

Digital und kundennah: die TKB im Internet

Mit der Smartphone-Kamera eine Rechnung scannen und direkt im E-Banking bezahlen. Per Mausklick das Feriengeld bestellen oder via Social Media das Neueste aus der Bank erfahren: Die TKB bietet ihren Kundinnen und Kunden im Internet umfassende Services.

Gemäss einer Studie des Instituts für Finanzdienstleistungen der Universität Luzern nutzen drei von vier Schweizer Bankkunden mindestens einmal im Quartal E-Banking. Tendenz steigend. Das zeigt sich auch bei der TKB. Aktuell zählt die Bank rund 80'000 E-Banking-Verträge. Zum Vergleich: Im Jahr 2010 waren es gut 50'000. Alleine im vergangenen Jahr verzeichnete TKB E-Banking über 6 Millionen Logins. Rund ein Viertel der Kunden nutzt auch Mobile Banking –

greift also via Smartphone auf E-Banking zu. Die Einführung einer neuen E-Banking-Lösung im Herbst 2019 war denn auch ein bedeutendes Projekt für die Bank. Dies vor allem auch darum, weil davon auszugehen ist, dass digitale Angebote künftig eine noch grössere Rolle spielen werden. «Durch die Integration von E-Banking in unser elektronisches Kundenportal können wir unsere digitalen Dienstleistungen stetig und aus einer Hand weiterentwickeln», sagt Claudio De Biasio, der bei der TKB die digitalen Kanäle mitverantwortet.



«Im Zentrum steht der Kundennutzen»



Welchen Stellenwert nehmen digitale Angebote bei der TKB ein?

Digitaler werden ist eine strategische Stossrichtung unserer Bank. Wir setzen unsere Mittel dort ein, wo der Kunde, die Kundin einen echten Nutzen spürt. Die Möglichkeiten, auf elektronische Dienstleistungen einfach und schnell via Tablet oder Smartphone zugreifen zu können, bauen wir Schritt für Schritt aus. Die Selbstbedienung ergänzt die persönliche Beratung, die – gerade in den Bereichen Anlegen, Vorsorgen und Finanzieren – weiterhin wichtig bleibt.

Wie profitieren die Beraterinnen und Berater von der Digitalisierung?

Wir geben ihnen vermehrt digitale Werkzeuge in die Hand, die sie bei der Beratung unterstützen. Ein Beispiel ist die elektronische Eröffnung von Kundenbeziehungen, die wir schrittweise etablieren. Der Bankberater führt den Kunden auf dem Tablet-PC durch den Prozess. In wenigen Minuten sind die Formalitäten erledigt und das Konto ist bereit. Gleichzeitig sparen wir Papier, da alle Formulare online zur Verfügung gestellt und mit einer elektronischen Unterschrift versehen werden.

Wie nutzen Sie die Digitalisierung im Kundenkontakt?

In der Anlageberatung setzen wir beispielsweise das einzigartige Tool «Zielbasiert Investieren» ein. Direkt am Bildschirm werden mit der Kundin, dem Kunden Anlageziele festgelegt und Anlagepläne entwickelt. Je nach Startkapital, Zielbetrag, Zeithorizont, Sparbeitrag und Verlusttoleranz braucht es unterschiedliche Strategien, um das Anlageziel zu erreichen. Diese Zusammenhänge berechnet und visualisiert die Anwendung in Sekunden-schnelle. Und sie generiert Vorschläge, wie man seine Anlageziele mit nur so viel Risiko wie nötig erreichen kann.

Wo nutzen Sie die Möglichkeiten der Digitalisierung sonst noch?

Wir planen derzeit die Einführung eines Tools, mit dem das Beratungsgespräch noch umfassender und anschaulicher gestaltet werden kann – davon profitieren Kunden und Berater. Zudem optimieren wir laufend unsere Prozesse in der Verarbeitung, beispielsweise im Finanzierungsbereich.

David Strebel ist Mitglied der Geschäftsleitung und als Leiter des Bereichs Marktleistungen für das digitale Angebot der Bank zuständig. Er ist seit 2015 bei der TKB.

Mehr als nur Zahlungen erledigen

Im elektronischen Kundenportal «Olivia» können Kundinnen und Kunden weit mehr als Zahlungen erledigen. So ist es möglich, Börsenaufträge abzuwickeln, Fremdwährungen nach Hause zu bestellen, Adressänderungen aufzugeben sowie Produkte zu verwalten. Für die Analyse der persönlichen Ausgaben steht der praktische Finanzassistent zur Verfügung. Dieser teilt die Zahlungen und auf Wunsch auch Kreditkartentransaktionen automatisch bestimmten Kategorien zu und ermöglicht so einen genauen Überblick über die Ausgaben. Das hilft auch bei der Budgetplanung. Nützlich sind auch die weiteren Anwendungen auf der TKB-Website wie der Hypothekar- oder der Sparrechner. Sie ermöglichen es, sich innert kurzer Zeit einen ersten Überblick über die eigene finanzielle Situation zu machen.

Online im Dialog mit Kunden

Die Digitalisierung der Services für Kunden nahm bei der TKB mit der Einführung der ersten E-Banking-Lösung vor gut 20 Jahren ihren Anfang. Seither hat sich einiges getan. Mit dem Einzug von digitalen Endgeräten wie Smartphones in unseren Alltag haben sich die Ansprüche an digitale Dienstleistungen erhöht. Banken bieten heute aber nicht nur Online-Dienste an, sondern pflegen mit ihren Kunden auch auf elektronischem Wege Kontakt. Die TKB etwa informiert Kundinnen und Kunden auf ihrer Website und in den sozialen Medien. Auf Facebook, Xing und LinkedIn finden Interessierte wertvolle Informationen über das Engagement der Bank und die TKB als Arbeitgeberin. Im laufenden Jahr will die Bank auf der Website und im Kundenwebportal einen Live-Chat einführen. «Es gibt viele Menschen, die lieber chatten, als anrufen – gerade von unterwegs aus. Sie können künftig ganz einfach auf diesem Kanal mit uns in Kontakt treten», führt De Biasio aus.

Wie digitale Services genutzt werden – drei Stimmen aus dem Kundenkreis



Petra Geiser, Frauenfeld

Ich schätze jene digitalen Anwendungen, die mir den Alltag erleichtern. Dazu gehört das E-Banking. Darunter fallen für mich aber auch Webinare – die meiner Meinung nach noch viel zu selten eingesetzt werden. Gleichzeitig ist es mir gerade bei Bankgeschäften wichtig, einen kompetenten Ansprechpartner zu haben, mit dem ich bei Bedarf direkt in Kontakt treten kann. Als Unternehmerin bin ich der Einschätzung, dass bei der Kundenpflege der persönliche Austausch das A und O ist. Wir nutzen in unserem Zwei-Frau-Unternehmen die Buchhaltungssoftware Bexio. Dank dieser Anwendung konnten wir unsere Rechnungsstellung merklich vereinfachen. Wofür früher vier bis fünf Arbeitsschritte notwendig waren, braucht es heute nur noch einen einzigen. Das spart Zeit und reduziert mögliche Fehlerquellen.



Daniel Stricker, Tobel

Grundsätzlich gilt bei mir für alle administrativen Dinge: je digitaler, desto lieber. Ich mache E-Banking, handle online mit Aktien, nutze Apple Pay – und würde auch gerne online Hypotheken abschliessen. Ich finde, dass eine Bank alles, was irgend möglich ist, digital anbieten sollte. Aber digital alleine reicht nicht. Das Kundenerlebnis muss gut sein. Das heisst vor allem: toll gemachte Apps mit intuitiver Benutzerführung. Denn es genügt nicht, dass Firmen die Digitalisierung dazu nutzen, Arbeit an ihre Kundschaft auszulagern. Das Nutzen der Angebote darf kein notwendiges Übel sein, sondern es muss schnell gehen, Spass machen und echten Mehrwert bieten. Und ganz wichtig: Finanzielle Vorteile der Digitalisierung sollten an die Kunden weitergegeben werden, etwa durch tiefere Preise. Sonst laufen den Banken langfristig die Startups den Rang ab.



Mihaela Hren, Arbon

Ich erledige wenn möglich sämtliche administrativen Belange online – wenn es denn auch einfach und ohne grossen Aufwand möglich ist. Online ist man nicht abhängig von Öffnungszeiten und kann zum Beispiel auch rund um die Uhr einkaufen. Auch privat schreibe ich lieber, als dass ich anrufe. Das geht in der Regel schneller und man ist unabhängig davon, ob das Gegenüber gerade Zeit hat. Bei Bankangelegenheiten lasse ich mich aber gerne auch beraten. Wenn es um Konten, Karten oder sonstige Beratungen geht, kläre ich meine Fragen lieber im persönlichen Gespräch. Für Zahlungen nutze ich das E-Banking. Sehr praktisch finde ich den Finanzassistenten im TKB-Kundenportal. Ich schaue hin und wieder nach, wofür ich wie viel Geld ausgegeben habe. Twint kenne ich bislang nur von Kolleginnen – kann mir aber gut vorstellen, dass ich es künftig auch nutzen werde.

Tipps für Sicherheit im E-Banking



Schützen Sie Ihren PC mit einem **Virenschutzprogramm** und verwenden Sie eine **Firewall**. Halten Sie die Software durch automatische Updates aktuell.

Verwenden Sie sichere **Passwörter** und ändern Sie diese regelmässig. Ein sicheres Passwort besteht aus Ziffern, Gross- und Kleinbuchstaben sowie Sonderzeichen und ist mindestens 8 Zeichen lang.

Seien Sie misstrauisch bei **Mails** von unbekannten Absendern. Im Zweifelsfall löschen

Sie solche Mails ungelesen und öffnen Sie auf keinen Fall deren Anhänge.

Geben Sie Ihre **Zugangsdaten für E-Banking** niemals an Dritte weiter. Die TKB wird Sie niemals dazu auffordern, Ihre Login-Daten oder Codes telefonisch oder per E-Mail preiszugeben.

Info-Portal «E-Banking - aber sicher»:

☑ ebas.ch

TKB-Tipps für E-Banking:

☑ tkb.ch/sicherheit