

## LEITARTIKEL

**Eine Frage der Optionen**  
Von Swantje Benkelberg 2

## BLICKPUNKTE

**Fintechs:** Revolut wird physisch-digital 4  
**Rechtsfragen:** Kein Ewigkeitsjoker bei unzulässigen Bankentgelten 5  
**Compliance:** Geldwäsche-Prävention wird digital 6  
**Personalmanagement:** Elternstartzeit – Evangelische Bank geht voran 7  
**Konsumentenkredit:** Verbraucherkreditrichtlinie – Kein deutsches Goldplating 8  
**Privatkundengeschäft:** BBVA bringt Gratiskonto zurück 8  
**Allfinanz:** Targobank auf dem Weg zur Universalbank 9

## AUS DER FINANZWERBUNG

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

## KUNDENLOYALITÄT

**Die Sparkassen und Payback – eine Investition in Kundenbindung**  
 Von Stefan Roesler, DSV-Gruppe 14  
**„Mein-Plus zeigt, wie Payment und Loyalty miteinander verbunden werden“**  
 Interview mit Gunter Fritsche und Christoph Korn, beide MeinPlus GmbH 17  
**Banken und lokale Unternehmen werden zu Partnern**  
 Von Sandro Reinhardt, DG Nexolution AG 22  
**Loyalität im digitalen Zeitalter neu gewinnen**  
 Von Daniel Nießing, DYMATRIX GmbH 23  
**Kundenloyalität zwischen Tradition, Digitalisierung und neuen Datenwelten**  
 Von Kai-Uwe König, Experian Deutschland GmbH 25  
**Kundenbindung erfordert Paradigmenwechsel**  
 Von Steven Kiefer und Steffen Ullitzka, beide Simon Kucher & Partner Strategy & Marketing Consultants GmbH 28

## DIGITALISIERUNG

**Smarte Kundenansprache als Hebel für nachhaltige Transformation**  
 Von Frank Fleckenstein, Oliver Grabarz und André Kästel, alle Sparkasse KölnBonn 32

## ZAHLUNGSVERKEHR

**KI-gestütztes Reklamationsmanagement im Zahlungsverkehr**  
 Von Eric Neumann und Patrick Gschwendtner, beide Cofinpro AG 36

## GELDWÄSCHE

**Geldwäscheprävention: Haftungsrisiken für Vorstände steigen signifikant**  
 Von Michael Eichler und Ingmar Besch, beide STRATECO GmbH 39

## NOTIERT

Daten und Fakten zur Kundenloyalität 3  
 Die Zahl 4  
 Die Sparneigung im GfK-Konsumklima 5  
 Der Ypos-Inflationscheck 7  
 Personalien 42  
 Fintech-News 44  
 Bankassurance + Allfinanz: Ladenhüter Pflegeversicherung erfordert stärkeren Fokus auf private Altersvorsorge 46  
 Einblick: Social Media im Banking 47  
 Impressum + Fotonachweise für diese Ausgabe 48

## KARTEN

cards | cartes  
**NEWS**

**Gute Neuigkeiten bei Wero**  
 Von Swantje Benkelberg I  
 Marktnotizen II/III  
 Daten und Fakten IV