06
22

Titelthema: Kundenbindung in digitalen Zeiten

22 **Kundennähe neu interpretieren**
Die regionale Nähe in Zeiten abnehmender Filialbesuche erlebbar machen

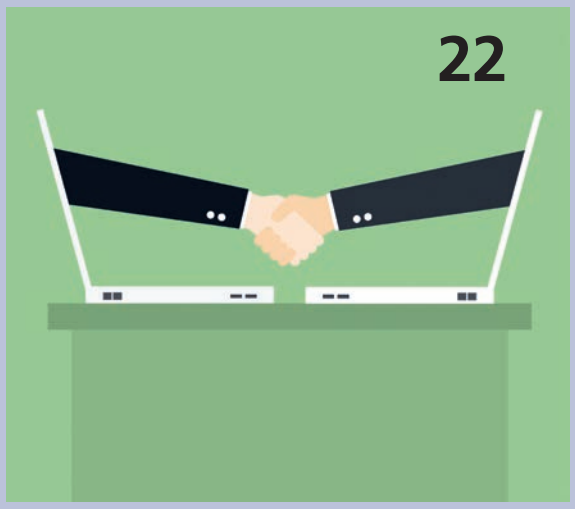
28 **Die Zukunft fest im Blick**
Die VR PartnerBank bringt die Kundenbindung auf ein neues Level

31 **Systematisch zum Vertriebserfolg**
Die Volksbank Heinsberg ist über eine omnikanale Kundenansprache vertrieblich erfolgreich

34 **Omnikanal ist mehr als nur Bildschirmteilen**
Die Volksbank Raiffeisenbank Nordoberpfalz begeistert ihre Kunden mit neuen Omnikanallösungen

38 **Auf digitale Kundennähe kommt es an**
Intelligente Datenanalysen können mehr digitale Kundennähe schaffen

40 **Digitale Interaktionen gewinnbringend nutzen**
Die auf der persönlichen Ebene geübte Nähe zum Kunden muss auch digital überzeugend abgebildet werden



Gruppe und Branche

BI im Gespräch

6 **„Neue digitale Identität erarbeiten“**
BVR-Präsidentin Marija Kolak erläutert die geplante Weiterentwicklung des Ökosystems mithilfe einer neuen unternehmerischen Einheit

Vorständinnen im Dialog

10 **Wertvolle Impulse fürs Tagesgeschäft**
Austauschen und Netzwerken in ungewöhnlicher Atmosphäre

50 Jahre BVR

12 **Die genossenschaftliche FinanzGruppe gratuliert**

Positionspapier

14 **Den Wandel aktiv gestalten**
Alle Unternehmen müssen sich permanent mit ihrer Leistungs- und Zukunftsfähigkeit auseinandersetzen

„15x2 Start-up des Jahres 2021“

18 **Gewinn für beide Seiten**
Vernetzung von jungen, innovativen Unternehmen mit den Firmenkundenbetreuern der DZ Bank

14

54

Praxis und Management

Steuerung
50 Kennzahlen und Geschäftsmodelle
Die Mehrdimensionalität ist im Kommen

Nachhaltigkeit
54 Handlungsdruck im Firmenkundengeschäft
Die gewerblichen Kunden fordern zunehmend eine Positionierung ihrer Banken zu ESG

Generationenberatung
60 Attraktives Angebot
Die Volksbank Brilon-Büren-Salzkotten hat ein umfassendes Betreuungskonzept entwickelt

BusinessCenter
64 Erträge steigern
Auch bei Firmenkunden bestehen Chancen für einen leistungsfähigen medialen Vertrieb

Wissen und Perspektive

Negativzinsen und Verwahrentgelte
68 Kein Grund zur Panik
Was müssen Banken zurzeit beachten?

Kreditkarten
72 Der Wow-Effekt
Den Post-Corona-Boom nutzen

Prämien für THG-Quote
76 Handeln wie an der Börse
Weiterer Schub für die E-Mobilität im Flottenmanagement

Rubriken

1 Editorial

4 Gruppe und Branche: Kurz + Knapp

20 Kolumne: Innoskop

21 Randnotizen des Monats

48 Praxis und Management: Kurz + Knapp

66 Wissen und Perspektive: Kurz + Knapp

78 Genossenschaftsforum

79 Impressum

80 Vorschau 07/2022, Rückschau, Fundstück