

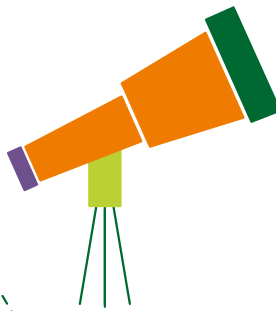
ENGAGEMENT STÄRKER  
SICHTBAR MACHEN



*Neue Technologien  
sinnvoll nutzen*



*Kultur entwickeln*



WACHSTUMSCHANCEN  
ERKENNEN



KUNDENNÄHE  
PFLEGEN



*Nachhaltigkeitsstrategie  
weiterentwickeln*



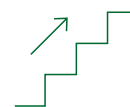
GUT AUFGESTELLT  
FÜR DIE ZUKUNFT



## Ausblick 2021

**2021 feiert die TKB ihr 150-Jahr-Jubiläum. Mit Fitnessparks und Fussballgolf will die TKB für Bewegung sorgen und das Freizeit-Angebot im Kanton bereichern. Für Kunden sind neue Dienstleistungen geplant. Und die Nachhaltigkeitsstrategie der Bank wird finalisiert.**

2021 ist für die TKB ein spezielles Jahr, kann sie doch ihren 150. Geburtstag feiern. Die in diesem Zusammenhang an allen Standorten geplanten Anlässe mit der Bevölkerung können aufgrund der Pandemie leider nicht stattfinden. Planmässig gebaut werden jedoch die fünf Fitnessparks und die Fussballgolf-Anlage in Müllheim. Zudem verlost die TKB unter den Thurgauer Haushalten 1500 Jubiläumsboxen mit Thurgauer Produkten und unterstützt im gleichen Zuge verschiedene Nachwuchsprojekte. Natürlich können auch TKB-Kunden von besonderen Angeboten profitieren. Alle Informationen rund ums Jubiläum der Bank sind auf der Website [150.tkb.ch](http://150.tkb.ch) zusammengestellt.



### Schritte auf dem Weg zur Vertriebsbank

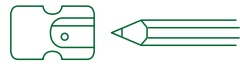
Das Geschäftsstellennetz der Bank wird im Frühling um den 29. Standort erweitert. Neu wird die Bank in Islikon in der Gemeinde Gachnang präsent sein. Die jüngste Geschäftsstelle wird eine Beratungsbank – mit einer modernen Selbstbedienungszone, die rund um die Uhr zugänglich ist. Für die Gestaltung ihrer Geschäftsstellen hat die Bank bereits 2019 ein neues Konzept entwickelt, das im Rahmen von anstehenden Umbauten schrittweise umgesetzt wird. Im neuen Kleid präsentiert sich ab Frühjahr die TKB Sulgen, die seit Herbst 2020 umgebaut wird. In Bischofszell starten die Arbeiten im laufenden Jahr, wobei das TKB-Team die Kunden während der Bauzeit in einem Provisorium bedienen wird. Alle Arbeiten werden wie gewohnt und wo möglich an das lokale Gewerbe vergeben. Im Rahmen ihrer Strategie will sich die TKB schrittweise zu einer Beratungs- und Vertriebsbank entwickeln. Dazu gehört auch, dass sie nicht mehr alle administrativen Arbeiten im eigenen Hause erledigt. Daher lagert die Bank im Jahresverlauf das Scannen physischer Belege im Zahlungsverkehr an einen externen Partner aus. So kann die TKB Kosten einsparen und auf die Erneuerung der Scanning-Infrastruktur verzichten.



### Neue Angebote geplant

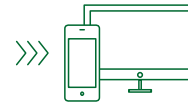
Die Dienstleistungspalette für ihre Kundinnen und Kunden wird im laufenden Jahr erweitert. So ist es ab dem Frühjahr möglich, das TKB-Konto direkt an die Zahlungs-App Twint anzubinden, sodass Zahlungen neu direkt dem Konto belastet werden. Im Verlaufe des Jahres ersetzt die TKB die heutige Maestrokarte durch eine neue Debitkarte. Damit können weiterhin Bargeld-Bezüge am Bancomat getätigt oder in den Läden bezahlt werden. Neu kann man sie auch für Online-Transaktionen nutzen, was mit der Maestrokarte nicht möglich ist. Erweitert werden 2021 die Funktionalitäten im Kundenportal «Olivia»: So können Kunden neu die Säule 3a mit Wertschriften wählen,

einen Beratungstermin vereinbaren oder Vollmachten bearbeiten. Um Beratungsgespräche noch kundenorientierter und umfassender zu gestalten, führt die TKB im Frühling ein neues Online-Tool ein. Für das Thurgauer Gewerbe will die TKB eine App lancieren. Darin können Thurgauer Betriebe ihre Angebote publik machen. Die Idee stammt von der bankeigenen Innovationseinheit «Kiwi»; umgesetzt wird sie zusammen mit dem Verband «TG Shop».



### Das Profil schärfen

Die Angebote und Kompetenzen der Bank noch bekannter machen: Dieses Ziel verfolgt die TKB mit ihrer strategischen Initiative im Bereich «Content Marketing». Nachdem 2020 das Konzept entwickelt wurde, erfolgen im laufenden Jahr erste Umsetzungsschritte. So gibt es beispielsweise einen Blog zu Anlage- und Vorsorgethemen auf der TKB-Website. Werbe- und Marketing-Botschaften werden in allen Geschäftsstellen neu digital publiziert; 2021 wird die technische Infrastruktur dafür etabliert. Kunden sollen an jedem Kontaktpunkt zur TKB ein stimmiges und konsistentes Markenerlebnis haben – im Fachjargon spricht man von «Customer Experience». Hierfür hat sich die Bank im vergangenen Jahr personell verstärkt und Grundlagen geschaffen. Nun werden schrittweise Massnahmen entwickelt. 2021 soll unter anderem ein Kundenpanel gebildet werden, wo Kunden regelmässig ihre Meinung zu Produkten oder Dienstleistungen einbringen können. Sobald es das Pandemieumfeld zulässt, werden die erfolgreich gestarteten Kompaktseminare für die Bevölkerung wieder durchgeführt. Zudem soll im laufenden Jahr die Wahrnehmung der Bank als Finanzpartnerin für das Gewerbe gestärkt werden. Erweitert wird 2021 die Erreichbarkeit der Bank. So ist das Beratungscenter neu per Chat erreichbar. Und in den sozialen Medien ist die TKB zusätzlich auf dem Kanal Instagram präsent.



### Effizienz steigern und digitaler werden

Die Projektagenda im laufenden Jahr ist dicht gefüllt. Die 2020 aufgebauten Strukturen und Prozesse rund um das Projektmanagement sollen sich weiter etablieren. Die Bank will das neue Online-Beratungstool mit zusätzlichen Funktionen im Bereich Finanzieren und Vorsorgen ergänzen sowie eine digitale Finanzierungsplattform entwickeln. Zudem sollen unter anderem die Effizienz im Vertrieb gesteigert und die Prozesse im Bereich Finanzieren weiter automatisiert werden. Im elektronischen Dokumentenmanagement gilt es die bisherige Lösung zu ersetzen. Auch für das Content Management wird im laufenden Jahr ein neues System ausgewählt. Ferner prüft die Bank, ob sie im süddeutschen Raum die vereinfachte Freistellung erlangen will, um ihre dort ansässigen Kunden noch besser betreuen zu können.



### **Nachhaltig agieren**

Im laufenden Jahr schliesst die TKB die umfassende Überprüfung ihrer Nachhaltigkeitsstrategie ab. Zudem plant die Bank verschiedene Massnahmen und durch gezielte Kommunikation sollen Mitarbeitende verstärkt auf Nachhaltigkeitsthemen sensibilisiert werden. In Weinfelden und Kreuzlingen plant die Bank zusammen mit der EKT Thurgau eine E-Tankstelle für Elektroautos. Bei der TKB Diessenhofen steht der Ersatz der Heizung an. Für Mitarbeitende sind Massnahmen geplant rund um die Vereinbarkeit von Privat- und Berufsleben. Unter anderem ist seit Anfang 2021 eine flexiblere Home-Office-Regelung in Kraft. Auch im Kontakt mit Lieferanten und Partnern, beispielsweise im Sponsoring, legt die TKB Wert auf Nachhaltigkeit und Fairness. Das Gleiche gilt in der Beratung: Kunden sollen langfristig begleitet und umfassend betreut werden. Dies gerade auch vor dem Hintergrund der Pandemie, die 2021 weiterhin grosse Teile des wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Lebens beeinflusst.