

JAHRESBERICHT

WAS DIE TKB
2017 BEWEGT HAT.

Januar: Thurgauer Neujahrs-Apéro

Einmal Weltraum und zurück heisst es am siebten Thurgauer Neujahrs-Apéro. Astronaut Claude Nicollier nimmt die rund 400 Gäste in Weinfeldern mit auf eine spannende Reise ins All.

Februar: TKB begibt Anleihe

Im Februar begibt die TKB eine neue Obligationen-anleihe im Umfang von 250 Mio. Franken. Dank des guten Images der Bank als Schuldnerin kann die Anleihe innert Kürze im Markt platziert werden.

März/September: Erweiterungsbau in Betrieb

Die TKB nimmt den Erweiterungsbau am Hauptsitz Weinfeldern in Betrieb. Rund 80 Mitarbeitende beziehen neue Arbeitsplätze im modernen Minergiebau. Anfang September lädt die Bank die Bevölkerung aus der Region zum Tag der offenen Tür.

April: Wahl von Mike Franz in den Bankrat

Der Thurgauer Grosse Rat wählt Mike Franz in den Bankrat. Der IT-Spezialist tritt die Nachfolge von Werner Dickenmann an, der Ende Mai 2017 nach neun Amtsjahren aus dem Gremium ausscheidet.

Mai: Neues Angebot für Familien

Das Familien-Angebot der TKB bietet attraktive Konditionen und eine Abfederung im Todesfall. Teil des Angebotes sind auch vergünstigte Schiffsausflüge, welche die Bank dank einer Partnerschaft mit der SBS Schifffahrt AG und der Schifffahrtsgesellschaft Untersee und Rhein AG offeriert.

Mai: TKB lanciert Crowdfunding

Als Ergänzung zu ihrem Sponsoring-Engagement stellt die TKB die Crowdfunding-Plattform funders.ch zur Verfügung. Privatpersonen, Vereine und Institutionen können dort ihre Projekte bekannt machen und Mittel für die Umsetzung sammeln.

Juni: 3000 Gäste an der Partizipantenversammlung

Die Bank empfängt ihre Teilhaberinnen und Teilhaber zum dritten Mal in der Bodensee-Arena in Kreuzlingen. An der Partizipantenversammlung erleben sie die TKB in Bild und Ton und geniessen ein serviertes Nachtessen.

Juni: Münchwilen und Müllheim jublieren

Die Geschäftsstellen Müllheim und Münchwilen jublieren. Anlässlich des 75-jährigen und 50-jährigen Bestehens laden sie die Bevölkerung aus der Region zum Sommerfest ein.

Juli: E-Banking ermöglicht Anbindung an KMU-Software

Mit der Anbindung des Online-Buchhaltungsprogramms Bexio erweitert die TKB ihr E-Banking für Geschäftskunden und ermöglicht ihnen eine effiziente Verwaltung ihrer Finanzen.

Oktober: Romanshorn rüstet sich für die Zukunft

Die TKB Romanshorn startet den Umbau ihrer Geschäftsstelle im Hubzelg-Zentrum. Die Kunden werden bis zur Wiedereröffnung im Jubiläumsjahr 2018 in einem Pavillon auf dem Vorplatz der Bank bedient. Gleichzeitig nimmt die Bank neben dem Hubzelg einen neuen Bancomat-Standort mit zwei Parkplätzen in Betrieb.

November: Anlegerforum stösst auf grosses Interesse

Anregende Einsichten in aktuelle politisch-ökonomische Spannungsfelder gewährt der Ökonom und Wirtschaftsjournalist Beat Kappeler den 1500 Gästen der TKB-Anlegerforen. Diese finden an fünf Orten im Thurgau statt.

November: Gut besuchte Seniorennachmittage

Rund 3600 Gäste begrüsst die Bank an den Seniorennachmittagen in Arbon, Frauenfeld, Amriswil und Berlingen. Als Gastreferent begeistert Thomas Bucheli, Leiter der Wetterredaktion beim Schweizer Fernsehen.

Mehr zu den erwähnten Themen finden Interessierte in diesem Geschäftsbericht.

KONTINUITÄT
ZEICHNET
DIE TKB AUS.

Ein starker Jahrring

Wäre die Thurgauer Kantonalbank ein Baum, würde sie dank ihrer starken Wurzeln manchem Sturm trotzen. Auch der 146. Jahrring verleiht der führenden Universalbank im Thurgau Stärke. Die TKB darf auf das Vertrauen von Privaten, Firmen und Gewerbetreibenden und der öffentlichen Hand zählen. Das Geschäftsmodell ist auf Nachhaltigkeit und Stabilität ausgerichtet – was auch 2017 Früchte getragen hat.

Einmal mehr darf die TKB ein positives Jahr verzeichnen. Ausleihungen und Kundengelder sind gewachsen und ertragsmässig konnten wir ebenfalls ein gutes Ergebnis erzielen. Dieses Resultat ist nicht nur ein Zeichen des grossen Vertrauens der Kundinnen und Kunden. Es spiegelt auch die prosperierende Wirtschaft, mit der die TKB so eng verbunden ist wie keine andere Bank im Thurgau. Die Mehrheit der Unternehmen vertraut auf unsere Leistungen und für einen grossen Teil der Thurgauer Bevölkerung dürfen wir täglich vielfältige Bankdienstleistungen erbringen. Auch im 147. Jahr unserer Geschichte tun wir das mit grossem Engagement und Verantwortungsbewusstsein. Wir sind bodenständig, berechenbar und zuverlässig – das sind wichtige Grundlagen für das Vertrauen, das über 180 000 Kundinnen und Kunden in uns setzen.

68 Millionen für den Thurgau

Obwohl das Zinsdifferenzgeschäft in Zeiten von Tiefst- und Negativzinsen unverändert unter Druck ist, präsentiert sich die Ertragslage 2017 stabil. Dazu beigetragen hat auch die Börsenentwicklung, die Anlegern Freude bereitet hat. Dass das operative Ergebnis rund 10 Mio. tiefer ausfällt als im Vorjahr, hängt mit einer einmaligen Zuweisung an unsere Pensionskasse zusammen. Dennoch können wir aus dem Unternehmenserfolg unsere Eigenmittel erneut stärken

und auch beim Jahresgewinn ein Plus ausweisen. Dieser beträgt 129,4 Mio. Franken; also rund 3,5 Mio. Franken mehr als 2016. Die Dividende für Inhaberinnen und Inhaber unserer Partizipations-scheine beläuft sich auf 11 Mio. Franken, was dem Vorjahreswert von 2,75 Franken pro Titel entspricht. Die Dividendenrendite beträgt 2,7 Prozent. Knapp 42 Mio. Franken – 1,8 Mio. mehr als im Vorjahr – fliessen als Gewinnausschüttung an den Kanton Thurgau und die Gemeinden. Die Staatsgarantie gelten wir mit 6,5 Mio. Franken ab. Zählt man die Steuern von knapp 15 Mio. Franken sowie die Abgeltung des Grundkapitals hinzu, summieren sich die Abgaben an den Kanton Thurgau auf über 68 Mio. Franken. Umgerechnet auf die Bevölkerungszahl entspricht dies rund 250 Franken pro Einwohnerin, pro Einwohner. Ein Beweis unserer Solidität ist die Kapitalquote, die Ende 2017 18,5 Prozent beträgt. Dieser Wert übertrifft die gesetzlichen Vorgaben deutlich und sticht in der Bankenlandschaft positiv hervor.

*«Bei der TKB leben
wir eine gute
Unternehmenskultur und
pflegen den Dialog.»*

René Bock, Präsident des Bankrates



*«Wir sind im Thurgau
verwurzelt und
kennen die Bedürfnisse
unserer Kunden.»*

Heinz Huber, Vorsitzender der Geschäftsleitung

Führungskultur ist wichtiger Hebel

Dass die TKB als Finanzinstitut erfolgreich ist im Markt, ist das Verdienst eines engagierten Teams. Über 700 Mitarbeitende stellen vor und hinter den Kulissen sicher, dass man bei uns kompetente Ansprechpartner und passende Lösungen findet. Dass Bankgeschäfte speditiv und zuverlässig abgewickelt werden – bei Finanzierungen und im Zahlungsverkehr ebenso wie bei Anlage- und Vorsorgefragen. Und dass wir auch bei neuen Bedürfnissen rechtzeitig mit neuen Lösungen aufwarten und mit unseren Kundinnen und Kunden wachsen können. Dieser Herausforderung stellen wir uns, indem wir uns auf allen Ebenen laufend aus- und weiterbilden. Vom Lernenden bis zur Führungskraft unterstützen wir die Mitarbeitenden bei ihrer fachlichen und persönlichen Entwicklung. Und bieten Freiräume, um Verantwortung zu übernehmen und Ideen einzubringen. Weil in Zeiten der Veränderung die Qualität der Führung zentral ist, haben wir unsere Führungskultur und -instrumente überprüft und uns ein neues Zielbild gesteckt. Mehr darüber lesen Sie im Kapitel «Mitarbeitende».

Wandel sinnvoll gestalten

Kontinuität zeichnet die TKB seit vielen Jahren aus. Das ist uns wichtig und Teil unserer Identität. Doch Kontinuität können wir nur gewährleisten, wenn wir beweglich bleiben und uns mit unserem Umfeld und unseren Kunden entwickeln. Dabei sehen wir uns einem vielfältigen Spannungsfeld ausgesetzt. Zuvorderst stehen die digitalen Veränderungen, die in Gesellschaft und Wirtschaft mehr und mehr Einzug halten und auch das Bankgeschäft beeinflussen. Deshalb halten wir uns technologisch fit und führen Neuerungen dort ein, wo sie unseren Kunden wirklich etwas bringen. Als mittelgrosse Kantonalbank wollen und können wir nicht überall Vorreiterin sein, zumal nicht jeder Trend langfristig Bestand hat und wir unsere Investitionen vorsichtig planen. Wichtig sind aber auch vernünftige Rahmenbedingungen im regulatorischen Bereich, die der Verhältnismässigkeit Rechnung tragen, gleich lange Spiesse schaffen und auch das Risiko adäquat berücksichtigen.

Strategieumsetzung im Plan

2018 ist Halbzeit in der Umsetzung unserer Strategie, welche die Kundenorientierung ins Zentrum stellt. Unter diesem Dach konnten wir im Berichtsjahr einiges bewegen, beispielsweise mit dem attraktiven Angebot für Familien, dem neu konzipierten Angebot in der Anlageberatung oder mit dem modernisierten Web-Auftritt, dessen Inhalte auch auf mobilen Geräten vollumfänglich nutzbar sind. Zudem haben wir an unserer Effizienz gearbeitet – durch Anpassungen in der Organisation, durch neue Hilfsmittel und verbesserte Prozesse. Wir haben unsere Markeninhalte überprüft und profiliert. Und wir investieren laufend in unsere Infrastruktur und unser Geschäftsstellennetz. Auch bei den übrigen Initiativen sind wir auf Kurs. Was diese konkret beinhalten, beschreibt das Kapitel «Strategie».

Menschen zusammenbringen

Mit Freude konnten wir im vergangenen Frühling die Erweiterung unseres Hauptsitzes in Weinfelden abschliessen. Der moderne Büroneubau setzt einen attraktiven Akzent im Weinfelder Zentrum und bietet Platz für bis zu 100 Mitarbeitende. Auch Kundenanlässe und Informationsveranstaltungen können wir im Minergiebau durchführen. Dass Anfang September über 2000 Personen am Tag der offenen Tür teilgenommen haben, freut uns und ist ein Zeichen der Verbundenheit. Unsere vielfältigen Anlässe werden als wertvolle Plattform für Austausch und Vernetzung gesehen – diese Rückmeldung hören wir von Besucherinnen und Besuchern immer wieder. Uns ist es wichtig, den Dialog zu fördern und im Dialog zu sein. Sei es im Gespräch mit einem Kunden, einer Unternehmerin, sei es im Austausch mit Vertretern aus Politik und Wirtschaft oder an einem der über hundert Anlässe, die wir jährlich durchführen. Zu einer lebendigen Sport- und Kulturvielfalt im Kanton tragen wir mit unserem Sponsoring bei, das sich auf rund 1 Mio. Franken jährlich beläuft. 2017 haben wir überdies den gelungenen Auftritt des Kantons Thurgau an der OLMA unterstützt.

Wechsel im TKB-Bankrat



Ende Mai 2017 ist Werner Dickenmann nach neun Jahren aus Altersgründen aus dem Bankrat ausgeschieden. Der diplomierte Baumeister aus Frauenfeld war vom Thurgauer Grossen Rat 2008 in das Gremium gewählt worden und zweimal im Amt bestätigt worden. Werner Dickenmann wirkte im Strategie- und im Bankausschuss mit. Der Bankrat dankt ihm für sein langjähriges und engagiertes Engagement und die Zusammenarbeit.



Neu in das strategische Führungsgremium der TKB wählte der Thurgauer Grosse Rat im April 2017 Mike Franz (1964). Er ist diplomierte(r) Elektronikingenieur ETH und hat sich auf IT-Dienstleistungen für die Finanzbranche spezialisiert. Mike Franz ist Mitgründer und Verwaltungsrat der Netcetera AG, die Finanzunternehmen beim Entwickeln und Umsetzen von digitalen Lösungen und Dienstleistungen unterstützt. Er berät heute verschiedene Unternehmen aus der Allfinanz und der Industrie im Umfeld der digitalen Transformation. Mike Franz hat die Weiterbildung als Master of Technology Enterprise am IMD Lausanne absolviert und lebt im Kanton Zürich.

Der Bankrat hat sich Mitte 2017 für die verbleibende Amtszeit 2016 bis 2020 neu konstituiert. Dies erfolgte nicht nur im Zusammenhang mit dem personellen Wechsel, sondern auch vor dem Hintergrund des neuen Rundschreibens «Corporate Governance Banken» der Eidg. Finanzmarktaufsicht. Das Rundschreiben gilt seit 1. Juli 2017 und regelt teilweise die Aufgaben und Kompetenzen der Führungsgremien neu. Insbesondere der Risiko- und Prüfausschuss hat gegenüber früher ein breiteres Aufgabengebiet abzudecken. Die detaillierte Zusammensetzung des Bankrates und seiner vier Ausschüsse sowie Informationen zu deren Aufgaben gibt es im Kapitel Corporate Governance ab Seite 51.

Mit Zuversicht unterwegs

Unser gesellschaftliches Engagement ist ein fester und wichtiger Bestandteil unserer Nachhaltigkeitsbestrebungen. Langfristig angelegte Kundenbeziehungen, ein flächendeckendes Angebot mit ganzheitlicher Beratung gehören ebenso dazu wie ein verantwortungsbewusster Verbrauch von Ressourcen oder der faire Umgang mit Lieferanten und Geschäftspartnern – und das Bestreben, unser Handeln transparent zu machen. Beim Einkauf von Gütern und Dienstleistungen achten wir darauf, Lieferanten aus unserer Region zu berücksichtigen. Natürlich sensibilisieren wir auch unsere Mitarbeitenden auf Nachhaltigkeitsthemen. Wir gehen Risiken stets mit Bedacht ein und engagieren uns für eine starke Wirtschaft. Aus einer Position der Stärke bewegen wir uns in Richtung Zukunft – aufbauend auf dem Bewährten, aber mit wachem Blick für das Neue. Und mit dem Erfolg unserer Kundinnen und Kunden im Visier. Vielen Dank für das Vertrauen in die TKB.



René Bock
Präsident des Bankrates



Heinz Huber
Vorsitzender der
Geschäftsleitung

STRATEGIE
BRINGT DIE BANK
VORAN.

Auf den Thurgau ausgerichtet

Die Thurgauer Kantonalbank (TKB) ist die führende Universalbank im Kanton Thurgau. Sie baut auf lokale Verankerung und Kundennähe und pflegt ein nachhaltiges Geschäftsmodell. Dieses stellt die Erfüllung der Kundenbedürfnisse und die Beratung ins Zentrum. Bei der Umsetzung ihrer Strategie 2016 bis 2020 ist die Bank auf Kurs.

Die TKB orientiert sich an klaren Werten – das prägt die DNA der Bank seit vielen Jahren. Auch auf der strategischen und operativen Ebene sind die Verantwortlichkeiten in der Balance. Der Bankrat definiert die in der Regel auf eine Fünfjahresperiode ausgelegte strategische Ausrichtung der Bank. Der Geschäftsleitung obliegt die Umsetzung der Strategie. Sie leitet Massnahmen und Ziele für das operative Geschäft ab, die als Grundlage dienen für die Jahresplanung und die Budgetierung. In der aktuellen Strategieperiode 2016 bis 2020 ist die Bank gut unterwegs. Die strategischen Schwerpunkte sind darauf ausgerichtet, die führende Position zu festigen und die Kundenorientierung zu stärken, damit sich die TKB im lebhaften Wettbewerbsumfeld langfristig behaupten kann. Auch die Chancen der Digitalisierung will die TKB nutzen – in erster Linie dort, wo ein echtes Kundenbedürfnis besteht und für die Kunden ein spürbarer Nutzen resultiert.

Fünf strategische Stossrichtungen

Die TKB verfolgt bei der Umsetzung der Strategie 2016 bis 2020 die folgenden strategischen Stossrichtungen.

Stossrichtung 1: Potenzial ausschöpfen

Ziele: Diese Stossrichtung ist darauf ausgerichtet, die führende Stellung der TKB im Markt zu festigen und weiter auszubauen.

Inhalte: Die TKB tritt im Markt aktiver auf, betreut und entwickelt Kundenbeziehungen konsequent über alle Lebensphasen hinweg und steigert die Nutzung von Bankprodukten. Das Service Center soll zu einem Beratungszentrum weiterentwickelt werden, damit die Beratung der Kundinnen und Kunden intensiviert und zeitlich flexibler gestaltet werden kann.

Ergebnisse 2017

– **Angebote für Lebensphasen:** Nach der erfolgreichen Neupositionierung des Kinderprogramms und der Lancierung eines spezifischen Angebotes für Jugendliche hat die TKB im Berichtsjahr ein erweitertes Angebotspaket für Familien lanciert, das im Markt erfolgreich aufgenommen worden ist (vgl. dazu die Details im Kapitel «Kundenorientierung»).

- **Vertiefte Potenzialanalysen:** Um Kundinnen und Kunden noch vermehrt entlang ihrer Bedürfnisse zu beraten, hat die TKB die IT-gestützten Analysetools verbessert.
- **Start Beratungscenter:** Weil das Bedürfnis nach zeit- und ortsunabhängiger Beratung zunimmt, wurde das bisherige Service Center Mitte 2017 zum Beratungscenter. Dieses berät Kunden bei allgemeinen Bankgeschäften, erledigt zahlreiche Dienstleistungen und entlastet die Geschäftsstellen noch vermehrt im administrativen Bereich.

Stossrichtung 2: Effizienz steigern

Ziele: Bei dieser Stossrichtung geht es darum, die Kundenorientierung und Wettbewerbsfähigkeit zu sichern und die Kostenentwicklung zu steuern.

Inhalte: Die Bank optimiert die Prozesse in allen Kerndienstleistungen – mit dem Ziel, qualitativ hochstehende Dienstleistungen und einen zuverlässigen Service anzubieten sowie Wachstumskapazitäten freizusetzen. Kooperationen und Prozessauslagerungen werden geprüft, wenn Kundenbedürfnisse dadurch besser erfüllt werden können, als wenn die Bank die Tätigkeit selber ausübt. Zudem überprüft die TKB das Leistungsspektrum aller Bereiche der Bank.

Ergebnisse 2017

- **Verbesserung der Leistungsprozesse:** Die Grundlagen für die Optimierung der Basisprozesse im Bankgeschäft sind konzipiert, sodass die Arbeiten ab 2018 starten können. Beispielsweise soll die Eröffnung von Kundenbeziehungen vereinfacht werden.
- **Leistungskataloge überprüft:** Das Leistungsspektrum der Geschäftsbereiche «Marktleistungen» und «Services» wurde überprüft. Aufgrund des identifizierten Potenzials hat die Bank erste Massnahmen umgesetzt, um effizienter zu werden und die Prozesse zu vereinfachen. Unter anderem wurden per Anfang 2018 organisatorische Anpassungen in den beiden Bereichen vorgenommen.

Stossrichtung 3: Profil schärfen

Ziele: Im Rahmen dieser Stossrichtung will die TKB ihre Anlagekompetenzen noch stärker als bisher für ihre Kunden einsetzen.

Inhalte: Die TKB stellt Kundinnen und Kunden zeitgemässe und attraktive Lösungen in der Anlageberatung und in der Vermögensverwaltung zur Verfügung. Die Beratung und Betreuung der Kunden erfolgt nach einem systematischen und kundenorientierten Ansatz. Die Bank setzt in sinnvollen Bereichen auf die Leistungen von spezialisierten Partnern.

Strategische Ausrichtung der Thurgauer Kantonalbank 2016 bis 2020

Vision				
Strategische Ziele				
5 strategische Stossrichtungen:				
Potenzial ausschöpfen	Effizienz steigern	Profil schärfen	Digitaler werden	Werte entwickeln
Strategische Positionierung: <ul style="list-style-type: none"> - Führende Universalbank im Thurgau mit solider Verankerung im Marktgebiet - Bank für Private, KMU, Firmen und Institutionen sowie die öffentliche Hand - Bedürfnisgerechte Dienstleistungspalette – mit starken Kompetenzen im Anlage- und Vorsorgebereich - Verantwortungsbewusstes Engagement als Arbeitgeberin und Mitglied der Gesellschaft - Finanzielle Stabilität und konservative Risikopolitik 				
Grundlagen: Marke TKB (Unternehmensidentität, Werte, Führungsleitsätze) und etabliertes Geschäftsmodell				

Ergebnisse 2017

- **Zertifizierung der Beraterinnen und Berater:** Die Beraterinnen und Berater aus dem Firmen- und Gewerbekundenbereich haben die Zertifizierung absolviert. Somit sind bei der TKB alle Beraterinnen und Berater nach der ISO-Norm 17024 zertifiziert.
- **Neues Angebot im Anlagebereich:** Die TKB hat neue Lösungen in der Anlageberatung entwickelt, die seit Anfang 2018 auf dem Markt sind. Anlagekunden können den Leistungsumfang aufgrund ihrer finanziellen Ziele und Anlagestrategie auswählen (vgl. dazu weitere Details im Kapitel «Kundenorientierung»).
- **Ergänzung Produktpalette:** 2017 hat die TKB Angebotserweiterungen im Vorsorgebereich konzipiert, die 2018 schrittweise eingeführt werden.

Stossrichtung 4: Digitaler werden

Ziele: Diese Stossrichtung umfasst die Nutzung der digitalen Entwicklung bei der Ausgestaltung der Dienstleistungspalette.

Inhalte: Die TKB nutzt den technologischen Fortschritt für die Entwicklung oder Erweiterung des elektronischen Vertriebs und des Mobile Banking. Dabei lässt sich die Bank von Kosten/Nutzen-Überlegungen leiten und favorisiert jene Lösungen, die zur TKB passen und Kunden Vorteile bieten.

Ergebnisse 2017

- **Digitalisierungsstrategie geschärft:** 2017 hat die TKB die technologischen Voraussetzungen geschaffen, um digitale Angebote nahtlos in die Banksysteme zu integrieren und die Verarbeitungsprozesse weitgehend zu automatisieren. Unter anderem wurde die Website der Bank mobilfähig ausgestaltet (vgl. dazu die Informationen im Kapitel «Kundenorientierung»). Im Zentrum aller Aktivitäten im Bereich der Digitalisierung steht der Nutzen für die Kundinnen und Kunden. Zudem sollen Kunden elektronische Bankdienstleistungen auf verschiedenen Endgeräten nutzen können.

Stossrichtung 5: Werte entwickeln

Ziele: Diese Stossrichtung soll sicherstellen, dass die TKB als Bank und als Arbeitgeberin auch in Zukunft eine ausgezeichnete Reputation genießt.

Inhalte: Die TKB will ihre Wahrnehmung als Bank der Wirtschaft und als Bank mit ausgewiesener Anlage- und Vorsorgekompetenz stärken. Sie handelt ökonomisch, sozial und ökologisch verantwortungsbewusst und lässt sich von klaren Werten leiten. Sie bleibt eine verlässliche und attraktive Arbeitgeberin mit einer guten Unternehmenskultur.

Ziele – Was die TKB bis 2020 erreichen will

Für die aktuelle Strategieperiode hat die TKB fünf strategische Ziele definiert. Nach einer ersten Periode von gut zwei Jahren hat die Bank die Ziele überprüft und bis zum Ende der Strategieperiode bestätigt. Justiert wurde einzig die angepeilte Bandbreite bei der Cost-Income-Ratio. Diese wurde von bisher 53 bis 57 Prozent auf neu 50 bis 55 Prozent festgelegt.

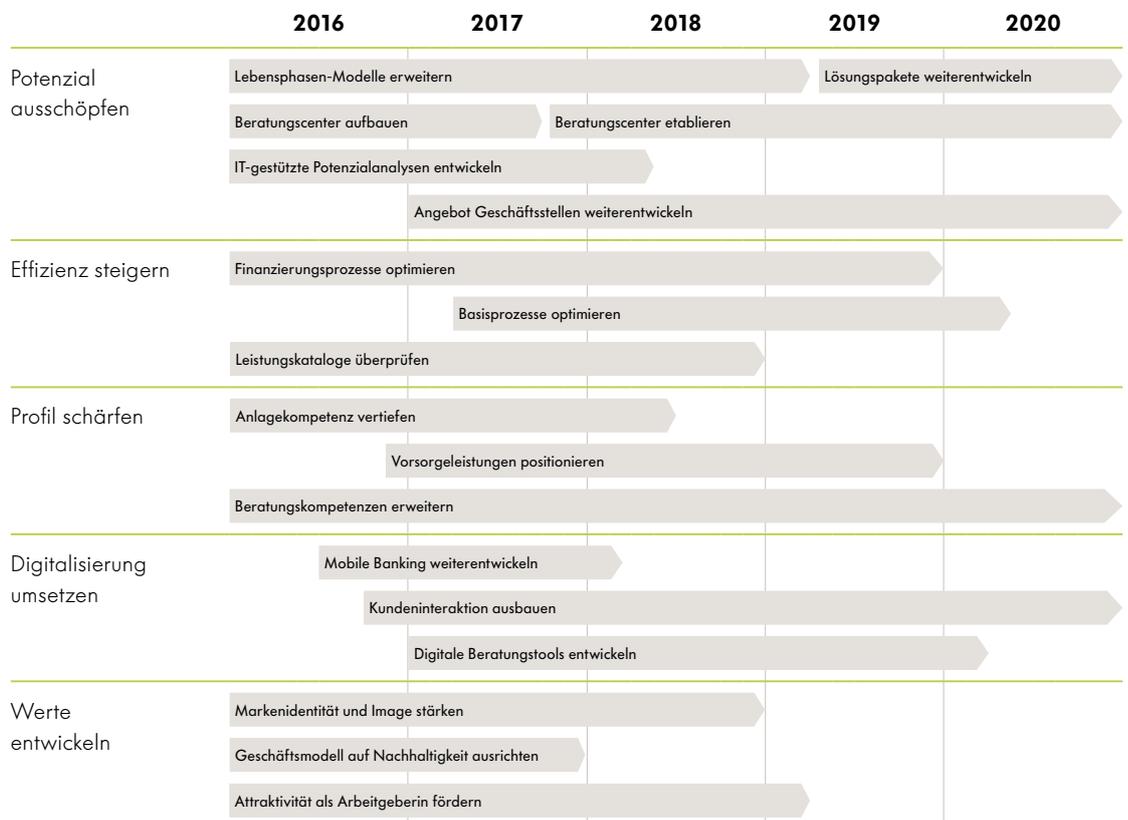
Strategisches Ziel	Zielbandbreite bis 2020
Kosten/Ertrags-Verhältnis (Cost/Income-Ratio; vor Abschreibungen)	50 bis 55 Prozent
Rendite auf erforderlichen Eigenmitteln	8 bis 10 Prozent
Jährliches Neugeld-Wachstum (Net New Money)	300 bis 500 Mio. Franken
Wachstum Hypothekarvolumen im Kanton Thurgau	Jährliche Volumenzunahme auf dem Niveau des Marktwachstums (+/- 1 Prozentpunkt)
Mitarbeiter-Verbundenheit (Commitment)	4,0 oder höher (auf Skala 1 bis 5)

Ergebnisse 2017

– **Leistungsdialog eingeführt:** Die jährlichen Zielvereinbarungs- und Leistungsbeurteilungsgespräche haben im Berichtsjahr eine Neuausrichtung erfahren. Seit 2017 führen Mitarbeitende und Vorgesetzte mindestens dreimal jährlich einen sogenannten Leistungs- und Entwicklungsdialog (LED). Dabei schlagen die Mitarbeitenden selber vor, mit welchen Beiträgen sie zur Umsetzung der Strategie bzw. der Abteilungsziele beitragen (vgl. dazu auch die Informationen im Kapitel «Mitarbeitende»).

– **Markenidentität geschärft:** Die TKB hat 2017 die Inhalte der «Marke TKB» überprüft und präzisiert – mit dem Ziel, noch unverwechselbarer im Markt aufzutreten. Die Markenwerte «ehrlich, engagiert und exzellent» sind um den Wert «einfach» ergänzt worden. Das Markenversprechen der Bank lautet neu «Fürs ganze Leben». Parallel zu den inhaltlichen Anpassungen wurde das Erscheinungsbild der Bank optimiert.

Strategie 2016 bis 2020: Initiativen und Massnahmen pro Stossrichtung



Strategische Positionierung der TKB

Die Thurgauer Kantonalbank ist die führende Universalbank im Thurgau. Ihr Marktgebiet umfasst den Kanton und die angrenzenden Regionen im Wirtschaftsraum Ostschweiz. Zum Kundenkreis zählen Private, Geschäftskunden (Firmen und Gewerbel), Institutionelle und die öffentliche Hand. Die Bank verfügt über ausgereifte Kompetenzen in den Bereichen Finanzieren, Anlegen, Vorsorgen, Zahlen und Sparen. Das Angebot ist auf die Erfüllung der Kundenbedürfnisse ausgerichtet – Investmentbanking und Eigenhandel gehören nicht zum Geschäftsmodell. Die TKB setzt im Vertrieb auf eine Mehrkanal-Strategie und nutzt zielgerichtet die Chancen der Digitalisierung. Für Kooperationen ist die TKB offen, wenn dadurch sinnvolle Vorteile realisiert werden können; den Kontakt zum Kunden behält sie aber in der eigenen Hand. Im Auslandsgeschäft beschränkt die TKB die Aktivitäten auf den süddeutschen Raum, wobei der Fokus auf der Verwaltung von steuerkonformen Vermögen liegt. Kundennähe, lokale Verankerung und ganzheitliche Beratung sind der Bank wichtig – ebenso eine nachhaltige und solide Entwicklung und eine konservative Risikopolitik. Die TKB ist eine verlässliche Arbeitgeberin und Ausbilderin. Sie versteht sich als aktives Mitglied der Gesellschaft und als berechenbare Partnerin der Wirtschaft.

Vision – Wofür die TKB stehen will

Kunden

Die Thurgauer Kantonalbank (TKB) ist die kundenorientierteste Universalbank im Thurgau.

Mitarbeitende

Die TKB ist eine attraktive Arbeitgeberin für engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Prozesse

Die TKB verfügt über effiziente und wettbewerbsfähige Prozesse.

Stabilität und Nachhaltigkeit

Die TKB überzeugt durch nachhaltige Entwicklung und finanzielle Stabilität.

Werte

Die TKB lebt ihre Werte – sie ist engagiert, ehrlich, exzellent und einfach.

«Hausaufgaben machen die Erstklässler noch mit Freude»

Susanne Bruni-Wartmann
Primarschullehrerin aus Weinfelden

Adiu Kindergarten – auf gehts zur Schule. Und ein flottes Stück weiter auf dem noch jungen Lebensweg. Susanne Bruni-Wartmann begleitet auch nach über 20 Jahren Lehrpraxis mit Freude junge Menschen beim Schulstart. «Ich bin selbst Mutter und weiss, wie wichtig der Schuleintritt für ein Kind und seine Eltern ist. Dann muss einfach alles stimmen.» Achtsam bereitet sie sich deshalb auf diesen Tag vor, bestimmt die Sitzordnung, damit es kein Geschubse gibt. Und ganz wichtig für die Kinder: Bereits am ersten Tag schreibt sie Buchstaben an die Wandtafel. Obwohl sich die Gesellschaft und der Lehrberuf seit Susanne Brunis Ausbildung stark verändert haben: «Auch heute noch erlebe ich jedes Kind am ersten Schultag voller Erwartungen und hochmotiviert.»



MIT KLAREM FOKUS
GUT BEHAUPTET.

Belebendes Umfeld bei weiterhin tiefen Zinsen

Ein solides Wirtschaftsumfeld prägte das Geschäftsjahr 2017. Trotz der anhaltenden Tiefzinsphase konnte die TKB einen guten Geschäftsgang verzeichnen. Die Stabilisierung des Euro/Franken-Kurses brachte der Thurgauer Exportwirtschaft Entlastung. Sehr positiv entwickelten sich 2017 die Börsen und Finanzmärkte. Auch der Kurs des TKB-Partizipationsscheins hat sich positiv entwickelt – er kletterte auf über 100 Franken.

Die Wirtschaft zeigte sich im vergangenen Jahr in guter Verfassung – weltweit und in der Schweiz. Auch in der Thurgauer Wirtschaft verzeichneten viele Betriebe eine gute Geschäftslage. Wie Thurgauer Unternehmen das Wirtschaftsjahr 2017 im Detail beurteilen, zeigen die Ergebnisse der Firmenkundenumfrage, welche die TKB seit vielen Jahren durchführt. 450 Betriebe haben an der jüngsten Runde Ende 2017 teilgenommen. Die Resultate der Umfrage sind in der Publikation «Wirtschaft Thurgau 2017» zusammengefasst. Diese liegt ab April 2018 in den Geschäftsstellen der TKB auf und ist im Internet einsehbar.

Immobilienmarkt intakt

Die im Thurgau bedeutende Bauwirtschaft konnte ein weiteres Erfolgsgeschäft mit einer starken Auslastung verzeichnen. Der Immobilienmarkt ist im Thurgau übers Ganze gesehen weiterhin intakt, wenn sich auch bei den Renditeliegenschaften je nach Region deutliche Sättigungstendenzen bemerkbar machen. Die TKB nimmt ihre Verantwortung als führende Hypothekarbank im Thurgau wahr und hat auch im Berichtsjahr ihre Vergabekriterien nicht verändert. Das Hypothekarportfolio der Bank ist gesund; beim Gros der Hypothekarfinanzierungen handelt es sich um privat genutzten Wohnbau. Die durchschnittliche Höhe der Belehnung beläuft sich auf rund 60 Prozent.

Gesunde Refinanzierungssituation

Für die Refinanzierung des Ausleihungsgeschäftes emittierte die TKB Anfang 2017 eine eigene Obligationenanleihe mit einer Laufzeit von 11 Jahren. Dank ihres guten Rufs auf dem Kapitalmarkt konnte das Volumen von 250 Mio. Franken problemlos platziert werden. Eine wichtige Refinanzierungsquelle für die TKB stellen auch Pfandbriefdarlehen dar, die von der Pfandbriefzentrale der Schweizer Kantonalbanken emittiert werden.

Weiterhin keine Negativzinsen für Sparer

Banken zahlen für Gelder, die sie bei der Schweiz. Nationalbank (SNB) anlegen, ab einer gewissen Höhe Negativzinsen. Nachdem sich die Guthaben der TKB bei der SNB vorerst innerhalb der Freigrenze bewegt hatten, änderte sich die Situation Ende 2016. Infolge neuer Kundeneinlagen stiegen die Gelder bei der SNB, sodass auch die TKB seither zeitweise von Negativzinsen betroffen ist. Dennoch konnte die Bank im Berichtsjahr weiterhin darauf verzichten, Privat- und Sparkunden Negativzinsen zu verrechnen. Gegenüber Grossanlegern und Firmen, die liquide Mittel in bedeutendem Umfang bei der TKB parkieren, hat die Bank im vergangenen Jahr – wie das andere Banken schon länger tun – teilweise Negativzinsen verrechnen müssen. Dies betraf allerdings lediglich eine überschaubare Zahl von Kunden.

Auswahl aktueller Regulatorien in der Bankbranche und Stand bei der TKB

Regulierung ist für die Bankbranche ein Dauerthema. Die zeitgerechte und umfassende Umsetzung der teilweise hochkomplexen Regelwerke sicherzustellen, ist kosten- und personalintensiv und erfordert Ressourcen

auf allen Ebenen. Zudem bringen neue Vorgaben stets auch Aus- und Weiterbildungsbedarf mit sich. Hier ein Überblick über aktuelle Regulierungen und den Umsetzungsstand bei der Thurgauer Kantonalbank.

Vorschrift

Umsetzungsstand bei der TKB

Finma-Vorgaben im Bereich Corporate Governance

Per Mitte 2017 ist das Rundschreiben «Corporate Governance Banken» in Kraft getreten. Es enthält Vorgaben für die Kompetenzen und Aufgaben der obersten Führungsgremien sowie für Revision, Compliance und Risikokontrolle.

Für die TKB hielt sich der Anpassungsbedarf in Grenzen. Sie hat das Geschäfts- und Organisationsreglement aktualisiert und per Mitte 2017 die Funktion des «Chief Risk Officers» geschaffen, der vom Bankrat gewählt wird. Zudem bestimmt neu bei allen Banken der Verwaltungsrat die aufsichtsrechtliche Prüfgesellschaft.

Automatischer Informationsaustausch in Steuersachen (AIA)

Seit Beginn 2017 sind die Rechtsgrundlagen des AIA in Kraft. Seither sammeln Schweizer Banken Daten für den Austausch mit 37 Ländern (darunter die EU-Staaten). Der erstmalige Austausch findet 2018 statt. Das Parlament hat im Dezember 2017 dem Austausch mit 41 weiteren Staaten ab 2019 zugestimmt.

Die TKB hat ihre Formulare, Prozesse und Banksysteme angepasst, um die Zusatzanforderungen erfüllen zu können. Im Januar 2018 haben die vom Datenaustausch betroffenen Kunden eine Meldung erhalten. Die Übermittlung der Daten an die Eidgenössische Steuerverwaltung erfolgt im ersten Semester 2018.

Foreign Account Tax Compliance Act (Fatca) / Qualified Intermediary Agreement (QIA)

Bei Fatca müssen Schweizer Finanzinstitute den amerikanischen Steuerbehörden periodisch Informationen über Konten von US-Steuerpflichtigen melden. Beim 2017 in Kraft getretenen QIA verpflichten sich Banken, eine Quellensteuer auf Erträgen von US-Wertschriften in Depots von Nicht-US-Personen zu erheben.

Die TKB hat die Regelungen von Fatca und des QIA zeitgerecht umgesetzt und die entsprechenden Prozesse institutionalisiert.

Liquiditätsvorschriften (Liquiditätsverordnung/Finma-RS 13/6)

Verschärfte Vorschriften in Bezug auf die Liquiditätshaltung der Banken gemäss Verordnung «Liquidität der Banken» bzw. Finma-Rundschreiben. Inkrafttreten erfolgt schrittweise.

Die TKB erfüllt alle Vorgaben. Diverse Instrumente zur Steuerung und Überwachung der Liquidität sind implementiert. Dies betrifft insbesondere die kurzfristige Liquiditätsquote (Liquidity Coverage Ratio LCRI). Auch die Mindestanforderungen zur strukturellen Liquiditätsquote (Net Stable Funding Ratio NSFR) erfüllt die TKB.

Vorschrift**Umsetzungsstand bei der TKB****Zinsrisiken im Bankenbuch**

Im Rahmen der Basel III-Vorschriften plant die Finma, nach den Kreditrisiken auch die Vorgaben zur Messung und Steuerung der Zinsrisiken im Bankenbuch zu überarbeiten. Die neuen Regelungen werden voraussichtlich Anfang 2019 in Kraft treten.

Die TKB ist bereits daran, die neuen Anforderungen prozessual und in den Systemen umzusetzen.

Finma-Vorgaben für die Offenlegung

Im Zusammenhang mit den neuen Vorschriften zum Management der Zinsrisiken im Bankenbuch passt die Finma auch die Offenlegungsvorgaben an. Voraussichtlich ab 2019 müssen Banken u. a. zusätzliche Informationen zu den Zinsrisiken publizieren.

Die TKB bereitet die Umsetzung der neuen Offenlegungsvorschriften vor.

Finanzdienstleistungsgesetz (Fidleg)

Das Fidleg will den Anlegerschutz stärken. Wesentlich sind gesetzlich vorgesehene Informationspflichten und die individuelle Prüfung der Eignung und Angemessenheit von angebotenen Finanzdienstleistungen. Das Gesetz ist in der parlamentarischen Beratung; es dürfte frühestens 2019 in Kraft treten.

Die Anpassung der internen Prozesse, der IT und der Dokumentation an die konkreten neuen Vorgaben ist mit einem beachtlichen Aufwand verbunden. Ungeachtet des noch unsicheren Datums der Inkraftsetzung hat die TKB bereits die wichtigsten Anforderungen des Fidleg umgesetzt oder in Angriff genommen.

Geldwäschereigesetz / Standesregeln (VSB 16 / VSB 19)

Die Finma plant per 2019 Anpassungen in der Geldwäschereiverordnung. Diese umfassen eine Verifizierung der Angaben zur wirtschaftlichen Berechtigung sowie eine regelmässige Aktualisierung der Kundeninformationen.

Die TKB steht in engem Kontakt mit anderen Banken und der Schweizerischen Bankiervereinigung und verfolgt die Entwicklungen. Vorbereitungsarbeiten zur Umsetzung des Projekts haben begonnen.

Totalrevision Datenschutzgesetz (E-DSG)

Die bereinigte Vorlage des Bundesrates ist zwar kein Nachvollzug der EU-Datenschutzgrundverordnung, die ab Mai 2018 gilt. Dennoch steigen die Anforderungen an Finanzdienstleister deutlich (Erweiterung der Informations- und Auskunftspflichten). Der Eidg. Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragte erhält ein zusätzliches Untersuchungsrecht.

Die TKB prüft derzeit unter Beizug externer Spezialisten, welche organisatorischen Bereiche, Prozesse und Dokumente von den Änderungen betroffen sind. Die konkrete Umsetzung der Anforderungen erfolgt dann im Rahmen eines breit angelegten Projekts.

Ausgezeichnetes Börsenjahr

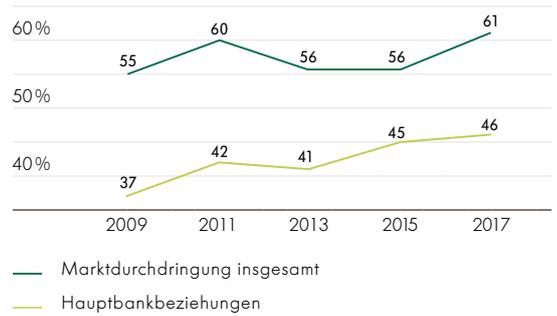
Das Jahr 2017 war ein ausgesprochen gutes Börsenjahr – dies stimulierte auch das Anlagegeschäft der TKB. Der Schweizer Börsen-Leitindex SMI legte 14 Prozent zu; der breiter gefasste SPI stieg gar um 20 Prozent. Noch besser entwickelten sich die Märkte in den USA, obwohl nach dem Wahlsieg von Donald Trump die Prognosen noch anders gelautet hatten. Auf dem Devisenmarkt hat sich der Schweizer Franken gegenüber dem Euro abgewertet. Wenig Bewegung gab es 2017 in der Schweizer Zinslandschaft. Die Rendite der zehnjährigen Eidgenossen verharnte mehrheitlich im Minusbereich, konnte sich aber etwas vom Allzeittief der Vorjahre lösen.

Starke Stellung in der Wirtschaft

Die TKB geniesst das Vertrauen ihrer Kundinnen und Kunden – das belegen die Marktforschungen, die der Kantonalbankenverband in Zusammenarbeit mit renommierten Marktforschungsunternehmen regelmässig durchführt. 2017 publiziert worden sind die repräsentativen Ergebnisse der zweijährlich durchgeführten Umfrage bei Firmen- und Gewerbekunden. Diese zeigen, dass die TKB nach wie vor das wichtigste Finanzinstitut ist für die Thurgauer Wirtschaft. 6 von 10 Unternehmen im Kanton haben die Bank als Finanzpartnerin gewählt und für jedes zweite Unternehmen ist die

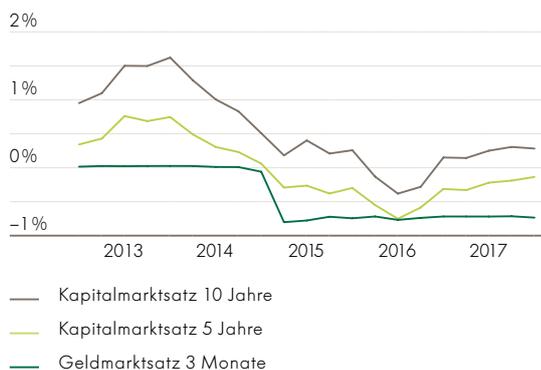
TKB die wichtigste Bank (Hauptbank). Bei den Unternehmen ab 10 Mitarbeitenden wickeln gar 70 Prozent Bankgeschäfte mit der TKB ab. Besonders schätzen die Unternehmen an der TKB die Betreuung durch die Beraterinnen und Berater und die Kontinuität. Regelmässige Umfragen attestieren auch der Marke TKB ein gutes Image im Markt. Die Bank hat 2017 die Markeinhalte geprüft und geschärft. Neu ist zudem das Markenversprechen der TKB – es lautet: «Fürs ganze Leben».

Hohe Marktdurchdringung bei KMU

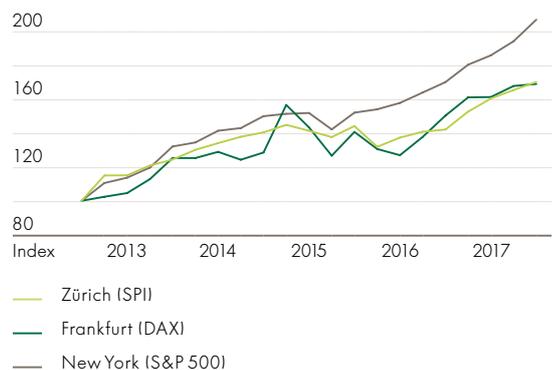


Die TKB verfügt über eine hohe Marktdurchdringung bei den Thurgauer Unternehmen. Das zeigt die im Zweijahres-Rhythmus durchgeführte Umfrage des Kantonalbankenverbandes.

Zinsentwicklung im Schweizer Franken



Entwicklung Aktienmärkte



Partizipationsschein der Thurgauer Kantonalbank

in Franken

Kapitalstruktur	2017	2016
Gesellschaftskapital	400 Mio.	400 Mio.
– Grundkapital	320 Mio.	320 Mio.
– Partizipationskapital (4 Mio. Partizipationsscheine à nominal 20 Franken)	80 Mio.	80 Mio.

Kurs und Dividende	2017	2016
Jahresendkurs (29.12.2017/30.12.2016)	101.70	88.50
Jahreshöchstkurs/-tiefstkurs	103.00/87.90	95.50/78.60
Börsenkapitalisierung per 31.12. (Partizipations- und Grundkapital)	2 034 Mio.	1 770 Mio.
Dividende je Partizipationsschein	2.75	2.75
Dividendenrendite (basiert auf Jahresendkurs)	2.7%	3.1%

Kennzahlen (auf Basis Gesellschaftskapital)	2017	2016
Jahresgewinn je Partizipationsschein (in Franken)	6.47	6.30
Ausschüttungsquote (Dividende, Verzinsung Grundkapital und Gewinnablieferung an den Kanton im Verhältnis zum Bilanzgewinn)	41.5%	42.7%
Kurs/Gewinn-Verhältnis (Jahresgewinn)	15.72	14.06
Kurs/Buchwert-Verhältnis (nach Gewinnverwendung)	1.00	0.91

Der TKB-Partizipationsschein (PS) wird seit April 2014 an der Schweizer Börse (SIX) gehandelt. Der Inhabertitel ist mit Vermögensrechten, nicht aber mit Stimmrechten ausgestattet, was ihn von einer Aktie unterscheidet. Der Kanton Thurgau ist mit 80 Prozent des Gesellschaftskapitals Haupteigentümer der TKB. Die TKB strebt eine auf Kontinuität ausgerichtete Dividendenpolitik mit einer Ausschüttungsquote von 40 bis 60 Prozent an.

Basisdaten zum TKB-PS

Anzahl: 4 000 000
 Nennwert: CHF 20
 Ticker-Symbol: TKBP
 Valorenummer: 23 135 110
 ISIN Nummer: CH0231351104

Weitere Informationen zum Partizipationsschein:
www.tkb.ch/ps

Kursentwicklung 2017

(Indiziert zum Schlusskurs 2016)



Kursentwicklung seit Börsengang

(Indiziert zum TKB-Börsengang am 7. April 2014)





*«Wenn einer gewinnt,
dann ist dies ein Sieg für
das ganze Team»*

Jörg Bürgisser
Trainer der Leichtathletik-Riege Bischofszell

Sport ist Lebensschule. Er weckt den Leistungswillen und lehrt einen Teamgeist – und den Umgang mit Erfolg und Niederlage. Einer, der Kindern seit 20 Jahren Freude am Sport vermittelt, ist Jörg Bürgisser. Der Erlener Bauverwalter ist in seiner Freizeit leidenschaftlicher Trainer. Sein Verein, die Leichtathletik-Riege Bischofszell, hat schon viele Talente hervorgebracht – unter ihnen Siebenkämpferin Linda Züblin. Nicht alle haben die körperliche Voraussetzung, es ganz an die Spitze zu schaffen. Für Jörg Bürgisser sind diese Kinder und Jugendlichen genauso wichtig – denn auch Einzelsportler brauchen ein Team. «Sportlicher Erfolg ist der Lohn für Einsatz und Leistungswille. Das motiviert und ist ein Ansporn – für Kind und Trainer», ist Bürgisser überzeugt.

KUNDENORIENTIERUNG
BILDET ZENTRUM
DER AKTIVITÄTEN.

Einfache Lösungen für Kundinnen und Kunden

Nur wer die Bedürfnisse der Kunden kennt und versteht, kann sie gut beraten. Die TKB legt Wert auf ein partnerschaftliches Verhältnis mit ihren Kundinnen und Kunden. Auch die elektronischen Kanäle der Bank sind kundenorientiert ausgestaltet. Privatpersonen, Firmen, Gewerbebetriebe und die öffentliche Hand schätzen das Angebot der Thurgauer Marktführerin.

Vielfalt und Service für Kunden – Beispiele 2017

- 5 Informationsveranstaltungen zur Nachfolge im Unternehmen stiessen auf grosses Interesse.
 - 250 Beratungen haben Kunden im Hinblick auf die Pensionierung in Anspruch genommen.
 - 120 000 Anrufe und 11 000 E-Mail-Anfragen hat das Beratungszentrum bearbeitet.
 - Das Mobile Banking wurde mit neuen Funktionalitäten erweitert.
 - 200 neue Gewerbekunden haben sich 2017 für die TKB entschieden.
 - Vergünstigt Schiff fahren auf Bodensee und Rhein kann man mit dem neuen TKB-Familienangebot.
 - 100 Unternehmerinnen und Unternehmer haben sich im Rahmen des «TKB Unternehmer-Gesprächs» ganzheitlich beraten lassen.
-

Die TKB will Kundinnen und Kunden ganzheitlich und umfassend beraten – dies ist ein Teil des nachhaltigen Geschäftsmodells. Sie hat ihren Beratungsprozess in den letzten Jahren laufend optimiert und verfeinert. Qualität und Service sind ihr ebenso wichtig wie eine faire Preisgestaltung. Vor der Lancierung neuer Angebote holt die Bank wo sinnvoll und möglich die Vorstellungen der Kunden ab. Die Mitarbeitenden setzen sich vor und hinter den Kulissen für ihre Kunden ein – in einer der 29 Geschäftsstellen ebenso wie in der Verarbeitung, im Beratungszentrum oder in den verschiedenen Spezialistentams am Weinfelder Hauptsitz.

Vorsorge wird wichtiger

Im Hypothekengeschäft ist die TKB mit einem Ausleihungsvolumen von über 18 Mia. Franken seit vielen Jahren Marktführerin. Diese Rolle übt sie verantwortungsbewusst aus. Kunden schätzen die zuverlässige und speditive Abwicklung von Finanzierungsgeschäften – und auch Spezialangebote wie die Familien- oder Energiehypothek sind gefragt. Daneben hat die Bank in den letzten Jahren ihre Kompetenzen im Anlage- und Vorsorgebereich erweitert. Gerade das vielschichtige Thema Vorsorge steht bei vielen Kunden ganz oben auf der Agenda, tangiert es doch alle Lebensbereiche. Die TKB berät ganzheitlich und unabhängig und empfiehlt, Vorsorgefragen frühzeitig anzugehen. Einen tieferen Einblick in die Thematik vermitteln

Leiter der Geschäftsbereiche



Rolf Brunner
Leiter Geschäftsbereich Services



Thomas Koller
Leiter Geschäftsbereich Privatkunden



Remo Lobsiger
Leiter Geschäftsbereich Geschäftskunden



David Strebel
Leiter Geschäftsbereich Marktleistungen

die professionellen Finanz- oder Pensionsplanungen der Bank. Im Bereich der dritten Säule bietet die TKB eine eigene Vorsorgelösung an, die im Berichtsjahr um einen Wertschriftenfonds ergänzt worden ist. Unternehmen, die sich einer Pensionskassen-Sammelstiftung anschliessen wollen, finden bei der TKB passende Vorsorgelösungen. Zum Angebot gehören ferner Erbschaftsberatungen und Willensvollstreckungen sowie Dienstleistungen im Steuerbereich.

Professionelles Angebot in der Anlageberatung

Im Berichtsjahr hat die TKB ihr Angebot in der Anlageberatung überprüft und grundlegend neu ausgerichtet. Kunden können seit Anfang 2018 je nach Bedürfnis aus drei verschiedenen Beratungslösungen auswählen. Sie haben Gewähr, dass sie von einer zertifizierten Beraterin oder einem zertifizierten Berater betreut sind und dass die TKB ausschliesslich sogenannte Best-in-class-Anlageinstrumente empfiehlt. Unterschiede gibt es bei der Kontakthäufigkeit, bei der Überwachung des Portfolios oder bei der Empfehlung von Anlagechancen. Auch die Preisgestaltung ist transparent, denn die Pauschale deckt sowohl Depotgebühr als auch Beratungsleistung ab. Basis für die neue Anlageberatung bildeten die Ergebnisse einer Kundenumfrage sowie Vorgaben aus dem geplanten Finanzdienstleistungsgesetz. Auch in der Vermögensverwaltung verfügt die Bank über ein ausgereiftes und übersichtliches Angebot, das sowohl bei der Ausgestaltung als auch bei der Performance den Vergleich mit Angeboten von Mitbewerbern nicht scheuen muss. Über 10 000 Kundinnen und Kunden lassen ihr Vermögen durch die TKB verwalten. Hoch im Kurs ist weiterhin das Basismandat, das bereits ab einem Anlagevolumen von 20 000 Franken verfügbar ist. Neben Privaten schätzen auch institutionelle Anleger wie Pensionskassen die Kompetenz der TKB.

Neues Familienangebot lanciert

Lösungen für eine bestimmte Lebensphase sind gefragt – weil sie mehrere Bedürfnisse gleichzeitig abdecken. Das Kinderprogramm «Carlo» und das vor zwei Jahren gestartete Jugendprogramm, das einen wöchentlichen Gratis-Kinobesuch beinhaltet, sind zwei Erfolgsbeispiele aus der TKB-Palette. Auch das im Frühjahr 2017 lancierte Familienangebot ist gut angekommen im Markt. Es eröffnet die Möglichkeit, mittels Zielsparplan für die Ausbildung der Kinder anzusparen, wobei sich die TKB mit einem Beitrag beteiligt. Zudem beinhaltet es eine Familienhypothek mit Vorzugskonditionen und den sogenannten Partnerplan. Beim Partnerplan erlässt die TKB im Todesfall eines Vertragspartners ein Jahr lang den Hypothekenzins. Auch ein Freizeit-Angebot ist dabei. So können Familien jährlich vier vergünstigte Tagesausflüge auf Bodensee, Untersee und Rhein geniessen. Dies dank der Partnerschaft, welche die TKB mit der Schweiz, Bodensee Schifffahrt und der Schifffahrtsgesellschaft Untersee und Rhein eingegangen ist. Unverändert hoch im Kurs sind die Servicepakete, welche die TKB in verschiedenen Ausprägungen anbietet. Diese decken die Grundbedürfnisse von Privat- und Geschäftskunden optimal ab.

Service Center zum Beratungszentrum erweitert

Mit dem Ziel, die Beratungsintensität zu erhöhen, hat die TKB 2017 ihr Service Center in Weinfelden zum Beratungszentrum weiterentwickelt. Dafür ist das Center im Jahresverlauf mit 6 Mitarbeitenden aus den Geschäftsstellen auf neu 26 Team-Mitglieder verstärkt worden. Das Beratungszentrum bietet Kunden bei Standard-Bankgeschäften kompetente Beratung. Zudem unterstützt es die Geschäftsstellen bei der Planung von Beratungsterminen, bei der Marktbearbeitung oder bei administrativen Arbeiten. Drei Spezialisten leisten E-Banking-Support. Und nicht zuletzt bildet das Beratungszentrum das elektronische «Eingangstor» zur TKB: Es nimmt alle eingehenden Anrufe und E-Mails entgegen, wickelt zahlreiche Bankdienstleistungen ab, gibt Auskünfte oder verbindet bei Bedarf mit dem richtigen Ansprechpartner innerhalb der Bank.

Neue Website, funktionales E- und Mobile Banking

Heutzutage greifen mehr Leute via Smartphone oder Tablet auf das Internet zu als über den PC. Dieser Entwicklung trägt die im Berichtsjahr erneuerte Website der TKB Rechnung. Der Internet-Auftritt www.tkb.ch kann seit Herbst 2017 ohne Abstriche auf mobilen Geräten eingesehen und genutzt werden. Die Inhalte sind kundenorientiert aufbereitet und die wesentlichen Informationen stehen im Mittelpunkt. Kunden können mit einem Mausklick mit der Bank in Kontakt treten, Beratung anfordern oder praktische Berechnungshilfen nutzen – beispielsweise im Finanzierungs- oder im Vorsorgebereich. Am meisten angeklickt auf der TKB-Website wird das Login zu TKB E-Banking, das über 60 000 Kundinnen und Kunden nutzen. Die Lösung ist im vergangenen Jahr erneut erweitert worden. Zum einen beinhaltet E-Banking neue Funktionen im Hinblick auf die Neuerungen im Zahlungsverkehr nach dem weltweit gültigen ISO-Standard 20022. Zum anderen besteht die Möglichkeit, die von vielen KMU und Gewerbebetrieben genutzte Online-Buchhaltungssoftware Bexio ans E-Banking anzubinden. Das Mobile Banking der TKB präsentiert sich seit dem Berichtsjahr in einem neuen Design und mit einem erweiterten Funktionsumfang. 13 000 Kunden schätzen die Möglichkeit, ihre Bankgeschäfte mobil abwickeln zu können.

Enge Partnerschaft mit der Wirtschaft

Firmen und Gewerbebetriebe haben mit der TKB seit Jahrzehnten eine verlässliche und berechenbare Finanzpartnerin an ihrer Seite. Die Bank setzt auf eine langfristige Partnerschaft und begleitet Unternehmerinnen und Unternehmer von der Unternehmensgründung bis zur Nachfolgeregelung. Kreditentscheide werden rasch getroffen. Die meist langjährigen Beraterinnen und Berater pflegen einen engen Austausch mit den Kunden und sind mit deren Herausforderungen vertraut. Auch im Anlage- und Vorsorgebereich bietet die TKB der Wirtschaft praxisorientierte Lösungen. Exportorientierte Unternehmen haben für Devisentransaktionen eine professionelle Ansprechpartnerin im Thurgau. Grössere Firmen mit komplexeren Bedürfnissen schätzen das umfassende Angebot der TKB, das auch das Akkreditivgeschäft oder das Investitionsgüter-Leasing umfasst. In diesen Bereichen arbeitet die TKB mit der Zürcher Kantonalbank zusammen. Auf positive Resonanz bei Thurgauer Betrieben stösst das Angebot für

Grenzgänger, das die TKB 2017 erweitert hat. Über 5000 Grenzgänger gehen täglich im Thurgau zur Arbeit. Ihnen bietet die TKB ein massgeschneidertes Dienstleistungspaket an, das auch Zugang zu einer passenden Krankenversicherung oder einer Direktversicherung für Grenzgänger eröffnet. Die TKB ist nicht nur die Bank der Wirtschaft – sie ist auch selber Teil davon. So berücksichtigt sie wo möglich Lieferanten aus dem Thurgau, ist Netzwerkpartnerin von Verbänden und Institutionen, macht die Leistungen der Wirtschaft in Form von Anerkennungspreisen sichtbar oder unterstützt mit ihrer Präsenz lokale Gewerbeausstellungen.

«Ein Lehrling muss vom ersten Tag an begreifen, dass er Teil eines Ganzen ist»

Tobias Hohermuth
Leiter des Stahl- und Metallbauunternehmens Tuchschild, Frauenfeld

Man lernt nicht nur einen Beruf – während der Lehre wird man erwachsen und entwickelt Persönlichkeit. Firmenchef Tobias Hohermuth weiss das. Die Lehrlingsbetreuung liegt ihm und seinem Team deshalb besonders am Herzen. «Unsere Lernenden tragen vom ersten Tag an Verantwortung – sie müssen sich engagieren und mitdenken», betont der Bauingenieur ETH. «Im Gegenzug begleiten wir sie eng in ihrer Entwicklung.» Dafür arbeitet das Unternehmen auch mit den Eltern und der Berufsschule zusammen. Damit aus den Lernenden einmal gute Berufsleute werden – die Perspektiven haben im Arbeitsmarkt.



NEUE FÜHRUNGSKULTUR
GIBT SCHWUNG
FÜR DIE ZUKUNFT.

Freiräume bieten und Kultur pflegen

Wer als Bank im Markt punkten will, muss hervorragende Mitarbeitende haben. Denn Kundenvertrauen setzt motivierte und kompetente Menschen voraus, die sich mit Herzblut engagieren. Die TKB ist sich dessen bewusst und arbeitet stetig an ihrer Unternehmenskultur. Sie überträgt Mitarbeitenden Verantwortung und fördert unternehmerisches Handeln.

Engagement als Arbeitgeberin – Beispiele aus dem Jahr 2017

- Weitere 50 Beraterinnen und Berater haben das ISO-Zertifikat erlangt.
 - 1870 Ausbildungstage fanden statt; das entspricht im Schnitt 2,3 Tagen pro Kopf.
 - Vier Mitarbeiterinnen konnten in einem Mentoring vom bankinternen Austausch mit einer erfahrenen Führungskraft profitieren.
 - Die Stellen der Bank werden wo möglich mit einem Pensum von 80 bis 100 Prozent ausgeschrieben, um dem Teilzeitgedanken Rechnung zu tragen.
 - 250 Franken pro Mitarbeiter hat die Bank für Team-Aktivitäten (z.B. Weihnachtsessen) zur Verfügung gestellt.
 - Mitarbeitende erhalten ihre Lohnabrechnungen elektronisch im neuen HR-Portal.
-

Über 700 Arbeitsplätze bietet die TKB im Kanton Thurgau an. Das Spektrum der Funktionen ist vielfältig und die Weiterentwicklung und Förderung der Mitarbeitenden ist der Bank wichtig. Auch wenn die Rekrutierung von erfahrenen Fachkräften nach wie vor eine zeitintensive Herausforderung ist, geniesst die TKB seit vielen Jahren einen guten Ruf auf dem Arbeitsmarkt. Dies nicht nur dank attraktiver Anstellungsbedingungen mit gut ausgebauten Sozialleistungen. Geschätzt werden insbesondere die überschaubare Grösse und das kollegiale Miteinander, das die Unternehmenskultur prägt. Mitarbeitende können sich auf allen Ebenen einbringen und etwas bewirken. Noch mehr Nähe hat die Du-Kultur geschaffen: Seit Mitte 2017 duzt man sich bei der TKB – vom Bankrat bis zum Lernenden. Auch das Frauennetzwerk, der jährliche Mitarbeiter-Anlass oder die Mitarbeiter-Zeitschrift sind Ausdruck der lebendigen Kultur in der Bank.

Neue Zielvereinbarung und Leistungsbeurteilung

Im Frühjahr 2017 hat die TKB den sogenannten Leistungs- und Entwicklungsdialog – kurz LED genannt – eingeführt. Dieser löst das bisherige Zielvereinbarungs- und Leistungsbeurteilungssystem ab und bietet mehr Raum, um sich einzubringen. Nicht die Bank macht Vorgaben, sondern der Mitarbeiter, die Mitarbeiterin entwickelt Vorschläge,

wie er oder sie die Ziele der Abteilung respektive die Umsetzung der Strategie unterstützen will. An mindestens drei Gesprächen pro Jahr vereinbaren Vorgesetzte und Mitarbeitende gemeinsam die konkreten Massnahmen. Die Mitarbeitenden erhalten bei diesen Gesprächen jeweils Rückmeldung, wie der Chef oder die Chefin die Hauptaufgaben und die definierten Ziele erfüllt sieht. Zudem bespricht man jährlich den Entwicklungsstand des Mitarbeiters. Um den LED von Beginn weg gut zu verankern, führte die Bank Anfang 2017 Schulungen für Vorgesetzte und ein Webinar für die Mitarbeitenden durch.

Wandel der Führungskultur

Der Leistungs- und Entwicklungsdialog ist Teil der neuen Führungskultur, welche die TKB schrittweise weiterentwickeln will. Sie strebt nach einem Führungsstil, bei dem Vertrauen, Inspiration und Eigenverantwortung in den Vordergrund rücken – währenddem beim klassischen Führungsstil das Prinzip «Vorgeben und kontrollieren» im Zentrum steht. Bei der Wandlung ihrer Führungskultur lässt sich die TKB von der Universität St. Gallen bzw. einem Spin-off unterstützen, die das sogenannte transformationale Führungsmodell lehren und Unternehmen im In- und Ausland bei der praktischen Umsetzung begleiten. Die neue Führungskultur ist für die TKB kein Selbstzweck, sondern sie dient dazu, agil und flexibel zu bleiben und sich dem schnelllebigen Umfeld besser anzupassen. Zudem rüstet sich die Bank damit für eine Arbeitswelt, in der die Zusammenarbeit über Bereiche und Hierarchiestufen hinweg an Bedeutung gewinnt und die auch den Bedürfnissen künftiger Generationen verstärkt Rechnung trägt. Und in der neue Berufsbilder noch vermehrt heutige Stellenprofile ablösen.

Intensive Schulungen zu Führungsthemen

Die zweite Führungsebene der Bank befasste sich am jährlichen Zweitages-Workshop intensiv mit der neuen Führungskultur. An zwei weiteren Ausbildungstagen stand die Auseinandersetzung mit den neuen Führungsleitsätzen und das Schaffen eines gemeinsamen Führungsverständnisses in der Bank auf der Agenda (vgl. Kasten). Zu den gleichen Themen wurden bis Ende Jahr über 80 Teamleiterinnen und -leiter der Bank geschult. Wer neu eine Führungsaufgabe ausübt, holt sich das Rüstzeug dafür in den externen Führungskursen des Bankenberatungszentrums St. Gallen, das dieses Ausbildungsfeld für die

IGK – eine Kooperation von Deutschschweizer Kantonalbanken – abdeckt. 56 Mitarbeitende besuchten im Berichtsjahr IGK-Kurse. Weitere 30 Mitarbeitende schlossen im Berichtsjahr eine externe Fachausbildung zu bankspezifischen Themen ab.

Wissen à jour halten

Auch die übrigen Weiterbildungsaktivitäten waren 2017 rege und vielfältig. Zehn Mitarbeitende absolvierten erfolgreich den vierzehntägigen Lehrgang «Kundenberatung». 300 Vertriebsmitarbeitende wurden im Dezember zu den neuen Lösungen der Bank in der Anlageberatung geschult. Auch aus der vielfältigen Regulierungslandschaft gibt es immer wieder Weiterbildungsbedarf, beispielsweise in den Bereichen Datenschutz oder Geldwäscherei. In der bankinternen Weiterbildung ergänzt die TKB den klassischen Präsenzunterricht seit Jahren mit elektronischen Hilfsmitteln wie E-Learning oder Webinars. Diese werden immer wichtiger – und erhöhen die Flexibilität. So können Mitarbeitende Module zu verschiedenen Themen individuell, zeit- und ortsunabhängig am PC bearbeiten und

Moderne Führungsleitsätze

Ein Ausdruck der Führungskultur sind die Führungsleitsätze, die sich ein Unternehmen gibt. Die TKB hat im Berichtsjahr – parallel zu weiteren Initiativen in Sachen Führungskultur – neue Führungsleitsätze entwickelt. Eine Gruppe von Führungskräften hat in einem Workshop die Grundlagen dafür erarbeitet. In Zusammenarbeit mit der Geschäftsleitung und unter fachlicher externer Begleitung wurden die sechs Leitsätze dann geschärft und formuliert. Bevor sie im Juni am Mitarbeiter-Anlass präsentiert wurden, konnten alle Mitarbeitenden in einem Intranet-Blog Stellung dazu nehmen. Nun sind die Aussagen in Kraft – für die TKB ist aber klar: Die Leitsätze im Alltag zu verankern und ein einheitliches Verständnis zu entwickeln, braucht Zeit – und die Bereitschaft, sich immer wieder neu damit auseinanderzusetzen.

Die sechs Führungsleitsätze der TKB:

- Führe mit Sinn und Inspiration
 - Konzentriere Dich auf Nutzen und Resultate
 - Zeig Interesse und schenke Vertrauen
 - Gib und frage nach Feedback
 - Sei offen für Wandel und gestalte ihn aktiv
 - Übernimm Verantwortung und entscheide
-

auch Tests absolvieren. Wer in der täglichen Anwendung der IT-Programme ansteht, kann dank des neuen IT-Tools «Quick Access» innert Sekunden auf nutzerfreundliche Anleitungen zugreifen. Dies erlaubt ein effizientes Arbeiten und entlastet den bankinternen Helpdesk. Auch im Vertriebsbereich legt die Bank Wert auf regelmässige Trainings. 2017 haben die Beraterinnen und Berater zudem ein neues Hilfsmittel erhalten, um die Beratungsgespräche mit Kunden auf spielerische Art und Weise zu bereichern.

Professionelle Grundausbildung

Auch als Ausbildungsbetrieb für Berufseinsteiger geniesst die TKB einen ausgezeichneten Ruf. Sie legt Wert auf eine fundierte Lehrlingsausbildung und beschäftigt gegen 50 Lernende. Anders als andere Banken stellt die TKB die Branchenausbildung mit eigenen Kräften sicher und bereitet die Lernenden in einem einwöchigen Ausbildungslager auf die Lehrabschlussprüfung vor. Zudem bietet sie nach dem Lehrabschluss allen jungen Berufsleuten eine Stelle an, damit diese erste Praxis sammeln können. Während der Lehre erhalten die Lernenden Unterstützung. So offeriert ihnen die Bank ein finanzielles Guthaben für Aufwendungen im Zusammenhang mit der Ausbildung – beispielsweise für die Anschaffung von Fachliteratur. Auch im Gesundheitsbereich sensibilisiert die TKB die Auszubildenden: Wer bis nach der Lehre nicht raucht, wird belohnt. Attraktiv ist der von der TKB angebotene Berufseinstieg für Mittelschulabsolventen. 2017 haben vier Absolventen die anderthalbjährige Ausbildung abgeschlossen, die von der Bankiervereinigung zertifiziert ist.

ISO-zertifizierte Beraterinnen und Berater

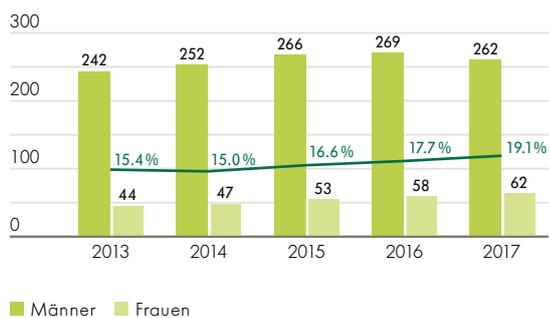
2015 hat die TKB mit der Zertifizierung ihrer Beraterinnen und Berater begonnen. Damit will die Bank orts- und bereichsunabhängig eine konstant hohe Qualität in der Kundenberatung sicherstellen. Zudem begegnet sie einer allgemeinen Entwicklung in der Bankbranche und gesetzlichen Anforderungen wie dem neuen Finanzdienstleistungsgesetz. Nach der Zertifizierung der Private Banking- und Privatkundenberaterinnen und -berater 2015 und 2016 haben im Berichtsjahr 53 Beraterinnen und Berater aus dem Firmen- und Gewerbekundenbereich die Zertifizierung erfolgreich absolviert. Damit verfügen sie über das Personenzertifikat nach dem internationalen ISO-Standard 17024. Das Zertifikat wird vom Schweizerischen Verband SAQ (Swiss Association

for Quality) jeweils für drei Jahre ausgestellt und muss danach erneuert werden. Die TKB zählt zu den ersten Kantonalbanken, deren Beraterinnen und Berater ISO-zertifiziert sind.

Zeitgemässes Lohnsystem

Bei der Lohnpolitik legt die TKB Wert auf Kontinuität und Gleichbehandlung. Massgeblich für den Grundlohn ist die Funktion, welche die Bank aufgrund eines einheitlichen Kriterienrasters mit Punkten bewertet. Neben der Funktionsbewertung beeinflussen Alter bzw. Erfahrung, Kompetenz sowie die Entwicklungen im Arbeitsmarkt das fixe Jahressalär, das in 13 Monatsraten ausbezahlt wird. Das Lohnsystem ist so ausgestaltet, dass eine Diskriminierung der Geschlechter ausgeschlossen ist. Dies bestätigt der TKB auch das unabhängige Schweizer Beratungsunternehmen Confer. Das variable Gehalt richtet sich nach dem Geschäftsverlauf und wird für jeden Mitarbeiter, jede Mitarbeiterin aufgrund der Leistung festgelegt. Bei Kader- oder Direktionsmitgliedern ist der variable Anteil am Gesamtsalär höher als bei Mitarbeitenden. Die Höhe der gesamten variablen Lohnsumme wird vom Bankrat auf der Basis des bereinigten operativen Ergebnisses auf Antrag des Personalausschusses festgelegt. Bei Mitgliedern der Direktion verabschiedet der Personalausschuss die Obergrenze für den variablen Lohnanteil. Für die Festlegung der Vergütung der Geschäftsleitung ist der Bankrat zuständig (vgl. dazu die Informationen im Kapitel «Corporate Governance»).

Kadermitarbeitende* nach Geschlecht



* Mitglieder des Kaders, der Direktion und der Geschäftsleitung

Mitarbeiter-Umfrage: Gutes Zeugnis für die TKB

Die TKB ist eine attraktive Arbeitgeberin, mit der sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eng verbunden fühlen. Das zeigen die Resultate der Mitarbeiter-Umfrage, welche die Bank regelmässig durchführt. Auch in der jüngsten Umfrage vom Sommer 2017 erhielt die TKB ausgezeichnete Noten.

Bemerkenswert ist die hohe Beteiligung: 640 Personen oder 90 Prozent der Mitarbeitenden nahmen teil – so viele wie noch nie. Die Umfrage führte die TKB mit dem Unternehmen «Energy factory» durch. Dieses der Universität St. Gallen nahestehende Unternehmen unterstützt die Bank bei der Weiterentwicklung der Führungskultur (vgl. dazu Informationen im Haupttext dieses Kapitels). Von Mitte Juni bis Anfang Juli konnten sich alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter online und anonym zu acht Themenkreisen äussern. Gefragt wurde unter anderem, wie sie die Kundenorientierung der TKB einschätzen, wie sie die Arbeitsprozesse und die Unternehmensstrategie beurteilen oder wie sie die Entwicklungsmöglichkeiten in der Bank erleben. Auch zum Stichwort Digitalisierung, zur Zusammenarbeit und zu den neuen Führungsleitsätzen der TKB galt es Fragen zu

beantworten. Insgesamt resultierten überall sehr hohe Werte, die auch mit vergleichbaren Unternehmen aus der Schweiz und Europa mithalten können – oder diese da und dort gar übertreffen. Neben den bereits etablierten Werten «Commitment» (Verbundenheit) und «Zufriedenheit» erhob die TKB zum ersten Mal die «organisatorische Energie». Diese zeigt auf, wie hoch die Leistungs- und Wandlungsfähigkeit eines Unternehmens im heutigen schnelllebigen Umfeld ist. Unternehmen mit einer starken organisationalen Energie sind besser als andere in der Lage, dem Wandel zu begegnen und sich Veränderungen erfolgreich anzupassen. Mit einem Wert von 50 auf einer Hunderterskala zeichnet sich die TKB durch ein hohes Mass an organisationaler Energie aus. Die besten Unternehmen bringen es im Schnitt auf einen Wert von 56. Auch wenn die TKB stolz sein darf über die gute Einstufung durch ihre Mitarbeitenden: Es gibt auch einige Handlungsfelder. Diese lassen sich nicht pauschal nennen, sondern fallen je nach Geschäftsbereich oder Abteilung unterschiedlich aus. Die Personalabteilung entwickelt zusammen mit den jeweiligen Führungskräften passende Massnahmen für die Bearbeitung der Handlungsfelder.

Commitment (Verbundenheit)

87

Bin stolz, bei der TKB zu arbeiten

90

Mir liegt viel am Erfolg der TKB

93

Setze mich ausserordentlich für die TKB ein

89

Stelle die Kundenbedürfnisse ins Zentrum

83

Empfehle die TKB als Arbeitgeberin

89

Bin mit der Arbeitssituation zufrieden

82

Fühle mich in der Entwicklung gut unterstützt

70

Zusammenarbeit in der Bank funktioniert gut

70

Arbeitsabläufe sind auf Kunden ausgerichtet

77

Die Resultate der Mitarbeiter-Umfrage sind buchstäblich im grünen Bereich. Die grünen Balken zeigen die Gesamtwertung zu ausgewählten Fragestellungen auf einer Skala von 1 bis 100. Werte über 75 sind – auch im Vergleich mit anderen Unternehmen – sehr gut.



«Bisher hat bei mir noch kein Paar nein gesagt»

Rosmarie Schamberger
Zivilstandsbeamtin im Bezirk Arbon

Ja sagen zueinander – das ist ein berührender Akt des Vertrauens und der Zuversicht. Für Rosmarie Schamberger ist die Ziviltrauung auch nach vielen Amtsjahren etwas Besonderes – obwohl sie an manchen Samstagen grad mehrere Paare nacheinander traut. Die zivile Trauung gibt dem Leben zu zweit Verbindlichkeit. Und sie hat an Bedeutung zugenommen, denn nicht jedes Paar heiratet kirchlich. Ob im Traulokal in Amriswil oder romantisch auf Schloss Arbon oder im Wasserschloss Hagenwil: Rosmarie Schamberger durchstöbert Kalender und Gedichtbände nach einem sinnigen Trauspruch und gestaltet die Trauung nach den Wünschen des Paares. Doch sie setzt auch Grenzen und erinnert sich dabei schmunzelnd an eine ausgefallene Idee: «Einmal habe ich mich geweigert, die Trauung in einer Ritter-Rüstung zu vollziehen.»

STARKE IT UND
SCHLANKE PROZESSE
ALS WICHTIGE BASIS.

Fundament für einen reibungslosen Bankbetrieb

Eine Bank kann nur funktionieren, wenn hinter den Kulissen alles im Schuss ist. Dazu gehören eine stabile und leistungsfähige IT, schlanke Prozesse oder zeitgemäss ausgestattete Räume. Und überall braucht es Sicherheit – für Kunden und Mitarbeitende. Und den Willen, stetig besser zu werden.

Vielfältige Aktivitäten – Beispiele aus dem Jahr 2017

- Im Berichtsjahr hat die Thurgauer Kantonalbank
- ihren Erweiterungsbau in Weinfelden mit Kunst am und im Bau ausgestattet
 - einen neuen Bancomat-Standort in Romanshorn erschlossen
 - eine moderne Software für Beratungen im Anlagegeschäft eingeführt
 - bei der Verarbeitung von Finanzierungen über 2000 Papier-Schuldbriefe in digitale Register-Schuldbriefe umgewandelt
 - den Immobilienbewertungsprozess digitalisiert
 - 1000 Kaizen-Ideen umgesetzt
-

Die TKB arbeitet laufend an der Verbesserung der zentralen Bankprozesse. Taktgeber sind hier in erster Line die Schwerpunkte aus der Unternehmensstrategie. Zudem identifiziert die Bank aus Kundenreaktionen und internen Vorschlägen laufend Verbesserungspotenzial. Und natürlich gilt es, die regulatorischen Vorgaben umzusetzen. Ein Fokus liegt derzeit auf der Optimierung der Prozesse «Finanzieren» und «Eröffnung von Kundenbeziehungen». Im Berichtsjahr wurden zudem die internen Abläufe bei der Immobilienbewertung optimiert mit dem Ziel, effizienter und kundenorientierter auftreten zu können im Markt. Auf Abteilungs- und Team-Ebene pflegt die TKB den Verbesserungsgedanken mittels Kaizen. Diese japanische Philosophie zielt darauf ab, Verschwendungen jeglicher Art zu vermeiden und laufend besser zu werden. Kaizen ist in den vergangenen Jahren schrittweise in der Bank eingeführt worden; seit dem Berichtsjahr ist Kaizen bankweit etabliert.

Rezertifizierung erlangt

Die TKB gehörte zu den ersten Banken in der Schweiz, die sich für eine ISO-Zertifizierung entschieden haben. Die Zertifizierung durch eine externe Fachstelle muss regelmässig erneuert werden. Dies erfolgt unter anderem mittels sogenannter Aufrechterhaltungs-Audits. Externe Experten prüfen im Rahmen von Interviews mit

verschiedenen Bankvertretern, ob die Erfordernisse für die Zertifizierung erfüllt sind. Das jüngste Audit vom Frühjahr 2017 ist erfolgreich verlaufen. Die Auditoren zeigten sich insbesondere von der durchgängigen Verankerung der Strategie über die ganze Organisation hinweg beeindruckt und stellten der Bank einen guten Bericht aus. Die TKB verfügt über zwei ISO-Zertifikate. So ist zum einen das bankweite Prozess- und Qualitätsmanagement nach dem ISO-Standard 9001 zertifiziert. Das Zertifikat nach dem ISO-Standard 20 000 betrifft das IT Service-Management.

Erweiterungsbau eröffnet

Nach rund zwei Jahren Bauzeit hat die TKB im Frühjahr 2017 ihren Erweiterungsbau in Weinfelden bezogen. Dank des neuen Gebäudes konnte die Bank ihre Standorte auf dem Platz Weinfelden reduzieren sowie die internen Abläufe und die Zusammenarbeit vereinfachen. Der fünfgeschossige Minergiebau, der durch eine Passerelle mit dem Hauptsitz verbunden ist, setzt einen städtebaulichen Akzent in Weinfelden. Neben zeitgemässen Arbeitsplätzen für bis zu 100 Mitarbeitende umfasst er 20 Sitzungszimmer und einen modernen Konferenzraum im Dachgeschoss. In der Tiefgarage befinden sich die Kundenparkplätze, zudem gibt es dort Tankstellen für Elektro-Autos und Elektro-Velos. Die Glasfassade verleiht dem Gebäude nicht nur ein modernes Antlitz, sondern wirkt auch als Wärmeregulator und sorgt für einen tiefen Energieverbrauch. Für die architek-

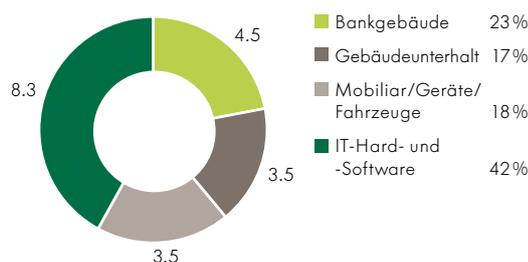
tonische Gestaltung hatte die Bank einen Wettbewerb ausgeschrieben, den das Büro Spühler Partner Architekten gewann. Auch für Kunst am Bau lancierte die TKB einen Wettbewerb. Die beiden ansprechenden Werke im Innern des Gebäudes stammen von den Thurgauer Künstlern Othmar Eder und Ray Hegelbach. Die Sitzungsräume sind mit zeitgenössischen Fotografien von regionalen Künstlern bestückt. Für die Realisation des Gebäudes zeichnete die Totalunternehmerin HRS Real Estate aus Frauenfeld verantwortlich. Die Investitionssumme betrug 32 Mio. Franken. Hinzu kommen rund 2 Mio. Franken für die Energiezentrale, die sowohl den Neubau als auch den Hauptsitz versorgt. Anfang September lud die TKB die Bevölkerung zum Tag der offenen Tür. Rund 2000 Personen nutzten die Möglichkeit, einen Blick hinter die Kulissen des TKB-Hauptsitzes zu werfen.

Umbau und neuer Bancomat in Romanshorn

Die TKB erneuert laufend ihre Bankgebäude. Bei Umbauten gelangen die Standards für ökologisches Bauen zur Anwendung, die die Bank im Rahmen ihrer Nachhaltigkeitsstrategie entwickelt hat. Zudem vergibt sie Bauarbeiten wo immer möglich an das lokale Gewerbe. Im Berichtsjahr wurde bei der TKB Kreuzlingen und Diessenhofen das Flachdach saniert und die Münchwilener Geschäftsstelle erhielt neue Fenster. Im Herbst 2017 begann der Totalumbau der TKB in Romanshorn, die seit 40 Jahren im Einkaufszentrum Hubzelg präsent ist. Während der einjährigen Bauzeit bedient das Team seine Kundinnen und Kunden in einem Pavillon auf dem Vorplatz der Bank, wo auch die Selbstbedienung am Bancomaten gewährleistet ist. Zudem hat die Bank ganz in der Nähe des Hubzelg einen neuen Bancomat-Standort an der Bahnhofstrasse erschlossen, wo man auch parkieren kann. Das neue Gerät ist rund um die Uhr für Ein- und Auszahlungen zugänglich. An zehn weiteren Standorten im Kanton sind im Jahresverlauf ebenfalls Bancomaten mit der neuesten Gerätegeneration ersetzt worden. Hie und da gibt es für das Logistik-Team auch plötzliche Einsätze zu bewältigen. So Anfang August 2017, als ein Gewittersturm die Region Untersee heimsuchte. Vielerorts wurden Keller überschwemmt und geknickte Bäume blockierten Strassen. Auch die TKB war betroffen. So musste die Feuerwehr sowohl in Steckborn als auch in Eschenz Wasser abpumpen. Beide Bankstellen konnten jedoch am Folgetag wieder wie gewohnt öffnen.

Investitionen der TKB 2017

in Mio. Franken



Die TKB hat 2017 Investitionen im Umfang von rund 20 Mio. Franken getätigt. Der grösste Teil davon hat wertvermehrenden Charakter. Wo immer möglich, berücksichtigt die Bank in der Beschaffung Lieferanten in ihrem Marktgebiet.

Sicherheit als Dauerthema

Im wichtigen Bereich der Sicherheit hat die TKB im Berichtsjahr erneut zahlreiche Massnahmen umgesetzt. Bei der Gebäudesicherheit und -überwachung wurden fünf Anlagen auf den neuesten Stand gebracht. Die Bank führte mehrere Mitarbeiter-Schulungen für das Verhalten bei Überfällen durch. Auch ein interner Kurs für die Bekämpfung von Bränden und das Verhalten im Brandfall stiess auf reges Interesse. Der korrekte Einsatz der Defibrillatoren, die in zahlreichen Geschäftsstellen vorhanden sind, wird ebenfalls regelmässig geschult. In Weinfelden wurden im Jahresverlauf an zwei Standorten die Abläufe im Falle einer Evakuation geübt. Zudem liess die Bank durch einen externen Spezialisten die Einhaltung der Zutrittsregelungen zu den Bankgebäuden und innerhalb der Bank überprüfen. Der Krisenstab der Bank traf sich im Herbst zu seiner jährlichen Übung. Sicherheit für Bank- und Kundendaten, wo auch vonseiten der Eidg. Finanzmarktaufsicht strenge Auflagen gelten, ist für die TKB ein permanentes Thema. Neben verschiedenen technischen Hilfsmitteln setzt die Bank hier gezielt auf die Sensibilisierung der Mitarbeitenden. Diese absolvieren unter anderem regelmässig Lernmodule zu Sicherheitsthemen.

Hohe Dynamik in der IT

Permanent in Bewegung ist die IT. Dass der Bankbetrieb täglich sichergestellt werden kann, liegt nicht nur am Kernbankensystem Avaloq, das die TKB vor zehn Jahren eingeführt hat. Daneben sind zahlreiche weitere IT-Systeme im Einsatz, etwa in den Bereichen Risikomanagement, Vermögensverwaltung, Handel/Wertschriften oder im Kartenmanagement. Den eigentlichen Betrieb der IT hat die TKB an die Swisscom ausgelagert, mit der eine langjährige und gut eingespielte Partnerschaft besteht. Die bankinterne IT-Abteilung stellt sicher, dass das Zusammenspiel der verschiedenen Applikationen und IT-Systeme stabil und möglichst störungsfrei verläuft und die nötigen Weiterentwicklungen planmässig umgesetzt werden.

Im Rahmen von drei sogenannten Releases sind auch 2017 wieder zahlreiche Anpassungen in die Systeme eingespielt worden. Das Banksystem Avaloq wurde mit einer spezifischen Software für Beratungen im Anlagegeschäft erweitert. Zudem hat die TKB wichtige technologische Grundlagen geschaffen für die Umsetzung ihrer Digitalisierungsstrategie. Und an allen PC-Arbeitsplätzen der Mitarbeitenden ist unter anderem eine aktualisierte Version der Büroapplikationen installiert worden. Mitarbeitende können seit Herbst 2017 via eine gesicherte App auf ihrem persönlichen Handy auf gewisse Systeme – zum Beispiel E-Mail oder das Intranet – zugreifen.



«Ein Kind auf der Welt zu empfangen, ist ein wunderschöner und heiliger Moment»

Elisabeth Kornmaier
Hebamme aus Mannenbach

Leben schenken – und Eltern werden: Die Geburt ist ein einzigartiges Ereignis. Daran Anteil nimmt die Hebamme. Sie begleitet und unterstützt in Stunden, wo Vertrauen alles ist und Freude und Schmerz nahe beieinanderliegen. Elisabeth Kornmaier liebt ihren Beruf auch nach 37 Jahren sehr. Als 16-Jährige durfte sie erstmals bei einer Geburt dabei sein, die ihre Tante als Hebamme begleitete. Seither hat sie über 2500 Kinder zur Welt kommen sehen – doch jede Geburt bleibt für sie einmalig. Und auch davor und danach erlebt Elisabeth Kornmaier berührende Momente. Zum Beispiel die werdende Mutter, die mit Gesang und Gitarre Kontakt aufnimmt mit ihrem Kind – oder den Vater, der die Windel für sein Erstgeborenes vorwärmt. «Solch fürsorgliche Liebe zu sehen, ist immer wieder schön.»

ENGAGIERT
AUF VIELEN EBENEN.

Nachhaltig handeln für alle Anspruchsgruppen

Die TKB ist sich ihrer unternehmerischen Verantwortung bewusst. Durch die Umsetzung des Leistungsauftrags und ihre lokale Verankerung trägt die Bank dem Nachhaltigkeitsgedanken seit Jahren Rechnung. Zudem pflegt sie eine konservative Risikopolitik und ist eine verantwortungsbewusste Arbeitgeberin. Die Nachhaltigkeitsstrategie der TKB umfasst vier Stossrichtungen. Über die umgesetzten Massnahmen informiert die Bank regelmässig in einem Nachhaltigkeitsbericht.

Nachhaltiges und wirtschaftlich verantwortungsbewusstes Handeln sieht die TKB seit vielen Jahren als Teil ihres Leistungsauftrags. Wichtig ist ihr dabei ein umfassendes Nachhaltigkeitsverständnis, das ökonomische, ökologische und soziale Kriterien gleichermaßen berücksichtigt. Die im Berichtsjahr überprüfte und geschärfte Nachhaltigkeitsstrategie umfasst unverändert die vier Stossrichtungen «Nachhaltig für Kunden», «Engagiert für Gesellschaft und Region», «Mitarbeitende fördern und fordern» sowie «Sorgsam gegenüber der Umwelt». Für jede Stossrichtung legte die Bank für einen Dreijahreshorizont Massnahmen fest, um langfristig Mehrwert zu schaffen für ihre unterschiedlichen Anspruchsgruppen. Die folgenden Abschnitte geben einen Überblick über die Ziele und die wesentlichen Aktivitäten pro Stossrichtung. Mehr Details enthält der separate Nachhaltigkeitsbericht der Bank (vgl. Kasten).

Nachhaltig für Kunden

Nachhaltigkeit in der Kundenberatung ist der TKB wichtig. Sie berät Kunden ganzheitlich und wendet eine langfristige Betrachtungsweise an. Zudem legt sie Wert auf eine frühzeitige Beratung zu Vorsorgethemen. In den Anlageempfehlungen für Kunden sind nachhaltige Titel speziell gekennzeichnet und die Bank bietet nachhaltige Anlagefonds an. Bei den Vermögensverwaltungsmandaten können Kunden auf Wunsch die Anlageklasse

Agrar-Rohstoffe ausschliessen. Weiter ist die Bank Gründungsmitglied des Vereins Swiss Sustainable Finance, der die Entwicklung von nachhaltigen Bank- und Finanzprodukten fördert. Seit Anfang 2017 bietet die TKB Goldbarren bis zehn Gramm ausschliesslich aus Fairtrade-Gold mit Max-Havelaar-Gütesiegel an. Im Hypothekengeschäft fördert die TKB nachhaltiges Handeln mit der Energie-Hypothek. Auch Familien profitieren beim neuen Familienpaket der Bank von attraktiven Leistungen. Jungunternehmer können für die Start- und Wachstumsphase ihres Unternehmens einen Förderkredit zu Sonderkonditionen beanspruchen. Weiter unterstützt die TKB Firmeninhaber bei der Nachfolgeregelung, etwa

Nachhaltigkeitsbericht

Detaillierte Informationen über die Aktivitäten der TKB im Bereich Nachhaltigkeit sind im separaten Nachhaltigkeitsbericht zu finden. Die neueste Fassung erscheint im Frühsommer 2018. Der Bericht folgt den Richtlinien der international etablierten Global Reporting Initiative (GRI) und ist mit dem entsprechenden Zertifikat ausgestattet. Er ist online abrufbar unter www.tkb.ch/nachhaltigkeit.

Plattformen für Dialog und Austausch

Die Pflege des direkten Dialogs mit Kunden und weiteren Anspruchsgruppen ist der TKB wichtig. Die vielfältigen Anlässe sind eine ideale und wertvolle Plattform dafür. Einige Beispiele aus dem Berichtsjahr:

Zum siebten Thurgauer Neujahrs-Apéro lud die TKB Vertreter aus Politik, Wirtschaft, Kultur und Gesellschaft nach Weinfelden. Über 400 Personen hörten das Referat von Weltraumpionier Claude Nicollier.

Zum dritten Mal lud die TKB zur Partizipantenversammlung (PV) in die Bodensee-Arena in Kreuzlingen. Rund 3000 Inhaberinnen und Inhaber von Partizipationsscheinen nahmen teil. Das Thurgauer Menu, das nach der PV serviert wurde, bestand durchwegs aus regionalen Produkten.

Die 17. Auflage des frühmorgendlichen «Early Morning Talk» lockte gegen 800 Führungskräfte zur Gastgeberin Meyerhans Mühlen AG nach Weinfelden. Anja Förster inspirierte das Publikum zum Thema «Neue Perspektiven».

Über 3500 Gäste durfte die TKB an ihren Seniorennachmittagen begrüßen. Der bekannte «Wetterfrosch» Thomas Bucheli begeisterte die Gäste mit spannendem Wissen aus der Meteorologie und seinem Alltag beim Schweizer Fernsehen.

1500 Teilnehmerinnen und Teilnehmer waren an den Anlegerforen dabei. Ökonom und Wirtschaftsjournalist Beat Kappeler vermittelte pointierte Einschätzungen zu Wachstums-Chancen in Europa und der Schweiz.

Seit vielen Jahren lädt die TKB Vertreter aus Gemeinde- und Schulbehörden zum Kommunalforum ein. An der 20. Durchführung im Casino Frauenfeld debattierten die Referentinnen und Referenten die Rolle der vor einigen Jahren eingeführten Kinder- und Erwachsenenschutzbehörde.

Im Rahmen des Carlo-Programms ermöglicht die TKB ihren jüngsten Kundinnen und Kunden regelmässige Aktivitäten. Im Sportbereich stand 2017 Fussball auf dem Programm. Rund 500 Kinder freuten sich zudem über einen Gratiseintritt in die Turnfabrik Frauenfeld. Ausserdem gab es spannende Workshops bei den Thurgauer Museen und 500 vergünstigte Kino-Tickets. Im Herbst brachte die TKB mit «Pippi feiert Geburtstag» wieder ein Kindermusical in den Thurgau. Über 800 Personen profitierten von vergünstigten Eintrittskarten.

Im Juni 2017 richtete die TKB die Generalversammlung der Pfandbriefzentrale der Schweizer Kantonalbanken im Thurgau aus. Die rund 70 Gäste aus der ganzen Schweiz schätzten das gebotene Programm in Horn am Bodensee.

Und im Herbst unterstützte die TKB den gelungenen Auftritt des Kantons Thurgau an der beliebten Publikumsmesse OLMA mit einem finanziellen Beitrag.

Die Nachhaltigkeitsstrategie der TKB

Positionierung und Differenzierung durch ein nachhaltiges Geschäftsmodell			
Die vier Stossrichtungen der Nachhaltigkeitsstrategie:			
Nachhaltigkeit für Kunden	Mitarbeitende fördern und fordern	Engagiert für Gesellschaft und Region	Sorgsam gegenüber der Umwelt
Umfassendes Nachhaltigkeitsverständnis: Ökonomie, Ökologie, Soziales			
Unternehmenswerte als Basis: engagiert, exzellent, ehrlich, einfach			

Die Nachhaltigkeitsstrategie basiert auf den Werten der Bank und umfasst vier Stossrichtungen.

durch die Vermittlung von Fachpersonen, und leistet so einen Beitrag für die Zukunft des Wirtschaftsstandorts Thurgau. Seit jeher versteht die TKB auch eine dichte Präsenz als Teil ihres nachhaltigen Geschäftsmodells. So betreibt sie ein flächendeckendes Geschäftsstellen-Netz sowie 78 Bancomaten an über 50 Standorten. Einige Geräte sind mit einer Sprachfunktion ausgerüstet, die sehbehinderten Menschen Bargeldtransaktionen erleichtert.

Engagiert für Gesellschaft und Region

Bank der Thurgauer Wirtschaft: Die TKB nimmt den Leistungsauftrag zur Förderung einer starken Wirtschaft auf vielfältige Weise wahr. Bei Firmengründungen und Übernahmen unterstützt der Beratungsdisk für Jungunternehmer unter anderem mit kostenlosen Beratungsgesprächen oder Informationsanlässen. Kurse für Firmengründerinnen und -gründer bietet die Bank gemeinsam mit dem Verein Startnetzwerk Thurgau an; zudem unterstützt sie den Preis «Start Award». Seit Jahren pflegt die TKB solide Partnerschaften mit Wirtschafts- und Gewerbeverbänden und setzt sich ein für die Prämierung unternehmerischer Leistung – beispielsweise als Sponsorin des Motivationspreises der Thurgauer Wirtschaft (Thurgauer Apfel), des Tourismuspreises oder des KMU-Frauenpreises. Auch durch ihre Präsenz als Ausstellerin an regionalen Messen – zwölf waren es im Berichtsjahr – leistet die TKB einen Beitrag für den Standort Thurgau. Zudem unterstützt die TKB die Immobilienmessen Immozone und Inhaus sowie die Messe «die 50plus» für Menschen in der zweiten Lebenshälfte. Auch bei der Wein- und Gourmet-Messe Schlaraffia und der Herbstmesse WEGA ist die TKB Partnerin. Über 400 Unternehmen beteiligen sich jährlich an der Wirtschaftsumfrage, deren Ergebnisse die TKB in attraktiver Form der Öffentlichkeit zur Verfügung stellt. Die lokale Wirtschaft profitiert von den Aufträgen der TKB: 2017 kaufte die TKB für über 11 Mio. Franken bei Lieferanten aus der Region ein.

Facettenreiches Sponsoring: Seit Jahrzehnten engagiert sich die TKB für das gesellschaftliche, sportliche und kulturelle Leben im Kanton. Auch im vergangenen Jahr investierte die Bank wiederum rund 1 Mio. Franken in Sponsoring-Projekte, wobei neben Kultur und Sport die Nachwuchsförderung einen bedeutenden Stellenwert einnimmt. Die sportliche Nachwuchsförderung konzentriert sich auf langjährige

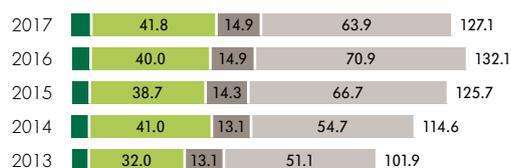
Partnerschaften in den Sparten Turnen, Kunstturnen, Nationalturnen, Fussball, Eishockey, Floor- und Volleyball. Eine Übersicht über die wichtigsten Sponsoring-Engagements gibt es unter www.tkb.ch. Als Ergänzung zum bankeigenen Sponsoring eröffnet die TKB seit Mai 2017 Zugang zur Crowdfunding-Plattform «Fundrs». Auf dieser Internetplattform können Privatpersonen und Organisationen auf unkomplizierte Art ihre Vorhaben bekannt machen und Geld und Support für deren Finanzierung sammeln. Die 2016 von der Luzerner Kantonalbank lancierte Plattform wird neben der TKB auch von weiteren Kantonalbanken verwendet. Neben dem klassischen Sponsoring ist die TKB seit vielen Jahren Mäzenin: Die eigenständige TKB Jubiläums-Stiftung unterstützt vorwiegend kulturelle Projekte mit lokalem Charakter. 2017 sind wiederum 160 Gesuche gutgeheissen und rund 400 000 Franken gesprochen worden.

Mehrwert für Kanton und Bevölkerung

Auch im finanziellen Bereich strebt die TKB Nachhaltigkeit an. Eine starke Eigenmittelausstattung ist der Bank wichtig. Kanton und Gemeinden erhalten über 40 Mio. Franken Gewinn ausgeschüttet. Weitere Abgaben bilden die Steuern sowie die Abgeltung für die Staatsgarantie und für das Grundkapital. Pro Einwohnerin, pro Einwohner belaufen sich die Abgaben an Kanton und Gemeinden 2017 auf 250 Franken.

Mehrwert für den Kanton Thurgau

in Mio. Franken



- Abgeltung Staatsgarantie (2017: 6.5 Mio.)
- Gewinnablieferung an Kanton / Gemeinden
- Steuern
- Erarbeitete Eigenmittel

Auch im finanziellen Bereich strebt die TKB Nachhaltigkeit an. Eine starke Kapitalausstattung und Kontinuität in der Ausschüttung sind der Bank wichtig.

Nachhaltige Kriterien bei Anlässen: Die Bank erwartet von ihren Sponsoring-Partnern, dass sie nachhaltig handeln. Alle neuen oder erneuerten Sponsoringverträge werden daher mit Nachhaltigkeitskriterien ergänzt. Beispielsweise müssen Organisatoren von grösseren Veranstaltungen ein Abfallkonzept erstellen. Auch bei bankeigenen Anlässen agiert die TKB nachhaltig. So berücksichtigt sie lokale Lieferanten oder stellt die Erreichbarkeit der Durchführungsorte mit öffentlichen Verkehrsmitteln sicher.

Sorgsam gegenüber der Umwelt

Im Rahmen ihres Umweltmanagements misst die TKB Energie-, Wasser- und Papierverbrauch und erhebt die Umweltauswirkungen von Geschäftsfahrten. Korrespondenz und das Gros der Bankbelege werden doppelseitig auf Recycling-Papier gedruckt. Kunden sollen noch vermehrt sensibilisiert werden, sich Bankbelege elektronisch via E-Banking zustellen zu lassen. Energie für die gesamte Bank bezieht die TKB seit Jahren in Form von «Thurgauer Naturstrom», und Umbauten erfolgen nach ökologischen Kriterien. Der neue TKB-Erweiterungsbau in Weinfelden wurde im Minergiestandard erstellt. Die TKB fördert den Transfer von Wissen rund um ökologisches Bauen; unter anderem durch die Mitgliedschaft bei der Energie-Agentur der Wirtschaft. Ferner sponsert die Bank den Energiepreis des Kantons Thurgau. Bei dessen Verleihung 2017 stiftete sie den neuen Sonderpreis für selbstbewohntes Wohneigentum. Für die Beschaffung von Gütern hat die TKB klare Grundsätze festgelegt, welche Kriterien wie Wirtschaftlichkeit oder Sozial- und Umweltverträglichkeit abdecken. Bei ausgewählten Produktgruppen – zum Beispiel Textilien und Produkte aus dem Bereich der Informationstechnologie – werden die Grundsätze seit dem Berichtsjahr durch spezifische Beschaffungskriterien ergänzt.

Mitarbeitende fördern und fordern

Die TKB nimmt ihre Rolle als Arbeitgeberin verantwortungsbewusst wahr. Ein intaktes Arbeitsumfeld, die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben, Chancengleichheit und Talentförderung auf allen Ebenen sind der TKB wichtig. Sie bietet über 700 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine Stelle mit einem attraktiven Leistungsangebot und bildet seit vielen Jahren Lernende und Praktikanten aus. Fairness, Kontinuität und zeitgemässe

Sozialleistungen prägen die Personalpolitik. Mitarbeitende schätzen die Möglichkeit, etwas bewirken zu können, und die gute Unternehmenskultur. Die Bank führt regelmässig Mitarbeiter-Umfragen durch und fördert bankinterne Netzwerke. 2017 nahm die Bank erstmals am schweizweiten Nachhaltigkeitswettbewerb «We Act Challenge» teil. Rund 15 TKB-Teams massen sich mit knapp 1000 Mitarbeitenden aus 43 Organisationen im nachhaltigen Umgang mit persönlichen und natürlichen Ressourcen. Das beste TKB-Team erreichte Platz 3.

Auch wenn in der Bank eine Kultur des Vertrauens herrscht, müssen die Ansprechpartner in allen Belangen klar sein – insbesondere, wenn es um den Umgang mit Fehlverhalten geht. Daher hat die TKB per Anfang 2018 eine externe Meldestelle für Compliance-Verstösse eingesetzt. An diese bei einer unabhängigen Anwaltskanzlei angesiedelten Stelle können sich Mitarbeitende wenden, die einen Regel- oder Weisungsverstoss in der Bank feststellen und die intern kein Gehör finden. Die Meldestelle trägt dazu bei, Risiken frühzeitig zu erkennen. Die meisten Banken und auch viele andere Unternehmen führen ebenfalls eine solche Institution. Bei Fehlverhalten im persönlichen Umgang im Mitarbeiterkreis (z.B. Führungsverhalten, Mobbing oder Diskriminierung) bleibt weiterhin die Personalabteilung der Bank Ansprechstelle für betroffene Mitarbeitende.

Weitere Informationen über die Aktivitäten für Mitarbeitende gibt es im Kapitel «Mitarbeitende».



*«Architektur hat viel mit
Psychologie zu tun – denn
Bauen beginnt im Kopf»*

Markus Aemisegger
Architekt aus Triboltingen

In den eigenen vier Wänden geborgen sein – dies ist für viele Menschen ein wichtiges Lebensziel. «Für jemanden ein Heim zu bauen, benötigt psychologisches Feingespür», sagt Architekt Markus Aemisegger aus Erfahrung. Seine Kreativität nutzt er, um die Bedürfnisse des Bauherren rundum passend umzusetzen – ohne das Budget aus den Augen zu lassen. Besonders gerne entdeckt Aemisegger für und mit seinen Kunden das Potenzial alter Liegenschaften, die sich nach einem Umbau dann als veritables Bijou präsentieren. Mit einem Beispiel kann er grad selber aufwarten, hat er doch die alte Mühle Triboltingen in seinen heutigen Wohn- und Arbeitsraum verwandelt. Das schönste Kompliment für ihn ist, wenn der Kunde am Ende sagt: «Es ist schöner geworden, als ich es mir je erträumt hätte.»

ANLAGEKOMPETENZ
STÄRKEN UND
DIGITALER WERDEN.

Weiterentwicklung mit Tempo

2018 ist für die TKB Halbzeit bei der Umsetzung ihrer Strategie. Entscheidende Projekte gelangen in die Umsetzung. Die Dienstleistungspalette wird erweitert – etwa mit einem Kunden-Webportal und im Anlage- und Vorsorgebereich.

Das laufende Jahr hat für die TKB gut begonnen. Das Konjunktur- und das Anlage-Umfeld sind intakt; das Zinsumfeld bleibt allerdings eine grosse Herausforderung. Auch im laufenden Jahr will die Bank neben dem Tagesgeschäft wieder zahlreiche Aktivitäten realisieren. Das Dach dafür bilden die Schwerpunkte aus der Strategie und das Bestreben nach Kundenorientierung.

Neue Angebote für Kunden

Das Angebot für Kundinnen und Kunden will die TKB 2018 erneut ausbauen. Lanciert wird unter anderem ein Kunden-Webportal, wo Kunden diverse Dienstleistungen – unter anderem einen sogenannten «Personal Finance Manager» – nutzen können. Im Anlagebereich ist eine Software-Erweiterung geplant, die mehr Individualität in der Vermögensberatung ermöglicht. Zudem können Kunden beim Vermögensverwaltungsmandat Basis auf eine neue Anlagestrategie «Wachstum» setzen. Auch im Vorsorgebereich sind neue Dienstleistungen in der Pipeline. Und die Beraterinnen und Berater sollen mit weiteren Hilfsmitteln für eine optimale Kundenberatung ausgerüstet werden.

Führungskultur weiter etablieren

Im laufenden Jahr will die TKB ihre neue Führungskultur und die Führungsleitsätze in der Bank weiter verankern. Für die zweite Führungsebene ist erneut ein zweitägiger Workshop geplant. Auch die Ausbildungsagenda ist bereits gut gefüllt. Taktgeber sind hier neben der laufenden Wissens- und Kompetenzsicherung die neuen Angebote der Bank, strategische Projekte sowie regulatorische Veränderungen. Im Zuge der Umsetzung ihrer Personal-Strategie will die TKB 2018 ein Konzept entwickeln für ein aktives Laufbahnmanagement in allen Lebensphasen. Das 2017 eingeführte elektronische Portal für die Bewirtschaftung von Mitarbeiter-Themen wird im laufenden Jahr mit weiteren Funktionen ergänzt. So kann unter anderem der Stellenbesetzungsprozess neu elektronisch abgewickelt werden. Auch das Frauennetzwerk der Bank plant 2018 diverse Aktivitäten. Aktualisiert wird nach der Überprüfung der «Marke TKB» auch noch die Arbeitgeber-Marke der Bank. Unverändert bleibt das Leistungsversprechen als Arbeitgeberin: «Miteinander mehr bewirken» lautet es.

Jubiläen und neue TKB Romanshorn

Nach einer knapp einjährigen Bauzeit wird im Herbst 2018 die TKB Romanshorn wiedereröffnet. Die Bank wird sich ihren Kundinnen und Kunden in einem völlig neuen Kleid präsentieren. Unverändert bleiben das bewährte Angebot und der persönliche Service. Während der Bauzeit bedient das Romanshorn Team Kundinnen und Kunden in einem Pavillon auf dem Vorplatz der Bank. 2018 begeht die TKB Romanshorn überdies ein Jubiläum. Ihr 125-jähriges Bestehen feiert sie das ganze Jahr hindurch mit diversen Aktivitäten für Kunden und Bevölkerung. Ebenfalls 125 Jahre alt werden im laufenden Jahr die Geschäftsstellen in Kreuzlingen und Frauenfeld. Aufgrund tiefer Kundenfrequenz schliesst die TKB Ende 2018 ihre Schalter in der Gemeinde Wigoltingen. Kundinnen und Kunden werden künftig in der nahen und grösseren Geschäftsstelle Müllheim beraten, die heute schon zahlreiche Kunden aus der Nachbargemeinde betreut. Der TKB-Bancomat in Wigoltingen bleibt bestehen.

Kundenorientierung und Effizienz pflegen

2018 will die TKB ihre Prozesse weiter straffen und entwickeln. Optimierungen sind unter anderem im Bereich Finanzieren geplant, wo die Kreditabwicklung stärker automatisiert und die Abläufe für die Wiedervorlage von Kreditgeschäften vereinfacht werden sollen. Auch bei der Eröffnung von Kundenbeziehungen sind schlankere Prozesse geplant. Im Privat- und Geschäftskundenbereich will die Bank das Leistungsspektrum auf den Prüfstand stellen. Im laufenden Jahr soll ein Konzept vorliegen, wie die künftige Dienstleistungspalette der Geschäftsstellen aussehen könnte. Die TKB misst einer physischen Präsenz hohe Bedeutung bei und will das Angebot der Geschäftsstellen so ausgestalten, dass es die digitalen Kanäle optimal ergänzt. Den Private Banking-Beraterinnen und -beratern steht 2018 die erste Rezertifizierung nach dem ISO-Standard 17024 bevor. Ein grosses und wichtiges Projekt in der IT ist 2018 die Erneuerung der Telefonie-Plattform. Zudem starten die Arbeiten für den Anbieter-Wechsel bei TKB E-Banking, wo die Bank im Verlaufe 2019 die Lösung von Avaloq einsetzen will, von der auch das Kernbankensystem stammt.

Vielfältige Aktivitäten im Bereich Nachhaltigkeit

Auch im laufenden Jahr plant die TKB diverse Aktivitäten im Bereich der Nachhaltigkeit. Unter anderem sollen Kundinnen und Kunden gezielt sensibilisiert werden, sich Bankbelege auf elektronischem Wege zustellen zu lassen. Vorgesehen ist auch eine Zusammenarbeit mit der Energieberatungsstelle des Kantons Thurgau, die Hausbesitzer oder -käufer bei Renovationen oder Sanierungen von Wohneigentum berät. Bankintern sollen Mitarbeitende Verbesserungsvorschläge im Rahmen von Kaizen neu elektronisch bearbeiten können; die bisherigen physischen Kaizen-Boards können dadurch abgeschafft werden. Mitarbeitende auf dem Platz Weinfeld können die von der Bank zur Verfügung gestellten Velos benützen, um von einem Standort an den anderen zu gelangen. Zudem will die TKB erstmals an der nationalen Aktion «Bike to Work» teilnehmen, die zum Ziel hat, dass Mitarbeitende von Schweizer Firmen mit dem Velo zur Arbeit pendeln. Und auch für das Mitmachen an der «We Act Challenge» (vgl. dazu die Informationen im Kapitel «Nachhaltigkeit») will die TKB ihre Mitarbeitenden wieder gewinnen. Im Sponsoring hält die TKB an den etablierten Engagements in den Bereichen Sport, Kultur und Nachwuchsförderung fest. Unter anderem prägt das Thurgauer Kantonaltturnfest im Juni 2018 in Romanshorn die reich befrachtete Agenda.

*«Einem Sohn die Firma
zu übergeben, ist Freude
und Stolz zugleich»*

Urs Geisser
Unternehmer und VR-Präsident der Geisser Holding AG

U
nternehmer werden – das prägt und verpflichtet. Urs Geisser hat mit 53 Jahren seinen Söhnen diese Weichenstellung im Leben ermöglicht. Ralf Geisser führt die Holzbaufirma Glovital AG, Lars Geisser leitet den Metallbaubetrieb Bachofer AG; beide mit Sitz in Arbon. Fest stand das schon lange: «Wir sind ein typischer Familienbetrieb und haben unsere Kinder stets an der Arbeit teilhaben lassen.» Urs Geisser hat sein Büro geräumt. Er engagiert sich heute für anderes und geniesst es, mehr zu reisen oder sich aufs Motorrad zu schwingen. Seine Söhne machen ihre Sache gut – das erfüllt den Vollblutunternehmer mit Stolz. Es ist wichtig, dass man die Übergabe früh plant, lautet sein Fazit. «Mit gut 50 ist man noch nicht so verbohrt, und die Kinder sind noch jung genug, um zuzuhören.»

