

Funktionalitäten auf Website & generelle Serviceangebote

5%

Online-Kontoeröffnung für Privatpersonen
 Callback auf Webseite aktivieren
 Terminvereinbarung auf Webseite
 Beantwortung von Anfragen direkt über Soziale Medien

E-Banking

15%

Personalisierung Design/Optik und/oder Favoriten
 Personalisierung Menü / Anordnung Oberfläche/ Kacheln
 Elektronisches Schliessfach (Online-Datenspeicher) für persönliche Dateien des Kunden
 Push-Nachrichten per E-Mail/SMS
 Digitaler Finanzassistent (PFM)
 Digitale Signatur bei Bestandskunden
 Multibanking-Lösung
 Steuerdokumente online verfügbar
 Digitales Vertragsarchiv mit allen Bankverträgen
 Fremdwährungen (Bargeld) online bestellen
 Online Kontoeröffnung
 Online Kreditkarte bestellen
 Online Adressänderung
 Börsenhandel tätigen
 Verfügbarkeit telefonischer Online Banking Support
 Kurse von Aktien und Fonds einsehen
 Callback innerhalb E-Banking
 Terminvereinbarung innerhalb E-Banking
 Aufsetzen von Regeln zur Saldosteuerung (e.g. automatischer Kontoausgleich)

Mobile Banking

15%

Personalisierung Optik und/oder Favoriten
 Digitaler Finanzassistent (PFM)
 Multibanking-Lösung
 Online Kontoeröffnung
 Fremdwährungen (Bargeld) online bestellen
 Börsenhandel tätigen
 Kurse von Aktien und Fonds einsehen
 Online Adressänderung
 Push-Nachrichten per E-Mail/SMS
 Push-Nachrichten per Mobiles Betriebssystem
 Callback innerhalb M-Banking
 Terminvereinbarung innerhalb M-Banking

Touchpoints/Kunderinteraktion

5%

Video-Beratung (Webseite oder geschützter Bereich)
 Live Web Chat (oder App)
 Chatbots
 Co Browsing (Webseite oder im geschützten Bereich)
 FAQ und Erklär Videos
 Kontaktmöglichkeit via Messenger Chats z.B via Whatsapp oder Facebook Messenger
 Screen-Sharing mit bestehenden Kunden ausserhalb e-/und/oder m-Banking
 Voice Bot für Banking-Anwendungen

Zahlen

10%

Twint
 Eigene Twint-App (mit Kontoanbindung)
 Apple Pay
 Google Pay
 Samsung Pay
 eBill-Rechnungen einsehen und bezahlen
 Realtime Transaktionen inkl. Notifications (Debit- oder/und Kreditkarten)
 Debitkarte online dauerhaft oder temporär (freeze, unfreeze) sperren
 Kreditkarte online dauerhaft oder temporär (freeze, unfreeze) sperren
 Kreditkarten-Limiten mittels Self-Service anpassen

Familien-/ Kinderlösung mit Karten Online
Auslandzahlungen tätigen
Virtuelle Karte
Online Geo-Blocking
Scan & Pay

Finanzieren

15%
Hypotheken anzeigen
Online Hypothek (Neuabschluss) auf separater Webseite oder im E-Banking
Online Hypothek (Verlängerung) auf separater Webseite oder im E-Banking
Online Leasing auf separater Webseite
Neuabschluss der Hypothek auf dem Smartphone
Verlängerung der Hypothek auf dem Smartphone
Online Leasing e- oder m banking
Online Konsumkredit
Hypothekenplattform, welche Angebote von Drittparteien zulässt

Anlegen und Vorsorgen

15%
Anlegerprofil online ermitteln
Personalisierte digitale Anlageempfehlungen
Robo Advisor Angebot
Angebot von Kryptowährungs-Konti
Angebot von Social Trading
Vorsorge Säule 3a-Konto online abschliessen
Digitales Wertschriftensparen 3a
Freizügigkeitskonto online abschliessen
Digitaler Vorsorgeassistent
Digitaler Handel von Gold
Fraktionshandel von Aktien
Watchlist und Alerts bei Marktbewegungen
Digitales Rundungssparen

Digitalisierungsgrad Filiale

5%
Digital unterstütztes Onboarding in der Filiale
Digital unterstützte Anlageberatung in der Filiale
Digital unterstützte Hypothekarberatung für selbstbenutztes Wohneigentum in der Filiale NEUGESCHÄFTE
Digital unterstützte Hypothekarberatung für selbstbenutztes Wohneigentum in der Filiale VERLÄNGERUNGEN
Digital unterstützte Basisberatung (Abklärung der finanziellen Verhältnisse, Ziele/Bedürfnisse der Kunden/innen)

Bank-nahe Dienstleistungen

3%
Online Versicherungs-Dienstleistungen
Online Treuhandangebote
Online Community-Angebote

Data Science/Analytics und Machine Learning

5%
Anzahl an Personen (in FTE), welche derzeit dediziert im Bereich Analytics und Machine Learning arbeiten
Verwendung von Stimm- und Spracherkennungs-Software
Einsatz von konkreten Data Analytics Anwendungsfällen

Automatisierung und Prozesseffizienz

5%
Anzahl Robotic Process Automation (RPA)
Biometrische Authentifizierung von Kunden
Elektronische Unterschrift
Automatisierungsgrad Anlageprozess
Automatisierungsgrad Hypothekarprozesse für selbstgenutztes Wohneigentum
Automatisches Auslesen von Daten aus unstrukturierten Dokumenten

Einsatz von Technologie

2%
Produktiver Einsatz von DLT/Blockchain
Produktiver Einsatz von AR / VR
Produktiver Einsatz von Location Based Services
Open Banking Schnittstelle
Beteiligung an externen Ökosystemen