

JAHRESBERICHT

Was die TKB 2018 bewegt hat

Januar: Thurgauer Neujahrs-Apéro

Rund 300 Gäste aus Politik und Wirtschaft erhalten am Neujahrs-Apéro der TKB Einblick ins faszinierende Leben des Schweizer Spitzenkochs Anton Mosimann.

Februar/November: Neue TKB-Anleihe

Im Februar und im November begibt die TKB eine neue Obligationenanleihe. Das Volumen von total 420 Mio. Franken kann aufgrund der guten Reputation der Bank problemlos im Kapitalmarkt platziert werden.

März: 50 Jahre TKB Neukirch-Egnach

Die Geschäftsstelle im Oberthurgau feiert ihr 50-jähriges Bestehen an der Gewerbeausstellung Gewa. Am TKB-Stand verteilt der bekannte Schweizer Fussballer Michael Lang Autogramme.

April: 50 000 Franken für Schloss Hagenwil

Die TKB Jubiläums-Stiftung unterstützt seit 1971 kulturelle und soziale Initiativen im Thurgau mit einem finanziellen Beitrag. Über 150 Projekte werden jährlich berücksichtigt. Im Frühling spricht die Stiftung 50 000 Franken für die Renovation des 800-jährigen Wasserschlosses Hagenwil.

Juni: Early Morning Talk

600 Führungskräfte besuchen den Early Morning Talk, der 2018 bei der Hawle Armaturen AG in Sirnach stattfindet. Ein inspirierendes Frühmorgen-Referat, Firmenbesichtigung und Brunch bilden seit 18 Jahren das Erfolgsrezept des beliebten Anlasses.

Juni und August: Dreimal 125 Jahre

Insgesamt 6000 Besucherinnen und Besucher strömen an die Jubiläumsfeste der TKB Kreuzlingen, Frauenfeld und Romanshorn. Die drei Geschäftsstellen sind seit 125 Jahren für ihre Kunden da und organisieren 2018 zahlreiche Jubiläums-Aktivitäten.

Juli: Kunden-Webportal «OLIVIA.»

Die TKB lanciert das Onlineportal OLIVIA. E-Banking-Kunden können via PC, Smartphone oder Tablet darauf zugreifen und digitale Dienstleistungen nutzen. Das Angebot wird laufend erweitert.

Juli: ISO-Zertifikat für Compliance

Die TKB erlangt als erste Bank der Schweiz das ISO-Zertifikat 19600. Das Zertifikat bescheinigt der Bank eine hohe Qualität sowie wirksame Prozesse im Bereich Compliance.

Oktober: Neuer «Thurgauer Eigenheim-Index»

Die TKB publiziert erstmals den «Thurgauer Eigenheim-Index», der die Preisentwicklung von Wohneigentum im Kanton abbildet. Der vom Immobiliendienstleister IAZI im Auftrag der Bank berechnete Index erscheint jeweils im Frühling und im Herbst auf der TKB-Website. Der Index wird im Herbst 2018 den 1400 Gästen der fünf TKB-Anlegerforen präsentiert.

November: Wechsel an der Spitze der Geschäftsleitung

Thomas Koller löst Heinz Huber als Vorsitzender der Geschäftsleitung ab. Das langjährige GL-Mitglied führte bislang den Privatkundenbereich. Auslöser für die Veränderung ist der Wechsel von Heinz Huber zu einer anderen Bank.

Dezember: TKB Romanshorn in neuem Kleid

Nach einjähriger Bauzeit empfängt die TKB Romanshorn Kundinnen und Kunden in komplett neu gestalteten Räumen. Kundenhalle und Besprechungszimmer vermitteln eine gemütliche Wohnzimmer-Atmosphäre. Die Geschäftsstelle erfüllt den Minergie-Standard.

Runde Zahlen 2018

WACHSTUM HYPOTHEKEN



Mio. Franken

+ 600



JAHRESGEWINN



Mio. Franken

134

AUSSCHÜTTUNGEN
AN KANTON
UND GEMEINDEN



Mio. Franken

69

NETTO-NEUGELDZUFLUSS



Mio. Franken

+ 800

NEUE KUNDEN



Personen

5'000



ANZAHL MITARBEITENDE



> 700



ENGAGEMENT



Franken

1 MIO

DIVIDENDE



Franken pro PS



2,80

Nähe schafft Verbundenheit

Die Thurgauer Kantonalbank (TKB) kann ihre bald 150-jährige Geschichte erneut mit einem positiven Jahresrückblick ergänzen. Dazu beigetragen hat ein engagiertes Team von über 700 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Sie machen unsere Werte im Alltag spürbar und setzen sich für den Erfolg der Kundinnen und Kunden ein. Deren Zahl konnten wir 2018 um 5000 auf gegen 190 000 Kunden erhöhen. Das Plus im Hypothekengeschäft von 600 Mio. Franken unterstreicht unsere führende Stellung im Kanton. Und der erneute Zufluss an Kundengeldern und -vermögen ist Ausdruck des Vertrauens der Bevölkerung und der hiesigen Firmen und Gewerbebetriebe.

Höhere Dividende

Erfreulich hat sich 2018 auch die Ertragslage entwickelt. Der Geschäftserfolg – Kennzahl für die operative Leistung – liegt 6,7 Prozent über dem Vorjahresniveau. Das erlaubt uns, die Eigenmittel erneut zu stärken, um unsere Kapitalquote stabil zu halten und Spielraum zu sichern für strategische Investitionen. Der Jahresgewinn beläuft sich auf 134,2 Mio. Franken und liegt 3,7 Prozent über der Marke von Ende 2017. Vor dem Hintergrund der positiven Entwicklung der letzten Jahre erhöhen wir die Dividende für den Partizipationsschein um 5 Rappen auf 2,80 Franken pro Titel. Daraus

resultiert eine solide Dividendenrendite von 2,8 Prozent. Der Gewinnanteil für Kanton und Gemeinden erhöht sich im Gegenzug um 5,6 Prozent auf 44,2 Mio. Franken. Addiert man die Abgeltung der Staatsgarantie und des Grundkapitals sowie die Steuern, belaufen sich die gesamten Ausschüttungen an den Kanton und die Gemeinden auf über 69 Mio. Franken. Pro Einwohnerin, pro Einwohner entspricht dies 250 Franken.

Nähe schaffen und pflegen

Nahe bei den Menschen zu sein und den Dialog zu pflegen, gehört seit jeher zu unserer Unternehmensphilosophie. Dies gilt nicht nur für den Umgang mit Kundinnen und Kunden. Wir pflegen den Dialog mit allen Anspruchsgruppen unserer Bank – insbesondere mit Wirtschaft und Politik. Wertvolle Plattformen dafür sind die Anlässe unserer Bank – von der Partizipanten-Versammlung über die Tage der offenen Tür von Geschäftsstellen bis hin zu Informationsveranstaltungen und gesellschaftlichen Treffen. Weit über 10 000 Menschen haben im vergangenen Jahr unsere Veranstaltungen besucht. Das ist ein starker Ausdruck der Verbundenheit. Freude bereitet uns auch, durch Sponsoring einen substanziellen Beitrag an eine lebendige Sport- und Kulturszene im Thurgau zu leisten. Eine Million



Franken fliesst jedes Jahr an zahlreiche engagierte Vereine und Institutionen. Eine verlässliche Partnerin sind wir bei kantonalen Grossanlässen – so haben wir im Berichtsjahr das Kantonaltturnfest unterstützt und 2019 engagieren wir uns für das Kantonalmusikfest. Dass wir Dienstleistungen und Güter nach Möglichkeit in unserer Region einkaufen, ist für uns selbstverständlich – und Teil unserer Nachhaltigkeitsstrategie.

Geschäftsstellen bleiben wichtig

Unser dichtes Geschäftsstellennetz ist ein wichtiger Pfeiler unserer Kundennähe. Die im Berichtsjahr vorgenommene Überprüfung sowie Marktforschungen zeigen auf, dass die physische Präsenz auch im digitalen Zeitalter ein Erfolgsfaktor ist. Zwar wollen Kunden Dienstleistungen vermehrt elektronisch nutzen. Bei Schlüsselereignissen im Leben schätzen sie aber nach wie vor den persönlichen Kontakt und eine Beratung, die alle relevanten Themen aufgreift. Daher halten wir unsere physische Präsenz im Kanton hoch und bauen die Beratungskompetenz in den Geschäftsstellen weiter aus. Im Gegenzug bieten wir Standarddienstleistungen entlang der Kundenbedürfnisse verstärkt auf Online-Kanälen an – wo sie rund um die Uhr zugänglich sind. Die Zahl von Bargeldtransaktionen am Schalter wird weiter abnehmen.

Als Arbeitgeberin attraktiv bleiben

Diese Entwicklung tangiert nicht nur die künftige Angebotspalette, sondern sie betrifft auch die Personalentwicklung. So werden einzelne Berufsbilder, etwa jenes des «Kassiers», künftig seltener werden. Es gilt daher, Mitarbeitende rechtzeitig für neue Aufgaben zu begeistern und sie auf ihrem Weg zu unterstützen. Das bedeutet eine grosse Verantwortung. Damit wir dem gesellschaftlichen Wandel begegnen können, arbeiten wir intensiv an der Führungskultur. Heutige und künftige Generationen von Mitarbeitenden wollen anders geführt werden als früher und wünschen sich Freiräume und Flexibilität. Wir reagieren auf diese Veränderungen, indem wir unternehmerisches Denken und Handeln fördern und wo möglich flexible Arbeitsmodelle ermöglichen. Wir legen Wert auf überschaubare Strukturen, pflegen zeitgemässe Führungsgrundsätze und einen kollegialen Umgang.

Die Zukunft aktiv gestalten

2018 haben wir unser Dienstleistungsangebot gezielt erweitert und innerhalb der strategischen Stossrichtungen markante Fortschritte erzielt. Mehr über die konkreten Resultate lesen Sie in diesem Jahresbericht. Auch im laufenden Jahr bleibt die Aktivitätendichte hoch. Zudem stellen wir die strategischen Weichen für eine nächste Strategieperiode. Ein markanter Kurswechsel ist aus heutiger Sicht nicht notwendig – es geht vielmehr darum, Justierungen in den strategischen Stossrichtungen vorzunehmen und einzelne neue Schwerpunkte zu definieren, die dem Umfeld und den Kundenbedürfnissen Rechnung tragen. Klare Werte, lokale Verankerung und Kundenorientierung bleiben die bestimmenden Leitplanken auf unserem Weg in die Zukunft. Die Erfahrung und das Positive aus 148 Geschäftsjahren sind unser Antrieb, ebenso die Offenheit für Neues. Über allem steht das Bestreben, für unsere Kundinnen und Kunden eine berechenbare, attraktive und verlässliche Bankpartnerin zu sein. Herzlichen Dank für das Vertrauen in die Thurgauer Kantonalbank.



René Bock
Präsident des Bankrates



Thomas Koller
Vorsitzender der
Geschäftsleitung

*Führende
Universalbank*



ENGAGIERT FÜR
DIE GESELLSCHAFT



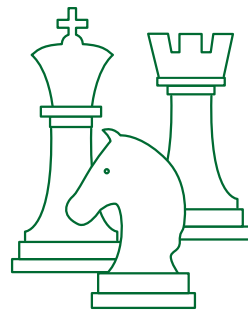
TÄTIG IM THURGAU
UND IN ANGRENZENDEN
WIRTSCHAFTSRÄUMEN



*Attraktive
Arbeitgeberin*



*Nachhaltiges
Geschäftsmodell*



VORSICHTIGE
RISIKOPOLITIK



KUNDENBEDÜRFNISSE
IM ZENTRUM



*Lokale
Verankerung*



STRATEGISCHE POSITIONIERUNG



Strategie

Die Thurgauer Kantonalbank (TKB) ist die führende Universalbank im Kanton Thurgau. Sie baut auf lokale Verankerung und Kundennähe und pflegt ein nachhaltiges Geschäftsmodell. Dieses stellt die Erfüllung der Kundenbedürfnisse und die Beratung ins Zentrum.

Die TKB orientiert sich an klaren Werten – diese prägen die DNA der Bank seit vielen Jahren. Auf der strategischen und operativen Ebene sind die Verantwortlichkeiten klar geregelt. Der Bankrat (Verwaltungsrat) definiert die strategische Ausrichtung der Bank, und der Geschäftsleitung obliegt die operative Umsetzung der Strategie. In der aktuellen Strategieperiode 2016 bis 2020 ist die TKB planmässig unterwegs. Die strategischen Schwerpunkte sind darauf ausgerichtet, die führende Position zu festigen und die Kundenorientierung zu stärken, um sich im lebhaften Wettbewerb langfristig behaupten zu können. 2019 planen Bankrat und Geschäftsleitung eine Strategieüberprüfung, um einen harmonischen Übergang auf die nächste Strategieperiode sicherzustellen und die Schwerpunkt-Themen nahtlos weiterzubearbeiten.

Fünf strategische Stossrichtungen

Die TKB verfolgt bei der Umsetzung der Strategie 2016 bis 2020 fünf strategische Stossrichtungen.

Stossrichtung 1: Potenzial ausschöpfen

Ziele: Diese Stossrichtung ist darauf ausgerichtet, die führende Stellung im Markt zu festigen und weiter auszubauen.

Inhalte: Die TKB tritt im Markt aktiver auf, betreut und entwickelt Kundenbeziehungen konsequent über alle Lebensphasen hinweg und steigert die Nutzung von Bankprodukten. Das Service Center soll zu einem Beratungszentrum werden.

Ergebnisse 2018

Geschäftsstellen: Die TKB hat ein Grundlagenpapier zur künftigen Ausrichtung ihrer Geschäftsstellen entwickelt. Die Bank will an einem dichten physischen Netz festhalten – das Angebot aber schrittweise den veränderten Kundenbedürfnissen und der Digitalisierung anpassen.

Kundenbeziehungen (CRM): Die Erfassung der kundenrelevanten Informationen im Customer Relationship Management (CRM) wurde vereinheitlicht und optimiert.

Vision – Wofür die TKB stehen will

Kunden: Die Thurgauer Kantonalbank (TKB) ist die kundenorientierteste Universalbank im Thurgau.

Mitarbeitende: Die TKB ist eine attraktive Arbeitgeberin für engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Prozesse: Die TKB verfügt über effiziente und wettbewerbsfähige Prozesse.

Stabilität und Nachhaltigkeit: Die TKB überzeugt durch nachhaltige Entwicklung und finanzielle Stabilität.

Werte: Die TKB lebt ihre Werte – sie ist engagiert, ehrlich, exzellent und einfach.

Beratungszentrum: Das Beratungszentrum der Bank wurde durch ein Team verstärkt, das Anliegen von Gewerbekunden entgegennimmt und die Beraterinnen und Berater in den Geschäftsstellen entlastet.

Stossrichtung 2: Effizienz steigern

Ziele: Bei dieser Stossrichtung geht es darum, die Kundenorientierung und Wettbewerbsfähigkeit zu sichern und die Kostenentwicklung zu steuern.

Inhalte: Die Bank optimiert die Prozesse in allen Kerndienstleistungen – mit dem Ziel, qualitativ hochstehende Dienstleistungen und einen zuverlässigen Service anzubieten sowie Wachstumskapazitäten freizusetzen. Kooperationen und Prozessauslagerungen werden geprüft, wenn Kundenbedürfnisse dadurch besser erfüllt werden können, als wenn die Bank das Tätigkeitsfeld selber ausübt. Zudem überprüft die TKB das Leistungsspektrum aller Bereiche der Bank.

Ergebnisse 2018

Verbesserung der Leistungsprozesse: Die Bank hat Grundlagen entwickelt für eine stärkere Automatisierung der Finanzierungsprozesse. Zudem wurde das Fundament gelegt für eine vereinfachte und schnellere Eröffnung von Kundenbeziehungen. Ferner hat die Bank das Vertragswesen zentralisiert und für ihr professionelles Management im Compliance-Bereich das ISO-Zertifikat erhalten. **Leistungskataloge überprüft:** Im Berichtsjahr wurden die Leistungskataloge in den Vertriebsbereichen («Privatkunden» und «Geschäftskunden»)



überprüft und Massnahmen für die Effizienzsteigerung identifiziert. Unter anderem wurden die Vertriebsregionen über alle Bereiche hinweg harmonisiert.

Stossrichtung 3: Profil schärfen

Ziele: Im Rahmen dieser Stossrichtung will die TKB ihre Anlagekompetenzen noch stärker als bisher zum Tragen bringen.

Inhalte: Die TKB stellt Kundinnen und Kunden zeitgemässe und attraktive Lösungen in der Anlageberatung und in der Vermögensverwaltung zur Verfügung. Die Beratung und Betreuung der Kunden erfolgt nach einem systematischen und kundenorientierten Ansatz. Die Bank setzt in sinnvollen Bereichen auf die Leistungen von spezialisierten Partnern.

Ergebnisse 2018

Neue Lösungen in der Anlageberatung: Anfang Jahr hat die Bank neue Lösungen in der Anlageberatung eingeführt. Diese gibt es in

drei unterschiedlichen Ausprägungen zu fairen Konditionen.

Neuer Beratungsansatz im Anlagebereich: Mit so wenig Risiko wie möglich die gesteckten Anlageziele zuverlässig und transparent erreichen: diese Philosophie steht im Zentrum des neuen Beratungsansatzes «Zielbasiert investieren» (ZBI). ZBI wird ab 2019 schrittweise eingeführt.

Ergänzung Produktpalette: Die Bank hat mit zwei kantonalen Fachstellen im Energiebereich eine Zusammenarbeit beschlossen. Kunden profitieren von kostenloser Finanzberatung bei der energetischen Sanierung der Liegenschaft bzw. bei der Installation von Fotovoltaik-Anlagen.

Stossrichtung 4: Digitaler werden

Ziele: Diese Stossrichtung umfasst die Nutzung der digitalen Entwicklung bei der Ausgestaltung der Dienstleistungspalette.

Inhalte: Die TKB nutzt den technologischen Fortschritt für die Entwicklung oder Erweiterung des elektronischen Vertriebs und des Mobile Banking.

Strategische Ausrichtung und Ziele der Thurgauer Kantonalbank 2016 bis 2020

Vision				
Strategische Ziele		Zielbandbreite bis 2020		
Kosten/Ertrags-Verhältnis (Cost/Income-Ratio; vor Abschreibungen)		50 bis 55 Prozent		
Rendite auf erforderlichen Eigenmitteln		8 bis 10 Prozent		
Jährliches Neugeld-Wachstum (Net New Money)		300 bis 500 Mio. Franken		
Wachstum Hypothekarvolumen im Kanton Thurgau		Jährliche Volumenzunahme auf dem Niveau des Marktwachstums (+/- 1 Prozentpunkt)		
Mitarbeiter-Verbundenheit (Commitment)		4,0 oder höher (auf Skala 1 bis 5)		
5 strategische Stossrichtungen				
Potenzial ausschöpfen	Effizienz steigern	Profil schärfen	Digitaler werden	Werte entwickeln
Strategische Positionierung:				
<ul style="list-style-type: none"> – Führende Universalbank im Thurgau mit solider Verankerung im Marktgebiet – Bank für Private, KMU, Firmen und Institutionen sowie die öffentliche Hand – Bedürfnisgerechte Dienstleistungspalette – mit starken Kompetenzen im Anlage- und Vorsorgebereich – Verantwortungsbewusstes Engagement als Arbeitgeberin und Mitglied der Gesellschaft – Finanzielle Stabilität und konservative Risikopolitik 				
Grundlagen: Marke TKB (Unternehmensidentität, Werte, Führungsleitsätze) und etabliertes Geschäftsmodell				



Ergebnisse 2018

Neues Kunden-Webportal «OLIVIA.»: Seit 2018 können E-Banking-Kunden elektronische Bankdienstleistungen im Portal OLIVIA. nutzen.

Neues E-Banking: Wichtige Entwicklungsarbeiten für ein neues E-Banking wurden geleistet. Die Lösung des Software-Anbieters Avaloq soll im Herbst 2019 bei der TKB eingeführt werden.

Fachstelle für Digitalisierung: Der im Berichtsjahr neu zur TKB gestossene «Leiter Digitalisierung» soll sicherstellen, dass in der Bank die relevanten Dimensionen der Digitalisierung über alle Ebenen hinweg vernetzt betrachtet und Massnahmen sinnvoll koordiniert werden.

Stossrichtung 5: Werte entwickeln

Ziele: Diese Stossrichtung soll sicherstellen, dass die TKB als Bank und als Arbeitgeberin auch in Zukunft eine ausgezeichnete Reputation geniesst.

Inhalte: Die TKB will ihre Wahrnehmung als Bank der Wirtschaft und als Bank mit ausgewiesener Anlage- und Vorsorgekompetenz stärken. Sie han-

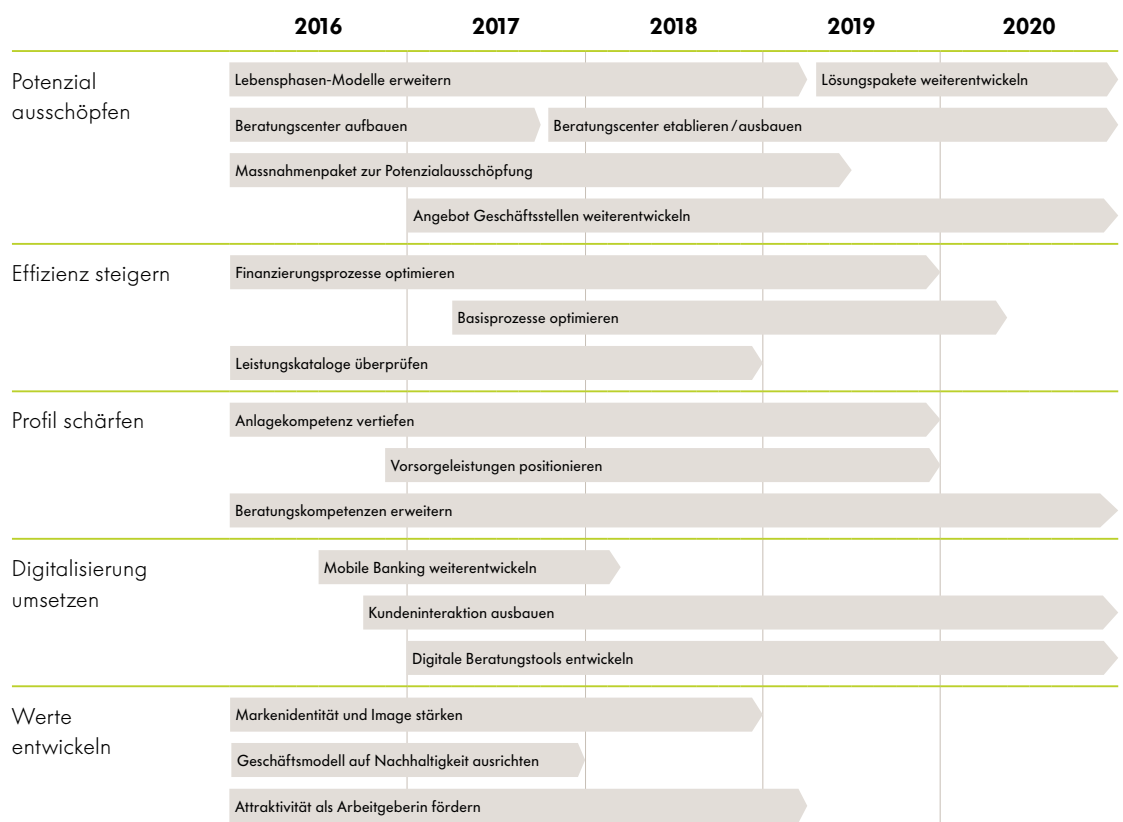
delt ökonomisch, sozial und ökologisch verantwortungsbewusst und lässt sich von klaren Werten leiten. Sie bleibt eine verlässliche und attraktive Arbeitgeberin mit einer guten Unternehmenskultur.

Ergebnisse 2018

Laufbahnplanung: Als Teil der HR-Strategie wurde das Vorgehen festgelegt für die Begleitung und Entwicklung der Mitarbeitenden in allen Lebensphasen – mit dem Ziel, das Potenzial optimal auszuschöpfen und die Arbeitsmarktfähigkeit zu erhalten.

Attraktivität als Arbeitgeberin: Das elektronische Portal im Personalbereich wurde mit neuen Funktionen für die Bearbeitung von Bewerbungen ergänzt. Mitarbeitende ab 50 Jahren konnten an kostenlosen Vorbereitungskursen für die Pensionierung teilnehmen.

Strategie 2016 bis 2020: Initiativen und Massnahmen pro Stossrichtung



*Beratungslösungen für
Anlagekunden*



STARKE MARKE



FINANZBERATUNG FÜR
UNTERNEHMER



*Dichtes
Geschäftsstellennetz*



*Beratungsdesk für
Jungunternehmer*



KUNDENPORTAL
«OLIVIA.»



KURZE WEGE UND
RASCHE ENTSCHEIDE



*Beratungcenter mit
Gewerbekudenteam*

**KUNDENORIENTIERTE
DIENSTLEISTUNGEN**



Markt, Kundinnen und Kunden

Von A wie Anlegen über F wie Finanzieren bis hin zu Z wie Zahlungsverkehr: Das Angebot der TKB ist breit. Gegen 190 000 Kundinnen und Kunden vertrauen auf die Leistungen, welche die führende Universalbank im Thurgau auf unterschiedlichen Kanälen erbringt.

Dank der persönlichen Beratung, zuverlässiger Abwicklung und fairen Konditionen ist die Bank seit Jahren das führende Hypothekarinstitut im Thurgau. Die Bank hat ein eigenes Team von Immobilienbewertern und verfügt über fundierte Kenntnisse des Immobilienmarktes. Das Spektrum der Finanzierungslösungen ist breit. Für das nachhaltige Bauen oder Renovieren bietet sich die zinsvergünstigte Energiehypothek an. Seit 2018 besteht eine Kooperation mit den Energieberatungsstellen des Kantons Thurgau. TKB-Kunden, die sich dort über die energetische Sanierung ihrer Liegenschaft beraten lassen, offeriert die Bank einen Teil der Beratungskosten und einen unverbindlichen Finanzierungsvorschlag. Ein beliebtes Angebot mit Vorzugszins ist die Familienhypothek, die einen Partnerplan beinhaltet (Erlass der Hypothekarzinsen für ein Jahr im Todesfall eines Kreditnehmers).



Professionelles Angebot im Anlage- und Vorsorgebereich

Anfang Jahr hat die TKB neue Beratungslösungen für Anlagekunden lanciert. Für eine jährliche Pauschale profitieren die Kunden von einem Rundum-Service und haben einen zertifizierten Berater oder eine Beraterin als Ansprechpartner. Die in drei Ausprägungen erhältlichen Lösungen sind im Markt gut aufgenommen worden. Auch im Bereich der Vermögensverwaltungen verfügt die Bank über ein ausgereiftes Angebot. Rund 4000 neue Mandate konnten im Berichtsjahr gewonnen werden. Sehr beliebt ist weiterhin das Basismandat, das bereits ab einem Anlagevolumen von 20 000 Franken verfügbar ist. Neben Privaten schätzen auch Institutionelle wie Pensionskassen die Anlagekompetenz der Bank.



Gefragte Angebote für jede Lebensphase

Als Alternative zu einzelnen Bankprodukten bietet die Bank seit mehreren Jahren Lösungspakete für unterschiedliche Bedürfnisse an. Knapp 42 000 Kundinnen und Kunden – Private und Firmen – nutzen ein solches Servicepaket der Bank, das neben Bank- oder Kreditkarte je nach Ausprägung zusätzliche Leistungen beinhaltet. Seit vielen Jahren ein Renner ist das Kinderprogramm rund um den Eisbären «Carlo». Die kindgerecht aufgemachte Carlo-App sowie die Website wurden im Berichtsjahr aktualisiert. Sehr beliebt ist das Lösungspaket für junge Erwachsene und Studenten – nicht zuletzt, weil damit ein wöchentlicher Gratis Eintritt ins Kino verbunden ist. Seit Herbst 2018 zählt das Romanshorner Kino Roxy dazu. Gut etabliert hat sich auch das Angebot für Familien. Für alle Altersklassen relevant ist das Thema Vorsorge. Die TKB bietet hier eine umfassende Palette – vom Vorsorgesparen 3a bis hin zu Vorsorge- und Pensionsberatungen, Finanzplanungen oder Informationsanlässen. Um das Angebot noch stärker entlang der Kundenbedürfnisse weiterzuentwickeln, führte die Bank 2018 eine professionelle Marktanalyse mit einem Spezialisten durch. Zudem wurde das Vorsorgesparen mit dem Fonds «Ausgewogen» erweitert. Gefragte Dienstleistungen sind auch Erbschaftsberatungen und Willensvollstreckungen, die erfahrene Spezialisten durchführen.



Vielfältige Leistungen für die Wirtschaft

Die Mehrheit aller Thurgauer Unternehmen pflegt eine Geschäftsbeziehung mit der TKB. Sie profitieren von vielfältigen Lösungen, die neben Finanzierungen auch Services und Beratung in den Bereichen Vermögensanlage, Unternehmensnachfolge oder Vorsorge umfassen. Neu im Angebot ist die massgeschneiderte Finanzberatung für Unternehmerinnen und Unternehmer. Geschätzt wird die Kompetenz der meist langjährigen Beraterinnen und Berater der Bank, die mit Kunden einen regen



Austausch pflegen – die zentrale Basis für langfristige und tragfähige Geschäftsbeziehungen. Als einzige Bank im Kanton betreibt die TKB in Weinfelden eine professionelle Handelsabteilung. Diese wickelt für die Thurgauer Exportwirtschaft Devisentransaktionen ab. Seit Sommer 2018 bietet die TKB Kunden bei Bedarf auch einen direkten Zugang zum Handelssystem, sodass diese Devisentransaktionen selber durchführen können. Auch im Bereich Investitionsgüterleasing besteht für Geschäftskunden der TKB dank einer neuen Kooperation mit der Zürcher Kantonalbank ein attraktives Angebot. Erweitert hat die TKB 2018 ihre Palette im Bereich der beruflichen Vorsorge. Die Bank unterstützt Unternehmen ohne eigene Pensionskasse bei der Wahl der passenden Vorsorgeeinrichtung und eröffnet Zugang zu Produkten renommierter Anbieter. Auch über das Bankgeschäft hinaus legt die TKB Wert auf einen intensiven Dialog mit der Wirtschaft und den

Verbänden. Sie organisiert regelmässige Anlässe und Treffen für Unternehmerinnen und Unternehmer. Zugang zu Experten und Netzwerken bietet auch der Beratungsdesk für Jungunternehmer der Bank. Dieser begleitet Firmengründerinnen und -gründer in der Startphase mit Beratung oder einem Förderkredit. Er hat im Berichtsjahr über 100 Beratungen durchgeführt.



Beratungszentrum mit neuem Gewerkekundenteam

Das Beratungszentrum in Weinfelden ist seit vielen Jahren ein wichtiger Kanal. Das Team wickelt speditiv zahlreiche Dienstleistungen ab, beantwortet Anfragen, bietet E-Banking-Beratung und -Support und unterstützt die Geschäftsstellen in der Kundenbetreuung und im Vertrieb sowie bei Marketingmassnahmen. Unter anderem stellt das Beratungszentrum Kundinnen und Kunden bei besonderen Lebensereignissen eine Aufmerksamkeit zu. Seit Herbst 2018 ist im Beratungszentrum ein neu zusammengestelltes Team für Gewerbekunden im Einsatz. Dieses nimmt telefonisch Kundenanliegen entgegen und unterstützt die dezentral angesiedelten Gewerbekundenberaterinnen und -berater im administrativen Bereich.



Vielfalt und Service für Kunden – Beispiele 2018

- Nützliche Informationen für Private und die Immobilienwirtschaft: Der 2018 erstmals publizierte «Thurgauer Eigenheim-Index» beleuchtet halbjährlich die Preisentwicklung von Wohneigentum im Thurgau.
- 4500 Kunden nutzen Ende 2018 die neuen Anlageberatungslösungen, die es in drei Ausprägungen gibt.
- 12 Mio. Zahlungen von Kunden wurden abgewickelt – das Gros erfolgte auf elektronischem Weg.
- 120 000 Anrufe hat das Beratungszentrum 2018 entgegengenommen.
- 4000 Kunden haben sich 2018 für ein Servicepaket der Bank entschieden.
- E-Banking wird rege genutzt: 6 Millionen Logins verzeichnete die TKB im vergangenen Jahr.
- 700 Erbschaftsberatungen haben die TKB-Spezialisten durchgeführt.
- 1500 Gäste besichtigten Anfang Dezember am Tag der offenen Tür der TKB Romanshorn die neu gestalteten Räume.



Neues Kundenportal OLIVIA.

Im Sommer 2018 hat die TKB das Kundenportal OLIVIA. lanciert. Privatpersonen mit einem E-Banking-Zugang können darin rund um die Uhr digitale Angebote am PC, Tablet oder Smartphone nutzen. Der «Finanzassistent» im Portal bietet eine nach Kategorien aufgeschlüsselte Übersicht über Einnahmen und Ausgaben. Ferner kann man Adressänderungen vornehmen, Beratungstermine vereinbaren oder Fremdwährungen nach Hause bestellen. OLIVIA. wird schrittweise mit weiteren Dienstleistungen ergänzt. Zudem ist die Zusammenführung mit TKB E-Banking geplant. Dieser wichtige Kanal ist nicht mehr aus dem Angebot wegzudenken. Rund 80 000 Kundinnen und Kunden wickeln Bankgeschäfte elektronisch



ab. Dabei ist der Bank die Sensibilisierung im Bereich Sicherheit wichtig. Die TKB Weinfelden hat im Frühling 2018 dazu eine gut besuchte Informationsveranstaltung durchgeführt. Rund 30 Prozent aller E-Banking-Logins erfolgen über die Mobile Banking-App auf dem Smartphone. Diese hat die Bank im Berichtsjahr mit neuen Funktionalitäten erweitert. Unter anderem kann man sich mittels biometrischem Login anmelden.



TKB Romanshorn im neuen Kleid

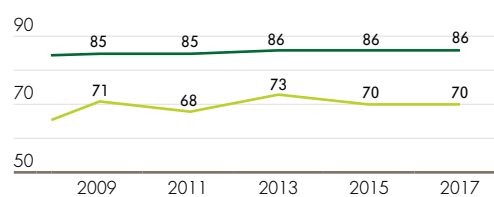
Eine dichte Präsenz im Kanton ist der Bank wichtig. Auch in Zeiten der Digitalisierung misst die TKB ihrem Geschäftsstellennetz hohe Bedeutung bei. Im Berichtsjahr konnte die einjährige Renovation der TKB Romanshorn abgeschlossen werden. Diese empfängt seit Mitte November ihre Kundinnen und Kunden in einem ganz neuen Kleid. Die in warmen Farbtönen gehaltene Kundenhalle und die Beratungszimmer warten mit bequemen Sitzgelegenheiten auf und vermitteln eine Wohnzimmer-Atmosphäre. Die Haustechnik ist ebenfalls modernisiert worden. Dabei setzte die Bank auf den Minergie-Standard. Für die Energieerzeugung nutzt die TKB Romanshorn Wärmepumpen und eine Solaranlage. Drei Kundenparkplätze sind mit Ladestationen für Elektroautos ausgerüstet. Die Bauarbeiten hat die TKB wo immer möglich an das regionale Baugewerbe vergeben.

Ende 2018 hat die TKB ihren Bankschalter in Wigoltingen geschlossen. Hintergrund sind die tiefen Frequenzen und die Nähe zur grösseren TKB Müllheim, wo viele Wigoltinger schon seit Jahren Bankgeschäfte abwickeln. Im Gegenzug hat die Bank im Zentrum von Wigoltingen einen neuen Bancomaten installiert. Die Bevölkerung kann dort rund um die Uhr Geld ein- und auszahlen.



Starke Marke TKB

Die Marke TKB ist im Einzugsgebiet der Bank hervorragend verankert und hat einen sehr hohen Bekanntheitsgrad. Bei der Markenführung setzt die TKB auf eine konsequente Vermittlung ihrer Unternehmenswerte. Zudem erhebt sie mittels Umfragen regelmässig die Wahrnehmung bei ihren Kunden und weiteren Anspruchsgruppen. Bei der Lancierung neuer Dienstleistungen holt die Bank immer wieder gezielt die Meinung bzw. die Bedürfnisse ihrer Kunden ab. Die TKB kann zudem von der Ausstrahlung der etablierten Dachmarke «Kantonalbank» profitieren, die auf nationaler Ebene durch den Verband Schweizerischer Kantonalbanken gepflegt wird. Auch auf dieser Ebene resultieren periodische Auswertungen aus Kundenumfragen (vgl. Grafik). Diese umfassen Informationen über das Image sowie die Nutzung von Dienstleistungen und Produkten der einzelnen Kantonalbanken. Die Werte der TKB sind hier seit vielen Jahren auf sehr hohem Niveau – auch im Vergleich mit Mitbewerbern.



— Zufriedenheit der Hauptbankkunden auf einer Skala von 0 bis 100, wobei 100 «sehr zufrieden» bedeutet
— Bereitschaft der Hauptbankkunden, die TKB weiterzempfehlen (in Prozent)

Sowohl im Bereich Zufriedenheit als auch in der Weiterempfehlung weist die TKB hohe Werte aus – auch im Vergleich mit anderen Banken. Das zeigen die Resultate der periodischen Kundenumfragen des Verbands Schweizer Kantonalbanken.

Über 50
Ausbildungsplätze



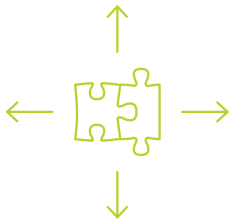
Eigenverantwortung



MODERNE
FÜHRUNGSLEITSATZE



FLEXIBLE
ARBEITSMÖGLICHKEITEN



Breites
Weiterbildungsangebot



Flache Hierarchien



TALENTFÖRDERUNG UND
LAUFBAHNPLANUNG

STARKE ARBEITGEBERIN



Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Über 700 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter engagieren sich für die TKB. Ihnen will die Bank optimale Bedingungen bieten und sie fachlich à jour halten. Als langjährige und bedeutende Ausbilderin von Lernenden setzt die Bank ein Zeichen gegen den Fachkräftemangel.

Die TKB ist eine verantwortungsbewusste Arbeitgeberin. Sie darf auf viele langjährige Mitarbeitende zählen. Das Dienstalter beträgt im Schnitt zwölf Jahre. Dennoch sieht sich die Bank dem «Kampf um Talente» ausgesetzt. Insbesondere im IT-Bereich ist es schwierig, geeignete Spezialisten zu finden, und auch die Suche nach qualifizierten Beraterinnen und Beratern bleibt anspruchsvoll. Einzelne Spezialisten finden sich zudem nicht im Thurgau – daher ist es wichtig, auch über die Kantonsgrenzen hinaus als attraktive Arbeitgeberin wahrgenommen zu werden. Die TKB setzt dabei auf gezielte Kommunikation und ist auf sozialen Netzwerken wie LinkedIn und Xing sowie auf der Bewertungsplattform Kununu aktiv. Auch bankintern ist die Kommunikation wichtig. Ein jährlicher Mitarbeiter-Anlass gehört ebenso dazu wie ein modernes Intranet, ein Mitarbeiter-Blog und die seit Jahrzehnten etablierte Mitarbeiter-Zeitschrift, die auch den Pensionierten zugestellt wird. Die überschaubaren Strukturen vereinfachen den persönlichen Austausch. Wichtig sind der Bank attraktive Anstellungsbedingungen und ein zeitgemässes Leistungspaket. Dazu gehört die Möglichkeit, zusätzliche Ferientage zu beziehen, flexibler oder von zu Hause aus zu arbeiten. 25 Mitarbeitende leisten derzeit an ein bis zwei Tagen pro Woche Heimarbeit. Die Zahl der Teilzeitbeschäftigten hat sich in den letzten Jahren laufend erhöht – auch in Kaderfunktionen. Die Bank schreibt Stellen konsequent mit einem Pensum von 80 bis 100 Prozent aus.



Vielfältige Aktivitäten

Im Berichtsjahr hat die Bank das 2017 eingeführte neue Führungsinstrument LED (Leistungs- und Entwicklungsdialog) weiter in der Organisation verankert. Die Erfahrungen sind gut und die Gespräche zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitenden sind dialogorientierter und auf Augenhöhe. Zudem hat die Bank Massnahmen entwickelt, um die Entwicklung der Mitarbeitenden über alle

Altersklassen hinweg systematischer zu erfassen und zu begleiten. Damit leistet die TKB einen Beitrag, um die Arbeitsmarktfähigkeit der Mitarbeitenden im Hinblick auf veränderte Anforderungsprofile zu sichern. Ferner wurden die für die Einstufung bezüglich Salär und Rang relevanten Funktionsbewertungen überprüft und angepasst. In Zusammenarbeit mit Pro Senectute hat die Bank ein tägliches Vorbereitungsseminar für Mitarbeitende vor der Pensionierung durchgeführt. Der Partner oder die Partnerin konnten ebenfalls daran teilnehmen. Gegen 30 Mitarbeitende haben das Seminar besucht, das Echo war sehr gut. Das Frauen-Netzwerk der Bank führte im Berichtsjahr drei Anlässe durch – mit dem Ziel, aktuelle Themen zu diskutieren und den Dialog mit der Bankführung zu pflegen.



Führungskultur als Schlüsselement

Die Weiterbildungs-Aktivitäten waren 2018 ebenfalls zahlreich. Am jährlichen Zweitages-Workshop der zweiten Führungsebene stand erneut die



Engagement als Arbeitgeberin – Beispiele aus dem Jahr 2018

- 1440 Ausbildungstage fanden statt; das entspricht im Schnitt knapp 2 Tagen pro Kopf.
- 30 Mitarbeitende besuchten ein Vorbereitungsseminar für die Pensionierung.
- 80 neue Mitarbeitende hat die Bank im Jahresverlauf begrüsst.
- 21 Mitarbeitende sind Vater oder Mutter geworden.
- 1000 Interessierte folgen der TKB auf dem Business-Netzwerk LinkedIn.
- 10 Mitarbeitende haben ein zweijähriges Förderprogramm abgeschlossen.
- Der Frauenanteil im Kader hat sich seit 2014 von 15 auf 19,5 Prozent erhöht.
- Viermal bot die TKB-Mitarbeiterzeitschrift «Münz» aktiven und pensionierten Mitarbeitenden Lesestoff.



Arbeitgeber-Positionierung und Führungsleitsätze

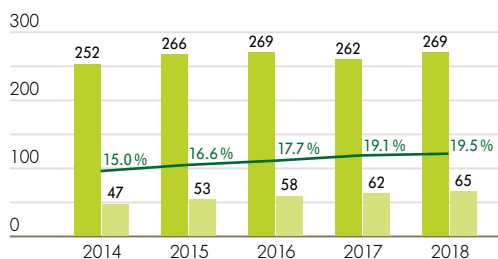
«Miteinander mehr bewirken»: so lautet das Leistungsversprechen der TKB gegenüber ihren Mitarbeitenden und auf dem Arbeitsmarkt. Die Werte der Bank – einfach, ehrlich, engagiert und exzellent – prägen auch die Zusammenarbeit und den Austausch innerhalb der Bank. Mitarbeitende können sich auf allen Stufen einbringen und Verantwortung übernehmen. Die Hierarchien sind flach und man ist auf Du und Du. Ein Ausdruck der Führungskultur sind auch die folgenden sechs Führungsleitsätze, die sich die TKB vor zwei Jahren gegeben hat:

- Führe mit Sinn und Inspiration
- Konzentriere Dich auf Nutzen und Resultate
- Zeig Interesse und schenke Vertrauen
- Gib und frage nach Feedback
- Sei offen für Wandel und gestalte ihn aktiv
- Übernimm Verantwortung und entscheide

Entwicklung der Führungskultur in Zeiten des Wandels im Zentrum. Zudem setzten sich die Führungskräfte mit der Veränderung einzelner Berufsfelder in der Bankbranche auseinander. 10 Mitarbeitende haben 2018 das zweijährige Entwicklungsprogramm im Rahmen des Talentepools abgeschlossen. Im Hinblick auf die Erneuerung des Personenzertifikats nach der ISO-Norm 17024 – die Zertifizierung muss alle drei Jahre neu erlangt werden – wurden die Beraterinnen und Berater im Privatkundengeschäft geschult. Im Bereich der IT-Sicherheit absolvierten alle Mitarbeitenden Trainings. Aufgrund Neuerungen in den IT-Systemen der Bank und im Zusammenhang mit einem neuen Beratungsansatz im Anlagebereich fanden ebenfalls Schulungen statt. Im Durchschnitt absolvierte jeder Mitarbeiter, jede Mitarbeiterin rund 2 Ausbildungstage. 29 Mitarbeitende konnten im Berichtsjahr ihre Weiterbildung an einem externen Weiterbildungsinstitut erfolgreich abschliessen.



Kadermitarbeitende* nach Geschlecht



■ Männer ■ Frauen
— Frauenanteil in %
 * Mitglieder des Kaders, der Direktion und der Geschäftsleitung

Weitere Zahlen und Informationen zu den TKB-Mitarbeitenden gibt es auf www.tkb.ch/nachhaltigkeit

Fachkräfte selber ausbilden

Den Banknachwuchs sicherzustellen, ist der TKB schon seit Jahrzehnten ein Anliegen. Gegen 50 Lernende beschäftigt die Bank. Bei der TKB kann man nicht nur das Bankfach erlernen, sondern auch Koch oder Informatiker werden. 2018 hat der erste IT-Lehrling der Bank seine vierjährige Lehre erfolgreich abgeschlossen. Auch eine Köchin und 15 Kaufleute konnten im Sommer ihr Fähigkeitszeugnis entgegennehmen. Im Gegenzug haben 17 Schulabsolventen ihre Ausbildung bei der TKB gestartet. Die TKB investiert viel in die Qualität der Grundbildung. Sie führt die Branchenausbildung im eigenen Hause durch und im Alltag sind rund 60 Mitarbeitende in die Begleitung der Lernenden involviert. Auch Kantons- oder Mittelschulabsolventen können bei der TKB beruflich Fuss fassen. Die Bank bietet seit einigen Jahren ein anderthalbjähriges Praktikum an, das von der Schweiz. Bankiervereinigung zertifiziert ist. 2018 hat ein Praktikant diese Ausbildung abgeschlossen.



Zahlen zu Mitarbeitenden und Ausbildung

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	2018	2017	2016
Angebotene Vollzeit-Stellen (Personaleinheiten, exkl. Lernende/Praktikanten)	630	636	652
Personaleinheiten (Vollzeitäquivalent)			
– exkl. Lernende/Praktikanten	629	630	640
– inkl. Lernende/Praktikanten (zu 50 Prozent gerechnet)	655	656	668
Anzahl Mitarbeitende			
– Mitarbeitende (inkl. Lernende/Praktikanten)	764	759	775
– davon Kadermitarbeitende (Kader, Direktion, Geschäftsleitung)	334	324	327
– davon Lernende	50	51	50
– davon Praktikanten	1	2	5
Fluktuation (bereinigt) in Prozent	5,2	5,8	4,1
Vollzeitbeschäftigte (exkl. Lernende/Praktikanten)	468	479	497
– Anzahl Frauen	120	130	136
– in Prozent	25,6	27,1	27,4
Teilzeitbeschäftigte (exkl. Lernende/Praktikanten)	245	227	223
– Anzahl Frauen	191	185	183
– in Prozent	78,0	81,5	82,1
– Anzahl Mitglieder Kader/Direktion	47	41	39
– in Prozent	19,2	18,1	17,5
Aus- und Weiterbildung			
Durchgeführte Seminare	48	51	47
Ausbildungstage	1440	1678	1762
Ausbildungstage pro Mitarbeiter	1,86	2,29	2,36
Ausbildungskosten in Mio. Franken (inkl. Lehrlinge)	1,27	1,53	1,70
– in % des Personalaufwandes	1,22	1,35	1,64
– pro Mitarbeiter in Franken	1662	2115	2193
Lehrabschlüsse	17	20	16
Eidg. anerkannter Abschluss (FA, Diplom)	29	30	22
Mitarbeiter in Vorbereitung auf einen eidg. anerkannten Abschluss	44	45	61
Interne Ausbilder	25	47	35

*Förderung
nachhaltiger Bauten*



LIEFERANTEN AUS
DER REGION



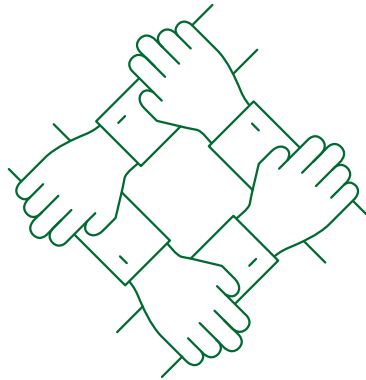
REDUKTION
RESSOURCENVERBRAUCH



*Finanziell solide
und sicher*



Beratung mit Weitsicht



ENGAGIERT FÜR
NACHWUCHSFÖRDERUNG



ERGONOMISCHE
ARBEITSPLÄTZE



*Berechenbare Partnerin
der Wirtschaft*



NACHHALTIG ENGAGIERT



Nachhaltigkeit und Leistungsauftrag

Nachhaltiges und wirtschaftlich verantwortungsbewusstes Handeln sieht die TKB seit vielen Jahren als Teil ihres Leistungsauftrags. Die Bank pflegt ein ganzheitliches Verständnis von Nachhaltigkeit und berücksichtigt ökonomische, ökologische und soziale Kriterien.

Die Nachhaltigkeitsstrategie umfasst die vier Stossrichtungen «Engagiert für Kunden», «Verankert in Gesellschaft und Region», «Verantwortungsbewusst gegenüber Mitarbeitenden» sowie «Sorgsam gegenüber der Umwelt». Die folgenden Abschnitte enthalten eine Auswahl der zahlreichen Massnahmen in den einzelnen Stossrichtungen:



Engagiert für Kunden

Die TKB berät ihre Kunden ganzheitlich und langfristig. Sie legt Wert auf einen übersichtlichen und transparenten Leistungskatalog und Fairness. Kreditentscheide werden rasch getroffen und die Bank setzt auf persönliche Beratung. Die Beraterinnen und Berater sind ISO-zertifiziert, was eine konstante und hohe Beratungsqualität gewährleistet. Die TKB unterstützt ihre Kunden mit gezielten Angeboten und Kooperationen beim nachhaltigen Bauen und Renovieren. Zahlreiche nachhaltige Anlagefonds sind im Angebot, und in der Anlageliste der Bank sind nachhaltige Titel gekennzeichnet. Weiter hat die TKB zertifiziertes Gold aus fairem Handel im Edelmetall-Angebot. Kunden profitieren auch von zahlreichen Publikationen und Informationsanlässen. Zum nachhaltigen Geschäftsmodell gehört auch die dichte Präsenz: Die TKB betreibt ein flächendeckendes Geschäftsstellen-Netz sowie gegen 80 Bancomaten.



Verankert in Gesellschaft und Region

Die TKB schafft Mehrwert für den Thurgau, seine Wirtschaft und die Bevölkerung. Seit Jahren pflegt sie verlässliche Partnerschaften mit Wirtschafts- und Gewerbeverbänden und setzt sich für die Prämierung unternehmerischer Leistung ein; beispielsweise als Sponsorin des Motivationspreises der Thurgauer Wirtschaft – des «Thurgauer Apfel» – und des Tourismuspreises. Auch als Ausstellerin an regionalen Messen leistet die TKB einen Beitrag für den Standort Thurgau. Zudem stellt sie der Wirtschaft wertvolle Publikationen zur Verfügung, wie die Ergebnisse der jährlichen Firmenkundenumfrage oder den 2018 neu lancierten Thurgauer Eigenheim-Index. Firmengründern in der Start- und Wachstumsphase bietet die Bank einen Förderkredit mit Vorzugskonditionen, und der Jungunternehmerdesk berät in betriebswirtschaftlichen Fragen und eröffnet Zugang zu Netzwerken. Auch für das gesellschaftliche, sportliche und kulturelle Leben im Kanton engagiert sich die Bank seit vielen Jahren. Rund eine Million Franken fliesst jährlich in das Sponsoring, das gezielt auf Nachwuchsförderung setzt. Zudem eröffnet die Bank lokalen Vereinen die Möglichkeit, via Crowdfunding-Plattform «Funders» Unterstützung zu gewinnen für Ideen und Projekte. Die eigenständige TKB Jubiläums-Stiftung unterstützt vorwiegend kulturelle Projekte mit lokalem Charakter mit insgesamt rund 400 000 Franken pro Jahr.



Verantwortungsbewusst gegenüber Mitarbeitenden

Die TKB nimmt ihre Rolle als Arbeitgeberin verantwortungsbewusst wahr. Ein intaktes Arbeitsumfeld, die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben, gleiche Löhne für Mann und Frau sowie Chancengleichheit und Entwicklungsmöglichkeiten auf allen Ebenen sind der Bank wichtig. Sie bietet über 700 Mitarbeitenden eine Stelle mit einem attraktiven Leistungsangebot. Zudem bildet sie seit vielen Jahren Lernende und



Praktikanten aus. Fairness, Kontinuität und zeitgemässe Sozialleistungen prägen die Personalpolitik. Mitarbeitende können Verantwortung übernehmen, Ideen einbringen und unternehmerisch handeln. Die Bank führt regelmässig Mitarbeiter-Umfragen durch und fördert bankinterne Netzwerke, beispielsweise das Frauen-Netzwerk. Sie investiert in die Führungskultur und pflegt den direkten Dialog. Weitere Informationen rund um das Engagement für Mitarbeitende gibt es im Absatz «Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter» in diesem Geschäftsbericht.



Sorgsam gegenüber der Umwelt

Die TKB misst ihren Verbrauch an Energie, Wasser und Papier und erhebt den Ausstoss von Treibhausgasen; beispielsweise bei Geschäftsfahrten. Korrespondenz und das Gros der Bankbelege werden doppelseitig auf Recycling-Papier gedruckt. Energie bezieht die TKB seit Jahren in Form von «Thurgauer Naturstrom». Neu- und Umbauten erfolgen nach ökologischen Kriterien. Zudem fördert die TKB den Wissenstransfer rund ums ökologische Bauen; 2018 unter anderem mit der Veranstaltungsreihe «Gebäude erneuern – Energiekosten halbieren». Die Bank ist Mitglied bei der Energie-Agentur der Schweizer Wirtschaft und pflegt weitere Netzwerke. Beim Einkauf von Produkten und Dienstleistungen wendet die TKB klare Nachhaltigkeitskriterien an. Auch Sponsoring-Partner werden zu nachhaltigem Handeln verpflichtet.

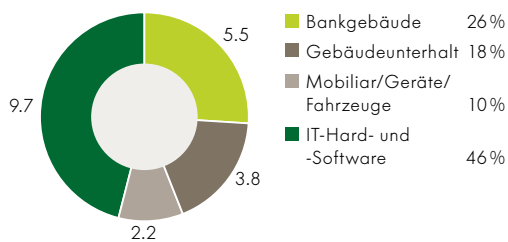
Nachhaltigkeitsbericht online

Detaillierte Informationen über die TKB-Aktivitäten im Bereich Nachhaltigkeit sind im Nachhaltigkeitsbericht zu finden, der ergänzend zum Geschäftsbericht alle zwei Jahre online publiziert wird (aktuellste Fassung: 2017). Der Bericht folgt den Richtlinien der international etablierten Global Reporting Initiative (GRI) und ist mit dem entsprechenden Zertifikat ausgestattet. Er ist hier einsehbar: www.tkb.ch/nachhaltigkeit



Investitionen der TKB 2018

in Mio. Franken



Die TKB hat 2018 Investitionen im Umfang von über 20 Mio. Franken getätigt. Der grösste Teil davon hat wertvermehrenden Charakter. Wo immer möglich, berücksichtigt die Bank in der Beschaffung Lieferanten in ihrem Marktgebiet.



Nachhaltiges Engagement – Beispiele aus dem Jahr 2018

Die TKB erweiterte ihre Empfehlungsliste für nachhaltige Anlagen. Kunden, die komplett nachhaltig investieren wollen, können sich ein ausreichend diversifiziertes Portfolio zusammenstellen.

Die im Rahmen der Vermögensverwaltung und des Vorsorgesparens eingesetzten TKB-eigenen Anlagefonds tragen seit Herbst 2018 das international etablierte Siegel «yourSRI Transparent». Es besagt, dass Nachhaltigkeitsinformationen für diese Anlagen einsehbar sind – zum Beispiel zur Unternehmensführung oder zum sozial und ökologisch verträglichen Handeln.

Wer seine Liegenschaft nach energetischen Kriterien sanieren will, erhält von der TKB eine kostenlose Finanzierungsberatung – dafür hat die Bank 2018 eine Zusammenarbeit mit den kantonalen Energieberatungsstellen lanciert (vgl. dazu Informationen im Abschnitt «Markt und Kunden»). Die ebenfalls 2018 aufgelegte Zusammenarbeit mit dem KEEST (Kompetenz-Zentrum Erneuerbare Energie-Systeme Thurgau) ermöglicht ein ähnliches Angebot für Unternehmen. Zudem unterstützte die TKB die öffentliche Veranstaltungsreihe «Gebäude erneuern – Energiekosten halbieren».

Die TKB war Hauptsponsorin des Thurgauer Kantonturnfests in Romanshorn, das rund 9000 Turner und über 25 000 Zuschauer begeisterte. Eine Übersicht über die wichtigsten der zahlreichen Engagements gibt es unter www.tkb.ch/sponsoring

Die TKB nahm erstmals an der schweizweiten Veloaktion «Bike to Work Challenge» teil. Während zwei Monaten pendelten die 60 teilnehmenden Mitarbeitenden mit dem Velo zur Arbeit. Dabei legten sie rund 19 500 Kilometer zurück – das entspricht der Strecke von Weinfelden bis Neuseeland – und sparten 2,8 Tonnen CO₂ ein. Ferner beteiligte sich die Bank am Nachhaltigkeitswettbewerb «We Act Challenge».

Für mehr Ergonomie rüstet die Bank schrittweise alle Arbeitsplätze mit höhenverstellbaren Pulten aus, an denen sitzend oder stehend gearbeitet werden kann. Dafür investiert sie insgesamt 1,6 Mio. Franken. 2018 wurden 250 Arbeitsplätze mit einem neuen Pult ausgerüstet.

Die zahlreichen TKB-Anlässe im Berichtsjahr waren erneut wertvolle Plattformen für den Dialog mit Kunden und anderen Anspruchsgruppen. Über 10 000 Menschen nahmen daran teil – rund 3000 Teilnehmer zählte alleine die vierte Partizipanten-Versammlung. Der «Early Morning Talk» lockte 600 Unternehmer und Führungskräfte zum frühmorgentlichen Gedankenaustausch. Auf grosses Interesse stiessen auch der Thurgauer Neujahrs-Apéro, das Kommunalforum, die Anlegerforen oder die Seniorennachmittage.

2018 kaufte die Bank bei der regionalen Wirtschaft für rund 11 Mio. Franken Produkte und Dienstleistungen ein. Die bei der Bank angewendeten Grundsätze für die nachhaltige Beschaffung von Gütern wurden mit Kriterien für IT- und Marketing-Produkte erweitert.



Wirtschaftliche Leistung der TKB

in 1000 Franken, gerundet

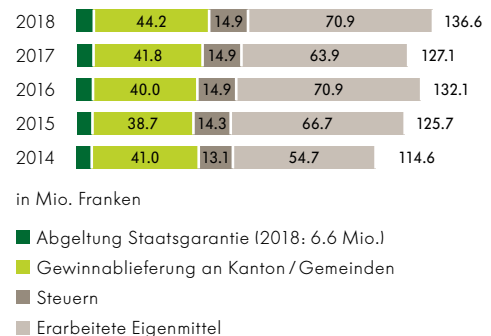
Erzeugter wirtschaftlicher Wert	2018	2017	Veränderung in %
Geschäftsertrag	343 137	335 147	+2.4
Geschäftserfolg	169 362	158 741	+6.7
Jahresgewinn	134 172	129 400	+3.7
Verteilter wirtschaftlicher Wert			
Sachaufwand	56 920	54 478	+4.5
– davon zentrales Sponsoring	1 256	1 345	-6.6
Personalaufwand	103 707	113 604*	-8.7
Dividende an PS-Inhaber (2.80/2.75 Franken pro Titel)	11 200	11 000	+1.8
Ausschüttung und Abgaben an Kanton und Gemeinden	69 309	68 379	+1.4
– davon Gewinnablieferung an den Kanton	41 221	38 786	+6.3
– davon Gewinnausschüttung an anteilsberechtigten Gemeinden	3 000	3 000	-
– davon Verzinsung Grundkapital	3 579	5 214	-31.4
– davon Abgeltung Staatsgarantie	6 609	6 506	+1.6
– davon Steuern	14 900	14 873	+0.2
Zurückbehaltener wirtschaftlicher Wert			
Zuweisung an gesetzliche Reserven	68 500	65 000	+5.4
Zuweisung an Reserven für allgemeine Bankrisiken	20 000	15 000	+33.3

* inkl. freiwillige Zuweisung an die Pensionskasse der TKB von 11.2 Mio. Franken

Diese Tabelle – sie wird auch im Nachhaltigkeitsbericht der Bank publiziert – erläutert die wirtschaftliche Leistung der Bank. Sie basiert auf den Richtlinien der international etablierten Global Reporting Initiative (GRI) und bezieht sich auf die Ziffer 201-1 aus dem GRI-Standard 201.

Mehrwert für Kanton und Bevölkerung

Auch im finanziellen Bereich strebt die TKB Nachhaltigkeit an. Eine starke Eigenmittelausstattung ist der Bank wichtig – was die hohe Kapitalquote von knapp 19 Prozent unterstreicht. Kanton und Gemeinden erhalten über 40 Mio. Franken Gewinn. Weitere Abgaben sind die Steuern sowie die Abgeltung für die Staatsgarantie und für das Grundkapital. Pro Einwohnerin, pro Einwohner belaufen sich die Abgaben an Kanton und Gemeinden 2018 auf 250 Franken.



Partizipationsschein der Thurgauer Kantonalbank

in Franken

Kapitalstruktur	2018	2017
Gesellschaftskapital	400 Mio.	400 Mio.
– Grundkapital	320 Mio.	320 Mio.
– Partizipationskapital (4 Mio. Partizipationsscheine à nominal 20 Franken)	80 Mio.	80 Mio.

Kurs und Dividende	2018	2017
Jahresendkurs (28.12.2018/29.12.2017)	101.00	101.70
Jahreshöchstkurs/-tiefstkurs	109.50/98.60	103.00/87.90
Börsenkapitalisierung per 31.12. (Partizipations- und Grundkapital)	2 020 Mio.	2 034 Mio.
Dividende je Partizipationsschein	2.80	2.75
Dividendenrendite (basiert auf Kurs per 28.12.2018/29.12.2017)	2.8%	2.7%

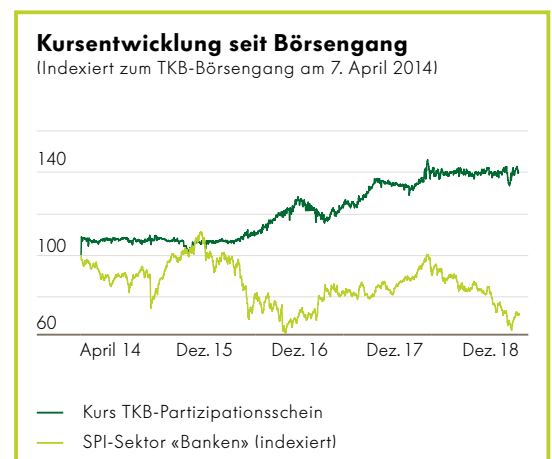
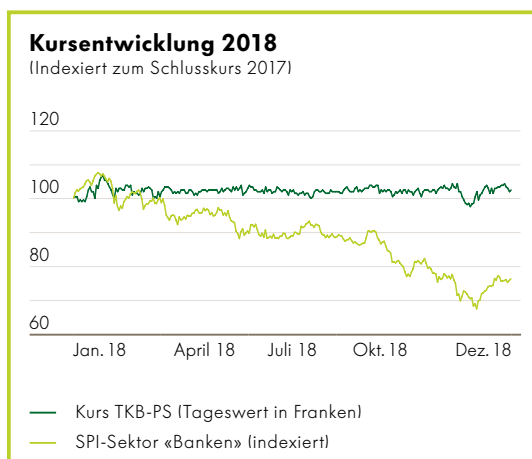
Kennzahlen (auf Basis Gesellschaftskapital)	2018	2017
Jahresgewinn je Partizipationsschein (in Franken)	6.71	6.47
Ausschüttungsquote (Dividende, Verzinsung Grundkapital und Gewinnablieferung an den Kanton im Verhältnis zum Bilanzgewinn)	40.9%	41.5%
Kurs/Gewinn-Verhältnis (Jahresgewinn)	15.06	15.72
Kurs/Buchwert-Verhältnis (nach Gewinnverwendung)	0.95	1.00

Der TKB-Partizipationsschein (PS) wird seit April 2014 an der Schweizer Börse (SIX) gehandelt. Der Inhabertitel ist mit Vermögensrechten, nicht aber mit Stimmrechten ausgestattet, was ihn von einer Aktie unterscheidet. Der Kanton Thurgau ist mit 80 Prozent des Gesellschaftskapitals Haupteigentümer der TKB. Die TKB strebt eine auf Kontinuität ausgerichtete Dividendenpolitik mit einer Ausschüttungsquote von 40 bis 60 Prozent an.

Basisdaten zum TKB-PS

Anzahl: 4 000 000
Nennwert: CHF 20
Ticker-Symbol: TKBP
Valorennummer: 23 135 110
ISIN Nummer: CH0231351104

Weitere Informationen zum Partizipationsschein:
www.tkb.ch/ps



Strategie-Überprüfung



Zielbasiertes
Investieren



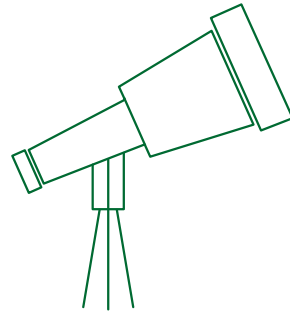
MODERNE
ARBEITSPLÄTZE



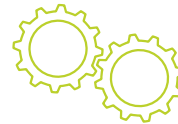
SICHERHEIT UND
DATENSCHUTZ



Neues
E-Banking



Neue Hypothekarprodukte



EINFACHE PROZESSE FÜR
KUNDEN

UMSICHTIG UNTERWEGS



Ausblick

Die Überprüfung der Geschäftsstrategie, neue Dienstleistungen für Kunden, Investitionen in Infrastruktur und Sicherheit: Im laufenden Jahr hat sich die TKB erneut vielfältige Themen und Aufgaben auf die Fahne geschrieben.

2019 werden Bankrat und Geschäftsleitung die strategische Ausrichtung der Bank überprüfen und die Schwerpunkte für eine neue Periode festlegen. Zwar läuft die aktuelle Strategieperiode noch bis 2020. Mit einer frühzeitigen Überprüfung will die TKB aber den Schwung ausnützen und einen nahtlosen Übergang sicherstellen.



Neues E-Banking als zentrales Projekt

Ein gewichtiges und auch ressourcenintensives Projekt ist die Einführung des neuen E-Banking. Die TKB hatte Ende 2017 aus strategischen Gründen entschieden, die E-Banking-Lösung des Finanzsoftware-Anbieters Avaloq zu übernehmen. Da bei der Bank bereits seit über zehn Jahren die Kernbanken-Plattform von Avaloq im Einsatz ist, eröffnet dieser Schritt Synergien für die Weiterentwicklung des digitalen Dienstleistungsangebotes auf einer einheitlichen Basis. Die Einführung des neuen E-Banking für TKB-Kunden ist im Herbst 2019 vorgesehen. Ferner wird im Jahresverlauf die Telefonie-Plattform erneuert und mit neuen Funktionen wie Chat oder Co-Browsing ausgestattet. Eine permanente Aufgabe ist, die IT-Systeme in der Bank à jour zu halten – unter anderem bezüglich neuer Regularien wie beispielsweise den Vorschriften im Bereich Datenschutz. Im laufenden Jahr sind denn auch wieder mehrere sogenannte Releases geplant, um Anpassungen in die IT-Systeme einzuspielen. Diese finden jeweils über ein Wochenende statt und erfordern umfangreiche Vorbereitungen und Tests. Im Bereich sogenannter «Cyber»- und Betrugsrisiken sind 2019 erneut diverse Präventionsmassnahmen geplant.



Neue Dienstleistungen für Kunden

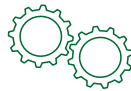
Für ihre Kundinnen und Kunden hat die TKB im laufenden Jahr einiges im Köcher. Im Hypothekbereich erweitert die Bank im Frühling 2019 ihre Angebotspalette. Wer eine Hypothek abschliesst, kann neu unkompliziert von einer Versicherungslösung profitieren. Die TKB ist dazu eine Kooperation mit dem Anbieter Swiss Life eingegangen. Mit der neuen Hypothek «Immo-Rente» können Kunden ab 60 Jahren die Tragbarkeit ihrer Liegenschaft sorgenfrei sicherstellen. Die Hypotheksumme kann bei der «Immo-Rente» einmalig oder als Rente bezogen werden und dazu dienen, das Einkommen aufzubessern oder Renovationen an der Liegenschaft vorzunehmen. Im Anlagebereich lanciert die Bank ihren neuen Beratungsansatz «Zielbasiert investieren». Kunden sollen ihre spezifischen Anlageziele mit dem Einsatz von möglichst wenig Risiko erreichen können. Die TKB hat dazu ein schweizweit einzigartiges Tool im Einsatz. Ferner will die Bank das Prozedere rund um die Eröffnung einer Kundenbeziehung vereinfachen. Dank dem Einsatz neuer Technologien soll ein neuer Kunde, eine neue Kundin innert Minuten im Banksystem eröffnet sein und über das Konto verfügen können. Kleinere Geschäftsstellen als Zweizonen-Banken mit Beratung und Selbstbedienung ausgestatten: dies will die TKB im Berichtsjahr in einem Pilotversuch testen. Bargeld erhält man bei diesem Konzept rund um die Uhr am Bancomaten oder auf Vorbestellung im Kundengespräch.



Moderne Infrastruktur und Sicherheit für Mitarbeitende

Investieren will die Bank im laufenden Jahr in die Arbeitsplatz-Infrastruktur. So geht der auf mehrere Jahre angelegte Austausch der Arbeitspulte durch höhenverstellbare Tische weiter. Zudem werden alle Drucker – die Bank setzt seit einigen Jahren auf Multifunktionsgeräte, die drucken und scannen können – erneuert. Im Hinblick auf die bald einmal anstehende Sanierung des 50-jährigen Hauptsitzes der Bank in Weinfelden sowie für weitere Geschäftsstellen erstellt

die Bank fundierte Planungs- und Umsetzungs-Szenarien. Laufend investiert wird in die Sicherheit der Bankräumlichkeiten. Zudem sensibilisiert die TKB ihre Mitarbeitenden regelmässig auf Sicherheitsthemen und auf das Verhalten bei ausserordentlichen Vorfällen. Auch der Krisenstab führt 2019 wieder seine jährliche Übung durch.



Akzente bei Führung, Nachhaltigkeit und Prozessen

2019 arbeitet die TKB weiter an der Entwicklung ihrer Führungskultur. Mit dem für 2020 geplanten Wechsel vom heutigen Rangmodell hin zu einem Funktionsstufen-Modell will die Bank nach innen und aussen ein starkes Zeichen setzen – für flache Hierarchien und Strukturen, welche die Zusammenarbeit in der Bank fördern und dem gesellschaftlichen Wandel Rechnung tragen. Für die zweite Führungsebene ist 2019 ein zweitägiger Workshop geplant, an dem strategische Schwerpunkte und Führungsthemen zur Sprache kommen. Um das nötige Fachwissen in der Bank sicherzustellen, finden im Jahresverlauf wiederum zahlreiche Aus- und Weiterbildungen statt. Im Frühling gilt es die Drittlernenden fit zu machen für die Abschlussprüfung. Auch dieses Jahr will die Bank allen jungen Berufsleuten mindestens eine befristete Stelle für ein Jahr anbieten – was in der Praxis nicht immer einfach umzusetzen ist. Im Bereich der Prozessoptimierung sollen gezielte Fortschritte erreicht werden. Auf der Planungsliste stehen unter anderem Massnahmen für die Aufrechterhaltung der ISO-Zertifizierungen. Die 2018 neu geschaffene Stelle «Digitalisierung» erarbeitet zuhanden der Bankführung eine umfassende Analyse. Diese soll aufzeigen, wie die TKB die vielschichtigen Auswirkungen der Digitalisierung adäquat nutzen kann und welche Chancen und Risiken sich daraus eröffnen. Beim Thema Nachhaltigkeit will die TKB unter anderem die Aktivitäten für die Senkung des Energie- und Papierverbrauchs vorantreiben. Kunden sollen gezielt animiert werden, sich Bankbelege nicht mehr per Post, sondern elektronisch zustellen zu lassen.

Zudem will die Bank erneut an der nationalen Aktion «Bike to Work» teilnehmen, die zum Ziel hat, dass Mitarbeitende von Unternehmen mit dem Velo zur Arbeit fahren.



Jubiläum Diessenhofen und Planung «150 Jahre TKB»

Zahlreiche Anlässe für Kunden, Wirtschaft und Gesellschaft prägen die Agenda 2019. Mit rund 3000 erwarteten Gästen ist die Partizipanten-Versammlung vom 13. Juni der weitaus grösste TKB-Anlass im Kanton. Schwerpunkt im Sponsoring ist das Thurgauer Kantonalmusikfest, das die TKB als Hauptsponsorin unterstützt. Es findet Anfang Juni in Kradolf-Schönenberg statt. Die Organisatoren rechnen mit 2000 Musikantinnen und Musikanten und gegen 10 000 Besuchern. Nachdem 2018 gleich vier Geschäftsstellen ein Jubiläum begehen konnten, feiert heuer die TKB Diessenhofen 100 Jahre. Höhepunkt bildet ein Jubiläumsfest Mitte Juni. In zwei Jahren – also 2021 – kann die TKB ihr 150-Jahr-Jubiläum feiern. Ein mit externen Fachleuten verstärktes Projektteam der Bank ist derzeit dabei, dieses besondere Ereignis zu planen. Erste Pflöcke hat die Bank bereits eingeschlagen. So will sie in jedem Bezirk im Kanton einen Bewegungspark realisieren helfen. Die Idee ist bereits weit gediehen und erste Sondierungsgespräche mit den adressierten Ortschaften sind positiv verlaufen.