

**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