Horizonterweiterndes Gewerbe - Die Bankfiliale der Zukunft

Basellandschaftliche Kantonalbank

Schweizer Markenkongress, Smart Data Segmentation
19. Juni 2018

Basellandschaftliche Kantonalbank

Universalbank mit 200’000 Kunden

xx% Marktanteil im Kanton

E-Hypothek, Digifolio, Erdbeben-Versicherung

Eine der rentabelsten Banken der Schweiz

DATEN ANONYMISIERT

Bankfilial-Dichte im Kantonsvergleich

Basellandschaftliche Kantonalbank

Kanton	Bankstellen-dichte (Einw. / Filiale)
Graubünden	x'xxx
Tessin	x'xxx
Appenzell IR	x'xxx
Jura	x'xxx
Uri	x'xxx
Schwyz	x'xxx
Basel-Stadt	x'xxx
Obwalden	x'xxx
Genf	x'xxx
Glarus	x'xxx
Schaffhausen	x'xxx
Bern	x'xxx
Nidwalden	x'xxx

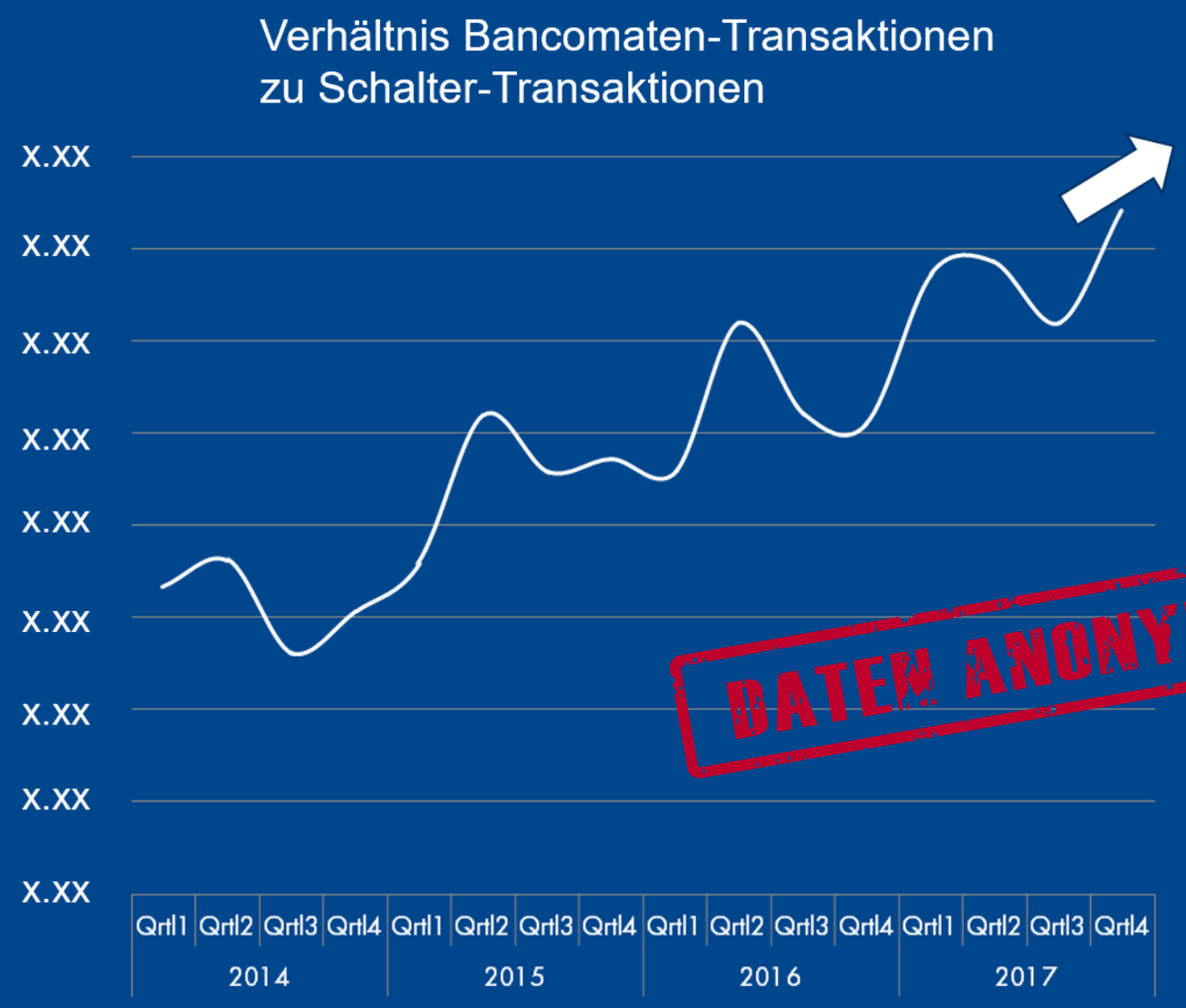
Kanton	Bankstellen-dichte (Einw. / Filiale)
St. Gallen	x'xxx
Wallis	x'xxx
Zug	x'xxx
Zürich	x'xxx
Solothurn	x'xxx
Freiburg	x'xxx
Luzern	x'xxx
Aargau	x'xxx
Thurgau	x'xxx
Neuenburg	x'xxx
Waadt	x'xxx
Basel-Land	x'xxx
Appenzell AR	x'xxx

Niederlassung Lausen, 2015

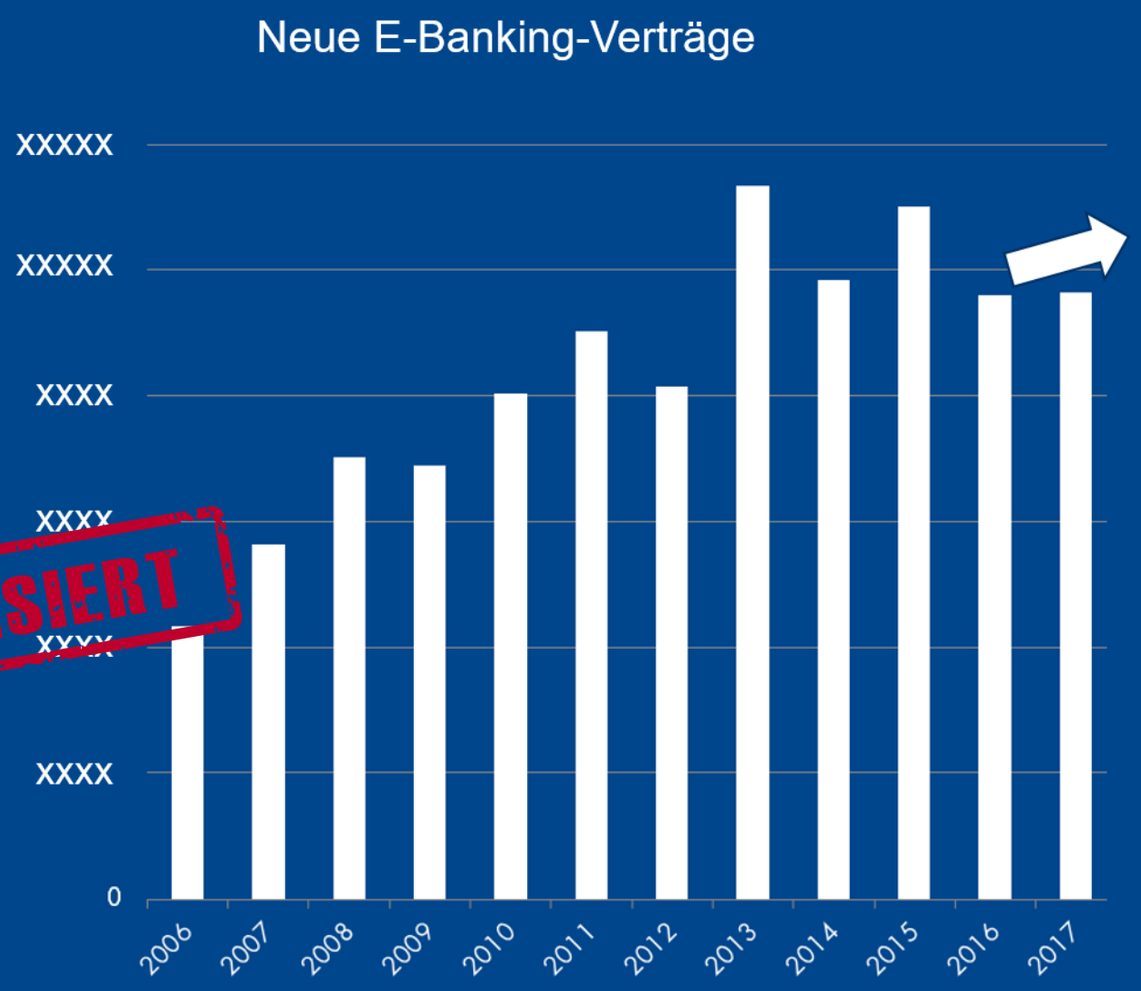
Basellandschaftliche
Kantonalbank
DATEN ANONYMISIERT
Highly connected, with an always-on mentality
xx%
are active users of online banking
Not tied to the branch
xx%
Would consider using a branchless digital bank
Are in touch with their spending
xx%
Follow a budget
Embrace new entrants
xx%
likely to bank with non-financial services companies

Die Rolle der Bankfiliale ändert sich

Basellandschaftliche Kantonalbank



Quelle: BLKB



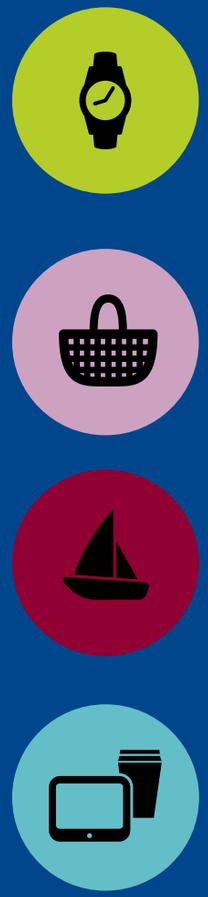
Quelle: BLKB

DATEN ANONYMISIERT

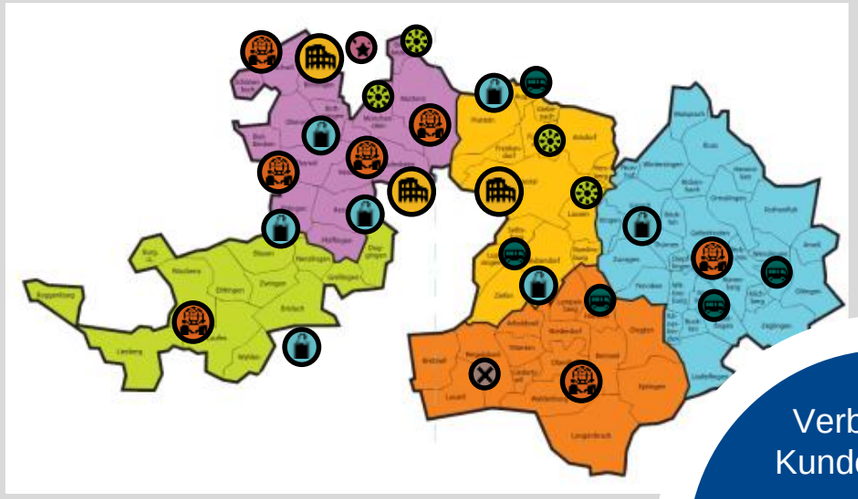
Konzept-Bausteine

Basellandschaftliche Kantonalbank

(Veränderte) Kundenbedürfnisse



1 Optimierung im Raum



2 Differenzierung der Filialtypen

Verbessertes Kundenerlebnis

+

Ökonomischer Mehrwert für die BLKB

3 Neuausrichtung Betriebsmodell

4 Durchgängige Markenführung & Design

Bedürfnis-Segmentierung als Schlüssel-Element

Basellandschaftliche Kantonalbank

"Überzeuge mich davon, dass deine Filialen einen Besuch wert sind."

Financial Literacy	★★★
Commitment	★☆☆
Online Banking	★★☆
digitale Reife	★★½
Zukunftspotenzial	☆☆☆

Freigeister

xx.x%

xx% **xx%**

stark urban, Single/Couple-HH

37 Jahre

höchster Anteil an Uni-Absolventen

Demographie

- hoher Stellenwert von Beruf und Karriere, trotz jungen Alters (häufig unter 40) beruflich erfolgreich
- …
- …

Bankausstattung & Produkte

- liquides Anlagevermögen (noch) geringer als bei anderen, aber hohes Haushaltseinkommen
- …
- …
- …

Ansprüche an Bank

- hohes Interesse für Bank- und Finanzthemen
- …
- …
- …
- …
- …
- …
- …

DATEN ANONYMISIERT

Channel-Nutzung & Filiale

- nutzen überdurchschnittlich stark Online-Banking, deutlich häufiger als andere auch mobil
- …
- …
- …
- …
- …
- …

Entwicklungsziele

- **Sinn für Filialbesuch stiften.**
- **Expertenwissen und Kompetenz vermitteln.**
- **Persönliche Verbundenheit zur Bank stärken.**

Priorisierung hinsichtlich Filialgestaltung

Customer Co-Creation

Employee Co-Creation

# Bancomat	# Bank	# BP	# Parkhaus
xxx	xxx	xxx.x k	xx

Basellandschaftliche Kantonalbank

DATEN ANONYMISIERT

Geo-Intelligence

Markt-Restpotenzialanalyse

Niederlassungstypen und Verortung im Raum

Basellandschaftliche Kantonalbank

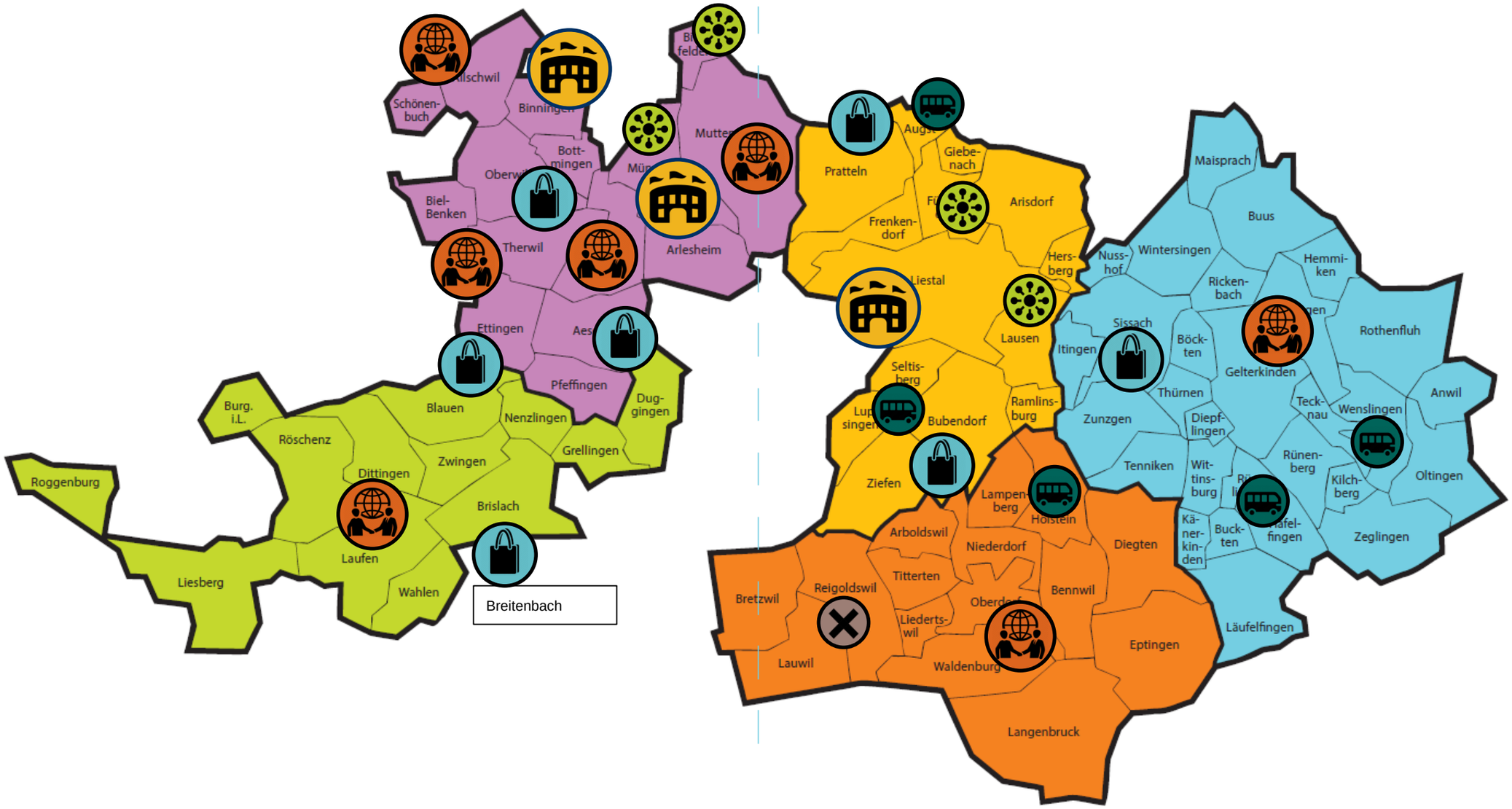
Arena

Begegnung

Boutique

Connect

Mobil



Berufsbilder & Behavioral Branding

Basellandschaftliche Kantonalbank

Design | Markenführung

Basellandschaftliche Kantonalbank

Basellandschaftliche Kantonalbank

Mobile Bank

Auf zu neuen Horizonten!

Basellandschaftliche Kantonalbank

Besten Dank für die Aufmerksamkeit.