

Leitartikel

Besondere Genossen (4)

bm-Blickpunkte

Rechtsfragen: SMS-TAN – Entgelte vor dem BGH (6)

Geldanlage: Deutsche Anleger konservativ, aber zufrieden (6)

Konditionenpolitik: Prophylaktische Negativzinsen (7)

Restschuldversicherung: Banken besser als ihr Ruf (8)

Mitarbeiter: Santander ehrt Jubilare (10)

Aus der Finanzwerbung

Etats und Kampagnen (11)

Werbebarometer (12)

Aus der Marken- und Werbeforschung (13)

Operative Marketingmaßnahmen nach Bankprodukten (14)

bank und markt aktuell

„Wir müssen aus Einlegern Anleger machen“

Interview mit Reiner Brüggestrat (16)

Im Gespräch

„Der Hype um die Digitalisierung geht in eine falsche Richtung“

Interview mit Dieter Jurgeit (20)

Kundenbindung

Kunden machen Bank: Mitwirkung in der Genossenschaftsbank

Von Katharina Michailov (25)

Anlageberatung

Digitale Geldanlage in der Filiale

Von Frank Hockemeier und Maurizio Aleo (28)

Vertriebspolitik

Was tun mit den Filialen?

Von Ralf Maschek (31)

Forderungsmanagement

„Viele Fintech-Start-ups kochen letztlich doch nur mit Wasser“

Interview mit Tobias Domnowski (34)

Regulierung

Das Compliance Management muss agiler werden

Von Sascha Hansen (36)

Die EBA irrt – Screen Scraping darf nicht verboten werden

Von Ralf Ohlhausen (38)

Bankenmarkt Schweiz

ATMfutura – ein neuer Standard für Geldautomaten

Von Jürg Weber (41)

Notiert

Daten und Fakten zum Retailbanking (5) – Indikator zum Sparklima (7) – Anlagen im Ypos-Inflationscheck (9) – bankassurance + allfinanz (43) – Bankmanagement-Glossar (45) – Impressum (46) – Rote Seiten (Heftmitte)

46. Jahrgang
Juli 2017
Fritz Knapp Verlag
Frankfurt am Main
7-2017



bank und markt

Zeitschrift für Retailbanking

Herausgeber: Prof. Dr. Dr. Oskar Betsch, Prof. Dr. Jörg-E. Cramer, Dr. Peter Hanker, Hans-Michael Heitmüller, Dr. Ewald Judt, Prof. Dr. Klaus Juncker, Carsten Maschmeyer, Klaus-Friedrich Otto, Ben Tellings, Thomas Ullrich, Dr. Herbert Walter, Alexander Wüerst

SCHWERPUNKTE

bank und markt aktuell: In der jüngst wieder aufgeflammten Diskussion um Negativzinsen geht es meist um die Abwehr vagabundierender Großanleger. Die Hamburger Volksbank verfolgt einen anderen Ansatz: Ihr geht es darum, mit den Einlegern ins Gespräch zu kommen, um einen Sinneswandel in Richtung Wertpapieranlagen zu erreichen, erklärt Reiner Brüggestrat.

Im Gespräch: Die PSD Banken verstehen sich als „beratende Direktbanken“. Die Digitalisierung unterstützt daher ihr Geschäftsmodell. Internetanwendungen entwickelt die Gruppe selbst. Mit der Fiducia GAD IT arbeitet sie an einer offenen Schnittstellenarchitektur, mit der sich diese Entwicklungen direkt an den Rechnern andocken lassen. Bei aller Digitalisierung bleibt jedoch die persönliche Beratung vor Ort weiterhin wichtig, betont Dieter Jurgeit.



Kundenbindung: Seit 2012 bezieht die PSD Bank Rhein Neckar Saar ihre Kunden in geschäftliche Entscheidungen ein, um Genossenschaft erlebbar zu machen und drohender Unzufriedenheit vorzubeugen. Beispiele sind die Parkplatzfrage, die Kundenzeitschrift oder das Mitgliederbonusprogramm.

Vertriebspolitik: Die Mainzer Volksbank testet in Kooperation mit Visual Vest die digitale Geldanlage in einer Filiale auf dem Campus der Universität. Damit will sie den Beweis erbringen, dass die Symbiose von Beratung und Robo Advisor möglich ist und eine Lücke im bisherigen Angebot schließt. Ralf Maschek thematisiert das Problem überdimensionierter Immobilien von Banken. Anhand von Beispielen zeigt er das Gestaltungspotenzial ungenutzter Flächen auf.

Forderungsmanagement: Nicht alles, was sich Fintech nennt, ist wirklich bahnbrechend, meint Tobias Domnowski. Und nicht jeder klassische Anbieter lebt hinter dem Mond. Im Forderungsmanagement gibt es schon vieles, was sich im „digitalen Self Service“ erledigen lässt. Aber auch das Briefeschreiben ist immer noch nicht obsolet.

Regulierung: Die PSD2 und MaSi sind Beispiele dafür, dass die Regulierung dem Tempo des Fortschritts häufig nicht mehr gewachsen ist. Weil daraus immer kürzere Umsetzungszeiten resultieren, muss sich auch das Compliance Management weiterentwickeln. Dazu gehören eine vorausschauende Compliance und agile Methoden.

Bankenmarkt Schweiz: Ab 2018 soll auf allen Schweizer Geldautomaten – unabhängig vom Hersteller – eine einheitliche Software laufen. Das soll es zum einen ermöglichen, neue Services landesweit einzuführen. Vor allem aber geht es zum anderen darum, teure Parallelstrukturen abzubauen, die Banken bei der GAA-Steuerung zu entlasten und die Kosteneffizienz zu verbessern.