



**FRANKFURT
EURO FINANCE WEEK**
16.-20. NOVEMBER 2009

Retail Banking Konferenz

»Geschäftsmodelle für die Bank der Zukunft
zwischen Regulierung und Selbstverpflichtung«

16. und 17. November 2009

Congress Center Messe Frankfurt
Frankfurt am Main

Sehr geehrte Damen und Herren,

als fester Bestandteil der EURO FINANCE WEEK erstreckt sich die Retail Banking Konferenz in diesem Jahr über zwei Tage. Der diesjährige Konferenztitel lautet »Geschäftsmodelle für die Bank der Zukunft zwischen Regulierung und Selbstverpflichtung« und ist Programm. Die beiden Tage sind vollgepackt mit einschlägigen Vorträgen und Diskussionen zu den aktuellen Chancen und Herausforderungen im Privatkundengeschäft.

Die Konferenz beschäftigt sich gleich zu Beginn mit den sich abzeichnenden Änderungen der gesetzlichen Rahmenbedingungen. Nach schmerzhaften Wertabschlägen in vielen Kundendepots wurden erneut Rufe nach Erweiterung des Anlegerschutzes laut. Im Rahmen einer Podiumsdiskussion werden hochrangige Vertreter der Finanzbranche dieses Thema aus Anbietersicht erörtern.

Eng verbunden mit dem Thema Anlegerschutz sind auch Fragen zum bankseitigen Umgang mit Kundendaten. Es gilt einerseits, die hohe Vertraulichkeit der Daten zu gewährleisten, auf der anderen Seite jedoch auch, die Daten im Kundeninteresse auszuwerten und z.B. zur Entwicklung von Produktinnovationen zu nutzen.

Ein weiteres brisantes Thema im Spannungsfeld von Anlegerschutz und Anlegernutzen sind strukturierte Retail-Produkte und insbesondere Zertifikate. Zu den zwei Themen – Kundendaten und Zertifikate – finden am frühen Nachmittag des ersten Konferenztages parallele Diskussionsrunden mit ausgewiesenen Experten statt.

Der zweite Tag verschiebt die Perspektive auf zukunftsorientierte Geschäftsmodelle und das erfolgreiche Management von Kundenbeziehungen. Angesichts prognostizierter negativer Gewinnbeiträge der Privatkundensparten in den nächsten beiden Jahren und angesichts der Notwendigkeit, verlorengangenes Kundenvertrauen wieder zu gewinnen, sind beide Themenblöcke derzeit besonders relevant.

In der morgendlichen Podiumsdiskussion umreißen hochrangige Vertreter der Finanzbranche das Privatkundengeschäft der Bank der Zukunft und zeigen Wege auf, wie sie ihr eigenes Haus fit für diese Zukunft machen. Es schließen sich drei Einzelvorträge an, welche das Kundenmanagement und den Kundenservice der Bank der Zukunft ausleuchten. Den Abschluss der Konferenz bildet eine dritte Podiumsdiskussion mit hochrangigen Vertretern von Institutionen, die im Privatkundengeschäft gezielt neue Wege gehen.

Wir würden uns freuen, Sie auf der Retail Banking Konferenz am 16. und 17. November 2009 begrüßen zu können.



Dr. Nader Maleki
Präsident, International Bankers Forum e.V.; Chairman, Maleki Group, Frankfurt a.M.



Prof. Dr. Andreas Hackethal
Vorstand, Goethe Business School und Leiter Retail Banking Competence Center, House of Finance, Goethe-Universität, Frankfurt a.M.

1. Konferenztag

8.00 Uhr Registrierung

9.00 Uhr Begrüßung und Eröffnung der 12. EURO FINANCE WEEK



Dr. Nader Maleki | Präsident, International Bankers Forum e.V.; Chairman, Maleki Group, Frankfurt a.M.



Roland Koch | Ministerpräsident des Landes Hessen, Wiesbaden



Rainer Brüderle, MdB | Bundesminister für Wirtschaft und Technologie, Berlin

»Finanzplatz Deutschland im Aufbruch: Die Chancen nach der Krise«
»Financial Centre Germany on the Move: Opportunities in the Crisis Aftermath«

9.50 Uhr Plenum

»Lehren und Konsequenzen aus der Finanzkrise – Teil 1«
»Lessons and Consequences from the Financial Crisis – Part I«



Prof. Dr. Axel A. Weber | Präsident, Deutsche Bundesbank, Frankfurt a.M.

»Finanzstandort Deutschland – Lehren und Konsequenzen aus der Finanzkrise«
»Financial Centre Germany – Lessons and Consequences from the Financial Crisis«



Guido Ravoet, PhD | Secretary General, European Banking Federation, Brüssel

»Lehren aus der Krise: Die Rolle der Banken und ihre Verantwortung gegenüber den Stakeholdern« · »Lessons from the crisis: The role of banks and their responsibility towards their stakeholders«

10.40 Uhr Kaffeepause

Beginn der Retail Banking Konferenz

11.30 Uhr Podiumsdiskussion

»Die Bank, der Kunde und die Aufsicht oder: Wie stellt sich das Retail Banking zwischen Regulierung und Selbstverpflichtung neu auf?«



Grugel



Grüntker



Hille



Jütte



Keferstein



Hackethal

Einführung

Dr. Christian Grugel | Ministerialdirektor, Abteilungsleiter für "Verbraucherschutz, Ernährung, Bio- und Gentechnik", Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz, Berlin

Podiumsdiskussion

Herbert Hans Grüntker | Vorsitzender des Vorstandes, Frankfurter Sparkasse, Frankfurt a.M.

Lars Hille | Mitglied des Vorstandes, DZ BANK AG, Frankfurt a.M.

Stefan Jütte | Vorsitzender des Vorstands, Deutsche Postbank AG, Bonn

Edmund J. Keferstein | Vorsitzender des Vorstandes, vwd Vereinigte Wirtschaftsdienste AG, Frankfurt a.M.

Moderation

Prof. Dr. Andreas Hackethal | Vorstand, Goethe Business School und Leiter Retail Banking Competence Center, House of Finance, Goethe-Universität, Frankfurt a.M.

13.00 Uhr Mittagspause

1.31

»Kundendaten im Retail Banking im Spannungsfeld von Datenschutz vs. Verbraucherschutz«



Frieg

Gürtler

Pallasch

Tiaden

Buhl

- | | |
|----------------------------|--|
| Gerhard Frieg | Mitglied des Vorstandes, MLP AG, Wiesloch |
| Paul Gürtler | Konzerndatenschutzbeauftragter, Citibank Privatkunden AG & Co. KGaA, Düsseldorf |
| Stephanie Pallasch | Stellvertretende Leiterin Finanzdienstleistungen, Stiftung Warentest, Berlin |
| Roul Tiaden | Ministerialrat, Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit Nordrhein-Westfalen (LDI NRW), Düsseldorf |
| Moderation | |
| Prof. Dr. Hans Ulrich Buhl | Wissenschaftlicher Leiter FIM Kernkompetenzzentrum Finanz- & Informationsmanagement, Universität Augsburg |

1.32

»Packaged Retail Investment Products – A Challenge for Investor Protection?«
Hosted by the European Banking Federation [Vortragssprache: Englisch]

- | | |
|-------------------|--|
| Dr Heiko Beck | Head of Product Management and Member of the Management Board Private and Business Clients, Commerzbank AG, Frankfurt a.M. |
| Charles Cronin | Head, CFA Institute Centre for Financial Market Integrity, Europe, Middle East and Africa (EMEA), London |
| Sonja Lohse | Head of Compliance, Nordea Bank AB, Helsinki; Chair, Financial Markets Committee, European Banking Federation, Brussels |
| Dr Esther Wandel | Asset Management Unit, European Commission, Brussels |
| Moderation | |
| Graham Bishop | Principal, GrahamBishop.com, London |

16.00 Uhr Kaffeepause

17.00 Uhr Abschlussdiskussion

»Konsequenzen der Finanzmarktkrise für die deutschen Bankensäulen und deren Geschäftsmodelle – Ein Gespräch«



Brand

Fröhlich

Rasche

Schmitz

Eigendorf

von Heusinger

- | | |
|----------------------|--|
| Christian Brand | Präsident, Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands, VÖB, e.V., Berlin |
| Uwe Fröhlich | Präsident, Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e.V. (BVR), Berlin |
| Henning Rasche | Präsident, Verband deutscher Pfandbriefbanken e.V., Berlin |
| Andreas Schmitz | Präsident, Bundesverband deutscher Banken e.V., Berlin |
| Moderation | |
| Jörg Eigendorf | Ressortleiter Wirtschaft, Finanzen und Immobilien, WELT Gruppe, Frankfurt a.M. |
| Robert von Heusinger | Ressortleiter Wirtschaft, Frankfurter Rundschau, Frankfurt a.M. |

18.00 Uhr Ende der Konferenz

Get-Together Congress Center

19.00 Uhr CEO Dinner / Empfang der Deutschen Bundesbank ¹

¹ auf Einladung

2. Konferenztag

8.00 Uhr Registrierung

9.00 Uhr Eröffnungsvortrag präsentiert von G&H Bankensoftware AG



»Deutschland nach der Krise? Reformbedarf und Handlungsmöglichkeiten der Politik«

Prof. Dr. Christoph M. Schmidt | Präsident, Rheinisch-Westfälisches Institut für Wirtschaftsforschung e.V., Essen; Mitglied des Sachverständigenrates zur Begutachtung der gesamtwirtschaftlichen Entwicklung, Wiesbaden

9.30 Uhr Podiumsdiskussion

»Business Models 2010: Welche Geschäftsmodelle braucht die Bank der Zukunft?«



Jorberg

Junginger

Kirchmann

Lauterbach

Nick

Hackethal

Thomas Jorberg	Sprecher des Vorstandes, GLS Gemeinschaftsbank eG, Bochum
Dr. Markus Goetz Junginger	Geschäftsführer, Gallup GmbH, Potsdam
Dr. Walter Kirchmann	Vorsitzender der Geschäftsführung, Finanz Informatik Technologie Service GmbH & Co. KG, Aschheim
Joachim Lauterbach	Mitglied des Vorstandes, vwd Vereinigte Wirtschaftsdienste AG, Frankfurt a.M.
Franz Josef Nick	Vorsitzender des Vorstandes, Citibank Privatkunden AG & Co. KGaA, Düsseldorf

Moderation

Prof. Dr. Andreas Hackethal | Vorstand, Goethe Business School und Leiter Retail Banking Competence Center, House of Finance, Goethe-Universität, Frankfurt a.M.

11.00 Uhr Kaffeepause

11.30 Uhr Vortragsreihe



»Customer Centricity: Kundenorientierung als Ausweg aus der Krise«

- Veränderte Kundenanforderungen und deren Auswirkungen auf Geschäftsmodelle, Vertriebs- und Marketingstrategie des Retail Banking

Irmgard Glasmacher | Partner Financial Services, Accenture



»Kundenservice der Zukunft – Wie Banken sich über den Kundenservice im Wettbewerb differenzieren«

- Individualisierter und differenzierter Service
- Social Media als Servicekanal
- Zufriedenheitsorientierte Steuerung des Kundenservice

Brozy

Schulz

Lothar Brozy	Director Financial Services, Detecon International GmbH, Eschborn
Carsten Schulz	Head of Customer Relationship Management, Detecon International GmbH, Eschborn



»Steigerung des Nutzens für den Kunden durch Social CRM und gleichzeitige Effizienzgewinne für die Bank durch Prozessintegration«

- Einsatz neuer Technologien
- Integration von Business-Applikationen
- Standardisierung von Prozessen

Harry Stehrenberger | Vizepräsident, Oracle EMEA, Genf

13.00 Uhr Mittagspause

14.00 Uhr Keynote



Martin Lindstrom

»Buyology: Truth and Lies About Why We Buy – Neuste Erkenntnisse der kognitiven Hirnforschung zum Kundenverhalten«

| Author of »Buyology – Truth and Lies About Why We Buy«;
Chairman, BRAND sense agency, London

Martin Lindstrom, geb. 1970 in Dänemark, zählt zu den international führenden Marken- und Marketingexperten. Die Zeitschrift *Absatzwirtschaft* bezeichnete ihn als »Robbie Williams des Marketings«, das renommierte TIME magazine hat den Marken-Vordenker und Autor Martin Lindstrom in der Kategorie Wissenschaftler & Denker für seine bahnbrechenden Studien im Bereich des Neuromarketing und Branding zu einer der 100 einflussreichsten Personen 2009 gewählt. Lindstrom berät Firmen wie Walt Disney Company, Nestlé, McDonald's Corporation, PepsiCo und Microsoft Corporation. Lindstrom ist unter anderem CEO und Chairman der LINDSTROM company und BRAND sense agency, der weltweit größten Sensory-Branding-Agentur.

14.30 Uhr Abschlussdiskussion

»Erfolgreiche Kundenbindung durch innovative Geschäftsmodelle, Kundenorientierung und Produkttransparenz«



Artopé

Friedrich

Glasmacher

Mandel

Teske

Fischer

Alexander Artopé

| Mitgründer und Geschäftsführer, smava GmbH, Berlin

Kai Friedrich

| Deputy CEO, Cortal Consors S.A., Nürnberg

Irmgard Glasmacher

| Partner Financial Services, Accenture

Michael Mandel

| Vorstandsvorsitzender, comdirect bank AG, Quickborn

Peer Michael Teske

| Mitglied des Vorstandes, netbank AG, Hamburg

Moderation

Prof. Dr. Matthias Fischer

| Professor für Finanzen und Bank, Georg-Simon-Ohm Hochschule Nürnberg

Preisverleihung

»Innovationspreis des Jahres 2009«

Über den Preis »Innovationspreis des Jahres 2009«

Der Innovationspreis wird von bankenversicherungen.de und FRANKFURT EURO FINANCE initiiert. Eine unabhängige Jury sucht die beste Bank in drei Kategorien:

1. Kundenorientierung im Internet
2. Geschäftsmodell
3. Transparenz bei Konditionen

Der Preis wird jährlich auf der Retail Banking Konferenz im Kontext der FRANKFURT EURO FINANCE WEEK vergeben.

Die Jury »Innovationspreis des Jahres 2009«

Prof. Dr. Matthias Fischer | Professor für Finanzen und Bank, Georg-Simon-Ohm Hochschule Nürnberg

Prof. Dr. Thomas Bahlinger | Professor BWL, Georg-Simon-Ohm Hochschule Nürnberg

Prof. Dr. Jürgen Moormann | Professor für Bankbetriebslehre, Ressortleiter ProcessLab, Frankfurt School of Finance & Management e.V.

Prof. Dr. Paul Alpar | Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik, Philipps-Universität Marburg

Prof. Dr. Dirk Schiereck | Lehrstuhl für Finanzierung und Bankbetriebslehre, Technische Universität Darmstadt

Gestetet wurden u.a. folgende Banken

1822direkt • American Express • Banco Santander • Berliner Bank • BW Bank • Citibank • comdirect • Commerzbank • Cortal Consors • Credit Suisse Deutschland • DAB bank • Deutsche Bank • DKB (Deutsche Kreditbank) • Dresdner Bank • E Trade Financial • easyCredit • Easytrade Postbank • flatex • GE Money Bank • HypoVereinsbank • ING-DiBa • Maxblue • MLP • netbank • norisbank • Onvista Bank • Postbank • PSD Bank Nürnberg • Quirin Bank • Royal Bank of Scotland • Sal. Oppenheim • SEB • smava • Sparkasse Nürnberg • Stadtparkasse München • UBS • UmweltBank • Volkswagen Bank

16.15 Uhr Ende der Konferenz

16.30 Uhr Abschlusspanel Lead Conference 2009 II

18.00 Uhr Award Ceremony »European Banker of the Year 2008«

Get-Together Congress Center

Für die inhaltliche Unterstützung bedanken wir uns bei



Hauptsponsoren

G&H Bankensoftware AG

Banken rechnen mit uns.

BANCOS

vwdgroup:

Sponsoren

accenture
High performance. Delivered.

Consulting
DETECON

DZ BANK
Zusammen geht mehr.

Global Group®
For more & profitable customers

Helaba | S
Landesbank
Hessen-Thüringen

ORACLE®

Förderer

GALLUP®

Hauptmedienpartner

Frankfurter Allgemeine
ZEITUNG FÜR DEUTSCHLAND

Internationaler Medienpartner

International Herald Tribune
THE GLOBAL EDITION OF THE NEW YORK TIMES

TV Partner Europa



Bloomberg
TELEVISION

TV Partner Deutschland

n-tv

TV Partner Regional

rheinmaintv

Radio Partner

hr iNFO

Medienpartner

BANKMAGAZIN



Congress Center
Messe Frankfurt
Ludwig-Erhard-Anlage 1



Retail Banking Konferenz

16. und 17. November 2009

Konferenzsprache

Deutsch · German

Veranstaltungsort

1 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)

Karten

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

2-Tageskarte **1.600,- Euro** [zzgl. 19 % MwSt.]

Kartenbestellung online unter

www.eurofinanceweek.com/retail oder beiliegende Faxantwort vollständig ausgefüllt an das Organisationsbüro senden.

Programm

Das Organisationsbüro behält sich das Recht vor, das Programm zu ändern. Das aktuelle Programm ist einzusehen unter: www.eurofinanceweek.com/retail

Übernachtung

Informationen und Sonderkonditionen finden Sie unter www.eurofinanceweek.com/retail Hotels

Anreise

Informationen und Sonderkonditionen finden Sie unter www.eurofinanceweek.com/retail Anreise

Organisationsbüro



Maleki Group

Maleki Group

Financial Communications & Consulting

Inga-Kristina Schwartz

Wiesenu 1 · 60323 Frankfurt am Main · Germany

Telefon +49 [0] 69 97 176 - 118

Fax +49 [0] 69 97 176 - 355

ik.schwartz@malekigroup.com

Projektleitung



FRANKFURT
EURO FINANCE WEEK

Dr. Mark Schifffhauer

Telefon +49 [0] 69 97 176 - 0

info@eurofinanceweek.com

Weitere Programmpunkte

EURO FINANCE MARKETPLACE

16. – 18. November 2009

Congress Center Messe Frankfurt

EURO FINANCE WEEK 2010

Die 13. EURO FINANCE WEEK findet vom 15. bis 19. November 2010 statt.