

IFZ Retail Banking-Studie 2021

1.	Kundenzufriedenheit bei Banken: Stimmt das Selbstbild der Banken mit dem Fremdbild der Kundinnen und Kunden überein?	5
1.1	Zufriedenheit von Kundinnen und Kunden mit den Banken	5
1.2	Zufriedenheit der Banken mit ihren Dienstleistungen und Angeboten	14
1.3	Zufriedenheit der Bankkundschaft und von Banken im Vergleich	19
1.4	Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden heute und vor vier Jahren	20
1.5	Veränderung der Zufriedenheit von Banken	22
1.6	Fazit	22
2.	IFZ Sourcing-Studie 2021 – eine Zusammenfassung	25
2.1	Erkenntnisse	26
2.2	Thesen und Ausblick	28
2.3	Grösse und Wachstum der kantonalen Hypothekarmärkte	21
3.	Marketplace Lending Report Schweiz 2021 – eine Zusammenfassung	33
3.1	Definition von Marketplace Lending	32
3.2	Marktvolumen – ein Überblick	34
3.3	Thesen und Ausblick	36
4.	Benchmarking der Switzerland Retailbanken	39
4.1	Schweizer Retailbanken	39
4.2	Methodik und Struktur	40
4.3	Rentabilität	49
4.4	Risiko	59
4.5	Struktur	72
4.6	Die besten Retailbanken 2016 – 2020	81
5.	Personalplanung und -auswahl für den Verwaltungsrat von Retailbanken	91
5.1	Studiendesign	91
5.2	Personalplanung als Aufgabe des Verwaltungsrats	91
5.3	Prozess für die Nomination neuer Verwaltungsratsmitglieder	93
5.4	Externe Unterstützung im Such- und Evaluationsprozess	98
5.5	Zukünftige Herausforderungen	101
5.6	Fazit	103
6.	Corporate Governance der Schweizer Retailbanken	107
6.1	Studiendesign	107
6.2	Corporate Governance im Quervergleich	109
6.3	Fazit zur Corporate Governance	144
6.4	Governance Factsheets	146
	Das Institut für Finanzdienstleistungen Zug IFZ	220
	Ausgewählte Publikationen des IFZ	221