



## STRATEGISCHE POSITIONIERUNG



## Strategie im Überblick

**Die Thurgauer Kantonalbank (TKB) ist die führende Bank im Kanton. Sie baut auf lokale Verankerung und Kundennähe und pflegt ein nachhaltiges Geschäftsmodell, das die Erfüllung der Kundenbedürfnisse und die Beratung ins Zentrum stellt. Auf diesen Grundsätzen baut die Geschäftsstrategie für die Jahre 2020 bis 2022.**

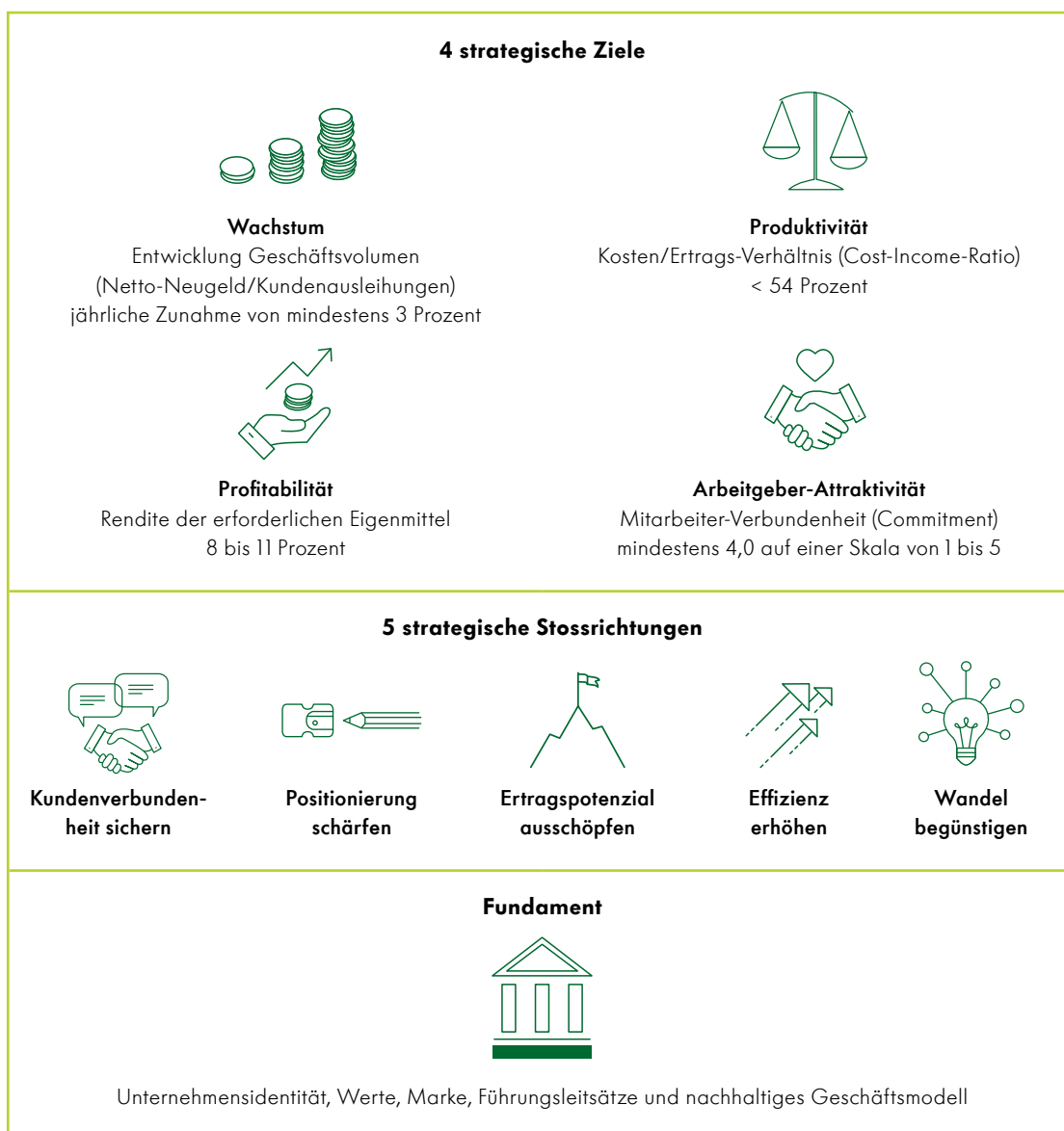
Die TKB orientiert sich an klaren Werten – diese prägen die DNA der Bank seit vielen Jahren. Auf der strategischen und operativen Ebene sind die Verantwortlichkeiten klar geregelt. Der Bankrat (Verwaltungsrat) definiert die strategische

Ausrichtung der Bank; der Geschäftsleitung obliegt die operative Umsetzung der Strategie. In der aktuellen Strategieperiode 2020 bis 2022 will sich die TKB weiter in Richtung Beratungs- und Vertriebsbank entwickeln.

### Strategie-Inhalte und Resultate 2021

Fünf strategische Stossrichtungen hat die TKB für die Strategieperiode 2020 bis 2022 definiert. Hier der Überblick über die Inhalte und die im Berichtsjahr erzielten Ergebnisse. Detailliertere Informationen zu einzelnen Themen finden sich in weiteren Kapiteln dieses Geschäftsberichts.

### Strategische Ausrichtung der Thurgauer Kantonalbank 2020 bis 2022





**Stossrichtung 1: Kundenverbundenheit sichern**

**Ziele:** Diese Stossrichtung bündelt alle Massnahmen, die der Kundennähe dienen.

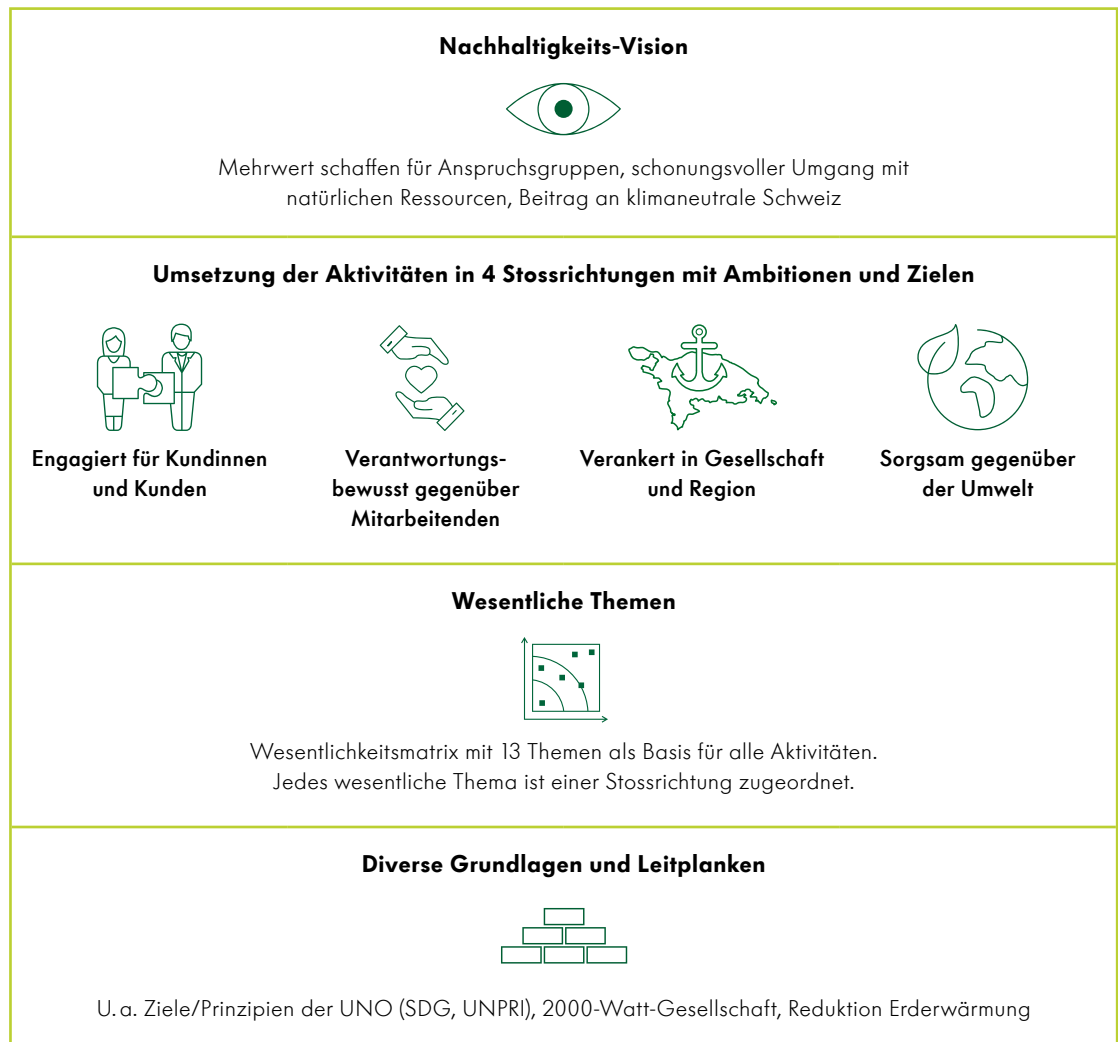
**Inhalte:** Die TKB hält ihre führende Marktstellung, pflegt das Geschäftsstellennetz und entwickelt die digitalen Kontaktpunkte zu Kundinnen und Kunden weiter.

**Ergebnisse 2021**

Im März hat die TKB ihren 29. Standort im Kanton eröffnet. Die jüngste Geschäftsstelle der

Bank befindet sich im Ortsteil Islikon der Gemeinde Gachnang. Zahlungen mit der Schweizer App «Twint» können TKB-Kunden seit Frühjahr 2021 direkt ihrem Bankkonto belasten. Im Kundenportal «Olivia» stehen neu der Zielsparplan sowie das Wertschriftensparen mit der Säule 3a als Selbstbedienungsangebot zur Verfügung. Zudem können sich Kundinnen und Kunden in «Olivia» für das neue Ideenlabor registrieren und mithelfen, das Angebot und die Services der Bank zu optimieren. In Beratungsgesprächen kommt seit dem Frühling 2021 das Online-Tool «Omnium» zum Einsatz. Damit kann die Beratung noch kundenorientierter gestaltet werden.

**Nachhaltigkeitsstrategie der TKB 2022 bis 2025**





### Stossrichtung 2: Positionierung schärfen

**Ziele:** Diese Stossrichtung zielt darauf ab, die Positionierung als Bank für den Thurgau zu schärfen.

**Inhalte:** Die TKB bekennt sich zu Nachhaltigkeit und stärkt ihr Image durch aktive Kommunikation ihrer Leistungen.

#### Ergebnisse 2021

Die Nachhaltigkeitsstrategie 2021 bis 2025 wurde verabschiedet (vgl. Grafik auf S. 12 sowie separates Kapitel in diesem Bericht). Zudem wurde ein «Fachrat Nachhaltigkeit» mit externen Experten ins Leben gerufen. Zur effizienten Bewirtschaftung der umfangreichen Inhalte auf der Website [www.tkb.ch](http://www.tkb.ch) führte die Bank ein neues Content-Management-System (CMS) ein. In diesem Zusammenhang wurde die Website der Bank erneuert. Kundinnen und Kunden finden seit dem Berichtsjahr dort auch einen Blog zu aktuellen Anlage- und Vorsorge-Themen.



### Stossrichtung 3: Ertragspotenzial ausschöpfen

**Ziele:** Mit dieser Stossrichtung will die Bank ihre Ertragsbasis sichern und verbreitern.

**Inhalte:** Die TKB schöpft Ertragspotenzial zielgerichtet aus und erweitert unter anderem das Angebot im Vorsorgebereich.

#### Ergebnisse 2021

Die Bank hat zwei neue Ertragsquellen erschlossen: So lancierte sie im November die selber entwickelte Online-Plattform für Hypothekenvermittler ([www.brokermarket.ch](http://www.brokermarket.ch)). Diese können Gesuche online erfassen und bewirtschaften, und der Kreditentscheid erfolgt bei Standardgeschäften automatisiert. Ferner ist die TKB seit September Depotbank für ihre Anlagefonds, die in der Vermögensverwaltung Basis und beim Zielsparplan zum Einsatz kommen.



### Stossrichtung 4: Effizienz erhöhen

**Ziele:** Mit den Aktivitäten in dieser Stossrichtung will die TKB auch in Zukunft im Wettbewerb bestehen können.

**Inhalte:** Die TKB erhöht die Effizienz in ihren Kernprozessen und macht sich fit für die Zukunft.

#### Ergebnisse 2021

Das Einscannen der physischen Belege im Zahlungsverkehr hat die TKB im Berichtsjahr ausgelagert. Seit November übernimmt diese Aufgabe die Firma SPS. Im Kernprozess Finanzieren wurde ein neues Pricing-Modell umgesetzt. Weiter optimiert worden sind die Strukturen und Abläufe im Projektmanagement. Zudem wurde eine Vorstudie erstellt für die Ablösung des elektronischen Dokumentenmanagementsystems. Für Routineprozesse in der Verarbeitung wendet die TKB erstmals Roboter-Technologie an.

### Vision – Wofür die TKB stehen will

**Kunden:** Die Thurgauer Kantonalbank (TKB) ist die Bank der Bevölkerung und der Wirtschaft im Kanton. Sie handelt kundenorientiert – ihre Kundinnen und Kunden liegen ihr am Herzen. Die Bank begleitet sie ein Leben lang und berät persönlich, ganzheitlich und professionell. Die TKB verfügt über ein starkes digitales Angebot und gewährleistet ein einheitliches Markenerlebnis.

**Mitarbeitende und Kultur:** Die TKB ist eine attraktive Arbeitgeberin für engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Sie lebt eine Vertrauenskultur und erzielt Erfolge durch starke Teams.

**Werte und Nachhaltigkeit:** Die TKB überzeugt durch finanzielle Stabilität und eine nachhaltige Entwicklung. Die Bank lebt ihre Markenwerte (ehrlich, engagiert, exzellent, einfach). Sie handelt unternehmerisch und verantwortungsbewusst und ist im Thurgau verankert.

**Prozesse:** Die TKB verfügt über effiziente Prozesse.



#### **Stossrichtung 5: Wandel begünstigen**

**Ziele:** Diese Stossrichtung soll sicherstellen, dass die TKB zukunftsfähig bleibt.

**Inhalte:** Die TKB pflegt ihre Werte, die Kultur und die Zusammenarbeit in der Bank und stärkt ihre Innovationsfähigkeit.

#### **Ergebnisse 2021**

Für eine höhere Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben bietet die Bank ihren Mitarbeitenden neu eine Jobsharing-Plattform an. Aus der im Sommer durchgeführten Mitarbeiter-Umfrage resultieren sehr gute Noten und wertvolle Erkenntnisse für die Weiterentwicklung der Arbeitskultur. Im IT-Bereich hat die Bank eine Integrationsarchitektur entwickelt, um neue Applikationen einfacher an die Banksysteme anzudocken. Im Frühling lancierte die Bank zusammen mit dem Thurgauer Detaillistenverband die App «Thurgau Inside» – ein Online-Marktplatz für das Gewerbe.

#### **Strategische Positionierung**

Die Thurgauer Kantonalbank ist die führende Bank für die Bevölkerung und die Wirtschaft im Thurgau. Ihr Marktgebiet umfasst den Kanton und die angrenzenden Gebiete. Die Bank setzt auf ein nachhaltiges Geschäftsmodell und auf Kundennähe. Als verlässliche und berechenbare Finanzpartnerin für Private, das Gewerbe, Firmen und die öffentliche Hand will sie Kunden ein Leben lang begleiten und die Werte der Marke «TKB» spürbar machen. Bei der Weiterentwicklung des Angebotes und im Vertrieb sollen die Chancen der Digitalisierung gezielt genutzt werden. Die TKB will sich noch stärker als Beratungs- und Vertriebsbank positionieren und neben dem physischen Vertriebsnetz auch die digitalen Kontaktpunkte und Angebote pflegen und ausbauen. Zudem soll das Profil als Anlage- und Vorsorgebank weiter geschärft werden. Die Bank setzt auf effiziente Prozesse und ist offen für Kooperationen. Auf allen Kanälen soll ein einheitliches Markenerlebnis gewährleistet werden. Der Fokus liegt auf der Erfüllung der Kundenbedürfnisse. Die Bank ist nicht im Eigenhandel und im Investmentbanking aktiv.

