

Leistungen 2023 für Kundinnen und Kunden

Gäste

5000

an TKB-Anlässen

8 Infoabende

zum Thema Pensionierung

Kontozinsen erhöht

5x

Neue Gewerbekunden

500

Digital stark

9.-beste Bank in der Schweiz

Zielsparpläne

1700

neu eröffnet

*Geführte
Unternehmergespräche*

500

Partnerschaft

mit «Energiefachleute Thurgau»

Für Kundinnen und Kunden

Das Engagement für Kundinnen und Kunden ist vielfältig. Im Zentrum steht die umfassende, persönliche Beratung. Die rund 300 Beraterinnen und Berater der Bank sind dafür zertifiziert und bestens ausgebildet, auch im Bereich Nachhaltigkeit. Die Dienstleistungspalette wird laufend erweitert. Die Bank ist an 29 Orten im Kanton mit einer Geschäftsstelle präsent – und das breite Selbstbedienungs- und Online-Angebot ist rund um die Uhr zugänglich.

Die Beratung bei der TKB erfolgt anhand eines fünfstufigen Prozesses – so wird sichergestellt, dass alle Kundenbedürfnisse abgedeckt werden. Alle Beraterinnen und Berater sind zertifiziert.

Bei der Beratung von Kundinnen und Kunden verfolgt die TKB einen ganzheitlichen Ansatz. Ziel sind Lösungen, die langfristig Bestand haben und Bedürfnisse optimal abdecken. Mögliche Risiken werden transparent gemacht ebenso wie Auswirkungen von Entscheiden, zum Beispiel auf die Steuern oder die Vorsorge. Für eine hohe Qualität in der Beratung sorgt zudem das digitale Beratungstool Omnium. Dank Omnium können Handlungsfelder, Berechnungen oder Szenarien veranschaulicht und dadurch besser erläutert werden. Omnium ist 2023 mit neuen Funktionalitäten ergänzt worden.

Nachhaltig sanieren

Als führende Hypothekarbank im Thurgau trägt die TKB besondere Verantwortung. Auch hier setzt die Bank auf ganzheitliche Beratung, die unter anderem Nachhaltigkeitsthemen abdeckt. Wer sein Eigenheim energetisch sanieren oder einen energieeffizienten Neubau realisieren will, erhält dank der im Berichtsjahr besiegelten Partnerschaft mit dem Verein «Energiefachleute Thurgau» eine kostenlose GEAK-Expertise. Für die Finanzierung

solcher Vorhaben eignet sich die TKB-Energiehypothek, die letztes Jahr noch kundenorientierter ausgestaltet worden ist.

Nachhaltigkeits-Plus beim Anlegen

Die Vermögensverwaltungslösungen für Private oder der beliebte Zielsparplan sind schon seit einiger Zeit auf Nachhaltigkeit ausgerichtet. Das gilt auch für den Aktienfonds Schweiz, den die Bank Ende 2023 auf den Markt gebracht hat. In der Anlageberatung und der Vermögensverwaltung erhebt und dokumentiert die Bank – im Einklang mit der seit dem Berichtsjahr geltenden Selbstregulierung der Branche – die Präferenzen bezüglich Nachhaltigkeit. Die Gesamtübersicht mit allen Anlagemöglichkeiten wurde 2023 überarbeitet. Sämtliche aufgeführten Titel wie Aktien, Obligationen oder Fonds gewähren nun ein Mindestmass an Nachhaltigkeit. Die Vermögensberichte sind mit zusätzlichen Informationen ergänzt worden. Einen Überblick zu psychologischen Elementen beim Investieren vermittelte das Anlegerforum 2023, das 1000 Kundinnen und Kunden besucht haben.

Stark in der Vorsorge

Die Vorsorgeberatung ist der TKB wichtig. Seit vielen Jahren stellt ein erfahrenes Expertenteam in diesem Themenkreis eine hohe Qualität sicher und baut das Angebot in der Finanz-, Vorsorge- und Pensionsplanung laufend aus. Im Berichtsjahr fanden acht Kundenanlässe rund ums Thema Pensionierung statt. Gefragt ist auch das Spezialistenwissen im Güter- und Erbschaftsrecht. Das zeigen die 600 Beratungsgespräche, die 2023 durchgeführt wurden. Zudem kam die TKB fünfzigmal



Voller Energie

Die TKB pflegt auch Kooperationen mit den Thurgauer Energieberatungsstellen (kostenloser Energiesparcheck für Kunden) und dem Kompetenzzentrum Erneuerbare Energiesysteme (Unterstützung von KMU, die eine Photovoltaik-Anlage installieren wollen).

Stark im Kerngeschäft und im Online-Bereich

Die TKB hat in der Strategie 2023 bis 2027 die Ambition formuliert, die «beste Hybridbank» der Schweiz zu werden. Konkret heisst dies, dass sie in der Beratung erstklassig und auch bei den Onlinediensten attraktiv sein will. Dass sie auf guten Wegen ist, zeigen die Resultate von Umfragen. So belegt die TKB in der jährlichen Zufriedenheitsumfrage des Vergleichsportals «Comparis» erneut den Spitzenrang: Die Comparis-Nutzerinnen und -Nutzer gaben der TKB für ihr Hypothekangebot die Note 5,6 (auf einer Skala von 1 bis 6). Als «ausgezeichnet» beurteilte im Frühling 2023 die Jury des Private

Banking-Ratings der Zeitschrift Bilanz die eingereichte Anlagelösung der TKB.

Gut schneidet die Bank auch in der jüngsten Studie des Instituts für Finanzdienstleistungen der Hochschule Luzern ab, das regelmässig die Online-Angebote von Banken für Privatkunden analysiert. Hier belegte die TKB 2023 den 9. Rang. Anhand von über 100 Kriterien bzw. zwölf Themenblöcken wurde bei rund 40 Banken untersucht, welche digitalen Funktionalitäten, Produkte und Dienstleistungen sie für Privatpersonen anbieten.

als Willensvollstreckerin zum Einsatz. Und das Steuerteam hat wiederum rund 3000 Steuererklärungen bearbeitet.

Online-Infos und Ideenlabor

Auf ihrer Website stellt die TKB ein dichtes Informationsangebot zur Verfügung. 2023 wurde das Newsletter-Angebot erweitert, und Interessierte können vier Themennewsletter abonnieren. Einblick in verschiedene Finanzthemen vermittelt der TKB-Blog. Auch praktische Rechner, ein Konfigurator fürs Erstellen eines Vorsorgeauftrags oder ein Finanz- und Vorsorge-Check finden sich im Online-Auftritt der Bank. Für Geschäftskunden ist die Website ebenfalls ein wichtiger Fundus. Beispiele sind der Thurgauer Eigenheim-Index, die Ergebnisse der traditionellen Firmenkundenumfrage oder Fachartikel. Auch der Zugang zum Kundenportal «Olivia» erfolgt via Website. Dort findet man das umfassende E-Banking-Angebot, das im Berichtsjahr technisch und visuell auf den neuesten Stand gebracht worden ist. «Olivia» eröffnet auch den Zugang zum TKB-Ideenlabor, wo Kunden ihre Meinung zu Bankdienstleistungen einbringen oder an Umfragen teilnehmen können. Bereits über 2000 Kundinnen und Kunden nutzen und schätzen diese Möglichkeit.

Auf der Website gibt es auch wertvolle Tipps rund um Sicherheit, zum Beispiel im E-Banking: www.tkb.ch/sicherheit

Wichtige Drehscheiben

Eine gute Erreichbarkeit und zuverlässige Services sind Kundinnen und Kunden wichtig. Die Organisationsstruktur der Bank trägt dem Rechnung. Wer die Hauptnummer der TKB wählt, gelangt ins Beratungszentrum der Bank, das in Weinfelden angesiedelt ist. Das Team von 30 Personen und 5 Lernenden hat 2023 über 200 000 Telefonate und 20 000 E-Mails beantwortet. 4 von 5 Anliegen können in der Regel rasch und abschliessend bearbeitet werden; dazu gehören auch Supportleistungen rund um E-Banking. Das Beratungszentrum verschickt zudem Überraschungsbriefe an Kunden; etwa zu runden Geburtstagen oder anderen Ereignissen. 2023 haben 15 000 Personen solche Post erhalten. Neu geschaffen hat die Bank im Berichtsjahr das Servicecenter Kunden, das ebenfalls in Weinfelden stationiert ist. Hier wird schrittweise das Gros der administrativen Arbeiten zentralisiert, sodass die Beraterinnen und Berater in den Geschäftsstellen mehr Zeit für die Kundenberatung einsetzen können. Zudem soll die Vertriebs-effizienz gesteigert werden.

Modernisierung der Geschäftsstellen

Die TKB bekennt sich zu einem dichten Geschäftsstellennetz. Dieses wird schrittweise modernisiert. Im Frühling 2023 konnte die TKB in Bischofszell nach einer längeren Sanierungszeit wiedereröffnet werden. Das historische Bankgebäude wird neu mit einer Wärmepumpe beheizt. Kundinnen und Kunden profitieren erstmals von einer Safe-Anlage, die rund um die Uhr zugänglich ist. Auch die TKB Wängi präsentiert sich neu als moderne Beratungsbank. Bis die Bank in Aadorf und Ermatingen neue Räumlichkeiten beziehen kann – die Arbeiten sind 2023 gestartet –, wird die Kundschaft in einem Provisorium bedient. Ein Jubiläum feiern konnten im Berichtsjahr die Geschäftsstellen in Bürglen (100 Jahre) und in Altnau (10 Jahre).



Dichte Präsenz

Das Geschäftsstellennetz der TKB ist seit vielen Jahren konstant und wurde 2021 mit der Eröffnung des Standorts Gachnang-Islikon arrondiert.

Partnerin für Firmen und Gewerbe

Keine andere Bank im Thurgau ist so eng mit der Wirtschaft verbunden wie die TKB. Sie ist eine verlässliche Partnerin für Gewerbetreibende, KMU und auch für grosse Firmen. Ihr Angebot deckt den ganzen Zyklus ab; von der Gründung bis zur Nachfolgeregelung oder der Regelung der Vorsorge. Zahlreiche institutionelle Kunden wie Pensionskassen lassen ihre Vermögen durch die TKB verwalten. Kunden schätzen die Berechenbarkeit und die Kontinuität; etwa im Beratungsteam, das sehr viele langjährige Mitarbeitende zählt. Entscheide werden rasch getroffen, und der direkte und unkomplizierte Austausch im Alltag trägt zu einer partnerschaftlichen Geschäftsbeziehung bei.

Mit dem Förderkredit bietet die TKB eine eigene Start- und Wachstumsfinanzierung an. Zudem unterhält die Bank seit vielen Jahren eine Fachstelle für Jungunternehmen.

Vielseitige Begegnungsplattformen

Zur ganzheitlichen Beratung gehört auch das Aufzeigen von Chancen und Risiken im Bereich Nachhaltigkeit. Dies erfolgt neu ganz gezielt in den regelmässig durchgeführten Gesprächen mit Unternehmerinnen und Unternehmern. Im Be-

Online-Plattformen Brokermarkt und Hypomarket

Die von der TKB selber entwickelte Online-Plattform für Hypothekenbroker – brokermarkt.ch – hat sich nach zwei Jahren erfolgreich etabliert. Bereits 70 Broker und 9 Kapitalgeber sind auf diesem digitalen Marktplatz präsent. Der Finanzierungsprozess wurde im Berichtsjahr erweitert. Neu kann eine Versicherung gegen Erwerbsausfall oder Invalidität abgeschlossen werden.

Auf der Technologie von Brokermarkt baut die Plattform «hypomarket.ch», die 2023 lanciert worden ist. Diese eröffnet den Kunden des Immobiliendienstleisters Emonitor die Möglichkeit, im Kaufprozess direkt eine Finanzierungsbestätigung der Bank einzuholen bzw. eine Hypothek abzuschliessen. Der Betrieb von hypomarket.ch erfolgt durch die TKB – im Auftrag von 19 Kantonalbanken. Diese sind Mitinhaberinnen der NNH Holding AG, die den Online-Immobilienmarktplatz Newhome betreibt.

richtsjahr fanden 500 solcher Treffen statt. Die TKB stellt ihren Geschäftskunden wichtige Informationen zur Verfügung. So etwa die Ergebnisse der jährlichen Firmenkundenumfrage, die dank der Teilnahme von 500 Unternehmen ein breit abgestütztes Stimmungsbild ergibt. Wiederum gut besucht waren im Berichtsjahr verschiedene Kundenanlässe wie das Fachtreffen für Institutionelle, das ImmoForum oder die erstmals durchgeführte Konferenz für Immobilienbroker. Ungebrochener Beliebtheit erfreut sich auch der Early Morning-Talk – der Frühmorgen-Treff für Unternehmerinnen und Unternehmer.