

Keine Technik ersetzt die Beratung von Mensch zu Mensch

E-Banking und Geldautomaten machen das Abwickeln der gängigsten Bankgeschäfte rund um die Uhr möglich, unabhängig vom Ort. Aber sie können eines nicht ersetzen: das Gespräch von Mensch zu Mensch. Die persönliche Beratung und der Direktkontakt zu den Kunden stehen bei der Regiobank deshalb immer im Mittelpunkt der Arbeit.

Bankgeschäfte sind Vertrauenssache. Und Vertrauen setzt voraus, dass sich die beteiligten Personen kennen – nicht nur vom Hörensagen. Darum haben bei der Regiobank Kunden, die verschiedene Dienstleistungen beanspruchen und über ein Guthaben von rund CHF 75 000.– verfügen einen persönlichen Ansprechpartner. Eine Kundenberaterin oder einen Kundenberater, die sich um sämtliche Belange kümmern, egal, ob es um das Sparkonto für die Kinder oder um die Hypothek für das Haus geht.

Ein bewusster Entscheid

«Dass bei unserer täglichen Arbeit der Kunde im Zentrum steht und der persönliche Kontakt zu ihm von grösster Bedeutung ist», sagt Markus Boss, «hat weder mit Zufall zu tun noch ist es ein leeres Versprechen.» Denn die Regiobank hat sich bewusst dafür entschieden, nicht die Produkte sondern den Menschen in den Vordergrund zu stellen.

Produkte sind austauschbar. Das gilt auch im Bankensektor. Eine Hypothek zum Beispiel ist immer eine Hypothek. Der Unterschied



Produkte sind austauschbar. Der persönliche Kontakt von Mensch zu Mensch ist es nicht.

erschöpft sich maximal in Zinssätzen oder anderen vertraglichen Parametern. Nicht austauschbar ist hingegen die Beratung, die zum Abschluss einer Hypothek führt. An diesem Punkt setzt die Regiobank an – und schafft sich dadurch eine unverwechselbare Identität.

Hohe Vertrauensbasis

«Heute wird von Dienstleistungsunternehmen vielfach eine andere Strategie verfolgt», erklärt Markus Boss. Der Vorsitzende der Regiobank

Geschäftsleitung meint damit, dass die direkte Kundenbetreuung zentralisiert und ausgelagert wird, wie es insbesondere bei Unternehmen mit einem grossen Kundenstamm oft der Fall ist. «Jeder von uns kennt die Situation: Wenn Sie dann eine Frage oder ein Problem mit einem Produkt haben, übernimmt ein Call-Center die Beratungsfunktion. Dort erhalten Sie freundlich Auskunft, aber schon beim nächsten Gespräch werden Sie von einem anderen Mitarbeitenden betreut, dem Sie die



Persönlich

Es ist nicht alles Gold, was glänzt. Diese Volksweisheit hat im letzten halben Jahr eine neue Bedeutung erlangt. Seit der Goldpreis stark gesunken ist, hat das Edelmetall bei den Anlegern nämlich massiv an Attraktivität eingebüsst. Das ist aber noch kein Grund, um jetzt in Panik den Familienschmuck oder die Goldvrenelis vom Götli zu versetzen. Erstens ist Gold, genau so wie Aktien und andere Anlagen,

den Schwankungen der Märkte unterworfen. Dort folgen auf schwierige immer wieder auch bessere Zeiten. Zweitens bemisst sich der Preis dieser Preziosen nicht primär am Börsenkurs, sondern am ideellen Wert. Und dieser ist mit keinem Geld der Welt aufzuwägen. Zum Glück.

Markus Boss, Vorsitzender der Geschäftsleitung

(Fortsetzung von Seite 1)

ganze Vorgeschichte noch einmal erzählen müssen. Und bei jedem weiteren Kontakt beginnt das Ganze abermals von vorn.»

Das Konzept der Regiobank ist anders. Die Kunden erhalten einen Ansprechpartner, dessen Name sie kennen und dessen Gesicht ihnen bekannt ist. Umgekehrt kennen die jeweiligen Mitarbeitenden ihre Kunden und damit auch ihre Bedürfnisse und Wünsche. So kann gegenseitig eine Beziehung mit einer hohen Vertrauensbasis aufgebaut werden.

Rasch und unkompliziert entscheiden

Wenn die gleichen Ansprechpartner für alle Geschäfte zuständig sind, wird diese Strategie «Single Point of Contact» genannt. Der Hauptvorteil für Kunden besteht darin, dass sie sich nie Gedanken darüber machen müssen, welche Bankmitarbeitenden oder welche Abteilung bei – von Fall zu Fall unterschiedlichen – Anliegen kontaktiert werden müssen. Umgekehrt ist es der Regiobank mit diesem Vorgehen möglich, überdurchschnittlich rasch und unkompliziert Entscheidungen zu treffen.

«Wir gehen sogar einen Schritt weiter», ergänzt Markus Boss. «Unsere Beratung erfolgt auf Wunsch proaktiv.» Konkret bedeutet das, dass sich die Bank regelmässig bei den Kunden meldet. So sind Bedürfnisse, die sich im Laufe der Zeit ändern können, rechtzeitig zu erkennen. Ein ganz wichtiger Faktor, wenn es um Finanzplanungen oder Anlagevorschläge geht.

Flexibilität auch nach Schalterschluss

Flexibel und kundennah ist die Regiobank übrigens auch ausserhalb der Schalterhalle. Wo nötig, erfolgt die persönliche Beratung zuhause beim Kunden oder in seiner Firma. Selbst ausserhalb der üblichen Banköffnungszeiten.

«Wir haben festgestellt», betont Markus Boss, «dass wir uns mit diesem Geschäftskonzept, das den persönlichen Kontakt zwischen Mensch und Mensch priorisiert, einen hervorragenden Ruf erarbeiten konnten.» Eine

Aussage, die durch die Tatsache untermauert wird, dass die Mitarbeiterfluktuation bei der Regiobank verhältnismässig gering ist. Das eröffnet die Chance für stabile und langfristige Beziehungen zwischen Kunden und Betreuern.

Ausserberuflich in Kontakt bleiben

Der Grossteil der Regiobank-Belegschaft ist zudem im Marktgebiet aufgewachsen, wohnt in der näheren Umgebung des Arbeitsplatzes und betätigt sich dort auch im privaten Rahmen. «Die Wahrscheinlichkeit, dass unsere Kunden und Mitarbeitenden in einem Verein oder über andere ausserberufliche Kanäle miteinander zu tun haben, ist sehr gross», sagt Markus Boss. Zweifelsohne ein weiterer Pluspunkt, der Nähe und Vertrauen fördert.

«Als Universalbank bieten wir für Privatpersonen, Firmen und öffentlich rechtliche Körper-

schaften praktisch die gesamte Dienstleistungspalette aus dem Finanzsektor an. Darin unterscheiden wir uns nicht zwingend von ähnlichen Instituten», sagt Boss. «Aber in zwei Bereichen sind wir deutlich anders als andere. Erstens sind wir als unabhängige Bank nicht an fixe Vertriebsstrukturen, bestimmte Produkte oder Partner gebunden. Darum können wir frei von Interessenbindungen unsere Kunden kompetent beraten, immer mit dem Ziel, die der Sache am besten dienende Lösung zu finden.» Und zweitens werden alle Entscheide in der Regiobank selber getroffen. Von Personen, die mit den lokalen Verhältnissen vertraut sind.

«Persönlich» wird beim Wort genommen

Wenn die Regiobank auch in Zukunft auf die Karte «persönliche Beratung» setzt, hat das also seinen guten Grund und ist nicht bloss ein Werbeversprechen.



Setzen auf die Karte «Mensch»: Reto Ammann, Markus Boss und Peter Oetliker, die Geschäftsleitung der Regiobank.

Dienstjubiläum

Zum Dienstjubiläum und mit aufrichtigem Dank für die gute und angenehme Zusammenarbeit gratulieren wir:

Daniel Jäggi, 25 Jahre
Andrea Saner, 20 Jahre
Bernhard Curchod, 10 Jahre
Anna Christ, 5 Jahre
Markus Eisenring, 5 Jahre
Christoph Klossner, 5 Jahre
Sandro Vivian, 5 Jahre

Prüfungserfolg

Herzlich zum Prüfungserfolg und zum Ausbildungsabschluss gratulieren wir:

Nadine Arm, dipl. Betriebswirtschafterin HF
Mirko Kranz, dipl. Betriebswirtschafter HF
Claudia Merz, dipl. Eventmanagerin
inkl. Sponsoring

Steuerwert Aktie

Der Steuerwert der Regiobank Aktie betrug per 31.12.2013 CHF 3100.–. Diese Zahl ist in die Steuererklärung zu übernehmen.

Agenda

Reservieren Sie sich heute schon den Termin für unsere Generalversammlung: Sie findet am Dienstag, 1. April 2014, im Sportzentrum in Zuchwil statt. Die Einladung an die Aktionäre erfolgt im Februar.

Bruttogewinn erstmals über CHF 19 Mio.

Liebe Aktionärinnen und Aktionäre, sehr geehrte Damen und Herren

Die Regiobank konnte sich im vergangenen Jahr, trotz schwierigem Umfeld, sehr gut behaupten. Das Wachstum der Bilanzsumme fällt mit 4,8% tiefer aus als im Vorjahr. Diese leichte Drosselung haben wir aus Risikoüberlegungen bewusst angestrebt. Die gute Ertragslage des Vorjahres konnten wir erfreulicherweise nochmals leicht erhöhen. Der Bruttogewinn überschreitet erstmals die Marke von CHF 19 Mio.

Die Bilanzsumme erhöhte sich um 4,8% oder CHF 110 Mio. auf CHF 2,404 Mia. Dieses Wachstum ist tiefer als in den Vorjahren. Wir haben die Kreditvergaben bewusst gedrosselt. So erhöhten sich die Forderungen gegenüber Kunden (Hypotheken, Kredite) um CHF 87 Mio. oder 4,4% weit weniger stark als im Vorjahr (6,9%). Wir konzentrierten uns im Berichtsjahr vor allem auf Kreditvergaben, die unsere Renditevorstellungen erfüllen. Anfragen für Neugeschäfte, die unseren Margenanforderungen nicht genügten, haben wir konsequent abgelehnt. Hervorzuheben ist, dass wir die neuen Ausleihungen vollständig mit Kundengeldern refinanzieren konnten. Der Zufluss an Kundengeldern hält unverändert an. Das Wachstum beträgt im Berichtsjahr erfreuliche CHF 105 Mio. oder 6,3%.

Die Einnahmen aus unserer Hauptsparte, dem Zinsengeschäft, reduzierten sich aufgrund des unverändert sehr tiefen Zinsniveaus um rund CHF 0,6 Mio. oder 2,1%. Das Wertschriftengeschäft jedoch legte deutlich zu. Die Einnahmen erhöhten sich um markante 11,5% auf CHF 5,4 Mio. und die uns anvertrauten Depotwerte erhöhten sich um 4,8% oder CHF 62 Mio. auf den Stand von 1,343 Mia.

Gesamthaft erhöhte sich der Betriebsertrag um CHF 211 000, während der Geschäfts-

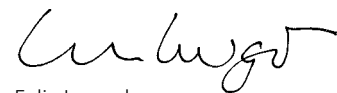
aufwand lediglich um CHF 49 000 anstieg. Daher übertrifft der Bruttogewinn erstmals die Grenze von CHF 19 Mio. und erreicht erfreuliche CHF 19,1 Mio., was einer Zunahme von 0,9% oder CHF 162 000 entspricht.

Sämtliche betriebsnotwendigen Abschreibungen sowie Wertberichtigungen, Rückstellungen und Verluste haben wir verbucht. Der in der Position ausserordentlicher Aufwand ausgewiesene Betrag von CHF 5 Mio. wird vollständig zur Stärkung der Reserven für allgemeine Bankrisiken verwendet.

Den Reingewinn können wir erneut leicht erhöhen. Er liegt mit CHF 7,147 Mio. 1,3% über dem Vorjahr.

Wir werden der Generalversammlung beantragen, den ganzen Reingewinn den Reserven zuzuweisen und den Aktionären einen unveränderten Betrag von CHF 66.00 pro Aktie aus den gesetzlichen Reserven für Kapitaleinlagen als für Privataktionäre steuerfreie Dividende auszuschütten.

Wir danken unseren Kundinnen und Kunden herzlich für die wertvollen und intensiven Geschäftsbeziehungen und freuen uns darauf, auch im neuen Jahr für Sie tätig zu sein.



Felix Leuenberger
Präsident des Verwaltungsrates



Markus Boss
Vorsitzender der Geschäftsleitung

Bilanz

| | 31.12.2013 | 31.12.2012 | Veränderung | |
|---|------------------|------------------|----------------|------------|
| | in CHF 1000 | in CHF 1000 | in CHF 1000 | in Prozent |
| Aktiven | | | | |
| Flüssige Mittel und Forderungen aus Geldmarktpapieren | 157 203 | 120 396 | 36 807 | 30.6 |
| Forderungen gegenüber Banken | 80 114 | 71 346 | 8 768 | 12.3 |
| Forderungen gegenüber Kunden und Hypothekarforderungen | 2 045 742 | 1 958 789 | 86 953 | 4.4 |
| Handelsbestände in Wertschriften, Edelmetallen, Finanzanlagen und Beteiligungen | 98 247 | 118 735 | -20 488 | -17.3 |
| Sachanlagen, Rechnungsabgrenzungen und sonstige Aktiven | 22 531 | 24 541 | -2 010 | -8.2 |
| Bilanzsumme | 2 403 837 | 2 293 807 | 110 030 | 4.8 |
| Passiven | | | | |
| Verpflichtungen gegenüber Banken | 366 | 31 765 | -31 399 | -98.8 |
| Gelder von Kunden inkl. Kassenobligationen | 1 772 587 | 1 668 040 | 104 547 | 6.3 |
| Anleihen und Pfandbriefdarlehen | 398 500 | 367 800 | 30 700 | 8.3 |
| Rechnungsabgrenzungen, sonst. Passiven, Wertberichtigungen und Rückstellungen | 56 905 | 59 220 | -2 315 | -3.9 |
| Eigenkapital nach Gewinnverwendung | 175 479 | 166 982 | 8 497 | 5.1 |
| Bilanzsumme | 2 403 837 | 2 293 807 | 110 030 | 4.8 |
| Depotvolumen | 1 342 666 | 1 280 960 | 61 706 | 4.8 |

Erfolgsrechnung

| | 2013 | 2012 | Veränderung | |
|---|----------------|----------------|-------------|-------------|
| | in CHF 1000 | in CHF 1000 | in CHF 1000 | in Prozent |
| Betriebsertrag | | | | |
| Erfolg aus dem Zinsengeschäft | 28 096 | 28 708 | -612 | -2.1 |
| Erfolg aus dem Kommissions- und Dienstleistungsgeschäft | 5 411 | 4 854 | 557 | 11.5 |
| Erfolg aus dem Handelsgeschäft | 1 472 | 1 935 | -463 | -23.9 |
| Übriger ordentlicher Erfolg | 5 578 | 4 849 | 729 | 15.0 |
| Zwischentotal Betriebsertrag | 40 557 | 40 346 | 211 | 0.5 |
| Geschäftsaufwand | | | | |
| Personalaufwand | -15 262 | -14 958 | -304 | -2.0 |
| Sachaufwand | -6 169 | -6 424 | 255 | 4.0 |
| Zwischentotal Geschäftsaufwand | -21 431 | -21 382 | -49 | -0.2 |
| Bruttogewinn | 19 126 | 18 964 | 162 | 0.9 |
| Abschreibungen auf dem Anlagevermögen | -2 622 | -2 184 | -438 | -20.1 |
| Wertberichtigungen, Rückstellungen und Verluste | -1 284 | -1 913 | 629 | 32.9 |
| Ausserordentlicher Ertrag | 86 | 83 | 3 | 3.6 |
| Ausserordentlicher Aufwand | -5 001 | -4 607 | -394 | -8.6 |
| Steuern | -3 158 | -3 290 | 132 | 4.0 |
| Jahresgewinn | 7 147 | 7 053 | 94 | 1.3 |

Tierisches aus dem Finanzdschungel – Fachjargon im Klartext

Was haben schwarze Schwäne, Bullen und Bären in der Finanzwelt zu suchen? Unser kleines «Lexikon der Finanzbegriffe» hilft, den Fachjargon verständlich zu machen.

Was sind Bullen und Bären? Von einem Bullenmarkt wird gesprochen, wenn die Wirtschaft floriert, das Bruttoinlandprodukt (BIP) wächst und die Aktienkurse steigen. Das Gegenteil ist der Bärenmarkt: Die Aktien fallen, die Wirtschaft kriselt und eine Rezession zeichnet sich ab. Merken kann man sich den Unterschied ganz einfach: Der Bulle stösst mit seinen Hörnern von unten nach oben (aufwärts), der Bär schlägt mit seinen Pranken von oben nach unten (abwärts).



Was ist ein schwarzer Schwan? Ein schwarzer Schwan ist in der Finanzwelt ein Ereignis, das als höchst unwahrscheinlich gilt, völlig überraschend eintritt und sich im Nachhinein kaum erklären lässt. Das war im Sommer 2007 der Fall, als in den USA die Immobilienblase platzte, was zu einer weltweiten Banken- und Finanzkrise führte – ein Vorgang, der von den Wirtschaftsexperten weder prognostiziert worden war noch in den damals als gängigen Modellen als möglich erachtet wurde. Geprägt wurde der Begriff vom römischen Dichter und Satiriker Juvenal, der behauptete, eine treue Ehefrau sei so selten wie ein schwarzer Schwan. Der libanesische Börsenhändler und Publizist Nassim Nicholas Taleb benutzte das Bild dann 2001 erstmals

im Zusammenhang mit der Finanzwelt als Metapher, mit der Quintessenz, dass schwarze Schwäne (als Ereignisse) nicht vorhersehbar sind.

Was ist ein Stop Trading? Wenn sich an der Börse der Kurs von Aktien oder von anderen Anlagen (z.B. Gold) kurzfristig und auffällig stark verändert, kann der Handel mit diesen Werten gestoppt werden. Ein Vorgang, der auch Volatilitätsunterbrechung genannt wird. Ausgelöst wird der Handelsstopp von der Börse selber, sobald der aktuell gebotene Preis zu weit von den bisherigen Handelspreisen abweicht und dadurch der Kurs eines Wertes stark nach oben oder unten getrieben wird. Die Unterbrechung kann wenige Minuten dauern oder so lange, bis sich die Börse von der Richtigkeit der (hohen) Kauf- oder (tiefen) Verkaufsgebote überzeugt hat.

Was ist eine Nationalbank? Als National- oder Zentralbank wird eine Institution bezeichnet, die in einem Währungsraum (z.B. Euro-Zone) oder in einem Staat für die Geldpolitik zuständig ist. Bei uns ist es die Schweizerische Nationalbank (SNB). Die SNB ist gemäss Artikel 99 der Bundesverfassung unabhängig und dient als Zentralbank dem



Gesamtinteresse des Landes. Als Notenbank ist sie gleichzeitig mit dem Notenmonopol ausgestattet, das heisst, sie kann als einziges Institut im Land Banknoten herausgeben.

Was sind Goldreserven? Gold wurde früher in Form von Münzen als Zahlungsmittel verwendet. Nach der Einführung von Banknoten (und von Münzen ohne Edelmetallgehalt) verlor Gold diese Funktion. Die Nationalbanken mussten fortan aber in der Lage sein, auf Wunsch Geld gegen Gold einzulösen zu können. Das Edelmetall diente also zur Sicherung des Wertes von «Papiergeld». Heute hat das Gold auch diese Rolle verloren, die Goldeinlöspflicht und die Golddeckung wurden abgeschafft. Die Schweizer



Nationalbank hat deshalb ihre Goldbestände reduziert und hält lediglich noch einen Teil als Währungsreserve für schwere Krisen.

Was sind BRICS-Staaten? Die Abkürzung BRICS steht für die Anfangsbuchstaben der Länder Brasilien, Russland, Indien, China und Südafrika. In der Finanzwelt gelten diese Staaten als aufstrebende Volkswirtschaften, weil ihre Wirtschaftsleistung jährlich zwischen 5 und 10% zunimmt. Im Vergleich: In der EU und in der Schweiz beträgt das Wirtschaftswachstum gegenwärtig knapp 2% pro Jahr. In den BRICS-Staaten leben rund 3 Milliarden Menschen, was etwa 40% der Weltbevölkerung entspricht.

Die Regiobank in der Westentasche – mit der App fürs Smartphone

Die coolen Mokassins im Schaufenster sind ein Schnäppchen – aber wie sieht es mit meinem Kontostand aus? Kann ich mir die Schuhe leisten oder muss ich bis nach dem Zahltag warten? Wer sich diese oder ähnliche Fragen schon einmal gestellt hat, erhält jetzt in Windeseile eine Antwort: Via Smartphone und mit der neuen Regiobank-App.

Es gibt immer wieder Situationen, in denen uns die mobilen Kommunikationsgeräte wertvolle Dienste leisten. Vorausgesetzt, man verfügt über die erforderlichen Applikationen, kurz App genannt. Die Regiobank lanciert deshalb im Februar für ihre Kunden eine Gratis-App, mit der das E-Banking auch dann möglich sein wird, wenn kein Computer mit Internetzugang zur Verfügung steht. Es reicht, das Smartphone zu zücken – und schon lassen sich Bankgeschäfte quasi aus der Westentasche

heraus erledigen. Ganz praktisch für alle, die viel unterwegs sind oder für jene, die einfach den Komfort schätzen, jederzeit und unkompliziert Bankdaten abrufen zu können.

Mit der Regiobank-App können Kontos und Depots abgefragt, Börsenaufträge erteilt sowie Zahlungen erledigt werden. Überdies sind sofort die wichtigsten Kontaktdaten und Telefonnummern der Bank griffbereit, die Standorte der Niederlassungen und Bancomaten ersichtlich und News über die Regiobank erhältlich. Mit der Mail-Funktion ist auch ein sicherer elektronischer Postkontakt möglich.

Für iOS- und Android-Geräte

Die Regiobank-App gibts in zwei Versionen: Für Geräte mit iOS-Betriebssystem (6.1 oder höher) und für Geräte mit Android-Betriebssystem (2.3 oder höher). Der Download erfolgt

mit dem Suchbegriff «regiobank solothurn» über den App Store oder über Google Play. Nach dem Download und der Installation auf dem Smartphone ist eine einmalige Aktivierung notwendig. Achtung: Aus Sicherheitsgründen kann die Aktivierung nur via RegioNet und an einem Desktop-Computer erfolgen. Wählen Sie dort nach dem Einloggen die Lasche «Mobile». Anschliessend wird Ihnen Schritt für Schritt erklärt, wie die Einstellungen vorzunehmen sind.

Die App steht ausschliesslich privaten Regiobank-Kunden mit Schweizer Domizil und mit Zugriff auf den Schweizer App Store resp. Google Play zur Verfügung. Sämtliche Daten werden verschlüsselt übermittelt.

Weitere Informationen: www.regiobank.ch



So erreichen Sie uns

Regiobank Solothurn AG
4502 Solothurn, Westbahnhofstrasse 11
4562 Biberist, Hauptstrasse 34
4622 Egerkingen, Bahnhofstrasse 9
2540 Grenchen, Kirchstrasse 11
4528 Zuchwil, Hauptstrasse 48
www.regiobank.ch
regioservice@regiobank.ch
Kundendienst RegioService 032 624 15 15
RegioNet HotLine 032 624 15 55