

IFZ Retail Banking-Studie 2020

Vorwort	1
1. Heutige und morgige Bedeutung von Touchpoints im Banking	5
1.1 Untersuchungsdesign	5
1.2 Die Touchpoint-Welt im Jahr 2014	7
1.3 Relevanz der einzelnen Touchpoints heute und in fünf Jahren	7
1.4 Resultate: Analyse der elektronischen Hilfsmittel	10
1.5 Fazit	12
2. Markt für Immobilienfinanzierungen in der Schweiz	15
2.1 Methodik und Datengrundlage	15
2.2 Struktur und Entwicklung des Hypothekengeschäfts in der Schweiz	16
2.3 Grösse und Wachstum der kantonalen Hypothekarmärkte	21
2.4 Marktanteile der Bankengruppen innerhalb der Kantone	22
2.5 Exkurs: Refinanzierung von Hypotheken durch Pfandbriefdarlehen	30
2.6 Zusammenfassung	34
3. IFZ Sourcing-Studie 2020 – eine Zusammenfassung	37
3.1 Erkenntnisse	37
3.2 Thesen und Ausblick	39
4. Benchmarking der Schweizer Retailbanken	43
4.1 Schweizer Retailbanken	43
4.2 Methodik und Struktur	44
4.3 Rentabilität	50
4.4 Risiko	60
4.5 Struktur	72
4.6 Exkurs: COVID-19 und deren Einfluss auf die Retailbanken	80
4.7 Die besten Retailbanken 2015 – 2019	84
5. Corporate Governance der Schweizer Retailbanken	91
5.1 Studiendesign	91
5.2 Corporate Governance im Quervergleich	95
5.3 Fazit zur Corporate Governance	128
5.4 Governance Factsheets	130
Das Institut für Finanzdienstleistungen Zug IFZ	206
Ausgewählte IFZ-Publikationen	207