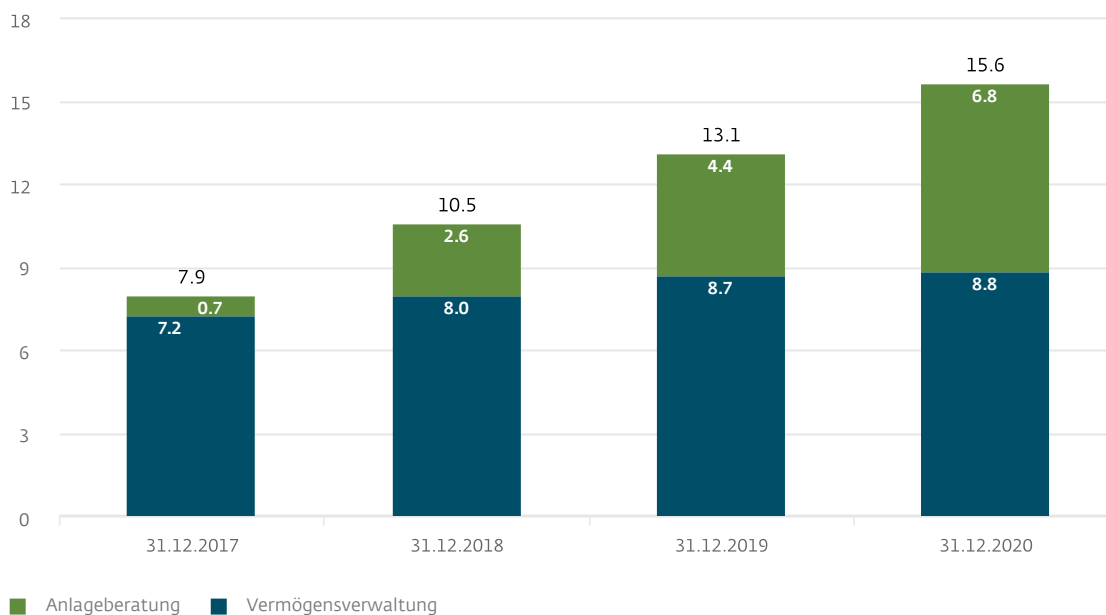
Nach der Migration der LLB Österreich auf die Bankensoftware Avaloq verwenden seit Anfang 2020 alle Banken innerhalb der Gruppe eine gemeinsame Kernbankenlösung. Damit erzielten wir einen weiteren Fortschritt in der Automatisierung unserer Abläufe und nutzen gleichzeitig Synergien durch die Zentralisierung der Abwicklungsprozesse. Neben den Kunden der LLB und der Bank Linth steht somit neu auch den Kunden der LLB Österreich die ganze Palette an Produkten und Dienstleistungen der LLB-Gruppe zur Verfügung. Dazu zählen unter anderem das Online und Mobile Banking, die innovative Anlageberatungs- und Vermögensverwaltungslösung «LLB Invest» oder das technologisch führende Portfolioinformationssystem «LLB Portfolioanalyse».

Anlageberatung und Vermögensverwaltung

Unabhängig davon, ob unsere Kunden die Verwaltung ihres Vermögens lieber delegieren oder selbst aktiv Anlageentscheidungen treffen wollen: Bei der LLB finden private und institutionelle Kunden mit «LLB Invest» und «Bank Linth Invest» ein massgeschneidertes Angebot. Je nach Bedürfnis können unsere Kunden selbst entscheiden, wie umfassend sie von einem Kundenberater betreut werden wollen. Das reicht von Basic- bis hin zu Expert-Lösungen.

Auch bei der Anlagestrategie stehen ihnen verschiedene Optionen zur Verfügung. 2020 haben wir die Angebotspalette um die Anlagestrategie «Nachhaltig» erweitert. Durch die technologieunterstützte fortlaufende Überwachung der Portfolios sorgen unsere Private-Banking-Kundenberater für die Sicherheit der Anlagen und eine strategiekonforme Performance. Dieses Angebot kommt bei den Kunden gut an. Die Volumina bei Vermögensverwaltungs- und Anlageberatungsmandaten nahmen seit der Einführung von «LLB Invest» im Jahr 2016 stetig zu (siehe Grafik). 2020 ist es uns nochmals gelungen, den Anteil unserer LLB-Invest-Dienstleistungen zu steigern. Ab 2021 werden diese auch bei der LLB Österreich angeboten. Zudem ist geplant, «LLB Invest» in Middle East auszurollen.

LLB Invest (in CHF Mia.)



Bedürfnisorientierte Produkte für jede Lebenslage

Bedürfnisorientierte Produkte für jede Lebenslage Mit der Dienstleistung «LLB Kompass» und «Bank Linth Kompass» unterstützen wir Privatkunden und Unternehmer in allen Lebens- sowie Unternehmensphasen beim Erreichen ihrer finanziellen Zukunftsziele. Die LLB und die Bank Linth decken damit sämtliche wichtigen Themen wie Vermögen, Finanzierungen, Vorsorge, Immobilien, Steuern, Nachfolge und Nachlass ab (siehe Kapitel «Verantwortung für Wirtschaft, Gesellschaft und Umwelt»).

Faire und transparente Preisgestaltung

Die LLB AG und die Bank Linth verzichten sowohl in der Anlageberatung wie auch in der Vermögensverwaltung auf Retrozessionen, das heisst auf Provisionen von externen Fondsanbietern für den Vertrieb ihrer Fondsprodukte an die Bank. Wir leiten diese zu 100 Prozent an unsere Kunden weiter. Bei verschiedenen Fonds sowie Vermögensverwaltungs- und Anlageberatungsmandaten setzen wir performanceabhängige Gebühren ein, die nur anfallen, wenn eine positive Rendite erzielt wird. Innovativ sind auch unsere zinsabhängigen Gebühren, die das niedrige Zinsumfeld berücksichtigen. Die Tarifstrukturen der LLB sind einfach und verständlich, die Kosten auf einen Blick erkennbar (siehe Kapitel «Verantwortung für Wirtschaft, Gesellschaft und Umwelt»).

Geprüfte Beratungsqualität

Unsere hohe Beratungskompetenz wird regelmässig ausgezeichnet: Auch dieses Jahr erhielten unsere Kundenberater beim unabhängigen Vergleichstest des Fuchsbriefe-Verlags wieder Bestnoten. Neben der «sehr guten» Beratungsqualität strichen die Tester in ihrem Urteil insbesondere die Nachhaltigkeitsexpertise heraus, die ihrer Meinung nach «überdurchschnittlich stark» ist. Mit dem 3. Rang in der ewigen Bestenliste gehört die Liechtensteinische Landesbank zu den führenden Privatbanking-Anbietern im gesamten deutschsprachigen Raum.

Die LLB Österreich wurde vom Fachmedium «Börsianer» zur besten Privatbank in Österreich gekürt. Im Gesamtranking «Banken» erreichte sie unter fünfzig Finanzinstituten den 3. Platz. Sie konnte sich somit gegen die grossen Player am Markt durchsetzen und wird ihrem Anspruch, Österreichs führende Vermögensverwaltungsbank zu sein, abermals gerecht.

Um eine hohe Beratungsqualität zu gewährleisten, investieren wir stetig in die Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeitenden. Unsere Kundenberater durchlaufen die Zertifizierungsprogramme nach den Standards der Swiss Association for Quality (SAQ). In Österreich orientieren wir uns am EU-weit

anerkannten Zertifikat «European Investment Practitioner» (EIP). Um das Niveau analog zur SAQ-Zertifizierung zu gewährleisten, haben wir das Programm mit einer eigens konzipierten mündlichen Prüfung ergänzt und so zu einem LLB-Zertifikat aufgewertet (siehe Kapitel «Mitarbeitende»).

Im Bereich der nachhaltigen Anlagen haben wir ein spezielles Weiterbildungsprogramm für unsere Kundenberater entwickelt und gestartet. Damit gewährleisten wir, dass alle unsere Kundenberater auch in diesem Bereich über das nötige Know-how verfügen und so mit unserer erweiterten Produkt- und Dienstleistungspalette Schritt halten (siehe Kapitel «Nachhaltigkeit im Bankgeschäft»).

Hoch entwickelte digitale Services

Zur laufenden Analyse und kontinuierlichen Überwachung der Portfolios werden unsere Kundenberater und Analysespezialisten durch eine leistungsstarke Technologie unterstützt. Hoch entwickelte Algorithmen berechnen die Rendite und das Risiko einzelner Finanzinstrumente, um so die Portfolioeffizienz zu steigern. Individuelle Vorgaben und Restriktionen werden dabei automatisch berücksichtigt. Erfüllen die Risiko- / Renditeeigenschaften der Anlagen die Vorgaben des Kunden nicht, schlägt die Software Alarm. 2020 haben wir unser Mobile und Online Banking weiter ausgebaut. So haben die Kunden der LLB-Gruppe jederzeit und überall den Überblick über ihre Vermögenswerte. Zahlreiche Banking-Aktivitäten können bequem und digital abgewickelt werden. Das Nebeneinander von qualitativ hochstehender persönlicher Beratung und digitalen Dienstleistungen hat sich bewährt.

Ausgezeichnete Investment Performance

Die Division Private Banking wird von den Spezialisten des LLB Asset Management unterstützt, die über eine hervorragende Anlageperformance verfügen. Beweis dafür sind diverse internationale Auszeichnungen, welche die LLB regelmässig entgegennehmen darf (siehe Kapitel «Institutional Clients»). Der Auswahlprozess der Anlagen in den Portfolios folgt unserem hauseigenen, mehrfach ausgezeichneten quantitativen Investmentansatz, den wir stetig optimieren und weiterentwickeln. Als aktiver Manager orientiert sich unser Asset Management an Benchmarks – mit dem Ziel, diese in den vielfältigen eigenen Fonds oder Mandaten zu übertreffen. Das gilt für die Vermögensverwaltung ebenso wie für Investmentfonds. Zur Qualitätssicherung investieren wir fortlaufend in die Technologie und die Ausbildung unserer Investmentexperten.

Im Berichtsjahr hat die LLB-Gruppe ihre Angebotspalette weiter ausgebaut und angepasst. Neu können unsere Kunden in der Vermögensverwaltung mit «LLB Comfort» aus fünf verschiedenen Umsetzungsformen wählen. Je nach Kundenwunsch wird global, mit Fokus Schweiz, alternativ, nachhaltig oder auch passiv investiert.

Kunden im Mittelpunkt

Um zu erfahren, wie zufrieden unsere Kunden mit unserem Angebot und der Beratung sind, haben wir im Berichtsjahr für die LLB eine gross angelegte Kundenbefragung in Liechtenstein durchgeführt. Diese hat gezeigt, dass unsere Kunden mit der Anlageberatung und Vermögensverwaltung sehr zufrieden sind. Neun von zehn Befragten bescheinigen uns eine erstklassige Beratung. Auch mit unserem Online Banking zeigen sich neunzig Prozent sehr zufrieden. Zu wissen, was unsere Kunden brauchen und erwarten, ist wesentlich, um Produkte, Dienstleistungen und Kanäle weiterzuentwickeln. Die Kennzahlen aus der Befragung dienen uns, neben dem direkten Gespräch mit den Kunden, als Grundlage, um Möglichkeiten auszuloten, wo wir uns noch verbessern können.

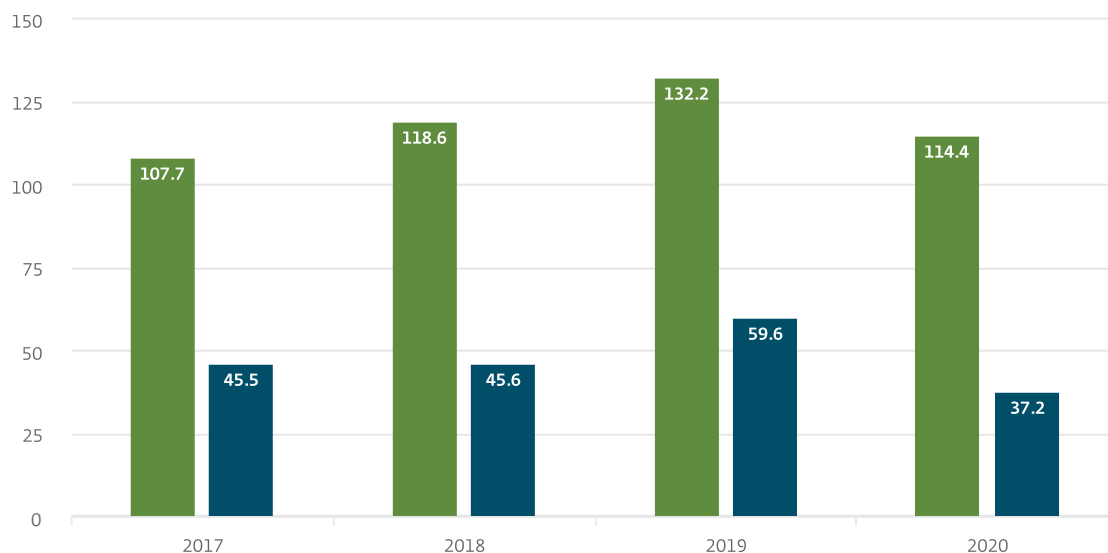
Die Verbundenheit mit unseren Kunden steht bei der LLB-Gruppe im Fokus. Vor allem während der ersten Monate des Berichtsjahres, als aufgrund der Coronapandemie grosse Verunsicherung herrschte, haben wir dies unter Beweis stellen können. Wir haben den Kontakt zu unseren Kunden intensiviert, sie beraten und uns auch in Krisenzeiten als verlässlicher Partner an ihre Seite gestellt.

Segmentergebnis

Das Ergebnis vor Steuern des Segments Private Banking liegt mit CHF 37.2 Mio. unter dem Vorjahresresultat. Dies ist einerseits auf das tiefere Ergebnis im Zinsengeschäft, als Folge des Einbruchs der US-Dollar Zinsen, sowie die Erhöhung der Risikovorsorge für Kreditrisiken zurückzuführen. Demgegenüber entwickelte sich das Handelsgeschäft aufgrund einer gesteigerten Handelsaktivität positiv. Der Geschäftsaufwand erhöhte sich auf CHF 77.2 Mio. Im Vorjahr wirkte sich die Auflösung von Rückstellungen positiv auf das Ergebnis aus. Bereinigt um diesen Effekt entwickelte sich der

Geschäftsaufwand stabil gegenüber der Vorjahresperiode. Das Segment verzeichnete besonders in den beiden Wachstumsmärkten Zentral- und Osteuropa sowie Naher Osten erfreuliche Netto-Neugeld-Zuflüsse. Dank der Netto-Neugeld-Zuflüsse von insgesamt CHF 616 Mio. erhöhten sich die Kundenvermögen auf CHF 17.4 Mia.

Segmentergebnis: Private Banking



■ Geschäftsertrag (in CHF Mio.) ■ Segmentergebnis (in CHF Mio.)

Segmentrechnung

in Tausend CHF	2020	2019	+ / - %
Erfolg Zinsgeschäft	25'739	40'299	- 36.1
Erwartete Kreditverluste	- 4'365	486	
Erfolg Zinsgeschäft nach erwarteten Kreditverlusten	21'374	40'785	- 47.6
Erfolg Dienstleistungs- und Kommissionsgeschäft	81'102	82'973	- 2.3
Erfolg Handelsgeschäft	11'906	8'460	40.7
Übriger Erfolg	3	2	77.9
Total Geschäftsertrag	114'384	132'220	- 13.5
Personalaufwand	- 36'484	- 37'238	- 2.0
Sachaufwand	- 2'478	1'837	
Abschreibungen	- 128	- 134	- 4.6
Dienstleistungen (von) / an andere(n) Segmente(n)	- 38'087	- 37'072	2.7
Total Geschäftsaufwand	- 77'177	- 72'608	6.3
Segmentergebnis vor Steuern	37'207	59'612	- 37.6

Kennziffern

	2020	2019
Bruttomarge (in Basispunkten) *	65.0	72.4
Cost-Income-Ratio (in Prozent) *	64.6	58.7
Netto-Neugeld-Zufluss / (-Abfluss) (in Millionen CHF) *	616	89
Wachstum Netto-Neugeld-Zufluss / (-Abfluss) (in Prozent)	3.7	0.5

* Definition abrufbar unter www.llb.li/investoren-apm

Zusätzliche Informationen

	31.12.2020	31.12.2019	+ / - %
Geschäftsvolumen (in Millionen CHF) *	19'289	18'743	2.9
Kundenvermögen (in Millionen CHF) *	17'401	16'859	3.2
Kundenausleihungen (in Millionen CHF)	1'887	1'884	0.2
Personalbestand (teilzeitbereinigt, in Stellen)	186	185	0.6

* Definition abrufbar unter www.llb.li/investoren-apm

Institutional Clients

Die LLB-Gruppe ist ein verlässlicher Partner für Finanzintermediäre und institutionelle Kunden. Mit unseren spezialisierten und innovativen Dienstleistungen sowie unserem breit aufgestellten Fonds Powerhouse bieten wir eine ausgezeichnete Investmentkompetenz. Umfassende Expertise und persönlicher Service zeichnen uns aus.

Spezialisiert auf professionelle Kunden

Ob Treuhänder, Vermögensverwalter, Fondspromotoren, Family Offices, Versicherungen, Pensionskassen und öffentlich-rechtliche Institutionen – ihnen allen ist gemein, dass sie das ihnen anvertraute Kapital bestmöglich verwalten und vermehren sollen. Die LLB-Gruppe bietet hierfür als Partner optimale Voraussetzungen. Hoch spezialisierte Ansprechpersonen stehen für eine kompetente Beratung und einen Dialog auf Augenhöhe. So haben unsere Kundenberater Zertifizierungsprogramme nach den Standards der Swiss Association for Quality (SAQ) durchlaufen und werden regelmässig rezertifiziert.

Jenen Kunden, die uns die Verwaltung ihres Vermögens anvertrauen, bieten wir im doppelten Wortsinn eine «ausgezeichnete» Anlage- und Beratungskompetenz, wie verschiedene, durch unabhängige Institutionen verliehene Preise (siehe Abschnitt «[Asset Management](#)») zeigen. Wir möchten unsere Kunden nicht nur heute optimal bedienen können, sondern auch ihre künftigen Bedürfnisse kennen, weshalb wir regelmässig Befragungen durchführen. Bei der jüngsten Umfrage im Berichtsjahr haben uns die Kunden eine sehr grosse Zufriedenheit mit der Beratungsleistung attestiert und gleichzeitig die digitalen Lösungen gelobt. Diese wiederkehrenden Befragungen erlauben es uns auch, Verbesserungspotenzial auszuloten und im Sinne unserer Kunden zu nutzen.

Digitalisierung für mehr Kundennähe

Mit innovativen digitalen Lösungen können insbesondere professionelle Kunden die Interaktion mit uns noch effizienter, individueller und bequemer gestalten. Deshalb haben wir im Berichtsjahr unsere digitalen Kanäle und Features weiter ausgebaut.

Gerade im Coronajahr haben sich diese Bestrebungen bezahlt gemacht. So konnten wir trotz der eingeschränkten Möglichkeiten zum persönlichen Gespräch den engen Kontakt mit unseren Kunden aufrechterhalten und ihren Bedürfnissen und Anliegen ohne Qualitätseinbussen nachkommen. Die Dualität unserer Dienstleistungen – persönliche Beratung, gepaart mit digitalen Services – wird von unseren Kunden geschätzt und so genutzt, wie es im konkreten Anwendungsfall passend ist.

Das Fonds Powerhouse

Das Fondsgeschäft ist für die LLB-Gruppe ein wichtiger Ertragspfeiler mit grossem Wachstumspotenzial. Im Berichtsjahr hat unser Fondsgeschäft einen Volumenzuwachs von CHF 2.1 Mia. (2019: CHF 6.0 Mia.) erzielt. Das betreute Fondsvermögen stieg damit auf CHF 38.7 Mia. (2019: CHF 36.6 Mia.).

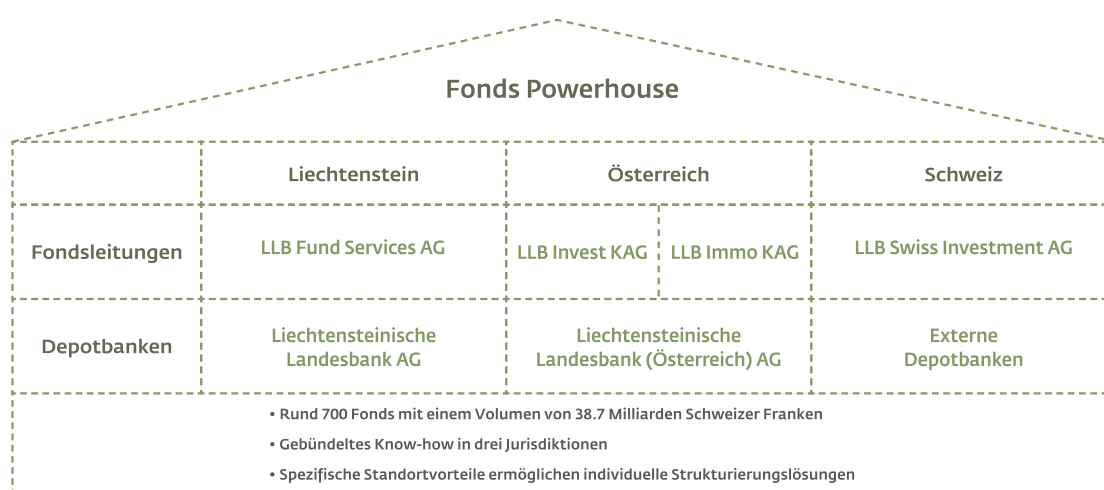
Mit unseren vier Fondsgesellschaften in drei Ländern stehen unseren Kunden die Türen sowohl zum europäischen als auch zum schweizerischen Wirtschaftsraum offen. Damit zählen wir zu den vielseitigsten Fondsanbietern in Europa: ein Mehrwert, der von unseren Kunden immer öfter gesucht, geschätzt und genutzt wird.

Der Schwerpunkt unserer Fondsleitungen liegt auf Private-Label-Fondslösungen (in Österreich «Spezialfonds» oder «Master-KAG-Lösungen» genannt), die sehr individuell gestaltbar sind. Grosse Vermögen können damit effizient verwaltet und strukturiert werden. Nach dem Konzept des «All in One

Shop» bieten wir in unseren Heimmärkten sämtliche Produkte und Dienstleistungen im Private-Label-Fonds-Geschäft an. Damit haben wir die maximale Flexibilität, um auf alle Kundenwünsche eingehen zu können. Wir planen und gründen massgeschneiderte Fonds sowohl inhouse als auch für unabhängige Vermögensverwalter, Family Offices und andere Fondspromotoren, verwalten und strukturieren diese und stellen ein modernes Risk Management sicher. An den Standorten Vaduz und Zürich ergänzen wir unsere Services durch die Übernahme der Vertreterfunktion für ausländische Fonds. In Liechtenstein und in Österreich übernehmen wir zudem die Funktion der Depotbank / Verwahrstelle.

2020 haben wir die Vermarktung unseres Fonds Powerhouse weiter intensiviert. Mit unserer überarbeiteten Homepage und neuen Broschüren präsentieren wir unsere Produkte und Dienstleistungen übersichtlich und intuitiv nachvollziehbar. Ziel ist es, unsere Dienstleistungspalette insbesondere in unseren Heimmärkten noch stärker zu verankern.

Fund Services der LLB-Gruppe



Fondsgeschäft Liechtenstein und Schweiz

Mit der LLB Fund Services AG betreiben wir eine Fondsleitung in Vaduz, die basierend auf einer ganzheitlichen und bedürfnisorientierten Beratung das gesamte Leistungsspektrum rund um Private Label Fonds abdeckt: von der Gründung über die Erstemission bis hin zu einer umfassenden Betreuung im Lebenszyklus eines Fonds. Der Standort Liechtenstein bietet durch seine Zugehörigkeit zum EWR sowie durch den Zollvertrag mit der Schweiz den uneingeschränkten Zugang zu zwei Wirtschaftsräumen – zur Schweiz und zur Europäischen Union – und damit volle Flexibilität (siehe Kapitel «Werte und Unternehmensführung»).

Mit der LLB Swiss Investment AG in Zürich hat die LLB-Gruppe zudem Zugang zum Wachstumsmarkt Schweiz. Die LLB Swiss Investment AG bietet ihren Kunden Fonds nach Schweizer Recht an sowie massgeschneiderte und effiziente Dienstleistungen in den Bereichen Fondsverwaltung, Compliance und Risk Management. Ausserdem übernimmt sie die Vertreterfunktion für ausländische Fonds in der Schweiz.

Gerade Family Offices in der Schweiz entdecken aus Verrechnungssteueroptik immer mehr die Vorzüge einer Schweizer Fondslösung für Schweizer Aktien, ergänzt um Fonds nach liechtensteinischem Recht für die Abdeckung des restlichen Anlageuniversums. Der Geschäftsbereich verbuchte 2020 in Liechtenstein und in der Schweiz einen Netto-Neugeld-Zufluss in Höhe von CHF 948 Mio. Im Vergleich zum Vorjahr konnten wir das Fondsvolumen um 7 Prozent auf CHF 19.3 Mia. steigern. Per Ende 2020 haben wir insgesamt 322 Fonds administriert beziehungsweise verwahrt.

Fondsgeschäft Österreich

Die LLB Österreich zählt mit ihren beiden Kapitalanlagegesellschaften zu den führenden Anbietern von Investment- und Immobilienfonds im österreichischen Markt. 2020 verzeichnete die LLB Invest Kapitalanlagegesellschaft ein weiteres starkes Jahr. Gemessen an der Anzahl der verwalteten Fonds stand sie erstmals auf Platz eins des österreichischen Investmentfondsmarktes.

Seit mehr als fünfzehn Jahren ist die LLB Immo KAG erfolgreich im Immobilieninvestmentfondsgeschäft tätig und in diesem Bereich Innovationsführer im österreichischen Markt. Sie verwaltet einen Publikumsfonds, einen Grossanlegerfonds sowie zwei Spezialfonds. Die LLB Immo KAG investiert direkt in renditeträchtige Immobilien in den stabilen Märkten Österreich und Deutschland und legt grossen Wert auf eine ertragreiche Bewirtschaftung der Objekte sowie ein kontinuierliches qualitativvolles Wachstum des Portfolios. Ein wesentlicher Schwerpunkt der LLB Immo KAG ist die Einbeziehung von nachhaltigen Kriterien in das Management der Immobilienfonds. Einer ihrer Fonds wurde mit dem Österreichischen Umweltzeichen ausgezeichnet, der höchsten Nachhaltigkeitszertifizierung für Immobilienfonds. Für zwei weitere Immobilieninvestmentfonds wurde ein Gutachten der ÖGUT (Österreichische Gesellschaft für Umwelt und Technik) eingeholt, um die nachhaltige Ausrichtung der beiden Produkte zu verifizieren. Generell gelten Immobilieninvestmentfonds als erstklassige Möglichkeit für eine langfristige Diversifikation von Portfolios und als stabile Ertragsbringer, insbesondere im anhaltenden Niedrigzinsumfeld.

Der Geschäftsbereich Institutional Clients Österreich konnte im Vergleich zum Vorjahr sein Fondsvolumen um 4 Prozent steigern. Der Netto-Neugeld-Zufluss betrug CHF 628 Mio.

Die LLB als Depotbank für Fonds

Als Pionier im Bereich Depotbank für Fonds konnte die LLB ihre Marktführerschaft in Liechtenstein weiter ausbauen. Immer mehr Kunden schätzen und nutzen unsere ausgewiesene Expertise zur Abwicklung und Verwahrung komplexer Fondsmandate mit unterschiedlichen Strategien und Anlagekategorien. 2020 haben wir mit 57 neuen Fonds diesbezüglich ein Rekordjahr verzeichnen können. Hinter diesem Erfolg stehen unsere hohe Servicequalität, unser umfangreiches Dienstleistungsangebot und unsere ausgewiesene Erfahrung. Zentral sind auch die Vorteile des Fondsstandortes Liechtenstein, die wir im Ausland verstärkt aufzeigen wollen. Wir beteiligen uns daher aktiv an den Roadshows des Liechtensteinischen Anlagefondsverbandes im deutschsprachigen Raum und übernehmen dabei eine führende Rolle.

Die LLB Österreich bietet ebenfalls alle Depotbank-Services aus einer Hand. Dabei betreut sie nicht nur die bankeigenen Wertpapier- und Immobilien-Kapitalanlagegesellschaften, sondern auch externe Fondsleitungen aus Österreich sowie Non-EU AIFs. Die Anzahl der Fonds konnte im Berichtsjahr auf 362 gesteigert werden, die verbuchten Assets nahmen um über EUR 800 Mio. auf insgesamt EUR 17.9 Mia. zu.

Finanzintermediäre

Unsere Passion ist die Betreuung von professionellen Kunden. In Zusammenarbeit mit unserem ausgezeichneten Asset Management und unseren Fondsspezialisten realisieren wir massgeschneiderte und passende Anlagelösungen für unsere Kunden und bieten umfassende Execution-only-Dienstleistungen an. Der direkte Kontakt mit den Kunden ist für uns zentral. Um ihnen die Arbeit zu erleichtern, investieren wir laufend in unsere digitalen Schnittstellen und Angebote. Die Ergebnisse der Kundenumfrage im Berichtsjahr bestätigen uns auf diesem Weg.

Digitaler Ausbau im Kundenservice

Finanzintermediäre sind bei der Beziehung mit ihrer Bank auf effiziente End-to-End-Lösungen angewiesen. Standardprozesse müssen sie schnell und unbürokratisch abwickeln können, damit sie mehr Zeit für ihre Kunden haben. Die LLB-Gruppe unterstützt Intermediäre bei diesem Bedürfnis mit persönlicher Beratung und benutzerfreundlichen digitalen Tools. Ein Quantensprung in diesem Sinne war die Einführung unseres digitalen Formularcenters im zweiten Halbjahr 2020. Durch dessen intuitive Benutzerführung und klare Struktur vereinfachen wir den Kundeneröffnungsprozess und reduzieren den Aufwand für die Intermediäre deutlich. Dank elektronischer Unterschrift kann dieser Prozess künftig komplett digital abgewickelt werden, was den Ablauf zusätzlich beschleunigen wird. Aktuell findet die

digitale Signatur bereits bei einzelnen Bankformularen Anwendung. Weitere Einsatzmöglichkeiten werden laufend evaluiert und realisiert.

Im Berichtsjahr haben wir auch unser Online Banking optimiert. Die Navigation und ein eigenes Dashboard wurden auf unsere professionellen Kunden zugeschnitten und um den «Pro Modus» erweitert. Mit diesem können tabellarische Übersichten gefiltert, sortiert und umfangreich analysiert werden. Eine Exportfunktion stellt die so konfigurierten Inhalte als Download bereit. Die positiven Rückmeldungen unserer Kunden auf dieses Angebot bestätigen, dass wir damit den richtigen Weg eingeschlagen haben.

Neu steht das innovative «LLB Portfolioanalyse»-Tool der LLB Österreich auch den Kunden des Mutterhauses und der Bank Linth zur Verfügung. Damit können Intermediäre Portfolios analysieren und mit ausgewählten Benchmarks vergleichen sowie direkt Börsenaufträge aufgeben.

Business-Compliance-Stelle

Die regulatorischen Anforderungen für Finanzdienstleister werden immer umfangreicher und anspruchsvoller. Unter den Top 3 der in Zukunft von einer Bank erwarteten Services wurde in unserer Kundenumfrage denn auch die Hilfe in regulatorischen Belangen genannt. Diesen Trend haben wir bereits vor Jahren erkannt und eine Business-Compliance-Stelle geschaffen, die unsere Finanzintermediäre optimal unterstützt. Sie berät bei komplexen Geschäftsfällen, macht Vorabklärungen und begleitet durch den bankinternen Prozess. Dieser Service wird von unseren Kunden sehr geschätzt. Deshalb haben uns die immer komplexer werdenden Anforderungen dazu bewogen, die Ressourcen in diesem Bereich substantiell auszubauen.

Asset Management

Das Marktumfeld für Anlagen ist seit Jahren herausfordernd. Entsprechend braucht es viel Erfahrung und Know-how, um hier die richtigen Entscheidungen zu treffen. Das Asset Management der LLB-Gruppe vereint diese Anforderungen. Unsere Spezialisten verfügen über langjährige Expertise bezüglich der Investmentbedürfnisse privater und institutioneller Kunden. Alle drei Marktdivisionen können in ihren jeweiligen Zielregionen darauf zurückgreifen (siehe Kapitel «Strategie und Organisation»). Damit spielt das Asset Management innerhalb der gesamten Gruppe eine zentrale Rolle.

Die rund fünfzig LLB-Fonds werden von den erfahrenen Fondsmanagern grossteils aktiv gemanagt und sind im Normalfall in Liechtenstein, in der Schweiz sowie in Österreich und Deutschland zum Vertrieb zugelassen.

Seit knapp zwanzig Jahren ist unser Asset Management GIPS-zertifiziert. Diese internationalen Qualitätsstandards basieren auf der vollständigen Offenlegung und der korrekten sowie vergleichbaren Darstellung von Ergebnissen. Sie gewährleisten ein faires und transparentes Reporting an die Kunden.

Nachhaltige Anlageprodukte

Der Markt für nachhaltiges Investieren wächst enorm. Für das Asset Management der LLB-Gruppe hat dieser Aspekt bereits seit längerem einen hohen Stellenwert. Mit dem im Berichtsjahr lancierten Gruppenprojekt zur Nachhaltigkeit haben wir unsere Aktivitäten in diesem Bereich nochmals intensiviert. Wir bieten sowohl für Einzeltitel- wie auch Fondsportfolios eine nachhaltige Vermögensverwaltung an und haben den Grossteil der festverzinslichen LLB-Fonds auf nachhaltig umgestellt. 2021 wird die Anpassung unserer Produktpalette fortgesetzt. Wir werden unseren Nachhaltigkeitsansatz bei der Ausrichtung der LLB-Aktienfonds und der Lancierung von neuen Strategiefonds anwenden. Ziel ist es, Anlageprodukte und -dienstleistungen zu entwickeln, die sowohl zu einer finanziellen Rendite verhelfen als auch hohen ökologischen, sozialen und ethischen Kriterien genügen. Mit dem im Sommer 2020 vollzogenen Beitritt zur UN-Finanzinitiative Principles for Responsible Investment (UN PRI) unterstreichen wir unsere Bestrebungen für ein verantwortungsbewusstes Management von Kapitalanlagen zusätzlich.

Nachhaltiger Investmentansatz

Bei der Auswahl von nachhaltigen Anlagen stützt sich unser Asset Management auf einen systematischen Ansatz, der negative Ausschluss- und positive Auswahlkriterien kombiniert. Ausgeschlossen sind Investments in Unternehmen, die gegen wichtige nationale oder internationale

Normen verstossen oder einen substanziellen Anteil ihres Umsatzes in kontroversen Branchen erzielen. Investiert wird in Unternehmen, welche die drei ESG-Themengebiete («Environment» für Umwelt, «Social» für Soziales und «Governance» für Unternehmensführung) massgeblich berücksichtigen.

Zudem hat die LLB im Berichtsjahr gemeinsam mit der Universität Liechtenstein ein Forschungsprojekt zu nachhaltigen Investments lanciert. Dieses erhält für zweieinhalb Jahre eine Innosuisse-Förderung und wird vom Land Liechtenstein mitfinanziert. Die daraus resultierende wissenschaftsbasierte Innovation soll neue Wege beim Management von nachhaltig orientierten Fonds in der Praxis aufzeigen.

Bei der Anlage können unsere Asset Manager neben ihrer langjährigen Erfahrung und ihrem Know-how auch auf einen eigenständigen Ansatz zurückgreifen: das «LLB Multi-Faktor-Modell». Dieses liefert eine breit abgestützte quantitative Analyse grosser Anlageuniversen und damit eine fundierte Basis für die Auswahl der attraktivsten Titel. Mit dem Einsatz des «LLB Multi-Faktor-Modells» in unserer Aktienfondspalette erwarten wir, mittel- bis langfristig für unsere Kunden einen überdurchschnittlichen Mehrwert zu schaffen. Mit unseren Anlageprodukten belegen wir seit Jahren Spitzenplätze bei branchenweiten Vergabungen. Auch 2020 konnte die LLB-Gruppe erneut einen der begehrten Refinitiv Lipper Awards entgegennehmen. Der Fonds LLB Aktien Dividendenperlen Global (CHF) gewann in der Kategorie «Equity Global Income». Der Fonds wurde bereits zum dritten Mal in Folge ausgezeichnet, 2020 für seine Performance über zehn Jahre.

Vermögensverwaltung

Die Bedürfnisse der Kunden stehen bei der LLB-Gruppe im Mittelpunkt. Damit diese ihr Vermögen ihrem Anlagehorizont und der persönlichen Risikobereitschaft entsprechend anlegen können, stellen wir sechs verschiedene Strategien zur Auswahl. Diese reichen von «Festverzinslich» bis «Aktien» in den Referenzwährungen CHF, EUR und USD. Bei der Umsetzung ihrer Anlagestrategie können unsere Kunden neu aus fünf verschiedenen Modellen wählen. Beim sogenannten «LLB Comfort Offering» wird je nach Kundenwunsch global aktiv, in der Schweiz, alternativ, nachhaltig oder auch global passiv investiert. Die LLB Österreich bietet ausserdem mit dem Total-Return-Ansatz eine Mandatsführung mit Fokus auf Werterhalt an.

Das Vermögensverwaltungsvolumen belief sich Ende 2020 auf CHF 8.8 Mia. (2019: CHF 8.7 Mia.).

Partnerschaftlicher Dialog und Wissenstransfer

Gerade für Intermediäre sind der Know-how-Transfer und die Vernetzung mit externen Partnern besonders wichtig. Wir fördern diesen Gedanken- und Wissensaustausch. Dafür nutzen wir verschiedene Kanäle.

Unsere «LLB Xpert Views»-Online-Plattform ist ein zentraler Touchpoint für Treuhänder, unabhängige Vermögensverwalter, Fondsleitungen und Fondspromotoren. Mit dieser stellen wir den Kunden unsere Expertise in den Bereichen Asset Management sowie Recht und Steuern zur Verfügung. Zudem unterstützt «LLB Xpert Views» unsere professionellen Kunden bei der Einhaltung der neuesten regulatorischen Bestimmungen.

Auch der persönliche Austausch ist uns sehr wichtig. Deshalb organisieren wir für gewöhnlich mehrmals pro Jahr exklusive Round Tables mit unseren Intermediären. In deren Rahmen informieren Experten und Anlagespezialisten der LLB über aktuelle Themen, die in der Praxis gerade besonders relevant sind. Coronabedingt konnten wir im Berichtsjahr keine Round Tables durchführen. Sobald es die allgemeine Situation zulässt, werden wir diese aber wieder regelmässig anbieten, da von unseren Kunden neben der Wissensvermittlung vor allem der persönliche Erfahrungsaustausch geschätzt wird.

Ausserdem sind wir mit verschiedenen Verbänden und Finanzplatzakteuren exzellent vernetzt, um an vorderster Front zu erfahren, welche Themen aktuell sind oder in Zukunft wichtig werden könnten. So können wir die Rahmenbedingungen, die unser Geschäftsmodell bestimmen, aktiv mitgestalten.

Partnerschaften mit Finanzplatzakteuren

Die LLB bringt sich in diverse Netzwerke ein und verschafft sich damit Gehör im Finanzbereich. Die Gruppengesellschaft LLB Asset Management AG ist Mitglied im Verein unabhängiger Vermögensverwalter in Liechtenstein (VuVL) und ein engagierter Partner bei der Entwicklung des

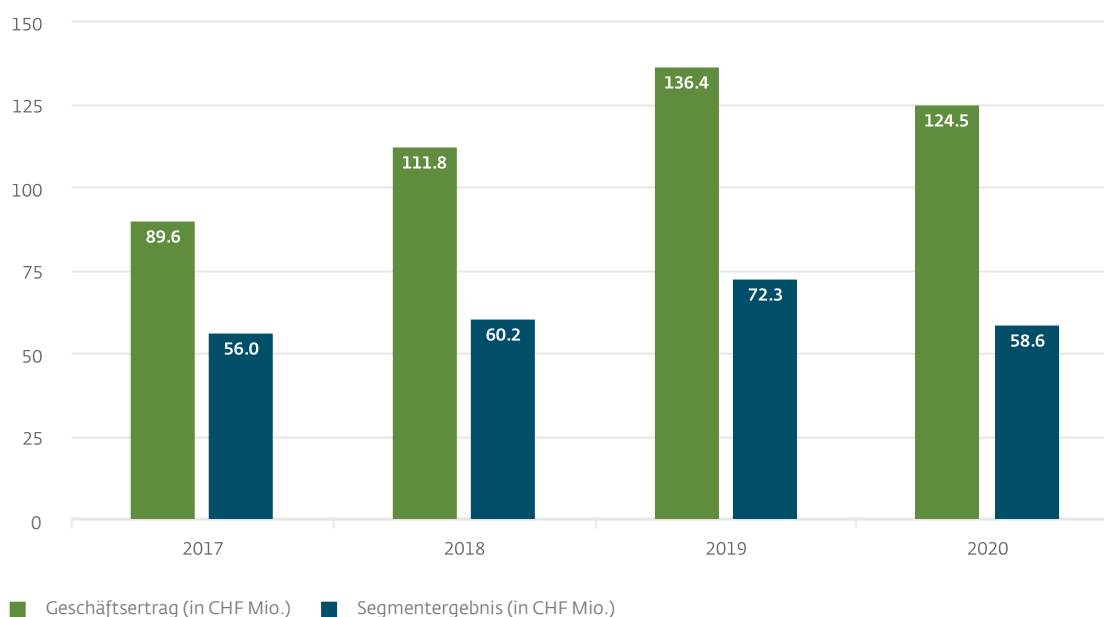
Finanzplatzes. Zugleich gestaltet die Gruppengesellschaft LLB Fund Services AG als Vorstandsmitglied des Liechtensteinischen Anlagefondsverbandes (LAFV) die Rahmenbedingungen des Fondsplatzes Liechtenstein aktiv mit. Die LLB Österreich ist im Vorstand der Vereinigung Österreichischer Investmentgesellschaften (VÖIG) vertreten – dem Dachverband aller österreichischen Verwaltungsgesellschaften (VWGs) und aller österreichischen Immobilien-Kapitalanlagegesellschaften (Immo-KAGs). Per Januar 2021 ist sie zudem Mitglied der ÖGNI, der Österreichischen Gesellschaft für Nachhaltige Immobilienbewirtschaftung.

In Zürich ist die LLB Swiss Investment AG Mitglied der Swiss Funds & Asset Management Association (SFAMA), der repräsentativen Branchenorganisation der Schweizer Fonds- und Asset-Management-Wirtschaft.

Segmentergebnis

Das Ergebnis vor Steuern des Segments Institutional Clients liegt mit CHF 58.6 Mio. unter dem Ergebnis des Vorjahres. Die eingebrochenen US-Dollar Zinsen sowie die Erhöhung der Risikovorsorge für Kreditrisiken belasteten den Erfolg im Zinsengeschäft. Im Vorjahr profitierte das Segment zusätzlich von höheren performanceabhängigen Erträgen im Dienstleistungs- und Kommissionsgeschäft. Demgegenüber entwickelte sich das Handelsgeschäft aufgrund einer regen Handelsaktivität positiv und liegt um CHF 4.5 Mio. über dem Vorjahresergebnis. Der Geschäftsaufwand erhöhte sich auf CHF 65.9 Mio. In der Vorjahresperiode war eine Auflösung von Rückstellungen enthalten. Bereinigt um diesen Effekt liegt der Geschäftsaufwand leicht unter dem Vorjahresergebnis. Mit erneut hohen Netto-Neugeld-Zuflüssen von CHF 1.9 Mia. konnte das Segment die positive Entwicklung der letzten Jahre bestätigen.

Segmentergebnis: Institutional Clients



Segmentrechnung

in Tausend CHF	2020	2019	+ / - %
Erfolg Zinsengeschäft	14'943	21'310	- 29.9
Erwartete Kreditverluste	- 3'155	- 215	
Erfolg Zinsengeschäft nach erwarteten Kreditverlusten	11'788	21'095	- 44.1
Erfolg Dienstleistungs- und Kommissionsgeschäft	98'088	105'195	- 6.8
Erfolg Handelsgeschäft	14'620	10'149	44.1
Übriger Erfolg	2	- 3	
Total Geschäftsertrag	124'499	136'436	- 8.7
Personalaufwand	- 31'687	- 32'650	- 2.9
Sachaufwand	- 6'568	- 1'127	482.6
Abschreibungen	- 381	- 377	1.0
Dienstleistungen (von) / an andere(n) Segmente(n)	- 27'309	- 29'979	- 8.9
Total Geschäftsaufwand	- 65'946	- 64'133	2.8
Segmentergebnis vor Steuern	58'553	72'303	- 19.0

Kennziffern

	2020	2019
Bruttomarge (in Basispunkten) *	26.2	28.8
Cost-Income-Ratio (in Prozent) *	50.6	50.4
Netto-Neugeld-Zufluss / (-Abfluss) (in Millionen CHF) *	1'916	3'813
Wachstum Netto-Neugeld-Zufluss / (-Abfluss) (in Prozent)	3.8	9.0

* Definition abrufbar unter www.llb.li/investoren-apm

Zusätzliche Informationen

	31.12.2020	31.12.2019	+ / - %
Geschäftsvolumen (in Millionen CHF) *	52'836	50'694	4.2
Kundenvermögen (in Millionen CHF) *	52'348	50'182	4.3
Kundenausleihungen (in Millionen CHF)	488	512	- 4.6
Personalbestand (teilzeitbereinigt, in Stellen)	179	172	4.0

* Definition abrufbar unter www.llb.li/investoren-apm

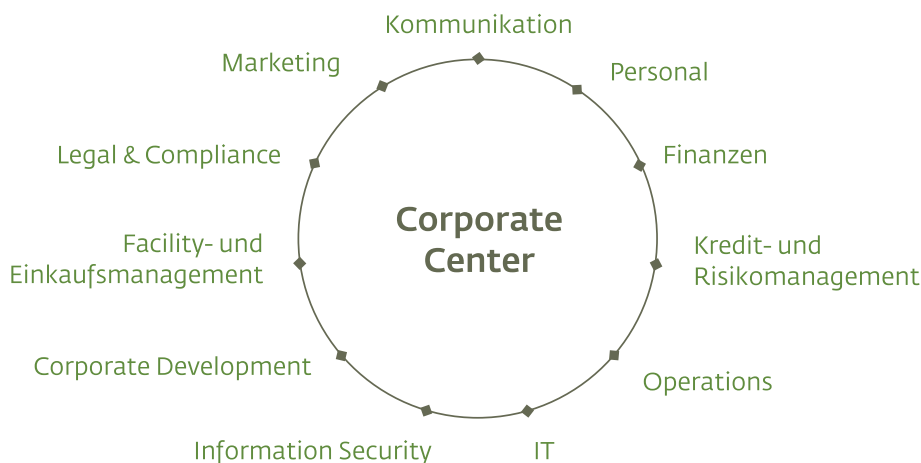
Corporate Center

Um den reibungslosen Ablauf des Tagesgeschäfts im Bankenbetrieb zu gewährleisten, braucht es eine zentrale Schalt- und Koordinierungseinheit: das Corporate Center. Dieses steuert, kontrolliert und bündelt die zentralen Funktionen innerhalb der LLB-Gruppe. Oberstes Ziel bei allen Aufgaben des Corporate Center ist es, die Effizienz der Prozesse zu steigern, die Weiterentwicklung des Unternehmens sicherzustellen sowie die Qualität unserer Dienstleistungen zu verbessern und auszubauen.

Dienstleister innerhalb des Konzerns

Zum Corporate Center gehören die Divisionen Group CEO (siehe Kapitel «Strategie und Organisation»), Group CFO (siehe Kapitel «Finanz- und Risikomanagement») und Group COO. In diesem Segment sind alle Abteilungen zusammengefasst, welche die konzernweiten Geschäftsaktivitäten, Prozesse und Risiken koordinieren, unterstützen und überwachen.

Das Corporate Center bündelt elf zentrale Bereiche der LLB-Gruppe.



Es richtet sich konsequent auf die Bedürfnisse der Marktdivisionen aus und trägt damit unmittelbar zur Wertschöpfung der LLB-Gruppe bei. Bei der Umsetzung der Strategie StepUp2020 spielt das Corporate Center eine wesentliche Rolle. 2020 standen die Migration der österreichischen Tochter auf das zentrale Kernbankensystem, die Digitalisierung des Bankgeschäfts, die Weiterentwicklung des Innovationsmanagements sowie das Krisenmanagement innerhalb des Unternehmens während der Covid-19-Pandemie im Vordergrund.

Shared Service Centers

Shared Services werden in der LLB-Gruppe zentral von einer Stelle angeboten. Dies ermöglicht etwa die effiziente Prozessabwicklung des Zahlungsverkehrs sowie von Devisen- und Wertschriftentransaktionen. Seit Januar 2020 profitiert von dieser Dienstleistung auch die LLB Österreich, die neu 30 Prozent des Transaktionsvolumens im Börsenhandel beisteuert. Die substanzielle

Kapazitätsausweitung ist ohne zusätzlichen Personalaufwand erfolgt, was die sehr gute Skalierbarkeit der Shared-Service-Teams bestätigt.

Durch den höheren Automatisierungsgrad und die Standardisierung der Transaktionsabwicklungen konnten wir unsere Effizienz und das Verarbeitungstempo von Handels-, Wertschriftenverwaltungs- und Zahlungsverkehrstransaktionen deutlich steigern.

Digitalisierung des Bankgeschäfts

Die Digitalisierung des Bankgeschäfts ist ein Trend, der sich 2020 infolge der Coronapandemie noch verstärkt hat. In unserer aktuellen Strategieperiode besteht bereits von Beginn an ein gruppenweites Projekt zum Ausbau der digitalen Kanäle und Dienstleistungen im Umfang von CHF 30 Mio. Damit tragen wir den veränderten Kundenbedürfnissen Rechnung und positionieren die LLB als modernes und innovatives Finanzinstitut. Auch im Berichtsjahr haben wir dieses Projekt mit weiteren Digitalisierungsschritten vorangetrieben.

Investitionen ins Online und Mobile Banking

Bei der stetigen Weiterentwicklung unseres LLB Online und Mobile Banking orientieren wir uns, was Sicherheit, Funktionalität, Benutzerfreundlichkeit und Design betrifft, an den neuesten Standards. Mit dem Ausbau des LLB Online Banking im Berichtsjahr haben die Nutzer eine überarbeitete Navigation sowie ein neues Dashboard mit spezifischen Ansichten und Funktionen erhalten. Institutionelle Kunden profitieren zudem von einem Cockpit, über welches Kundenvermögen direkt bewirtschaftet und analysiert werden können. Ein Formularcenter bringt zudem Vorteile im Kontoeröffnungsprozess. Damit bietet das LLB Online Banking sowohl für private wie auch institutionelle Kunden eine umfassende und integrierte Banking-Lösung, die 24/7 zur Verfügung steht und den höchsten Sicherheitsstandards entspricht.

Zudem hat die LLB das Mobile Banking um die eigene Instant-Payment-Lösung LiPay erweitert. Diese ermöglicht es den Nutzern unserer Mobile Banking App, bequem, schnell und kontaktlos Geld zu überweisen beziehungsweise anzufordern (siehe Abschnitt [«Innovation Management»](#)).

Interne Digitalisierung schreitet voran

Im Rahmen des Gruppenprojekts «team@work» sind wir dabei, die digitale Infrastruktur im Unternehmen umfassend zu erneuern, Prozesse zu optimieren und moderne digitale Arbeitsmittel zu implementieren. Angesichts der Coronapandemie musste im Berichtsjahr die Homeoffice-Fähigkeit innert kürzester Zeit auf alle Mitarbeitenden ausgeweitet werden. Dadurch waren der Bankenbetrieb und der Schutz der Mitarbeitenden jederzeit sichergestellt (siehe Abschnitt [«Erfolgreiches Krisenmanagement während der Coronapandemie»](#)).

Wie geplant konnte 2020 Skype for Business eingeführt werden. Damit stehen unseren Mitarbeitenden in Liechtenstein und in der Schweiz neben der Telefonie und Chat-Funktion auch Video Conferencing und Desktop Sharing bequem am eigenen Arbeitsplatz zur Verfügung. Im ersten Quartal 2021 wird Skype for Business auf die LLB Österreich ausgeweitet.

Die Ablöse der Applikationen und Datenbanken von IBM Notes ist planmässig gestartet. Diese ist Teil des Auf- und Ausbaus eines SharePoint-basierten digitalen Arbeitsplatzes. Dazu gehört auch die Umstellung des bisherigen LLB-Intranets auf eine moderne Kollaborationsplattform.

Generierung weiterer signifikanter Synergieeffekte

2020 konnte das Gruppenprojekt «Donauwalzer+» trotz seiner erheblichen Komplexität fristgerecht und innerhalb des vom Gruppenverwaltungsrat genehmigten Budgets erfolgreich abgeschlossen werden. Mit der Migration der LLB Österreich auf das gruppenweit angewendete Kernbankensystem Avaloq ergeben sich wesentliche Synergieeffekte. Einerseits werden dadurch interne Prozesse erleichtert und andererseits können Kunden der LLB Österreich von allen Produkten und Dienstleistungen der LLB-Gruppe profitieren. Dazu zählen etwa unser Online und Mobile Banking und ab 2021 auch unsere Anlageberatungs- und Vermögensverwaltungslösung «LLB Invest».

Innovation Management

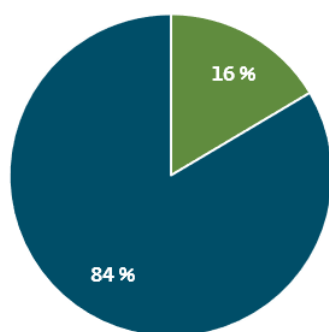
Getrieben von neuen Technologien und innovativen Anbietern, ändern sich die Marktbedingungen im Finanzdienstleistungssektor rasant. Wir wollen nicht nur Schritt halten, sondern im digitalen Bereich selbst wegweisende Lösungen lancieren. Im April 2020 wurde mit LiPay der erste Innovationscase der LLB auf den Markt gebracht – entwickelt von Mitarbeitenden und am Hauptsitz in Vaduz bankintern getestet. Aufgrund der Coronapandemie ist der Beahldienst frühzeitig in Liechtenstein ausgerollt worden, um so das gesteigerte Bedürfnis vieler Kunden nach kontaktlosen Beahlmöglichkeiten zu erfüllen. LiPay ist in unser Mobile Banking integriert. Sowohl Private als auch Firmen können damit schnell, einfach und ortsunabhängig bargeldlos zahlen oder Geld anfordern. Anders als etablierte Instant-Payment-Lösungen in der Schweiz und in Liechtenstein nutzt LiPay direkte Konto-zu-Konto-Zahlungen, beschleunigt durch Instant-Push-Nachrichten. Mit dem Start unseres eigenen Beahldienstes sind wir zufrieden. In den ersten Monaten konnten bereits rund sechzig Akzeptanzstellen in Liechtenstein gefunden werden und die Funktion wurde mehrere tausend Mal genutzt. Eine Ausweitung ist aktuell in Arbeit. In einem Konsortium mit anderen Banken in der Schweiz und mehreren prominenten Vertretern aus dem digitalen und stationären Handel wird eine bankübergreifende Instant-Payment-Lösung von Konto zu Konto entwickelt.

Erfolgreiches Krisenmanagement während der Coronapandemie

Die Coronapandemie und deren Auswirkungen haben 2020 weite Teile des operativen Bankgeschäfts bestimmt. Um dieses jederzeit sicherzustellen, hat es innerhalb der LLB-Gruppe eine schlagfertige Krisenorganisation gegeben. Der Krisenstab unter Führung der Division Group COO hat dabei das operative Krisenmanagement geleitet. Dazu zählten etwa die Organisation, Planung und Umsetzung der verschiedenen Massnahmen sowie die Koordination mit dem Kernstab, welchem die Mitglieder der Gruppenleitung sowie die CEOs der Bank Linth und der LLB Österreich angehören. So waren der Schutz unserer Mitarbeitenden und Kunden wie auch der reibungslose Ablauf im Tagesgeschäft stets gewährleistet. Wesentliches Element für die Sicherung unserer Business Continuity und der internen Abläufe war die Ausweitung mobilen Arbeitens. Innerhalb weniger Wochen konnte diese durch die Group IT von unter 20 Prozent auf fast 100 Prozent hochgefahren werden (siehe Abbildung).

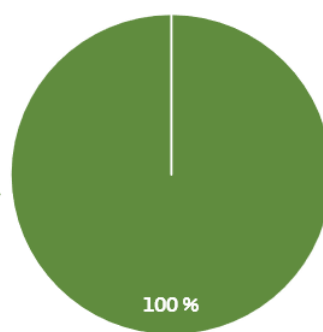
Ausbau Homeoffice

Homeoffice-Fähigkeit LLB-Gruppe
14.03.2020



■ homeofficefähig ■ nicht homeofficefähig

Homeoffice-Fähigkeit LLB-Gruppe
01.06.2020



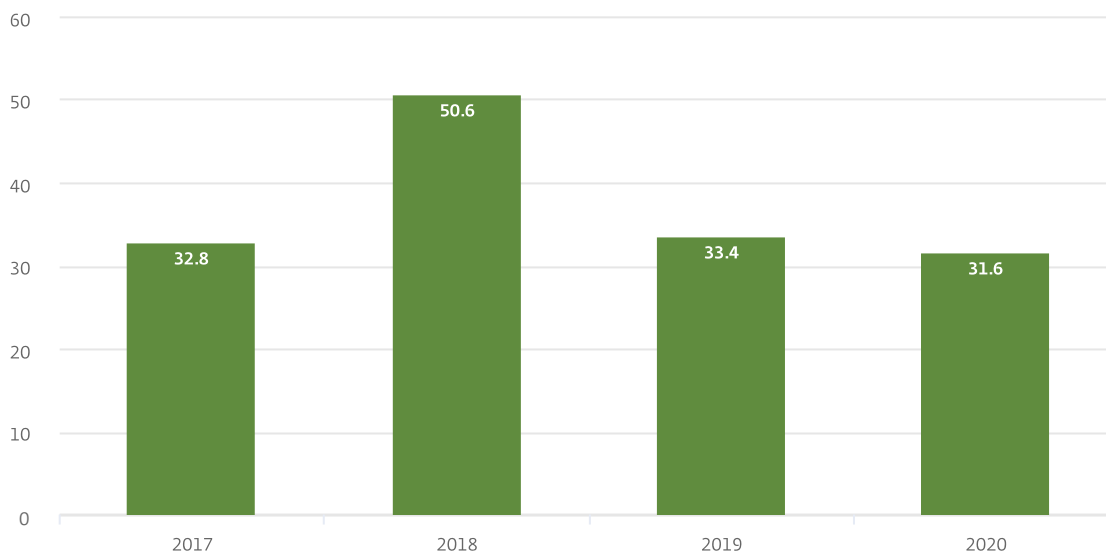
■ homeofficefähig

Segmentergebnis

Im Corporate Center weist die LLB-Gruppe den Strukturbeitrag aus dem Zinsgeschäft, die Bewertung der Zinsabsicherungsinstrumente sowie den Erfolg der Finanzanlagen aus. Der Geschäftsertrag erhöhte sich um CHF 13.6 Mio. auf CHF 58.9 Mio. Die Steigerung ist vor allem auf den höheren Strukturbeitrag im Zinsgeschäft sowie auf die höhere stichtagsbezogene Bewertung der

Zinsabsicherungsinstrumente zurückzuführen. Der Geschäftsaufwand verringerte sich um 14.1 Prozent auf CHF 78.5 Mio. Der Personalaufwand reduzierte sich unter anderem aufgrund eines geringeren Personalbestandes auf CHF 85.6 Mio.

Investitionen



■ Investitionen und Projektkosten (in CHF Mio.)

Segmentrechnung

in Tausend CHF	2020	2019	+ / - %
Erfolg Zinsgeschäft	22'199	- 3'496	
Erwartete Kreditverluste	0	0	
Erfolg Zinsgeschäft nach erwarteten Kreditverlusten	22'199	- 3'496	
Erfolg Dienstleistungs- und Kommissionsgeschäft	- 13'112	- 10'818	21.2
Erfolg Handelsgeschäft	47'676	49'376	- 3.4
Erfolg aus Finanzanlagen	- 556	4'049	
Übriger Erfolg	2'712	6'165	- 56.0
Total Geschäftsertrag	58'919	45'275	30.1
Personalaufwand	- 85'645	- 94'274	- 9.2
Sachaufwand	- 72'753	- 75'332	- 3.4
Abschreibungen	- 41'742	- 41'413	0.8
Dienstleistungen (von) / an andere(n) Segmente(n)	121'648	119'626	1.7
Total Geschäftsaufwand	- 78'492	- 91'394	- 14.1
Segmentergebnis vor Steuern	- 19'573	- 46'119	- 57.6

Zusätzliche Informationen

	31.12.2020	31.12.2019	+ / - %
Personalbestand (teilzeitbereinigt, in Stellen)	517	539	- 4.0