

IFZ Retail Banking-Studie 2018

	Vorwort	1
1.	Einsparpotenzial durch Optimierung und Digitalisierung der Hypothekarprozesse	5
1.1	Ausgangslage	5
1.2	Der Hypothekarkreditprozess heute	6
1.3	Kosten des Hypothekarprozesses	6
1.4	Wo sehen die Banken Potenzial für Kosteneinsparungen?	10
1.5	Use Case Hypothekenverlängerung	13
1.6	Spezialfall: Periodische Wiedervorlage	14
1.7	Fazit	14
2.	Weshalb entscheiden sich Hypothekarkunden für ihre Bank?	19
2.1	Ausgangslage	19
2.2	Konzept und Struktur der Umfrage	20
2.3	Weshalb sich Hypothekarkunden für ihre Bank entscheiden	22
2.4	So verhalten sich die Kunden beim Abschluss einer Hypothek	24
2.5	Zukünftige Bedeutung von Hypothekenvermittlern	28
2.6	Fazit	30
3.	Asset Liability Management heute – Zinsrisiken ante portas	33
3.1	Ein Blick auf die Offenlegung der Banken heute	34
3.2	Neue Vorschriften am Horizont	38
3.3	Fazit	40
4.	Benchmarking	43
4.1	Schweizer Retailbanken	43
4.2	Methodik und Struktur	44
4.3	Rentabilität	48
4.4	Risiko	57
4.5	Struktur	70
4.6	Top-Performer im Schweizer Retail Banking Markt	78
5.	Corporate Governance der Schweizer Retailbanken	85
5.1	Studiendesign	85
5.2	Corporate Governance im Quervergleich	89
5.3	Fazit zur Corporate Governance	117
5.4	Diversität und Digitalisierung verändern Anforderungen an die Geschäftsleitung im Schweizer Retail Banking	119
5.5	Governance Factsheets	125
	Das Institut für Finanzdienstleistungen Zug IFZ	200
	Ausgewählte Publikationen des Instituts für Finanzdienstleistungen Zug IFZ	201