

Wie sich die Finanzbranche neu erfindet

**Was Kunden von Finanzdienstleistern
wirklich erwarten**

Roger Peverelli | Reggy de Feniks | Walter Capellmann

FBV

Inhalt

Beiträge und Interviews	6
Vorwort	8
Einleitung	12
Danksagungen	28
1. Das Verhältnis der Verbraucher zu Finanzinstituten hat sich verändert ...	32
2. Die Verbraucher wollen Transparenz und Einfachheit	72
3. Die Verbraucher werden immer eigenständiger	124
4. Die Verbraucher verlassen sich auf die Schwarmintelligenz	172
5. Die Verbraucher bewerten Werte neu	218
6. Die Verbraucher möchten Nähe spüren	252
7. Wie sich die Finanzbranche neu erfindet	300
Stichwortverzeichnis	341