



**FRANKFURT**  
**14. EURO FINANCE WEEK**  
14. - 18. NOVEMBER 2011

## Retail Banking Konferenz

### Strategische Optionen im Retail Banking

15. November 2011

Congress Center Messe Frankfurt  
Frankfurt am Main



Für weitere Informationen  
QR-Code mit  
Smartphone scannen

Sehr geehrte Damen und Herren,

regulatorische Veränderungen, verstärktes Medien- und Kundeninteresse aber auch entsprechende Anpassungen von Geschäftsmodellen auf der Anbieterseite haben die Bedeutung der Messung und Steuerung von Kundennutzen im Retail Banking stark erhöht. In der ersten Podiumsdiskussion sollen daher unter anderem folgende Fragen diskutiert werden: Welche Trends sind bei den Kundenanforderungen an das Retail Banking zu beobachten? Was erwarten Kunden heute und morgen von einer guten Beratung? Wie sieht die Vertriebssteuerung der Zukunft aus? Welche Erfahrungen wurden mit den jüngsten regulatorischen Veränderungen – Stichworte Beratungsprotokoll und Produktinformationsblatt – gemacht? Mit welchen Initiativen ist kurzfristig zu rechnen? Welche Auswirkungen haben jene Initiativen auf die Geschäftsmodelle im Retail Banking?

Technologische Innovationen, eine breite gesellschaftliche Nutzung neuer Medien sowie ein verändertes Kundenverhalten werden das Retail Banking nachhaltig verändern. Der Kunde von morgen, Bewohner einer digitalisierten Welt und aktiv in Online Communities, ist permanent mobil im Netz. Seine Ansprüche an Transparenz, Qualität und Umfang der Bankdienstleistungen sowie an deren Erreichbarkeit über verschiedenste Kanäle werden bestehende Geschäftsmodelle in Frage stellen. Durch die Innovationsmüdigkeit etablierter Banken können neue, spezialisierte Anbieter aus dem banknahen und -fernen Umfeld durch innovative, einfache und transparente Angebote Fuß fassen. Durch die Umsetzung von Web 2.0 im Kern ihres Geschäftsmodells greifen sie dabei immer mehr Teilaspekte etablierter Banken an, z.B. im Zahlungsverkehr, der Kontoführung und der Geldanlage. Um im Retail Banking von morgen den Kontakt zum Kunden zu halten, müssen etablierte Banken Wege finden, dieser Bedrohung zu begegnen, geeignete Kooperationen einzugehen oder einzelne Themen selbst in die Hand zu nehmen. Der gezielte und adäquate Einsatz neuer Medien, z.B. Online Communities, und die Nutzung innovativer Technologien im Rahmen einer Multi-Channel Strategie werden dabei zentrale und entscheidende Zukunftsthemen zum Aufbau und Erhalt von Vertrauen und Loyalität der Kunden sein.

Die Themenrunde Multikanalbank und Direktbank diskutiert erfolgreiche Geschäftsmodelle im Privatkundengeschäft mit unterschiedlichen Vertriebskanalstrategien. Multikanalbanken und Direktbanken müssen ihre strategische Positionierung im Privatkundengeschäft immer wieder prüfen. Zu untersuchen ist die Stimmigkeit der Differenzierungsstrategie auf Kunden-, Produkt- und Vertriebskanalebene. Kann die Positionierung bei Preis, Image, Qualität oder Service für die Filiale und das Internet auch in Zukunft zum Erfolg führen? Welche Rolle spielen Multikanalbanken und Direktbanken in der Zukunft? In welchen Kundensegmenten und Produktbereichen können sie weiter wachsen? Wie können die vertriebspolitischen Ziele der Kanäle zu einem Gesamtoptimum miteinander verbunden werden? Welche Rolle spielt die Filiale in einer Zukunft, in der grundsätzlich alle Bankleistungen auch online angeboten werden? Welchen Mehrwert können die Mitarbeiter in der Filiale den Kunden bieten? In der Zukunft werden wir eine konsequente Übertragung aller Bankleistungen in das Internet inklusive der Geldanlage- und Finanzierungsberatung auch für mobile Endgeräte und damit die Transformation der Website von einer reinen Werbephase zu einer Transaktionsplattform sehen. Idealerweise schaffen es die Banken, alle Bankleistungen an typische Kundensituationen und den sich dabei manifestierenden Kundenbedarf zu orientieren.

**Prof. Dr. Hans Ulrich Buhl**

Wissenschaftlicher Leiter  
Kernkompetenzzentrum Finanz-  
& Informationsmanagement  
und Fraunhofer-Projektgruppe  
Wirtschaftsinformatik,  
Universität Augsburg

**Prof. Dr. Matthias Fischer**

Professor für Finanzen und Bank,  
Georg-Simon-Ohm-Hochschule  
Nürnberg; Partner, bankenversi-  
cherungen.de, Nürnberg

**Prof. Dr. Andreas Hackethal**

Professor für Finanzen  
am House of Finance und  
Dekan des Fachbereichs  
Wirtschaftswissenschaften,  
Goethe-Universität  
Frankfurt am Main

**8.30 Uhr** Registrierung

**9.15 Uhr** Begrüßung und Eröffnung

**Einführungsvorträge**

- |                   |                                                                                                                                                                              |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Franz Josef Nick  | <p>»Retail Banking im Wandel – die Zukunft des Geschäftsmodells«<br/>                   Vorsitzender des Vorstands, TARGOBANK AG &amp; Co. KGaA, Düsseldorf</p>              |
| Dr. Udo Bröskamp  | <p>»Die Bedeutung des Retail Banking für Universalbanken«<br/>                   Global Head Financial Services, Roland Berger Strategy Consultants GmbH, Frankfurt a.M.</p> |
| Sophie Troistorff | <p>»Successful Wealth Management in Retail Banking« [to be held in English]<br/>                   Manager Financial Market Portfolio, Atos, Paris</p>                       |

**Podium I**

- |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>»Kundennutzen und Verbraucherschutz im Retail Banking«<br/>                 Praxiserfahrungen mit den jüngsten regulatorischen Veränderungen</p> |                                                                                                                                                      |
| Christoph Bubmann                                                                                                                                   | <p>  Chief Client Officer, Deutsche Bank AG, Frankfurt a.M.</p>                                                                                      |
| Dr. Christian Grugel                                                                                                                                | <p>  Ministerialdirektor, Leiter der Abteilung Verbraucherpolitik, Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz, Berlin</p> |
| Dr. Holger von Jouanne-Diedrich                                                                                                                     | <p>  Principal Management Consultant, Atos, Frankfurt a.M.</p>                                                                                       |
| <p><b>Moderation</b></p>                                                                                                                            |                                                                                                                                                      |
| Prof. Dr. Andreas Hackethal                                                                                                                         | <p>  Professor für Finanzen am House of Finance und Dekan des Fachbereichs Wirtschaftswissenschaften, Goethe-Universität Frankfurt am Main</p>       |

**11.00 Uhr** Kaffeepause

**11.30 Uhr** Podium II

- |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>»Retail Banking 2.0: Paradigmenwechsel durch Social Media?«<br/>                 Impulsreferate mit anschließender Diskussion</p> |                                                                                                                                                                       |
| Eric Falque                                                                                                                          | <p>»Customer Paradoxes in the Digital World« [to be held in English]<br/>                   Partner, Member of the Management Committee, BearingPoint, Paris</p>      |
| Christof Strohark                                                                                                                    | <p>»Banking 2032 – Banking is not as usual«<br/>                   Head of Banking, Detecon International GmbH, Eschborn</p>                                          |
| Lothar Brozy                                                                                                                         | <p>  Head of Insurance, Detecon International GmbH, Eschborn</p>                                                                                                      |
| Roland Pecsénye                                                                                                                      | <p>»Überallbanking: Die mobile Bankenrevolution in der Hosentasche«<br/>                   Executive Chairman, IND Group, Stuttgart</p>                               |
| Markus Gunter                                                                                                                        | <p>»Social Media im Direct Banking: Evolution oder Revolution?«<br/>                   Sprecher des Vorstands, DAB bank AG, München</p>                               |
| Steffen Seeger                                                                                                                       | <p>»Banking mit Freunden! Die Zukunft im Retailgeschäft«<br/>                   Mitglied des Vorstands, Chief Financial Officer, FIDOR Bank AG, München</p>           |
| <p><b>Moderation</b></p>                                                                                                             |                                                                                                                                                                       |
| Prof. Dr. Hans Ulrich Buhl                                                                                                           | <p>  Wissenschaftlicher Leiter Kernkompetenzzentrum Finanz- &amp; Informationsmanagement und Fraunhofer-Projektgruppe Wirtschaftsinformatik, Universität Augsburg</p> |

**13.00 Uhr** Mittagessen

14.00 Uhr Podium III

»Multikanalbank und Direktbank: Strategien für erfolgreiche Geschäftsmodelle«

Stephan Bruhn

Mitglied des Vorstandes, Frankfurter Sparkasse, Frankfurt a.M.;  
Vorsitzender des Aufsichtsrats, 1822direkt Gesellschaft der Frankfurter Sparkasse mbH, Frankfurt a.M.

Kai Friedrich

Deputy Chief Executive Officer, Cortal Consors S.A., Nürnberg

Michael Heinen

Bereichsleiter Direct Banking, Managing Director, Deutsche Postbank AG, Bonn

Moderation

Prof. Dr. Matthias Fischer

Professor für Finanzen und Bank, Georg-Simon-Ohm-Hochschule Nürnberg;  
Partner, bankenversicherungen.de, Nürnberg

15.00 Uhr Ende der Konferenz

19.00 Uhr Dinner und Preisverleihung

[nur auf Einladung]

»Innovationspreis Retail Banking 2011«

Verleihung des Innovationspreises Retail Banking 2011 in drei Kategorien:

- Kundenorientierung im Internet
- Geldanlageberatung im Internet
- Soziale Netzwerke

Sponsoren

Atos



Consulting  
DETECON

IND  
future-banking

Roland Berger  
Strategy Consultants

TARGO BANK

Kooperationspartner

UNA  
Universität  
Augsburg  
University

fim  
Kernkompetenzzentrum  
Finanz- & Informationsmanagement

GOETHE  
UNIVERSITÄT  
FRANKFURT AM MAIN

GEORG-SIMON-OHM  
HOCHSCHULE NÜRNBERG

Hauptmedienpartner

Frankfurter Allgemeine  
ZEITUNG FÜR DEUTSCHLAND

Internationaler Hauptmedienpartner

International Herald Tribune  
THE GLOBAL EDITION OF THE NEW YORK TIMES

TV-Hauptmedienpartner Europa



TV-Hauptmedienpartner Deutschland



TV-Partner Regional



Radiopartner



Medienpartner

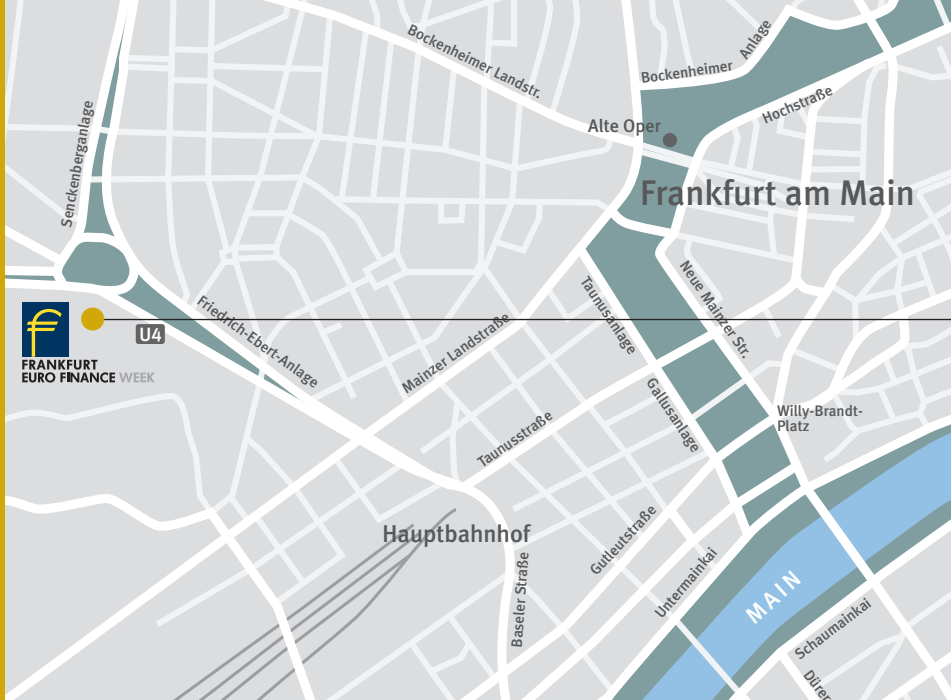


Mobilitätspartner



ŠKODA





Congress Center  
Messe Frankfurt  
Ludwig-Erhard-Anlage 1

### Retail Banking Konferenz

15. November 2011

### Konferenzsprache

Deutsch / Englisch

### Veranstaltungsort

#### Retail Banking Konferenz

**Congress Center Messe Frankfurt**  
Ludwig-Erhard-Anlage 1 · 60327 Frankfurt am Main  
 U4 Festhalle/Messe | 16, 17 Ludwig-Erhard-Anlage  
 P Congress Center | Maritim Hotel [Selbstzahler]

#### Innovationspreis Retail Banking 2011

**Dinner und Preisverleihung** [nur auf Einladung]  
**Steigenberger Frankfurter Hof**  
 Am Kaiserplatz · 60311 Frankfurt am Main  
 U4/U5/11/12 Willy-Brandt-Platz  
 P Bethmannstraße [Selbstzahler]

### Teilnahmebedingungen

**Konferenzgebühr** **800,- Euro** [zzgl. 19 % MwSt.]

Mitarbeiter aus Kreditinstituten, Behörden und dem Diplomatischen Corps erhalten die Möglichkeit, zu einem reduzierten Preis von Euro 75,- zzgl. 19% MwSt. [Bearbeitungsgebühr] teilzunehmen.

Anmeldung mit beiliegender Faxantwort vollständig ausgefüllt an +49 [0] 69 971 76-360/-370 senden oder online unter [www.eurofinanceweek.com/retail](http://www.eurofinanceweek.com/retail)

### Programm

Der Veranstalter behält sich das Recht vor, das Programm zu ändern. Das aktuelle Programm ist einzusehen unter: [www.eurofinanceweek.com/retail](http://www.eurofinanceweek.com/retail)

### Übernachtung

Informationen und Sonderkonditionen finden Sie unter [www.eurofinanceweek.com](http://www.eurofinanceweek.com) im Bereich Hotels

### Anreise



Informationen und Sonderkonditionen bei Anreise mit der Deutschen Bahn finden Sie unter [www.eurofinanceweek.com](http://www.eurofinanceweek.com) im Bereich Anreise

### Veranstalter



#### Maleki Group

#### Financial Communications & Consulting

Ansprechpartner: Hana Michlovská  
 Wiesenau 1 · 60323 Frankfurt am Main · Germany  
 Telefon +49 [0] 69 971 76-178  
 Fax +49 [0] 69 971 76-455  
[h.michlovska@malekigroup.com](mailto:h.michlovska@malekigroup.com)

### Projektleitung



#### FRANKFURT EURO FINANCE WEEK

#### Dr. Katrin Pickenhan

Telefon +49 [0] 69 971 76-0  
[info@eurofinanceweek.com](mailto:info@eurofinanceweek.com)  
[www.eurofinanceweek.com](http://www.eurofinanceweek.com)

### Weitere Programmpunkte

#### Risk Management Konferenz

14. – 15. November 2011  
 Congress Center Messe Frankfurt  
[www.eurofinanceweek.com/risk](http://www.eurofinanceweek.com/risk)

#### Banken-IT 2020

14. – 15. November 2011  
 Congress Center Messe Frankfurt  
[www.eurofinanceweek.com/it](http://www.eurofinanceweek.com/it)

#### EURO FINANCE MARKETPLACE

14. – 17. November 2011  
 Congress Center Messe Frankfurt  
[www.eurofinanceweek.com/marketplace](http://www.eurofinanceweek.com/marketplace)

#### FRANKFURT EURO FINANCE WEEK 2012

Die 15. FRANKFURT EURO FINANCE WEEK findet vom 19. bis 23. November 2012 statt.