

:qualityconsult ag
:Bahnhofstrasse 6
:Postfach 3756
:6002 Luzern

:Gratistelefon **0800-quality**

:Ausgabe 07_2009
:© 2009 qualityconsult ag



WO LIEGT NORDEN?



Grüezi!

Jedes Kind wusste, dass Norden am oberen Rand der Landkarte liegt. Im Zeitalter der immer intelligenter werdenden Navigationssysteme ist die Definition von Norden keineswegs mehr klar. Der Nutzer eines GPS bestimmt selbst, ob Norden oben am Bildschirmrand oder in Fahrtrichtung liegt. Zusammen mit einer Fülle an Fahrgastinformationen kann dies rasch zu einer Orientierungslosigkeit führen. In diesen unangenehmen Zustand kann auch eine Unternehmung geraten, wenn die Nordrichtung der Strategie nicht mehr stimmt. Als GPS kann in einem solchen Fall ein Strategie Check oder eine Balanced Scorecard dienen. Beide Instrumente helfen Kurs zu halten.

Ich wünsche Ihnen schöne Sommertage, an denen Sie auch Zeit finden, Ihr persönliches GPS nach Norden auszurichten und mit neuen, unbekanntem, spannenden, herausfordernden aber auch erholsamen und Kraft spendenden Destinationen zu füllen.

Herzliche Grüsse!

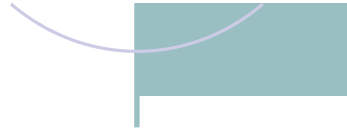
Felix Graber, Geschäftsleiter
qualityconsult ag

mail: felix.graber@qualityconsult.ch



qualitynews

AKTUELLES ZUM THEMA QUALITÄT UND MANAGEMENT



AKTIVES REPUTATIONSMANAGEMENT BLEIBT WICHTIG

Die Bankenkrise hat gezeigt, wie wichtig die Unternehmenskommunikation ist. Einige (grosse) Institute standen wegen der Finanzkrise massiven Problemen gegenüber. Historische Abschreibungen belasteten den Aktienkurs, der Wertverlust wurde immer grösser, das Reputationsrisiko zur **Existenzfrage**. So jagte eine Hiobsbotschaft die andere, was für die Zuversicht der Anspruchsgruppen nicht gerade förderlich war. Viele Bankkunden von globalen Grossbanken flüchteten zu Kantonalbanken mit Staatsgarantie, zu Raiffeisen und insbesondere auch zu den Regionalbanken. So gesehen gab es durch die Finanzkrise auch Gewinner. Sie wurden von neuen Kunden zum Teil überrannt, die Kundengelder nahmen markant zu. Doch damit stellten sich den diesen Banken aber auch **neue Herausforderungen**. Allen voran die Frage, was mit der Liquidität bei gleichzeitig erodierender Zinsmarge zu machen sei. Oder auch, ob das Angebot der viel kleineren Banken denn gut genug ist, für die ehemaligen Kunden von Grossbanken, welche zumeist aus einer grösseren Produkt- und Dienstleistungspalette auswählen konnten. Ob die Kunden bleiben, wenn sich die Wirtschaft und die Lage der Grossbanken wieder stabilisiert haben? **Qualitätsmanagement und CRM** sind gefragter denn je und wirken langfristig.

In unserer jährlichen Analyse der Geschäftsberichte von Regionalbanken gingen wir der Thematik von Vertrauen und Sicherheit nach. Wie wichtig das Management der Reputationsrisiken für eine Bank ist, zeigt sich vor allem **im zukünftigen Kundenverhalten**. Die angeschlagenen Grossbanken werden Jahre brauchen, bis sie an Glaubwürdigkeit zurückgewinnen. **Regionalbanken** haben es da wesentlich einfacher, da ihr Ruf als **solide Pfeiler in der Schweizer Bankenlandschaft** völlig intakt ist. Eine offene und transparente Berichterstattung ist dabei nicht minder förderlich. Altbewährte Ansprüche wurden in der Berichterstattung 2008 wieder ins Zentrum des Interesses gerückt: **Sicherheit und Vertrauen**. Kein Thema war jedoch das eingeführte Notrecht zur Verbesserung des Einlegerschutzes für Schweizer Banken. Offenbar wollte kaum eine Regionalbank den Fokus auf ein Sicherheitselement lenken, das in Tat und Wahrheit nur beschränkt tauglich ist. Ebenso legen wenige Regionalbanken ihre Vergütungspolitik (freiwillig) offen, obwohl gerade dieses Thema im Zusammenhang mit der Vertrauenskrise der Banken polarisiert. Regionalbanken haben auch in dieser Hinsicht nichts zu verbergen, denn ihre Vergütungssysteme sind in der Regel einfach und moderat ausgestaltet. Lohnexzesse sind nicht zu finden, wie ein Blick auf die offen gelegten pauschalen Vergütungen für Bankbehörden und Personal zeigen.

Die Aufgabe eines Geschäftsberichts ist hauptsächlich, Rechenschaft abzulegen über das Jahr das war. Doch um Sicherheit und Vertrauen zu vermitteln, ist auch ein Blick in die Zukunft unumgänglich, gerade in eher instabilen Zeiten. Immerhin noch 46% der Banken blicken - gemessen an Aussagen in den Geschäftsberichten - positiv in die Zukunft, 27% sind eher verhalten. Die übrigen 27% haben (noch) keine öffentliche Meinung.

Andrea Huber, Betriebsökonomin HWV

EIN „HEISSER“ HERBST RUFT NACH EINEM STRATEGIE CHECK

Der Halbjahresabschluss per 30.06. bringt es an den Tag: Das erste Semester 2009 vieler Retailbanken war geprägt von einem soliden aber asymmetrischen Wachstum, d.h. der Kundengeldzufluss war höher als das neu generierte Kreditvolumen. Die Tendenz der Kreditnehmer, Festhypotheken zu Billigstpreisen bei vielen Anbietern nachzufragen, führt zu Volumen mit tiefer Marge und tendenziell latent höheren Risiken (Fokus Tragbarkeit). Gepaart mit einem kaum elastischen Geschäftsaufwand führt dies zu einer wesentlich kleineren Thesaurierung und somit zu einer Verlangsamung der Selbstfinanzierung. Ein Strategie Check der qualityconsult ag kann Ihnen im Sinne einer Expertenmeinung helfen, dass alle wesentlichen Entwicklungstrends erkannt und die Ziele für das Geschäftsjahr 2010 realistisch fixiert werden können. Nutzen Sie den kommenden Herbst für eine Standortbestimmung, damit die strategischen Optionen der Gesamtunternehmung intakt bleiben.

Kontaktperson: Felix Graber, Telefon 041 226 45 35

VERNEHMLASSUNG FINMA RS „VERGÜTUNGSSYSTEME“

Es ist verständlich, dass im Zug der Diskussionen um die Exzesse einiger grosser Marktteilnehmer im In- und Ausland der Ruf nach einer weiteren Regulierung ertönt. Verschiedene Demarchen von Gesetzgebern, Behörden und Verbänden zielen in die Richtung einer weiteren und verschärften Disziplinierung von Finanzintermediären, in der Regel ohne Rücksicht auf deren Geschäftsmodell und Grössenordnung. **Aus unserer Sicht ist jedoch zu vermeiden, dass eine Überregulierung die Strukturbereinigung bei den kleineren und mittelgrossen Schweizer Retailbanken forciert.**

Die FINMA hat am 3. Juni 2009 den Anhörungstext eines geplanten Rundschreibens zum Thema „Vergütungssysteme“ publiziert. Sie lädt ein, sich zu ihren Vorschlägen mit Frist bis zum 14. August 2009 zu äussern. Unsere Analyse des Rundschreibens Vergütungssysteme und des Erläuterungsberichts zeigt klar, dass der von der FINMA gewählte Weg - unter Berücksichtigung des internationalen und rechtlichen Umfelds - zur Minimierung des Reputationsrisikos für den Finanzplatz Schweiz durchdacht und geeignet ist.

Die im Rundschreiben und Bericht detailliert aufgeführten **10 Grundsätze für eine angemessene Vergütung** sind klar verständlich. Bei der Umsetzung der Grundsätze ist jedoch eine Vielzahl von Details zu beachten, die v.a. bei Regionalbanken mit übersichtlichen Strukturen zu einer weiteren Zunahme an Reglementen, Berichten und Kontrollaktivitäten führt.

Die qualityconsult ag hat sich an der Anhörung beteiligt und insbesondere Vorschläge zu den Schwellenwerten (Rz 8 - 10) unterbreitet, die dazu führen können, dass das Rundschreiben für Regionalbanken mit weniger als 250 Mitarbeitenden nur auf freiwilliger Basis umzusetzen ist.

Unsere ERFA-Tagung vom 11.05.2010 widmet sich der praktischen Umsetzung des neuen FINMA-RS. Siehe Agenda rechts.

Agenda

Bankenseminar 2009

Unsere Herbstmodule:

Module 5 + 6 16.09.2009

Module 7 + 8 16.11.2009

CHF 600.--/Modul,

Konferenzhotel Arte, Olten

Details und Flyer auf der Einstiegsseite unserer Website.

Nachmeldungen sind jederzeit noch möglich.

sekretariat@qualityconsult.ch

Fachtagung 2010

4. ERFA-Tagung

Corporate Governance 11.05.2010

13.30 - 18.00 h / CHF 500.--

Konferenzhotel Arte, Olten

Halbtagesseminar für Bank VR, Mitglieder von VR-Ausschüssen sowie Bankleitungen über aufsichtsrechtliche Themen, IKS und Governance, unter Berücksichtigung der neusten aufsichtsrechtlichen Aspekte. Insbesondere werden auch konkrete Massnahmen zur (risikoorientierten) Umsetzung des FINMA-RS Vergütungssysteme behandelt (Vergütungspolitik, Vergütungsreglement, Berichterstattung, Offenlegung etc.)

Anmeldungen bis

15. April 2010 an

sekretariat@qualityconsult.ch

Detailprogramm ab Februar 2010 auf unserer Website

www.qualityconsult.ch

qualityconsult ag

Unternehmensberatung für Qualität:Strategie:Organisation

Die qualityconsult ag ist eine etablierte Unternehmensberatungsgesellschaft mit Sitz in Luzern. Ihre Kernkompetenzen liegen im Bereich der Qualitäts-, Strategie- und Organisationsberatung sowie beim Coaching von Führungskräften, vorwiegend für Banken, Finanzdienstleister, Private-Equity Firmen sowie für Rechtsanwälte und law firms.

qualityconsult ag

Unternehmensberatung für Qualität:Strategie:Organisation

dankt der

 **Clientis**
Zürcher Regionalbank

für das entgegengebrachte Vertrauen und gratuliert zum erfolgreichen Zusammenschluss der Sparkasse Küssnacht ZH und der Sparkasse Zürcher Oberland zur Clientis Zürcher Regionalbank Genossenschaft.

Als grösste Zürcher Regionalbank hat sie die Kompetenz und Expertise der qualityconsult ag für die Gesamtprojektleitung des Fusionsprojekts effizient genutzt.

www.qualityconsult.ch

www.zrb.clientis.ch