

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

LEITARTIKEL

| | |
|---|---|
| Noch viel zu tun Von Swantje Benkelberg | 2 |
|---|---|

BLICKPUNKTE

| | |
|--|---|
| Privatkundengeschäft: Fondssparen mit Rückgaberecht | 4 |
| Kooperationen: Keine Angst vor Zinsplattformen | 5 |
| Nachhaltigkeit: GLS profitiert von Fridays for Future | 6 |
| Direktbanken: Comdirect glänzt zum Abschied | 6 |
| Rechtsfragen: Widerrufsjoker vor dem EuGH | 8 |
| Altersvorsorge: R + V wird flexibel | 8 |

AUS DER FINANZWERBUNG

| | |
|---|----|
| Etats und Kampagnen | 10 |
| Werbebarometer | 11 |
| Aus der Marken- und Werbeforschung | 12 |
| Operative Marketingmaßnahmen nach Bankprodukten | 13 |

KUNDENBETREUUNG

| | |
|--|----|
| Der Mythos der ganzheitlichen Beratung Von Jessica Hastenteufel und Sabrina Kiszka, beide Universität des Saarlandes | 14 |
|--|----|

| | |
|--|----|
| Ein Jahr Finanznorm – Auftragsbuch für die Zukunft Von Klaus Möller, DEFINO Institut für Finanznorm AG | 19 |
|--|----|

| | |
|---|----|
| Mit Live-Chat zu besserer Customer Experience Von Florian Störk, Volksbank Lahr eG, und Tamina Steil, Userlike UG | 22 |
|---|----|

| | |
|--|----|
| Comeback der Bankassurance – die Hausbank erfindet sich neu Von Boris Strucken, Fidelity Information Services GmbH | 24 |
|--|----|

| | |
|--|----|
| Effektive Kundenansprache beim Mobile Banking Von Gerrit Dietz, Facebook | 27 |
|--|----|

| | |
|---|----|
| Smart Data in der Kundensegmentierung Von Olaf Pulwey, Foconis AG | 29 |
|---|----|

| | |
|--|----|
| Kundenbindung auf dem Golfplatz Von Frank Kalter, DekaBank Deutsche Girozentrale | 32 |
|--|----|

NOTIERT

| | |
|---|----|
| Daten und Fakten zur Kunde-Bank-Beziehung | 3 |
| Indikator zum Sparklima | 5 |
| Der Ypos-Inflationscheck | 7 |
| Personalien | 36 |
| Fintech-News | 34 |
| Bankassurance + Allfinanz | 38 |
| Bankmanagement-Glossar | 39 |
| Impressum + Fotonachweise für diese Ausgabe | 40 |