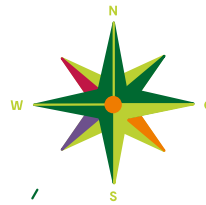


FÜHRENDE  
HYPOTHEKARBANK



*Orientierung und Unterstützung  
in der Lebensvorsorge*



*Kundenportal  
Olivia*



PARTNERIN  
DER WIRTSCHAFT



DICHTES  
GESCHÄFTSSTELLENETZ



*Nachhaltige  
Vermögensverwaltung*

**KUNDENORIENTIERTE  
DIENSTLEISTUNGEN**



## Markt, Kundinnen und Kunden

**Für über 200 000 Kundinnen und Kunden setzt sich die TKB täglich ein. Sie finden bei der TKB ein umfassendes Angebot. Vom Kässeli für die Kleinsten über den Betriebskredit für Firmen bis zur Vermögensverwaltung. Diese hat die TKB 2020 auf Nachhaltigkeit ausgerichtet. Und auch in anderen Bereichen hat die Bank einiges bewegt.**

Seit 150 Jahren ist die Bank für ihre Kundinnen und Kunden da. Die Anlage-, Finanzierungs- und Vorsorgelösungen decken den ganzen Lebenszyklus ab. Gewerbetreibende und Firmen können sich auf eine partnerschaftliche Beziehung verlassen. Kinder lieben den Eisbär Carlo; Jugendliche freuen sich über Gratis-Kinobesuche. Und die Servicepakete der Bank gibt es in verschiedener Ausprägung. Die Beispiele zeigen: Kunden wollen kein einzelnes Produkt, sie wollen ihr Bedürfnis abgedeckt haben. Unkompliziert und zuverlässig. Diesen Grundsatz hat die TKB vor Augen, wenn sie neue Dienstleistungen lanciert oder bestehende weiterentwickelt. Daher holt die Bank immer wieder die Meinungen ihrer Kundinnen und Kunden ein – sei es übergeordnet in der Meinungsforschung, sei es ganz individuell im einzelnen Kundengespräch oder auch im Rahmen sogenannter «Panels» – einer Gruppe von Kunden, die sich zu einer bestimmten Fragestellung äussert.



### Verlässliche Partnerin der Wirtschaft

Die TKB ist seit ihrer Gründung die wichtigste Bankpartnerin der Thurgauer Wirtschaft. Mehr als die Hälfte aller Unternehmen im Kanton vertrauen auf ihr Leistungsangebot. Das Einfraun-Unternehmen findet ebenso passende Lösungen wie ein KMU oder ein Grossbetrieb. Kunden-nähe ist im Geschäftskundenbereich besonders wichtig. So können auch dann rasche und tragfähige Lösungen gefunden werden, wenn die Konjunktur sich verlangsamt oder – wie derzeit der Fall – die Pandemie Teile der Wirtschaft in den Ausnahmezustand versetzt. Daher waren die Geschäftskundenberaterinnen und -berater im vergangenen Jahr besonders eng im Austausch mit ihren Kunden. Weil die Bank umfangreiche Kreditkompetenzen dezentral angesiedelt hat und weil die Prozesse effizient ausgestaltet sind,

können Kunden auf rasche und verlässliche Entscheide zählen. Zudem hat die TKB mit der unkomplizierten Vergabe von Covid-Krediten im vergangenen Frühling einen starken Beitrag geleistet, um die nationalen Stützungsmaßnahmen für die Wirtschaft umzusetzen. Positive Resonanz beim Thurgauer Gewerbe fand im Berichtsjahr die Herz-Aktion der TKB: Von der Bank offerierte 30-Franken-Gutscheine konnten in den Sommermonaten bei lokalen Betrieben eingelöst werden. Dies wurde rege genutzt; die Thurgauerinnen und Thurgauer bezogen mit den Gutscheinen Waren und Dienstleistungen von insgesamt 2,6 Mio. Franken.



### Nachhaltigkeit in der Vermögensverwaltung

In der Vermögensverwaltung (VV) hat sich die TKB in den vergangenen Jahren eine starke Stellung erarbeitet. Mit dem Basis-Mandat bietet die Bank bereits ab 20 000 Franken Vermögen eine attraktive Lösung an. Auch der Zielsparplan der Bank basiert darauf. Die Performance der VV-Mandate darf sich erneut sehen lassen; dies auch im Vergleich zu weiteren Anbietern. Im Berichtsjahr hat die TKB die VV-Mandate auf Nachhaltigkeit ausgerichtet. Konkret heisst dies, dass die Portfolios wo immer möglich nur noch mit Anlageinstrumenten bestückt werden, die als nachhaltig gelten. Hierfür haben sich weltweit die sogenannten ESG-Kriterien etabliert. ESG ist das Kürzel für Environment (Umweltschutz), Social (Soziale Verantwortung) und Governance (verantwortungsbewusste Unternehmensführung). Neben den ESG-Kriterien berücksichtigen die Anlagespezialisten der TKB bei der Auswahl von Anlageprodukten noch weitere qualitative Kriterien.



### Beratung als A und O

Persönliche Beratung ist ein zentrales Merkmal der Kundennähe der TKB. Die Beraterinnen und Berater sind ISO-zertifiziert und die Bank setzt seit Jahren auf einen ganzheitlichen Beratungsprozess, um die Bedürfnisse genau zu verstehen und die richtige Lösung anbieten zu können. Denn das Leben entwickelt sich nicht gradlinig. Immer wichtiger in der Beratung werden digitale Hilfsmittel. So hat die TKB rund um den Anlageberatungsansatz «Zielbasiert investieren» ein modernes Tool im Einsatz, das dem Kunden innert Sekunden aufzeigt, wie er sein Anlageziel mit möglichst wenig Risiko erreichen kann. Zügig verläuft bei der TKB die Eröffnung einer Privatkundenbeziehung: Am Tablet ist dies innert Minuten erledigt – papierlos und mit nur einer einzigen digitalen Unterschrift.



### Breites Angebot mit Mehrwert

Die TKB bietet mehr als klassische Finanzprodukte. Für Firmengründer oder Unternehmen im Nachfolgeprozess gibt es Praxistipps und Zugang zu Netzwerken. Exportorientierte Unternehmen können sich auf die Devisenspezialisten der bank-eigenen Handelsabteilung in Weinfelden verlassen. Pensionskassen und institutionelle Anleger wissen ihr Vermögen professionell verwaltet. Geschäftskunden erhalten Zugang zu Leasing, BVG-Lösungen und auch anspruchsvollen Unternehmensfinanzierungen. Für die Immobilienwirtschaft publiziert die Bank in Zusammenarbeit mit dem Spezialisten IAZI den Thurgauer Eigenheim-Index. Die bankeigene Firmenkunden-Umfrage vermittelt ein breit abgestütztes Stimmungsbild der Thurgauer Wirtschaft. Umfassende Kompetenzen haben die TKB-Spezialisten ferner rund um die Themen Vorsorge, Finanzplanung, Erbschaft und Willensvollstreckung. Über Finanzthemen informiert die TKB Kunden und Interessierte mit einem vielfältigen Kommunikationsmix. Die Website der Bank beinhaltet zahlreiche Angebote wie einen Hypothekenrechner oder – neu seit Frühling 2020 – einen kostenlosen Konfigurator fürs Erstellen eines Vorsorgeauftrages. Auch Schweizer Franken können online nach Hause bestellt werden. Letzteres wurde insbesondere während des Pandemie-Lockdowns stark genutzt.



### Vielfalt und Service für Kunden – Beispiele 2020

- 125 Jahre lang ist die TKB in Amriswil und Bischofszell präsent
- 300 000 Mal wird die TKB-Website monatlich besucht – inkl. E-Banking-Zugriffe
- 1900 Kunden haben einen TKB-Zielsparplan gewählt
- 10 Mio. Zahlungen wurden online über E-Banking abgewickelt
- 20 000 Finanzierungstransaktionen hat die Bank verarbeitet
- 900 Beratungen im Bereich Finanzplanung/ Pensionsplanung wurden durchgeführt
- 20 000 Mails gingen im Beratungszentrum ein
- 130 000 Herz-Gutscheine à 30 Franken hat die TKB an alle Haushalte verschickt



### Führende Hypothekarbank

Ihr Kerngeschäft betreibt die Bank seit Jahrzehnten professionell und verantwortungsbewusst. Mit einem Hypothekenvolumen von über 20 Mia. Franken ist die TKB Marktführerin im Thurgau. Neben Fachwissen sind Kenntnisse über den lokalen Immobilienmarkt eine wichtige Grundlage, um beim Kauf von Wohneigentum umfassend beraten zu können. Dabei gehören auch Themen wie Absicherung im Todes- oder Erwerbsausfall, Vorsorge oder Steuern angesprochen. Vor dem Hintergrund der anhaltend tiefen Zinsen wendet



die Bank seit November 2020 für die Berechnung der Tragbarkeit einen Satz von 4,5 Prozent an – bisher waren es 5 Prozent. Das Angebot im Finanzierungsbereich ist breit: Die Familienhypothek, die Energiehypothek oder die Immo-Rente sind nur einige Beispiele aus der Palette. Seit dem letzten Herbst gibt es bei der TKB auch eine Hypothek auf Basis des neuen Referenzzinses Saron. Diese eignet sich für Kunden, die von derzeit tiefen Geldmarktsätzen profitieren wollen. Gut aufgestellt ist die Bank im Bereich Immobilienbewertung – das bankeigene Team hat im Berichtsjahr 2500 Schätzungen durchgeführt.



### Erreichbar auf allen Kanälen

Vor Ort in einer Geschäftsstelle, am Telefon oder online: Angebote der TKB sind auf allen Kanälen verfügbar. Auch im digitalen Zeitalter will die TKB an einem dichten Geschäftsstellennetz festhalten und dieses gar um einen neuen Standort erweitern: So öffnet im März 2021 in Islikon in der Gemeinde Gachnang eine neue Geschäftsstelle ihre Türen. Ein wichtiger TKB-Kanal ist das elektronische Kundenportal «Olivia», das rund um die Uhr «offen» hat. Dort finden Kunden nicht nur das komplette E-Banking-Angebot, sondern auch einen Finanzassistenten, eine Produktübersicht oder die Möglichkeit, ein neues Konto zu eröffnen oder Fremdwährungen zu bestellen. Immer häufiger greifen Kunden via Smartphone oder Tablet auf die digitalen Services der Bank zu. So wird bereits rund ein Viertel aller E-Banking-Zahlungen via die Mobile-App der Bank getätigt. Auch beim Bargeld-Service rund um die Uhr spielt die TKB im Kanton eine wichtige Rolle, betreibt sie doch 80 Bancomaten an mehr als 50 verschiedenen Orten. Je nach Standort weisen die Geräte allerdings eine rückläufige Nutzung auf, da während der Pandemie das bargeldlose Zahlen nochmals einen Schub erhalten hat.

Informationen zum Marktumfeld gibt es im «Lagebericht» im Finanzteil dieses Berichts.



### Starke Marke TKB

Die Marke TKB ist im Einzugsgebiet der Bank hervorragend verankert. Bei der Markenführung setzt die TKB auf eine glaubwürdige Vermittlung der Unternehmenswerte. Mittels Umfragen erhebt sie regelmässig die Wahrnehmung bei Kunden und weiteren Anspruchsgruppen. Auch bei der Lancierung neuer Dienstleistungen holt die TKB immer wieder gezielt die Meinung bzw. die Bedürfnisse ihrer Kunden ab. Dies mit dem Ziel, den Kunden ein stimmiges Markenerlebnis zu bieten – wo und wie diese mit der Bank auch immer in Kontakt treten. Die Bank kann zudem vom Ruf der etablierten Dachmarke «Kantonalbank» profitieren, die auf nationaler Ebene durch den Verband Schweizerischer Kantonalbanken (VSKB) gepflegt wird. Aus dem VSKB-Netzwerk resultieren überdies Auswertungen aus Kundenumfragen, die Aufschluss geben über das Image oder die Nutzung von Dienstleistungen und Produkten. So sind im Berichtsjahr die Ergebnisse der VSKB-Umfrage bei Privatpersonen erschienen (vgl. Grafik).

