



Der Weckruf

Liebe Leserin, lieber Leser

Als 2007 die ausgeprägte Zinswende einsetzte, wagten wohl nur einige Auguren die Prognose, dass für eine 10jährige Festhypothek von damals 4.1% auf heute 0.9% fallen würde. Der private Schuldner bezahlt somit noch 1/4 des Zinses, den er beim erstmaligen Abschluss im erwähnten Jahr als gut empfunden hatte! Dass seit jener Zeit seine Immobilie deutlich an Wert zulegen konnte, fühlt sich als Genugtuung an. Es versteht sich von selbst: Die kreditgebenden Parteien ihrerseits profitieren von einer deutlich tieferen Refinanzierung, doch: Die Marge hat sich halbiert und oszilliert aktuell irgendwo zwischen 0.8 und 1.25%. Das düstere Gedankenspiel mit Blick auf die Handlungsoptionen der europäischen Zentralbanken und die Unsicherheiten bei der Ablösung des LIBORs hat nun definitiv das Zeug zum Weckruf.

Wer den Weckruf nicht hört oder nur «Weck» versteht, dürfte bald feststellen, dass es ans Eingemachte geht. Man steht vor der Wahl, im Weck-Glas das Vergangene zu konservieren oder dem Weck-Ruf zu folgen und engagiert nach Lösungen zu suchen. Folgen auch Sie dem Ruf ...

Herzliche Grüsse

Felix Graber, Geschäftsleiter



Salärumfrage 2019 - Total Compensation

Wiederum hat die qualityconsult ag die exklusive Lohnumfrage bei diversen Regionalbanken der Aufsichtskategorien 4 und 5 durchgeführt. Mit Stichtag 31.12.2018 wurden die wesentlichen Salärkomponenten und die Gesamtschädigung auf Stufe Verwaltungsrat und Geschäftsleitung erhoben und verglichen. Zudem wurden mit der Umfrage folgende Strukturdaten erhoben:

- : Zusammensetzung von VR und GL
- : Sitzungsmanagement des Verwaltungsrats
- : Ausgestaltung der Pensionskasse

Die 33 teilnehmenden Banken haben im Mai 2019 ihre individuelle Auswertung erhalten und können ihre Entschädigungspolitik mit den Durchschnittswerten und den Daten von 2017 vergleichen. Interessanterweise haben sich die durchschnittlichen Entschädigungen nur marginal verändert. Dies ist dem Umstand geschuldet, dass im Beobachtungszeitraum einige Bank-CEO pensioniert wurden und jüngere Kader mit entsprechenden Einstiegssalären eingetreten sind. Regionale Unterschiede oder ein Ost-West-Gefälle sind kaum feststellbar: Einflussfaktoren sind bei der Grösse der Bank, der Führungsspanne und bei der Seniorität des Managements zu finden. Zu den Strukturdaten lassen sich folgende summarischen Aussagen machen:

Verwaltungsrat

Der Verwaltungsrat bei der Mehrheit der Banken zählt zwischen 6 - 8 Mitglieder. Bei der Mehrheit der Banken werden jährlich 8 - 11 VR-Sitzungen abgehalten. Ein Drittel veranstaltet mehr als 12 Sitzungen pro Jahr.

Die Grösse einer Bank oder die Art des Aktenmanagements hat keinen direkten Einfluss auf die Anzahl Sitzungen.

Aktenmanagement

Die meisten Banken haben zwischenzeitlich auf das digitale Aktenmanagement umgestellt. Diese verzichten auf das physische Versenden von Sitzungsunterlagen. Gut 10% der Banken verschicken die Unterlagen weiterhin per Post und noch eine Bank legt die Akten vor der Sitzung auf.

Pensionskasse

Die Mehrheit der Regionalbanken organisiert sich mit einem Beitragsprimat. Noch 1/3 hat das Leistungsprimat, wobei auch hier bei einigen Banken ein Beitragswechsel bevorsteht, da eine Branchen-Pensionskasse eine massgebliche Planverbesserung vornimmt. Der Trend zum Beitragsprimat darf als Antwort auf die veränderten Kräfteverhältnisse im Vorsorgemarkt gewertet werden.

Neu: qualitybench Kundenfeedback

Die Zufriedenheit ist ein zentrales Element, damit Kunden einer Unternehmung treu bleiben. Viele Firmen entwickeln deshalb ein mehr oder weniger ausge-reiftes Instrumentarium oder fokussieren lediglich auf Kundenreklamationen. Wie aber erfahren Sie den aktuellen Stand der Zufriedenheit? Mit einem Teil der Kunden hat man regelmässig Kontakt, von anderen hört man jedoch über lange Zeit nie etwas. Mit der Umsetzung von FIDLEG ist es zunehmend wichtig, eine systematische Rückmeldung der Kunden zu dokumentieren.

qualitybench Kundenfeedback ist eine Kurzumfrage mit 6 Fragen, welche im Hand-umdrehen beantwortet ist. So erhalten zufriedene Kunden die Möglich-keit, die Firma zu loben. Bei Problemen kann einfach Rückmeldung gegeben werden. Und Verstimmte erhalten ein Ventil, um wahrgenommen zu werden. Wenn der Kunde dies wünscht, kann er auch seine Koordinaten angeben, damit die Unternehmung sich bei ihm melden kann. Ansonsten bleibt die Umfrage anonym und berücksichtigt alle relevanten Datenschutzgesetze.

Die ausgefüllten Umfragen werden an die von der Bank gewählten E-Mail Ad-resse ungefiltert zugestellt. Auf Wunsch erhalten die Auftraggeber eine quar-talsweise oder halbjährliche Auswertung der qualityconsult ag, welche die Stimmung der Antwortenden zusammenfasst und auf Brennpunkte hinweist. Sie entscheiden selbst, wie die Kunden Zugang zur Umfrage haben, z.B. in den Kundenzonen, als Brief/Flyer mit QR Code oder als Link im E-Banking oder auf dem Kundenportal: Hauptsache die Kunden können spontan, unkompliziert und mit wenig Aufwand der Unternehmung ein Feedback geben; rund um die Uhr und genau dann, wenn es etwas zu sagen gibt.

Sagen Sie uns die Meinung

... auch wenn Sie zufrieden sind

Jetzt mitmachen:

Ihr Logo:

qualityconsult ag

Unternehmensberatung für **Qualität:Strategie:Organisation**



Testen Sie die Umfrage auf: <https://response.questback.com/qualityconsult/kundenfeedback>

Bereits ab einer Jahresgebühr von CHF 365.00 sowie einer erstmaligen Aufschaltgebühr von CHF 125.00 sind Sie dabei. Besuchen Sie für mehr Informationen unsere Website <https://www.qualityconsult.ch/kundenfeedback.html>

Agenda

Grundlagenseminar für (neue) Verwaltungsräte

Schwerpunkte: Organisation, Aufgaben und Pflichten von VR, Bank Board Governance, FINMA RS Corporate Governance

25. Juni 2019 in Luzern

09.00-16.00 Uhr/CHF 700.00

Bankenseminar 2019

Seit 2007 referieren Andreas Gasser und Felix Graber im Rah-men des Bankenseminars für Regionalbanken zu aktuellen Themen aus den Bereichen Risi-komanagement, Strategie, Rech-nungslegung oder Corporate Governance. Auch 2019 werden wiederum 4 Module durchge-führt. Die Module 1 & 2 fanden am 9. April 2019 statt. Die Modu-le 3 (Bankführung & Organisati-on) und 4 (Neue Regulatorien) werden am 16. September 2019 durchgeführt.

16. September 2019 in Olten

08.30 (Modul 3), 13.30 (Modul 4)

Workshop für GL-Sekretäre/ Stabsmitarbeiter/Führungssupporter

Unser Workshop vermittelt das neuste Wissen in den Bereichen Corporate Governance, Daten-schutz und Aktenmanagement, (aufsichts)rechtliche Trends und Personalführung.

23. Oktober 2019 in Luzern

09.00-16.00/CHF 500.00

Über Ihre Anmeldung freuen wir uns.

qualityconsult ag

Unternehmensberatung für **Qualität:Strategie:Organisation**

qualityconsult ag | Matthofstrand 1 | 6005 Luzern

+41 41 226 45 35 | info@qualityconsult.ch | www.qualityconsult.ch