

HANSPETER HERGER, CHEF DER THURGAUER KANTONALBANK

# «Im Vordergrund steht die Kundenpflege»

**SB** Was hat Sie an der Finanzkrise am meisten überrascht?

**Hanspeter Herger** Die Geschwindigkeit, in der aus dem Zusammenbruch des US-Hypothekenmarkts eine allgemeine Vertrauenskrise entstanden ist, die inzwischen auf die globale Realwirtschaft übergegriffen hat.

**SB** Welches sind die Hauptprobleme, die sich für Sie aus der Krise ergeben haben?

**Herger** Für unsere Bank hat die Krise keine direkten, schwerwiegenden Folgen. Wir halten beispielsweise keine toxischen Papiere und sind nicht vom Fall Madoff betroffen. Probleme stellt höchstens der Interbankenmarkt dar. Wegen der Vertrauenskrise auch innerhalb der Schweiz fliesst das Geld seit September oder Oktober vergangenen Jahres nicht mehr, wie es sollte. Darunter leidet die TKB allerdings viel weniger als einige andere Institute.

**SB** Welche Folgen hat denn die Krise generell für Ihre Geschäftstätigkeit, und inwiefern haben lokal verankerte

Die Hauptaufgabe der Schweizer Banken besteht für Hanspeter Herger, Vorsitzender der Geschäftsleitung der Thurgauer Kantonalbank, darin, **das Vertrauen zurückzugewinnen.**

INTERVIEW: JOHN WICKS

Banken wie die TKB sogar davon profitiert?

**Herger** Auch wenn sich die Turbulenzen der Finanzmärkte im indifferenten Geschäft auf unseren Geschäftserfolg ausgewirkt haben, konnten wir den budgetierten Bruttogewinn für 2008 übertreffen. Vor allem in der zweiten Jahreshälfte haben wir aus den Zuflüssen von Neugeld klar ersehen können, dass die Kundschaft zu uns hält. Wir sehen die Krise als Chance, die wir auf der Basis von Kundennähe, Professionalität und Berechenbarkeit nutzen wollen. Wir verfügen über eine starke lokale Verankerung mit kantonalen Marktanteilen von 50 Prozent am Privatkunden- und rund 70 Prozent am Firmenkundengeschäft. Im vergangenen Jahr konnten wir neue Kunden gewinnen – und dies, ohne dass wir aggressive, an Grossbank-Kunden gerichtete Werbung betrieben hätten.

**SB** Welche krisenbedingten Massnahmen haben Sie ergriffen?

**Herger** Im Vordergrund steht klar eine noch intensivere Kundenpflege im Sinne der Vertrauensbildung. Auf der einen Seite müssen wir die Bera-

ter mehr denn je mit Informationen zur aktuellen Situation auf dem Laufenden halten, auf der anderen Seite gilt es im Zeichen der heutigen Unsicherheit, neben der kontinuierlichen Kundenbetreuung noch mehr Zeit für das individuelle Gespräch zu finden. Gerade bei Anlagekunden ist der Erklärungsbedarf hoch.

**SB** Führt die intensivere Beratungstätigkeit zu Problemen bei der Einhaltung des Total Quality Management? **Herger** Gar nicht. Wir halten gerade auch in einem anspruchsvolleren Umfeld an unserem Qualitätsweg fest. Die TKB hat Anfang 2009 als erste Bank in der Schweiz das ISO-Zertifikat 20000 als Qualitätsmassstab für das IT-Service-Management erhalten. Seit 2004 besitzt die Bank als eine von erst wenigen Schweizer Banken zudem die Zertifizierung nach dem ISO-Standard 9001:2000. Mit einem ganzheitlichen professionellen Qualitätsmanagement wollen wir die Kundenbedürfnisse optimal abdecken und die Betreuung kontinuierlich verbessern.

**SB** Ist es zu Entlassungen gekommen?

**Herger** Nein. Wir setzen in unseren Strukturen auf Kontinuität. Auch das Bankstellennetz bleibt unverändert. In den letzten Jahren erschien die Bank übrigens immer wieder unter den zehn besten Arbeitgebern der Schweiz in einer Umfrage der Cash-Gruppe und der GfK Trustmark. Und 2008 war die TKB die erste Bank der Schweiz, die im Rahmen des nationalen Qualitätspreises «Esprix» eine Auszeichnung für «Zielkonsequenz und kontinuierliche Verbesserung» erhielt.

**SB** Sparen Sie bei den Ausgaben für Sponsoring und Events?

### ZUR PERSON

## Hanspeter Herger

Hanspeter Herger, Jahrgang 1960, ist seit August 2007 Vorsitzender der Geschäftsleitung und Leiter des Präsidialdepartementes bei der Thurgauer Kantonalbank (TKB). Er studierte an der Universität St. Gallen mit Abschluss als Dr. rer. pol. Er ist eidg. dipl. Bankfachmann. Bevor er zur TKB stiess, war er unter anderem als Leiter Exportfinanzierungen bei der UBS und Leiter Credit Portfolio Management bei der Credit Suisse sowie als Leiter Kommerzkunden und stellvertretender Direktionspräsident bei der Basler Kantonalbank tätig. (jw)

**Herger** Nein. Wir geben für die Unterstützung von Sport und Kultur weiterhin mehr als 1 Million Franken im Jahr aus. Unser Fokus ist auch in diesem Bereich langfristig ausgerichtet.

**SB** «Das Schreckgespenst einer Kreditklemme in der Schweiz hat sich nicht bewahrheitet», hiess es an der September-Medienkonferenz des Kantonalbankenverbandes. Gilt das noch?

**Herger** Für die TKB und unser Marktgebiet trifft das mit Bestimmtheit zu. Wir konnten letztes Jahr im Firmenkundengeschäft Wachstum erzielen. Unsere Kredit- und Risikopolitik ist seit Jahren unverändert. Bei uns besteht keine Kreditklemme.

**SB** Inwiefern leiden Firmenkunden in Ihrem Kanton unter einem Rückzug deutscher Kreditgeber?

**Herger** Im Thurgau ist das kein Thema.

**SB** Wie erleben Sie die deutsche Konkurrenz im Retailbereich, etwa durch steigende Anlagen von Schweizern bei grenznahen Banken?

**Herger** Für unsere Bank ist auch das nicht spürbar.

**SB** Was bedeutet die deutsche Kundschaft für die TKB?

**Herger** Als Grenzkanton haben wir natürlich enge Beziehungen zu Deutschland. Es gibt viele Grenzgänger, die unsere Kunden sind, aber auch deutsche Privatpersonen und Unternehmen, die hier angesiedelt sind. Im indifferenten Geschäft, also im Anlage- und Vermögensverwaltungsgeschäft, stammt rund ein Fünftel der Kunden aus dem benachbarten Ausland. Im Zinsdifferenzgeschäft sind wir grundsätzlich auf den eigenen Kanton ausgerichtet. In Bezug auf die ausserkantonale Tätigkeit operieren Unternehmen immer häufiger im Rahmen von Wirtschaftsräumen. Somit begleiten wir Firmenkunden oft auch jenseits der Kantonsgrenzen – allerdings nur auf Basis klarer Vorgaben und Risiken.

**SB** Wie sieht es aber mit einer eigenen Präsenz in Deutschland aus? Einst hatte Ihre Bank neben einer nach Deutschland ausgerichteten Private-Banking-Tochter in Kreuzlingen eine



BILD: PETER FROMMENWILER

Beteiligung an der internationalen Bodenseebank in Friedrichshafen.

**Herger** Wir überlegen uns im Rahmen unserer Strategie, ob wir eine physische Präsenz im süddeutschen Raum schaffen sollten. Noch ist dazu kein Entscheid gefallen.

**SB** Haben Sie Ausbaupläne?

**Herger** Wir beabsichtigen eine strategische Erhöhung des Ertrags aus unserem indifferenten Geschäft auf über 35 Prozent. Damit würden wir unsere Abhängigkeit vom Zinsdifferenzgeschäft vor dem Hintergrund der zunehmenden Markterosion reduzieren. Das Potenzial im Marktgebiet Thurgau und in den angrenzenden Regionen ist nicht ausgeschöpft. Das Wachstum soll primär organisch erfolgen, wir sind aber auch offen für etwaige Kooperationen oder Übernahmen. Ich glaube, dass gerade die Zusammenarbeit zwischen den Kantonalbanken mit dem Ziel der Effizienzsteigerung und der Kostendämpfung an Bedeutung gewinnen wird, namentlich im IT- und Prozessbereich. Eine wichtige Basis für Kooperationen ist die IT-Infrastruktur. Hier setzt die

Hanspeter Herger: «Wir überlegen uns, eine physische Präsenz im süddeutschen Raum zu schaffen.»

TKB seit August 2008 auf die Plattform von Avaloq, für die sich auch verschiedene andere Kantonalbanken ausgesprochen haben.

**SB** Was braucht es für die effektive Corporate Governance einer Kantonalbank und wie gross ist der strukturpolitische Druck von der Politik?

**Herger** Unsere Bank geniesst die nötige unternehmerische Freiheit, um unseren operativen Leistungsauftrag zu erfüllen. Die Strukturhaltung à tout prix ist sicher nicht unsere Aufgabe. Der Bankrat wird zwar politisch vom Thurgauer Grossen Rat ernannt, das Gremium weist aber breit abgestützte fachliche Kompetenzen auf.

**SB** Was ist Ihrer Meinung nach die derzeit grösste Herausforderung für die Schweizer Finanzbranche?

**Herger** Ganz einfach: Das Vertrauen der Öffentlichkeit zurückzugewinnen. «

### Die Thurgauer Kantonalbank in Zahlen (per 30.9.2008)

	In Millionen Franken	Veränderung seit Jahresanfang
Bilanzsumme	15 842	+5,4
Ausleihungen	13 980	+1,7
Kundengelder	8 212	+8,1
Zinserfolg	187,1	+2,0
Kommissions- und Dienstleistungserfolg	51,8	-18,9
Handelserfolg	5,9	-53,6
Betriebsertrag	249,5	-6,7
Bruttogewinn	124,2	-12,2