

## LEITARTIKEL

### Alles dumme Sparer?

Von Swantje Benkelberg 2

## BLICKPUNKTE

**Bankenaufsicht:** Commerzbank-Übernahme –  
Kampagne verboten 4

**Verbraucherschutz:** Girokontenvergleich –  
Warnschüsse der BaFin 4

**Privatkundengeschäft:** Crédit Agricole –  
Neuer Wettbewerb um die Sparer 5

**Digitalisierung:** KI versus Berater – kein Entweder-oder 6

## AUS DER FINANZWERBUNG

Etats und Kampagnen 8

Werbebarometer 10

Aus der Marken- und Werbeforschung 11

## MARKETING

### Meme-Marketing im Social-Media-Auftritt von Banken

Von Jan-Philipp Dielmann, ERGO Group AG  
und Arnd Wiedemann, Universität Siegen 13

### Bankmarketing: Personal Sustainable Finance statt Produktorientierung

Von Henry Schäfer, Universität Stuttgart 18

## PRIVATKUNDENGESCHÄFT

### Stirbt das Bankschließfach-Geschäft aus?

Von Vera Nonn, CitySafes Deutschland GmbH 24

### Telefonservice – vom Standardrouting zur intelligenten Steuerung

Von Maik Rothardt, Volksbank Kraichgau eG  
und Michael Gräser, Spitch AG 27

### Das Kundenerlebnis ist der entscheidende Differenzierungsfaktor

Von Jan Schemuth, rpc – The Retail Performance  
Company GmbH 28

## FIRMENKUNDENGESCHÄFT

### Sanierungsinstrumentarium für Banken – Restructuring as a Service

Von Tobias Moser, MR Corporate Solutions 31

### „Digitalisierung und KI verändern den gewerblichen Finanzierungsmarkt“

Interview mit Markus Kuchnia, Compeon GmbH 34

## NOTIERT

Daten und Fakten zu Zielgruppen 3

Die Zahl 4

Die Sparneigung im GfK-Konsumklima 5

Der Ypos-Inflationscheck 6

Fintech-News 36

Personalien 40

Bankassurance + Allfinanz: Elementarschaden-  
versicherung – Absicherung und Prävention  
zusammen denken 42

Einblick: Von Social Media zu Social Relevance 43

Impressum + Fotonachweise für diese Ausgabe 44