

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