



Dominic Wolf,
Leiter Multikanal

«Ein direkter Draht zu den Kunden ist mir sehr wichtig.»

Die Obwaldner Kantonalbank passte per 1. Januar 2020 ihre Organisationsstruktur an. Mit dem neuen Segment Multikanal erhält die Digitalisierung auf der strategischen Ebene mehr Gewicht.

Dominic Wolf, Sie leiten als Mitglied der Geschäftsleitung seit Anfang Jahr das Segment Multikanal. Ihr erstes Fazit?

Positiv. Ich kann auf kompetente und sehr motivierte Mitarbeitende zählen. Sie setzen sich engagiert und erfolgreich für die technologische Weiterentwicklung unserer Bank ein. Ein Beispiel

Sie erwähnten die neue Website. Ein wichtiges Projekt.

Ja, das ist es. Wir haben jetzt einen modernen, frischen Online-Auftritt, der auch auf allen mobilen Geräten benutzerfreundlich funktioniert. Dahinter wieder verbirgt sich eine zukunftsfähige, technische Infrastruktur. Sie bildet für uns die Basis für künftige digitale Funktionen, wie zum Beispiel die digitale Kundeneröffnung.

«Unser Filialnetz ist ein entscheidender Vorteil.»

ist die neue Website. Ein anderes das coronabedingte Ermöglichen von Homeoffice für Dutzende von Mitarbeitenden innert Stunden und die Inbetriebnahme eines zusätzlichen temporären Standortes.

Wo sehen Sie im digitalen Zeitalter die grössten Herausforderungen für eine kleine Bank wie die OKB?

Beim enormen Entwicklungstempo der digitalen Welt und bei den Investitionskosten. Digitalisierung ist immer mit hohen Kosten verbunden. Die Zukunft liegt aber in der digitalen Welt. Als Unternehmen muss man mitmachen. Unsere Kunden erwarten dies zurecht auch von uns. Gegenüber den digitalen

Neobanken haben wir einen entscheidenden Vorteil – unser Filialnetz. Unsere Kunden können sich immer direkt an uns wenden. Sie können eine Filiale in ihrer Nähe aufsuchen, anrufen, mit uns chatten oder eine Secure-Mail schreiben.

Und Sie erfahren so die Bedürfnisse Ihrer Kunden?

Genau. Ich habe in meinem Segment mit der Service-Line einen direkten Draht zu den Kunden. Das ist mir sehr wichtig. Meine Mitarbeitenden erhalten täglich direkte Feedbacks.

Werfen Sie für uns einen Blick in die Zukunft des Online-Bankings.

Das Angebot der Banking-Dienstleistungen im Internet wird wachsen. Die Produkte und Dienstleistungen werden einfacher. Ihre Transparenz höher. Dem Kunden bieten sich bessere Vergleichsmöglichkeiten, trotzdem wird der persönliche Austausch zwischen Kunde und Kundenberater wichtig bleiben. Deshalb setzen wir auch in Zukunft auf ein starkes Filialnetz.

«Wir sehen uns als die neunte OKB-Filiale.»

Das Team der Abteilung Service-Line ist eine bunt gemischte Truppe, bestehend aus sechs weiblichen und drei männlichen Mitarbeitenden im Alter von 19 bis 60 Jahren. Hinzu kommt eine Lernende.



«Um den Bedürfnissen unserer Kunden während des Lockdowns gerecht zu werden, bauten wir unsere Dienstleistungen aus.» Stefan Bühlmann, Leiter Service-Line/Kartenverwaltung

Stefan Bühlmann, bei einem Anruf auf 041 666 22 11 nimmt jemand Ihres Teams den Hörer ab. Sitzt der-oder diejenige im Büro im Hauptsitz?

Nicht unbedingt. Aktuell verteilen wir uns auf zwei Standorte in Sarnen. Sechs Mitarbeitende arbeiten im Hauptsitz und vier in einem Gebäude der Sika.

Also Team Splitting wegen Corona?

Ja. Wir mussten und müssen seit Beginn der Corona-Krise sehr flexibel sein. Sei es aufgrund der Arbeitsplatzsituation oder wegen der plötzlich steigenden Anfragen. Verständlicherweise haben die Kunden während des Lockdowns

die Filialen möglichst nicht aufgesucht. Dementsprechend stiegen bei uns die Anfragen über das Telefon und die digitalen Kanäle. Um den Bedürfnissen unserer Kunden gerecht zu werden, bauten wir unsere Dienstleistungen aus. So belieferten wir zum Beispiel ältere Kunden mit Bargeld. Nahmen uns mehr Zeit für die Beratung. Jeder Kunde sollte sich auch in dieser Ausnahmesituation gut betreut fühlen. Selbstverständlich dauerten die Telefonate entsprechend länger und es kam vereinzelt zu kurzen Wartezeiten. Unsere Kunden hatten aber sehr grosses Verständnis dafür.

Für Ihr Team ist der Name «Service-Line» Programm?

Das ist so. Wir sehen uns als die neunte OKB-Filiale, einfach digital. Egal ob Kontoeröffnungen, Kartenbestellungen oder ausführliche Beratungen, der Kunde kann sich an uns wenden. Wir bieten ihm, in enger Zusammenarbeit mit unseren Beraterteams in den Filialen, individuelle Lösungen an. Im Bereich E-Services kann der Kunde auf unseren fachkompetenten Support zählen. Dank des sogenannten «Co-Browsings» können wir mit dem Okay des Kunden direkt auf seinen PC zugreifen und ihn so unterstützen.

Zu welchen Themen haben Sie die häufigsten Kundenanfragen?

Mit dem Ausbau des digitalen Angebots ist natürlich eine Zunahme der Anfragen in diesem Bereich festzustellen. Ansonsten haben wir viele Anfragen rund um das Thema Karten oder es werden generelle Auskünfte zu OKB-Lösungen gewünscht. Unsere Dienste sind vielseitig gefragt. Genau das ist es, was unsere Arbeit so abwechslungsreich und spannend macht.

Service-Line in Zahlen

01.01. bis 30.06.2020

Anzahl Anfragen

per Telefon	27'343* davon: 3'366 E-Banking-Support 980 Karten-Support
per info@okb.ch	1'912
per E-Banking	3'058

* ca. 70% abschliessend durch Service-Line bearbeitet

OKB-Karten

Bequem kontaktlos bezahlen

Mit der Kontaktlos-Funktion unserer Bezahl-Karten zahlen Sie Ihren Einkauf einfach und bequem ohne PIN-Eingabe. Sie müssen weder die Karte in das Kartenterminal einschieben, noch das Terminal berühren. Die Kartendaten werden mittels der

Funktechnologie Near Field Communication, kurz NFC genannt, verschlüsselt übermittelt. Der Zahlungsvorgang ist in Sekundenschnelle abgewickelt. Bei Beträgen ab 80 Franken ist die Eingabe des PIN-Codes erforderlich.

So funktioniert es:

1. Halten Sie Ihre Karte an die Stelle des Kartenterminals mit dem Kontaktlos-Symbol.
2. Warten Sie, bis das Licht aufblinkt.
3. Schon ist Ihr Einkauf bezahlt.



«Das Echo ist sehr positiv»

Während den Sommerferien schaltete die Obwaldner Kantonalbank ihren neuen Online-Auftritt live. Ein besonderer Moment für die Bank und für das gesamte Projektteam.

Damian Kretz, wie haben Sie als interner Projektverantwortlicher das Go-live der neuen Website am 20. Juli erlebt?

Erfreulich ruhig. Technisch ging alles einwandfrei über die Bühne. Unsere Website war immer online erreichbar. Nach einem Jahr Projektarbeit war ich über dieses gelungene Go-live sehr erleichtert. Das ganze Projektteam hat einen guten Job gemacht.

Wo sehen Sie für den Nutzer die grössten Verbesserungen?

Ganz klar bei der Suchfunktion, dem abgespeckten Menüaufbau und der mobile-optimierten Ansicht.

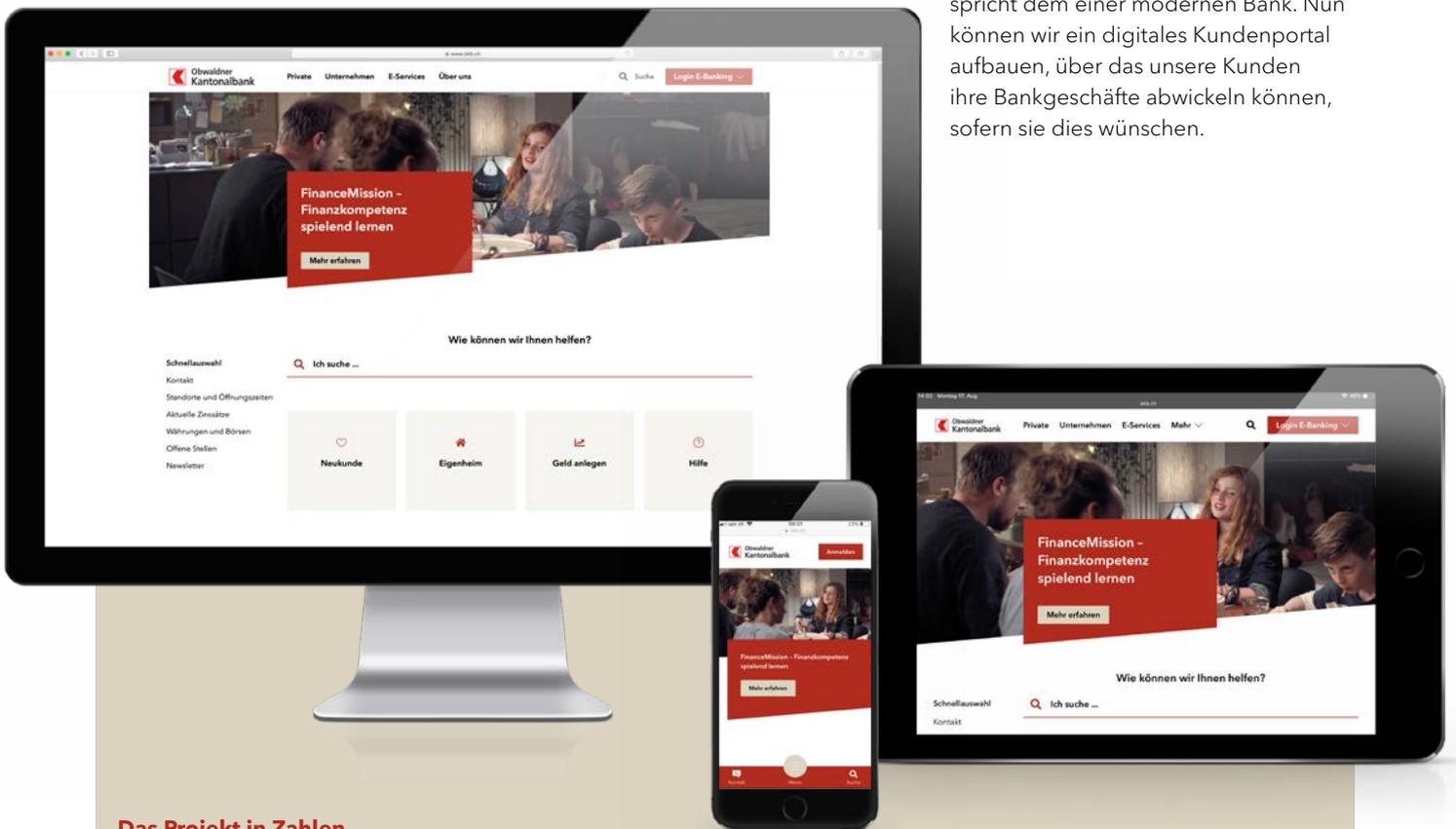
Wie ist das Echo auf den komplett überarbeiteten Online-Auftritt?

Sehr positiv. Geschätzt werden die einfache Handhabung, die Übersichtlichkeit und das schnelle Finden von gesuchten

Informationen. Neues ist natürlich immer mit einer gewissen Umgewöhnungszeit verbunden. Somit verstehe ich, wenn es auch Stimmen gibt, die diesen Wechsel unnötig finden und sich die alte Website zurückwünschen.

Doch der Wechsel war nötig.

Absolut, nach über zehn Jahren. Die alte Website konnte den heutigen Ansprüchen und Anforderungen an eine Website nicht mehr gerecht werden. Der Auftritt ist jetzt zeitgemäss und entspricht dem einer modernen Bank. Nun können wir ein digitales Kundenportal aufbauen, über das unsere Kunden ihre Bankgeschäfte abwickeln können, sofern sie dies wünschen.



Das Projekt in Zahlen

Realisierung

293

Tage
1. September 2019
bis 20. Juli 2020

Team

8

Personen
aus allen Segmenten
der Bank

Content

231

Seiten
komplett neu
erstellt

Abbildungen

200

Bilder
ins Format gesetzt und
hochgeladen

Dokumente

150

PDFs
hochgeladen
und verlinkt

Finanzieren

SARON® löst LIBOR ab

Die britische Finanzmarktaufsicht schafft den Referenzzinssatz LIBOR per Ende 2021 ab. Abgelöst wird er in der Schweiz durch den SARON®. Dieser Wechsel tangiert all unsere Kunden mit einer LIBOR-Hypothek oder einem LIBOR-Darlehen.

Der Zinssatz eines LIBOR-Darlehens setzt sich aus dem LIBOR als Referenzzinssatz und der kundenindividuellen Marge zusammen. Für unsere Kunden mit einem LIBOR-Darlehen, abgeschlossen mit einer Laufzeit über den 31. Dezember 2021 hinaus, verändert sich mit dem Wechsel zum SARON® Folgendes:

Die Höhe der zu leistenden Zinszahlung ist erst am Ende und nicht wie bisher am Anfang der jeweiligen Zinsperiode (Quartal) definitiv bekannt.

Grund: Beim SARON® handelt es sich grundsätzlich um einen Tageszinssatz. Um den Basiszinssatz für Darlehen zu bestimmen, wird der Durchschnitt der täglichen SARON®-Sätze von drei Monaten ermittelt.

Keine spürbaren Veränderungen für Kunden

Sowohl der LIBOR- als auch der SARON®-Zinssatz bewegen sich aktuell deutlich im Negativbereich und weichen nur

marginal voneinander ab. Laut aktueller Prognosen dürfte dies kurzfristig so bleiben. Solange dieser Zustand anhält, ergeben sich für die Hypothekarkunden keine spürbaren Veränderungen. In dieser Phase gilt ein Referenzzinssatz von null Prozent. Somit bleibt nur die vereinbarte kundenindividuelle Marge als Zins geschuldet. Diese Marge sichern wir unseren Kunden für die ganze Vertragslaufzeit verbindlich zu.

Sie können selbstverständlich weiterhin jeweils auf ein Quartalsende in ein anderes Finanzierungsprodukt wie zum Beispiel in eine Fest-Hypothek wechseln. Unsere Kunden profitieren somit von äusserst attraktiven Zinsen bei maximaler Flexibilität.

Systemwechsel ist in Vorbereitung

Aktuell bereiten wir den Systemwechsel vor. Mit dem Wechsel wird das LIBOR-Darlehen zum Geldmarkt-Darlehen. Das neue auf dem SARON® basierende Geldmarkt-Darlehen werden wir per

Der SARON®

Der Referenzzinssatz Libor (London Interbank Offered Rate) hat seit der Finanzkrise 2008/2009 an Aussagekraft verloren. Die Nationale Arbeitsgruppe für Referenzzinssätze in Franken (NAG) empfiehlt die CHF-Libor-Zinssätze durch den SARON® (Swiss Average Rate Overnight) zu ersetzen.

Der SARON® wird auf der Basis besicherter Ausleihungen zwischen Schweizer Finanzinstituten täglich dreimal durch die SIX Swiss Exchange AG fixiert. Er ist jeweils für einen Tag gültig. Weil er auf effektiv abgeschlossenen Transaktionen beruht, ist er sehr transparent und verlässlich.

1. Januar 2021 für Neugeschäfte einführen. Gleichzeitig nehmen wir das LIBOR-Darlehen aus unserem Angebot.

Laufende LIBOR-Darlehen werden bis spätestens Ende 2021 umgestellt. Die betroffenen Kunden informieren wir frühzeitig über den Wechsel.

OKB. Einfach vertraut.

Kleiner Umbau, grosser Effekt

Ende Juli schloss die Filiale Sarnen-Center wegen eines Umbaus für drei Tage ihre Türen.

Mit kleinen Umbaumaassnahmen hat die Obwaldner Kantonalbank ihre Filiale Sarnen-Center den heutigen Bedürfnissen der Kunden wie auch der Mitarbeitenden angepasst. Für die persönliche und individuelle Beratung stehen zusätzliche Möglichkeiten zur Verfügung. Die nötige Diskretion ist somit gewährleistet.

24-Stunden-Selbstbedienungszone

- Bancomat
- Münz- und Banknoteneinzahlgerät
- Geldwechsler

Herzlich willkommen

Gerne beraten wir Sie in allen Bankgeschäften. Sie haben Fragen zu Ihrer Vorsorge? Möchten Ihr Ersparnis anlegen? Oder Ihren Zahlungsverkehr einfacher erledigen? Vereinbaren Sie noch heute einen Termin mit uns und wir erarbeiten gemeinsam die optimale Lösung.

Ihr Team Sarnen-Center



Geschäftsleitung wieder komplett

Thomas Gasser komplettiert ab 1. Oktober 2020 die Geschäftsleitung und wird das Segment Privat- und Firmenkunden leiten. Der 45-Jährige ist seit 22 Jahren für die Bank tätig, seit 2013 als Leiter Marktgebiet Sarneraatal. Seine Nachfolge tritt am 1. November 2020 Peter Wälti an. Der 36-Jährige verfügt über eine langjährige Führungs- und Beratungserfahrung im Privat- und Firmenkundenbereich.

Weder Sportreporter noch Bauer – dafür Roger-Federer-Fans



Thomas Gasser ist verheiratet, hat zwei Kinder und wohnt in Sarnen.

Thomas Gasser, was wollten Sie als Kind einmal werden?

Sportreporter. Sport ist heute noch ein wichtiger Bestandteil meines Lebens. Auch finde ich es nach wie vor interessant, wie Sportmoderatoren die Faszination einer Sportart und die Emotionen eines Wettkampfs sprachlich zum Publikum transportieren. Als Obwaldner ist mir natürlich Michèle Schönbächler besonders sympathisch, weil sie unseren wunderschönen Obwaldner Dialekt immer mal wieder aufblitzen lässt.

Wie definieren Sie Vertrauen?

Sich Zeit schenken, miteinander reden und sich langfristig aufeinander verlassen können in guten und in schlechten Zeiten. «Eifach äs guäts Gefühl ha vo A bis Z.»

Wenn Sie einen Wunsch frei hätten, welcher wäre das?

Bis ins hohe Alter ein glückliches und erfülltes Leben zu haben – und das bei stets guter Gesundheit!

Mit wem würden Sie gerne einmal zu Abend essen?

Mit Roger Federer. Er ist aus meiner Sicht der ideale Botschafter für die Schweiz und verkörpert trotz grossem Welterfolg traditionelle Werte wie Bescheidenheit, Bodenständigkeit und Verlässlichkeit. Er wäre ganz bestimmt ein interessanter Gesprächspartner.



Peter Wälti ist in Giswil aufgewachsen und wohnt heute in Hergiswil.

Peter Wälti, was wollten Sie als Kind einmal werden?

Da ich praktisch auf einem Bauernhof aufgewachsen bin, wollte ich Bauer werden. Dies änderte sich erst im Alter von zwölf Jahren. Meine erste Schnupperlehre tätigte ich als Bäcker. Der Entscheid, eine Banklehre anzutreten, erfolgte mehr durch Zufall und wegen meiner Affinität zu Zahlen.

Wie definieren Sie Vertrauen?

Vertrauen ist für mich der Glaube an jemanden Drittes oder an mich selber. Ich kann mich dabei zu 100 Prozent auf diese Person verlassen. Für mich ist Vertrauen aber auch ein positives Gefühl in meinem Inneren. Vertrauen aufzubauen braucht Zeit und entsteht nicht von heute auf morgen.

Wenn Sie einen Wunsch frei hätten, welcher wäre das?

Mein grösster Wunsch wäre es, dass meine Familie und mein vertrautes Umfeld immer gesund bleiben.

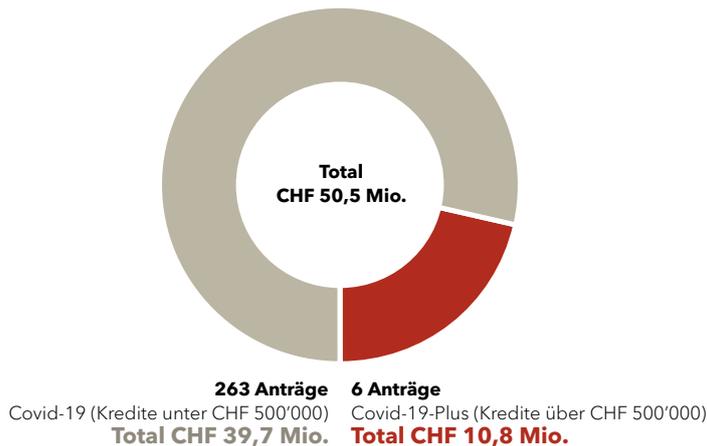
Mit wem würden Sie gerne einmal zu Abend essen?

Mit Roger Federer. Ich verfolge seine Karriere schon seit dem Anfang und bewundere ihn auch als Mensch.

Corona-Überbrückungsfinanzierungen

269 Anträge und rund 50,5 Millionen Franken

Die Obwaldner Kantonalbank machte am Soforthilfeprogramm «Covid-19-Kredite» des Bundes mit. Bis zum Ablauf der Frist für Kreditgesuche am 31. Juli 2020 hat sie 269 Anträge von total rund 50,5 Millionen Franken abgewickelt.



Finanzminister Ueli Maurer verkündete am 25. März 2020 ein riesiges Hilfspaket für Schweizer Unternehmen. Schon am Folgetag konnte der Antrag für einen Covid-19-Kredit bei der Hausbank eingereicht werden. «Der Kredit ist in 30 Minuten verfügbar», meinte der Bundesrat an der Medienkonferenz.

Hans-Ruedi Durrer, Mitglied der Geschäftsleitung, rekapituliert: «Damit wir diese Vorgabe einhalten konnten, war Teamwork gefragt. In Zeiten von Homeoffice und Team Splitting war es zudem eine logistische Herausforderung für jede Bank, auch für unsere. Mitarbeitende aus vier Abteilungen waren in den Prozess der Antragsabwicklung involviert. Bereits am ersten Tag gingen 51 Anträge ein.»



OKB Unterstützungsfonds KMU 2020

Für Obwaldner Klein- und Kleinstunternehmen, Selbstständigerwerbende, freischaffende Künstler, Landwirte u. ä. hat die Obwaldner Kantonalbank am 19. März 2020 einen Fonds in Höhe von 5 Millionen Franken für zinslose Darlehen bereitgestellt. Er soll vor allem jene unterstützen, die keinen Anspruch auf Bundesdarlehen haben und coronabedingt in eine wirtschaftliche Notsituation geraten sind. Der Fonds kann auch von Nichtkunden der Bank in Anspruch genommen werden.

Mehr Informationen:
www.okb.ch/corona-fonds

In eigener Sache

Ihre Meinung ist uns wichtig.



Geschätzte Leserin,
geschätzter Leser

Danke für Ihr Interesse an unserer Kundeninformation OKB.Info. Wie finden Sie sie? Welche Beiträge finden Sie besonders interessant? Welche weniger? Ihre Meinung interessiert uns. Für Sie erstellen wir das OKB.Info.

Teilen Sie uns bis 30. September 2020 Ihre Meinung mit, indem Sie vier Fragen

beantworten. Sie finden sie auf dem beigelegten Umfragetalon oder unter www.okb.ch/okb-info auf unserer Website.



Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit dafür nehmen. Wir schätzen dies sehr.

Ihre OKB.Info-Redaktion

Impressum

Obwaldner Kantonalbank
Rütistrasse 8, 6061 Sarnen
041 666 22 11
info@okb.ch

OKB. Einfach vertraut.
www.okb.ch