

Inhaltsverzeichnis

1	Zwischen Filiale und Smartphone: So wollen sich Kundinnen und Kunden mit ihrer Bank austauschen	7
1.1	Methodisches Vorgehen	7
1.2	Nutzung der Touchpoints im Überblick	8
1.3	Rolle und Relevanz von Bankfilialen	13
1.4	Touchpoints entlang der Customer Journey nach Produkt- und Dienstleistungscomplexität	22
1.5	Self-Service im Banking	31
1.6	Fazit	32
2	Anlegen und Vorsorgen in der Schweiz – eine ganzheitliche Betrachtung	35
2.1	Anlegen	38
2.2	Vorsorgen	52
2.3	Fazit	63
3	Bank-IT und Sourcing-Studie 2025 – eine Zusammenfassung	67
3.1	Erkenntnisse	68
3.2	Thesen und Ausblick	70
4	Marketplace Lending Report Schweiz 2025 – eine Zusammenfassung	73
4.1	Definition von Marketplace Lending	73
4.2	Marktvolumen – ein Überblick	74
4.3	Thesen und Ausblick	76
5	Benchmarking der Schweizer Retailbanken	79
5.1	Schweizer Retailbanken	79
5.2	Methodik und Struktur	80
5.3	Rentabilität	85
5.4	Risiko	94
5.5	Struktur	106
5.6	Die besten Retailbanken	113
6	Corporate Governance	123
6.1	Studiendesign	123
6.2	Corporate Governance im Quervergleich	125
6.3	Fazit zur Corporate Governance	161
6.4	Governance Factsheets	162
	Autorinnen- und Autoren-Verzeichnis	237
	Das Institut für Finanzdienstleistungen Zug IFZ	241
	Ausgewählte Publikationen des IFZ	242