

*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.



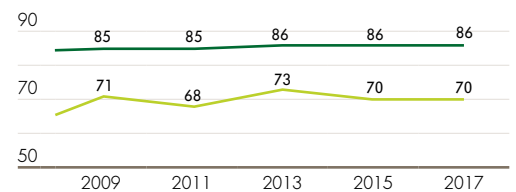
TKB Romanshorn im neuen Kleid

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.