

FÜHRENDE  
HYPOTHEKARBANK



Anlage- und  
Vorsorgebank



Kundenportal  
Olivia



PARTNERIN  
DER WIRTSCHAFT



DICHTES  
GESCHÄFTSSTELLENETZ



Moderne  
Online-Angebote



**KUNDENORIENTIERTE  
DIENSTLEISTUNGEN**



## Markt, Kundinnen und Kunden

**Die TKB ist die führende Bank im Thurgau. Das zeigt die Zahl der Kundinnen und Kunden, die 2022 weiter gewachsen ist – auf 215 000. Die TKB punktet mit ihrem dichten Geschäftsstellennetz ebenso wie mit Kundennähe und einem starken Online-Angebot. Diese strategischen Erfolgsfaktoren will die Bank auch künftig pflegen.**

Kundinnen und Kunden ein Leben lang begleiten, ist der TKB ein Anliegen. Vom Kinderprogramm mit dem beliebten Eisbären Carlo bis hin zu Willensvollstreckung bietet die Bank Angebote für jede Lebensphase. Anlegen, Vorsorgen, Finanzieren, Zahlen und Sparen sind die Pfeiler der Dienstleistungspalette. Wichtig ist der Bank die qualitativ hochstehende Beratung der Kundinnen und Kunden – persönlich, telefonisch oder auch per Video. Technische Hilfsmittel wie das moderne Tool Omnium gewährleisten fundierte und umfassende Beratungsgespräche, sodass die Kundin, der Kunde sicher entscheiden kann. Neben Privaten, Gewerbetreibenden und Unternehmen aus dem Thurgau und angrenzenden Regionen in der Schweiz betreut die TKB seit vielen Jahren Anlagekundinnen und -kunden im süddeutschen Raum. Grenzgänger finden bei der TKB ebenfalls ein massgeschneidertes Angebot. Dies schätzen auch deren Arbeitgeber im Thurgau. Vor dem Hintergrund des Ukraine-Konfliktes hat die TKB im Frühling 2022 die Möglichkeit geschaffen, dass Schutzsuchende aus diesem Land ein Konto bei der TKB eröffnen konnten.



### Breites Spektrum für die Wirtschaft

Die Beziehungen der TKB mit der Thurgauer Wirtschaft sind eng. Die Mehrheit der KMU pflegt eine Geschäftsbeziehung mit der TKB. Neben drei Firmenkundeneinheiten im Kanton hat die Bank auch Gewerbekundenteams im Einsatz, die sich auf dieses Segment spezialisiert haben. Das Angebot für die Geschäftskunden der Bank ist breit. Dass viele Beraterinnen und Berater grosse Erfahrung besitzen und seit Jahren oder gar Jahrzehnten für die TKB tätig sind, schafft Vertrauen und ermöglicht einen Austausch auf Augenhöhe. Grosse Firmen mit komplexeren Bedürfnissen

werden von einem kompetenten Team am Hauptsitz Weinfelden professionell betreut. Am gleichen Ort wickeln die Spezialisten vom Devisenhandel für die exportorientierte Wirtschaft Transaktionen ab und begleiten bei der Absicherung von Währungsrisiken. Seit Ende 2022 kann man im E-Banking selber Devisentransaktionen durchführen. Im Bereich der beruflichen Vorsorge dürfen sich Geschäftskunden seit vielen Jahren ebenfalls auf die Kompetenz der TKB verlassen. Und auch für Jungunternehmerinnen und -unternehmer bietet die TKB eine Anlaufstelle – und Zugang zum Startnetzwerk Thurgau, das die Bank mitinitiiert hat.



### Geschäftsstellen im Wandel

Persönliche Beratung in einem angenehmen Ambiente: Das sollen Kundinnen und Kunden in den 29 Geschäftsstellen der TKB erleben. Die Bank baut daher ihre Standorte schrittweise zu Beratungsbanken um. Im Berichtsjahr wurden die Geschäftsstellen in Affeltrangen, Neukirch-Egnach und Weinfelden modernisiert. Deren neue Ausstattung präsentiert sich hell und freundlich, und das Echo der Kundinnen und Kunden ist positiv. Während in den kleineren Standorten das Ein- und Auszahlen ausschliesslich in der Selbstbedienungszone erfolgt, bleiben an grossen Stand-

### Vielfalt und Service für Kunden – Beispiele 2022

- 2500 neue Vermögensverwaltungsmandate wurden eröffnet.
- 35 000 Kundinnen und Kunden nutzen die Bezahl-App Twint.
- 200 000 Telefonanrufe nahm das Beratungszentrum entgegen – und 1000 Chatnachrichten.
- 85 000 Kundinnen und Kunden nutzen E-Banking.
- 12 Mio. E-Banking-Logins gab es – zwei Drittel erfolgten via ein Mobil-Gerät.
- 1200 Kundinnen und Kunden machen beim Ideenlabor mit.
- 550 Sparen 3-Konti / Zielsparpläne wurden online eröffnet.



orten Schalter bestehen. Schweizweit und auch im Thurgau sind Bargeld-Transaktionen seit Jahren rückläufig. Die Pandemie sowie neue Lösungen fürs bargeldlose Zahlen haben diese Entwicklung beschleunigt. Einzelne Bancomaten der TKB verzeichnen daher bis zu einem Drittel weniger Transaktionen als 2019. Vor diesem Hintergrund strafft die Bank ihr dichtes Bancomatennetz von über 70 Geräten. Im Berichtsjahr wurde je ein Bancomat in Wuppenau, Altnau (Landstrasse) und Berlingen zurückgebaut.



### Nachhaltige Beratung für Hypothekarkunden

Mit einem Hypothekarvolumen von über 20 Mia. Franken ist die TKB die führende Hypothekarbank im Thurgau. Gerade in diesem Geschäftsfeld, dem Kerngeschäft der Bank, ist die lokale Verankerung ein Pluspunkt, sind doch neben Fachwissen fundierte Kenntnisse des lokalen Immobilienmarktes wichtig. Die TKB nimmt ihre Verantwortung wahr und berät auch zur Absicherung im Todes- oder Erwerbsausfall oder zu Vorsorge- und Steuerfragen. Nachhaltigkeitsthemen sollen neu standardmässig in die Hypothekarberatung einfließen. Das breite Angebot im Finanzierungsbereich beinhaltet unter anderem ein spezifisches Angebot für Familien oder für ältere Leute, die dank der Immo-Rente länger in ihrem Haus bleiben können. Die fürs Finanzieren von nachhaltigen Bauten oder Sanierungen entwickelte Energiehypothek wurde im Berichtsjahr kundenorientierter ausgestaltet.



### myhypo und brokermarket

Im Hypothekargeschäft verfügt die TKB auch über zwei Online-Angebote. So hat sie die Plattform «brokermarket.ch» für Hypothekenvermittler entwickelt und im Herbst 2021 lanciert. Vermittler können Finanzierungen für ihre Kunden komfortabel und schnell komplett online prüfen bzw.

abschliessen. Die Plattform ist erfolgreich, und im Berichtsjahr konnten weitere Banken für brokermarket.ch gewonnen werden. So bieten auch die Kantonalbanken von Luzern, Graubünden und Bern Finanzierungen auf brokermarket an. Mit der eigenständigen Marke «myhypo» (myhypo.ch) ist die TKB 2022 in den Markt für Online-Hypotheken eingetreten. Das Angebot richtet sich an Kunden, die bewusst auf eine Beratung verzichten und ihre Finanzierung selbstständig abschliessen wollen. myhypo wurde von der TKB ebenfalls selber entwickelt – die zugrunde liegende Technologie ist die gleiche wie bei brokermarket.



### Online-Termin und Ideenlabor

Zugang zum vielfältigen Online-Angebot der TKB bietet die Website. Dort kann man seit Sommer 2022 online einen Beratungstermin vereinbaren. Via [www.tkb.ch](http://www.tkb.ch) erfolgt auch der Einstieg ins Kundenportal «Olivia». Dieses beinhaltet nicht nur das moderne E-Banking-Angebot, sondern eine Palette weiterer Dienstleistungen, die laufend ausgebaut wird. Im Berichtsjahr wurde der Finanzassistent für Private im Portal aktualisiert. Ein Zeichen der Kundennähe der Bank ist das Ende 2021 lancierte «Ideenlabor», das ebenfalls im Kundenportal angesiedelt ist. Kundinnen und Kunden können hier ihre Meinung zu Bankdienstleistungen und -produkten abgeben, Angebote bewerten oder auch Vorversionen von Online-Angeboten testen. Diese Möglichkeit wird sehr geschätzt; über 1200 Kundinnen und Kunden sind im Ideenlabor registriert. Ein Beitrag im Begleitmagazin zu diesem Geschäftsbericht stellt das Angebot näher vor.



### Anlage- und Vorsorgebank

Ihr Profil als Anlage- und Vorsorgebank hat die TKB in den vergangenen Jahren stetig geschärft. Die Bank bietet hohe Standards in der Anlageberatung und Vermögensverwaltung. Auch in diesem Bereich will sie noch nachhaltiger werden. Die Vermögensverwaltungsmandate der TKB für Private sind schon seit Längerem komplett auf Nachhaltigkeit ausgerichtet. Auch wer seine Anlagen selber verwaltet, kann sich ein nachhaltiges Portfolio zusammenstellen. Die Bank hat unter anderem die Prinzipien der UNO für verantwortungsbewusstes Investieren (UNPRI) unterzeichnet, was sie zur Einhaltung bestimmter Standards verpflichtet. Auch Geschäftskunden und Institutionelle schätzen die Leistungen der TKB rund um Anlegen und Vorsorgen. Professionalität gewährleistet die Bank seit vielen Jahren im Bereich Finanzplanung. Über 1000 Pensions- und Vorsorgeberatungen fanden 2022 statt. Zu diesen Themen führte die TKB auch Informationsanlässe für interessierte Kundinnen und Kunden durch. Im Berichtsjahr organisierte sie überdies zusammen mit der Pro Senectute Vorbereitungsseminare für angehende Pensionierte. Vorsorge-, Anlage- und Steuerwissen vermittelt die Bank an den kostenlosen Kompaktseminaren für die Bevölkerung.



### QR-Rechnung und mobiles Zahlen

Im Schweizer Zahlungsverkehr gab es letzten Herbst eine wichtige Veränderung: Die bisherigen roten oder orangen Einzahlungsscheine wurden durch den QR-Code abgelöst. Die TKB hat ihre Privat- und Geschäftskunden schon vor Jahren auf die Umstellung hin sensibilisiert und unterstützt, sodass der Wechsel für die meisten praktisch reibungslos verlaufen ist. Im Sinne eines Services stellt die Bank einen QR-Generator zur Verfügung, den Private und Unternehmen für die Erstellung von QR-Rechnungen oder von Zahlenscheinen mit dem QR-Code nutzen können.



### Gute Noten für die TKB

Bei Vergleichen von Bankdienstleistungen schneidet die TKB immer wieder gut ab. Im Private Banking-Rating der Zeitschrift «Bilanz» vom Frühling 2022 konnte die TKB als «beste Regionalbank» punkten. Für das Rating hatten 100 Banken einen umfassenden Anlage- und Finanzierungsvorschlag für eine vermögende Privatperson eingereicht, der von einer Fachjury bewertet wurde. Auch beim Digitalisierungsgrad gibt es gute Noten, wie die Auswertung der Hochschule Luzern zeigt. 2022 belegte die TKB auf der Liste der «digitalsten Retailbanken» der Schweiz Rang 12. Die gleiche Institution analysierte 2022 auch die Bewertungen der Mobile Apps von Schweizer Banken. Die Olivia-App der TKB rangiert dabei auf Platz 7. Und die Nutzerinnen und Nutzer des Vergleichsportals Comparis zeigten sich mit dem Hypothekarangebot höchst zufrieden und setzten die TKB 2022 an die Spitze der bewerteten Banken.

Lösungen fürs mobile Zahlen sind seit Jahren im Aufwind. Hoher Beliebtheit erfreut sich nach wie vor die Bezahl-App Twint – hier können TKB-Kunden ihr Konto direkt anbinden. Im Verlaufe 2022 hat die TKB zudem die Möglichkeit geschaffen, dass mit der Debit-Mastercard die Mobile Payment-Lösungen von Apple, Samsung und Google genutzt werden können.

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

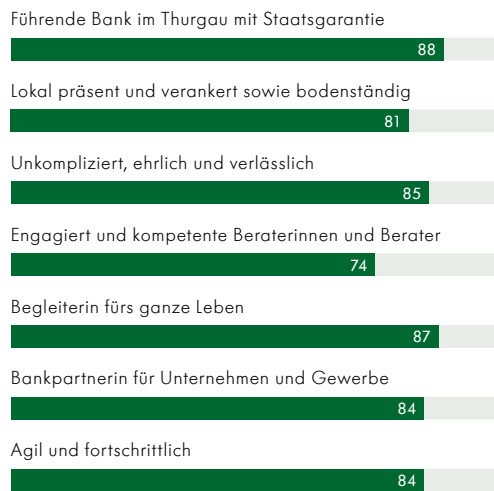


## Die Marke «TKB» ist wertvoll

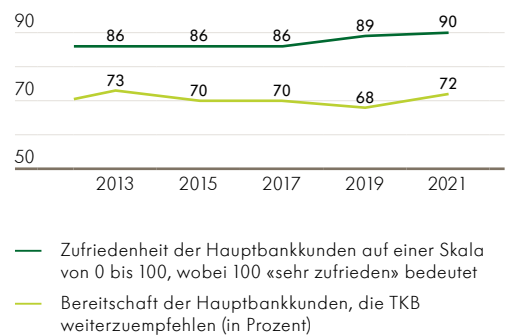
Die Marke TKB ist im Einzugsgebiet der Bank hervorragend verankert und der Bekanntheitsgrad ist sehr hoch. Bei der Markenführung setzt die Bank auf die Vermittlung des ganzheitlichen Engagements für Kunden, Wirtschaft und Gesellschaft. Seit 2020 fährt die Bank in der Markenführung eine Dachkampagne mit dem Slogan «Logisch, TKB». 2022 wurde diese mit Sujets zum Thema Nachhaltigkeit erweitert. Mittels Umfragen erhebt die TKB regelmässig ihre Wahrnehmung bei Kunden und weiteren Anspruchsgruppen. Sehr gut ausgefallen sind die Ergebnisse einer qualitativen Image-Umfrage, für die Anfang 2022 das Unter-

nehmen Swiss Brand Experts über 150 umfangreiche Interviews geführt hat. Die Erfolgsfaktoren der Marke wurden sehr gut bewertet (vgl. Grafik; Skala 1–100). Die TKB kann zudem vom guten Ruf der Dachmarke «Kantonalbank» profitieren, die auf nationaler Ebene durch den Verband Schweizerischer Kantonalbanken (VSKB) gepflegt wird. Aus dem VSKB-Netzwerk resultieren Auswertungen aus Kundenumfragen, die Aufschluss geben über das Image oder die Nutzung von Dienstleistungen und Produkten. Im Berichtsjahr sind die Ergebnisse der VSKB-Umfrage bei Privatkunden erschienen, bei der die TKB erneut sehr gut abschneidet.

### Erfolgsfaktoren der Marke «TKB»



### Hohe Kundenzufriedenheit



Im Bereich Zufriedenheit und in der Weiterempfehlung weist die TKB hohe Werte aus – auch im Vergleich mit anderen Banken. Das zeigt die im Zweijahrestakt durchgeführte Umfrage des Verbands Schweizer Kantonalbanken bei Privatkunden.