

# Impact, Rendite und Gutes tun: alles in einer App



## Beitrag

\_Wolfgang Mair, Head Digital Business Models  
\_Patrick Fürer, Chief Digital and Operating Officer  
Liechtensteinische Landesbank

Erschienen im SMART insights 2023 Magazin  
In Kooperation mit



**ergon**

smart  
people –  
smart  
software®



«Zum ersten Mal kommunizieren wir mit Kundinnen und Kunden ausschliesslich auf digitalen Kanälen.»  
\_Patrick Fürer, Chief Digital and Operating Officer, LLB



\_Zehnteilige Verträge sichten? Das war einmal. Bei wiLLBe dauert das Onboarding weniger als zehn Minuten. Alles digital, versteht sich.

Nachhaltige Anlagen mit nachhaltigem Ertrag, und das schon ab einem Beitrag von 2000 Schweizer Franken: Mit wiLLBe vereint die Liechtensteinische Landesbank (LLB) positiven Impact und langfristige Rendite in einer App. Mit dem Projekt spricht die Traditionsbank auch eine neue Generation von Anleger:innen an – und macht einen ersten Schritt in Richtung digitale Bank. Wolfgang Mair, Head Digital Business Models, und Patrick Fürer, Chief Digital and Operating Officer, erzählen, wie das Innovationsprojekt das Private Banking zugänglich macht.

Investieren und zugleich Gutes tun? Seit Sommer 2022 ist das ganz einfach über die App wiLLBe der Liechtensteinischen Landesbank (LLB) möglich. Entwickelt wurde die App zusammen mit Ergon. Die innovative Investment-App ermöglicht es einer breiten Masse, in ein nachhaltiges Anlageportfolio zu investieren: Dank dem relativ tiefen Minimalbetrag von 2000 Schweizer Franken demokratisiert die Traditionsbank den Markt für Anleger:innen. «Gerade in Zeiten, wo die Renten nicht mehr sicher sind, braucht jeder Mensch hochwertige Finanzprodukte», erklärt Wolfgang Mair, Head Digital Business Models bei der LLB. «wiLLBe zielt darum auch auf Märkte und eine Kundschaft ab, die für uns bisher nicht erreichbar waren.»

**Risiko und Ertrag im nachhaltigen Einklang**  
Möglich machen das sogenannte Fractional Shares. Damit können Anleger:innen nicht nur in ganze Aktien investieren, sondern in einen Teil einer Aktie. So ist selbst ein relativ kleines Portfolio möglichst diversifiziert – und damit die Risiken abgeschwächt. Auf Bankingebene ist dieses Konzept eine kleine Revolution: «Das ist das erste Mal, dass man mit 2000 Schweizer Franken auf ein voll umfassendes, professionelles Asset Management zurückgreifen kann», so Patrick Fürer, Chief Digital and Operating Officer der LLB. Doch die technologische Innovation von wiLLBe sieht er woanders. Und zwar darin, Algorithmen zu nutzen,

um Risiko und Rendite in Einklang zu bringen. Die Bank habe bereits umfangreiche Erfahrung damit. Bei wiLLBe komme zu den beiden Dimensionen Risiko und Rendite noch eine dritte hinzu, nämlich ein Impact über Nachhaltigkeit. «Und das ist eigentlich die technologische Innovation, die diesem Produkt zugrunde liegt.»

### **Mensch und Algorithmus Hand in Hand**

Für die LLB ist Nachhaltigkeit eine Grundvoraussetzung: «Wir sehen uns in der Verantwortung, unseren Teil zum Schutz des Klimas zu leisten – und zu einer Welt, in der man morgen auch noch leben kann», so Wolfgang Mair. Dazu gehört, Anleger:innen nachhaltige Investments zu ermöglichen. Zusätzlich zu den Nachhaltigkeitskriterien der Bank gilt für wiLLBe ein Impact Screening. Das heisst, Fachpersonen durchleuchten Unternehmen genau und prüfen von Fall zu Fall, ob eine Aktie ins Portfolio darf. Es braucht viel Know-how, die richtige Infrastruktur und viel Erfahrung, um eine Aktie gesamtheitlich beurteilen zu können. Auch wenn die Algorithmen der LLB vieles können – diese Arbeit übernehmen nach wie vor die Menschen. «Der volle Optimizer ist zwar ein Algorithmus, aber die fundamentale Analyse machen Portfoliomanager», fügt Patrick Fürer an. Hier geben sich also Mensch und Maschine die Hand, damit auch Kundinnen und Kunden mit kleineren Vermögen ihr Geld rundum nachhaltig anlegen können.

Patrick Fürer und Wolfgang Mair

# Autonomie im Arbeitsumfeld ist wichtig, weil ...

## ... sie Mensch und Unternehmen weiterbringt

Wir haben uns einen Slogan auf die Fahne geschrieben: «Handle, als wär's deine Bank.» Das ist wohl das höchste Level an Autonomie, das man sich vorstellen kann. Und es führt zu einem Mindset, das Zufriedenheit schafft und die Organisation als Ganzes weiterbringt.

## ... ein Kulturwandel stattfindet

Die ganze Digitalisierungsinitiative verlangt auch einen kulturellen Wandel. Die Entwicklung der Bank verläuft parallel mit einer neuen Unternehmenskultur, die Autonomie ins Zentrum stellt.

## ... damit alle am gleichen Strick ziehen

Dass alle am gleichen Strick ziehen, das ist unser Ziel bis in die letzte User Story rein. Ist es gut für die Kundschaft? Ist es gut für die Bank als Gesamtorganisation? Diese Fragen sind für uns zentral.

## Einfach und klar

wiLLBe ist ein rein digitales Angebot: Zum ersten Mal kommuniziert die Bank nur über digitale Kanäle mit ihrer Kundschaft. Bei der Entwicklung standen entsprechend die intuitive Handhabung und eine klare Customer Journey im Zentrum. Ein besonders wichtiger Teil war das Onboarding: «Wenn die heutige Generation eine App herunterlädt und irgendwelche Schwierigkeiten auftauchen, die sie nicht in fünf Sekunden beheben kann, ist Feierabend», so Patrick Fürer. Wo man früher zusammen mit Kundenberater:innen einen zehnteiligen Vertrag durchging, müssen in der App die Risiken und Bedingungen klar formuliert sein – und zwar so, dass man sie schnell versteht: «Das so zu verpacken, dass es Kundinnen und Kunden verstehen und sie motiviert bleiben, ist die hohe Kunst», so Wolfgang Mair. Das Kunststück ist wiLLBe gelungen: Das durchschnittliche Onboarding dauert weniger als zehn Minuten. Mit einem schnellen und intuitiven Onboarding allein ist aber noch nichts getan: «Erst wenn jemand bei wiLLBe onboardet und in einem Jahr noch hier ist, können wir von einem Erfolg reden.» Damit das gelingt, werden in regelmässigen Umfragen die Bedürfnisse und die Zufriedenheit der Kundschaft eruiert. Die Resultate dieser Umfragen bestimmen, wo Optimierungen anstehen und welche neuen Features es braucht.



«Wenn ein Kunde oder eine Kundin bei wiLLBe onboardet und in einem Jahr noch hier ist, ist das ein guter Indikator für Erfolg.» \_Patrick Fürer, Chief Digital and Operating Officer, LLB



«Stand heute gibt es kein vergleichbares Produkt, das Produktqualität, Preis und Nachhaltigkeit so verknüpft wie wiLLBe.» \_Wolfgang Mair, Head Digital Business Models, LLB



«Bei einem solchen Projekt hilft es, wenn man eine Partnerin hat, die von Anfang an mitdenkt und Fragen stellt.»  
 \_Wolfgang Mair, Head Digital Business Models, LLB

\_Passt die Aktie ins Portfolio? Die LLB nennt das «Impact Screening» und schaut ganz genau hin. Fachpersonen nehmen dabei Unternehmen unter die Lupe und prüfen deren Tätigkeit.



## Erfolgreicher Launch

«Stand heute gibt es kein vergleichbares Produkt, das Produktqualität, Preis und Nachhaltigkeit so verknüpft wie wiLLBe», sagt Wolfgang Mair. Der Erfolg der App misst sich für ihn weniger am direkten finanziellen Ertrag als an der Anzahl zufriedener Kundinnen und Kunden. Erfolgskriterium Nummer eins ist denn auch, dass die App funktioniert – auf einem hohen Niveau. Dies ist wiLLBe beim Launch gelungen. Von der Idee bis zum Launch dauerte es 20 Monate – aus Sicht der Bank ein sehr effizienter Projektverlauf. Vor allem, wenn man bedenkt, dass das Team keine Vorlage hatte, sondern das Produkt quasi von null an erschuf. Die Zusammenarbeit mit Ergon war intensiv, die langjährige Partnerschaft hat sich einmal mehr bewährt: «Mittlerweile arbeiten wir seit 24 Jahren zusammen – das sind gefühlt Mitarbeiter:innen von uns», so Wolfgang Mair. «Mit Ergon haben wir eine Digitalisierungspartnerin, die mitdenkt und nicht erst mit der Arbeit beginnt, wenn die Spezifikationen final sind.» Das Ergebnis kann sich sehen lassen: In der App können User ihre Anlagepräferenzen definieren oder Sparmöglichkeiten anfügen. Auch andere Finanzinstitute wie Banken oder Versicherungen verfolgen die App mit Interesse. «Dazu möchte ich noch nicht viel sagen. Aber wir sind offen dafür, bei einzelnen Features Partnerschaften einzugehen», sagt Wolfgang Mair. Wie diese konkret aussehen, wird sich zeigen.

## Blueprint für die Bank der Zukunft

Die App ist das erste Flagship der neuen Gesamtstrategie der LLB. «wiLLBe ist sozusagen der erste Nagel, den wir in Richtung digitale Transformation einschlagen», so Patrick Fürer. «Das digitale Onboarding ist der Blueprint für das zukünftige digitale Onboarding der Bank LLB», ergänzt Wolfgang Mair. Natürlich ist das Bank-Onboarding viel komplexer und braucht viel mehr Möglichkeiten, wie Sonderfälle, Gemeinschaftskonten, Ausnahmen oder eine Vollmachtverwaltung. Aber wiLLBe hat den Pfad auf der Reise zur digitalen Bank geebnet: Die App ist der erste Beweis, dass die Traditionsbank im digitalen Umfeld kompetitiv sein kann. Weitere Beweise folgen. />

**Lust auf  
mehr?**

**Digitalisierungsvorhaben  
Zukunftsmacher:innen  
Tech-Trends**

**Jetzt bestellen**

[ergon.ch/smart2023](https://ergon.ch/smart2023)

