

# IFZ Retail Banking-Studie 2017

	<b>Vorwort</b>	<b>1</b>
<b>1.</b>	<b>Zufriedene Bankkunden und zufriedene Banken?</b>	<b>5</b>
1.1	Zufriedenheit der Kunden mit den Banken	5
1.2	Zufriedenheit der Banken mit ihren Dienstleistungen und Angeboten	15
1.3	Zufriedenheit von Kunden und Banken im Vergleich	19
1.4	Fazit	20
<b>2.</b>	<b>Benchmarking der Schweizer Retail Banken</b>	<b>23</b>
2.1	Methodik und Struktur	24
2.2	Rentabilität	31
2.3	Risiko	40
2.4	Struktur	55
2.5	Top-Performer im Schweizer Retail Banking Markt	63
<b>3.</b>	<b>Nachhaltigkeit bei Schweizer Retail Banken</b>	<b>71</b>
3.1	Einleitung	71
3.2	Nachhaltigkeitsauftrag in den normativen Grundlagen	75
3.3	Nachhaltigkeitsberichterstattung	77
3.4	Nachhaltigkeit im Bankbetrieb	79
3.5	Nachhaltigkeit im Bankgeschäft	84
3.6	Nachhaltigkeit aus Sicht der CEO von Schweizer Retail Banken	91
3.7	Fazit	94
<b>4.</b>	<b>Wie nutzt die Schweiz heute und morgen Mobile Payment?</b>	<b>103</b>
4.1	Begriffsdefinition und Kategorisierung von Mobile Payment	103
4.2	Entwicklung von Mobile Payment in der Schweiz	105
4.3	Wer nutzt Mobile Payment?	106
4.4	Was ist Kundinnen und Kunden von Mobile Payment-Lösungen wichtig?	107
4.5	Prognose: Wie wird sich Mobile Payment weiterentwickeln?	110
<b>5.</b>	<b>Corporate Governance der Schweizer Retail Banken</b>	<b>115</b>
5.1	Studiendesign	115
5.2	Corporate Governance im Quervergleich	118
5.3	Fazit zur Corporate Governance	151
5.4	Governance Factsheets	152
	<b>Das Institut für Finanzdienstleistungen Zug IFZ</b>	<b>228</b>
	<b>Ausgewählte Publikationen des Instituts für Finanzdienstleistungen Zug IFZ</b>	<b>229</b>