

KAPITEL 1

Diesen Fragen möchten wir uns auf den folgenden Seiten widmen und Ihnen, liebe Leser, am Ende der Studie gesamthaft Szenarien vorstellen, in denen es einer Bank gelingt, einen Kunden gemäss seinen Vorlieben und Bedürfnissen einerseits und andererseits passend zur Situation und seinen Lebensumständen zu bedienen.

*Viel Spass beim Lesen und
spannende Takeaways wünschen*



PROF. DR. NILS HAFNER
Institut für Finanzdienstleistungen Zug IFZ



MARCO BERNASCONI
BSI Business Systems
Integration AG



DR. STEFAN NAUMANN
msg for banking