

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

- Die Kunst des Möglichen**
Von Swantje Benkelberg 2

BLICKPUNKTE

- Regionalbanken:** Regionalität – kein Allheilmittel im Wettbewerb 4
Kommunikation: Service und Beratung kommunikativ vernachlässigt 4
Girokonto: 25 Prozent Preisanstieg in fünf Jahren 6
Standortpolitik: Eine Frage der Klagebefugnis 6
Schufa: Mehr Datenschutz durch Kontoeinblick 7
Nachhaltigkeit: Deutsche Bank sensibilisiert ihre Kunden 8
Kooperationen: Bigtechs verändern Marktanteile 9

AUS DER FINANZWERBUNG

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

BANK UND MARKT AKTUELL

- Haftungsrisiken im kontaktlosen Zahlungsverkehr mit NFC**
 Von Marcel Hagemann und Jan Lukas Hölscher, beide CMS Hasche Sigle 14

KOMMUNIKATION

- Mit Programmatic Advertising zu höheren Abschlusszahlen**
 Von Drazen Mandic, Hamburger Sparkasse und Lukas Wehn, MINT Square 18

Chatten mit der Bank – Whatsapp & Co werden zum Kundenservice

- Von Florian Störk, Volksbank Lahr eG und Timoor Taufig, Start-up Userlike UG 20

KUNDENBINDUNG

- Die Kundenerwartungen nur unzureichend erfüllt**
 Von Jessica Hastenteufel und Sabrina Kiszka, beide Universität des Saarlandes 23
Cross-Channel-Betreuung – der Druck steigt
 Von Frank Dornach, ServiceBarometer AG 28
Potenziale einer genossenschaftlichen Leadership
 Von Yvonne Zimmermann, Akademie Deutscher Genossenschaften und Viktoria Schäfer, ADG Scientific – Center for Research and Cooperation 34

NOTIERT

- Daten und Fakten zur Kommunikation 3
 Indikator zum Sparklima 5
 Der Ypos-Inflationscheck 7
 Personalien 36
 Fintech-News 38
 Bankassurance + Allfinanz 41
 Bankmanagement-Glossar 43
 Impressum + Fotonachweise für diese Ausgabe 44

KARTEN

cards | cartes
NEWS

- Markenbereinigung bei Payment-Dienstleistern**
 Von Swantje Benkelberg I
 Marktnotizen II
 Daten und Fakten IV