

PRIVATE BANKING IM UMBRUCH

Durch neue Geschäftsmodelle **Transparenz, Glaubwürdigkeit und Sicherheit** vermitteln!

- Neue **nationale und internationale Richtlinien** und **Vorgaben für Kundenberatung** und **Preistransparenz**
- **Qualitätssteigerung** in der **Beratung**: Tools und Techniken
- **Transparente Preismodelle**: Glaubwürdigkeit bei den Kunden steigern
- **Bonussysteme und Incentives** für Mitarbeiter umgestalten
- Zwischen **Angst und Gier**: Produkte **neu schnüren** und **Risiken besser gewichten**
- Was können Privatbanken von **Retail-Banking** lernen?
- **Zulassungsverfahren für Finanzprodukte**: Ein neuer Weg zu mehr **Sicherheit**?

QUER GEDACHT

Insider aus anderen Branchen berichten:

Sven König, Star-Stylist

MMMag. Bernd Unterkofler, AGES PharmMed



Schon gerüstet für den Strukturwandel?

Mit Vertretern von Banken, Behörden und Top-Rechtsanwälten:

- **Mag. Gregor Erasim**, Capgemini
- **Dr. Werner Gleißner**, FutureValue Group AG
- **Gerhard Lottes**, Raiffeisen Vorsorgewohnungserrichtungs GmbH
- **Mag. Dr. Christian Ohswald**, Raiffeisenlandesbank NÖ-Wien AG
- **Mag. Beatrix Putz**, Oberbank AG (angefragt)
- **Mag. Maria Smid**, MBA, Kienbaum Management Consultants GmbH
- **Mag. Constantin Veyder-Malberg**, Capital Bank - GRAWE Gruppe AG
- **Dr. Andreas Zahradnik**, DORDA BRUGGER JORDIS Rechtsanwälte GmbH

WORKSHOP:

Mit hochqualitativen Beratungsgesprächen Kunden dauerhaft binden

16. November 2009



IIR

17. - 18. November 2009
Arcotel Kaiserwasser, Wien

AUF DIESER VERANSTALTUNG TREFFEN SIE VORSTÄNDE, LEITER UND LEITENDE ANGESTELLTE AUS FOLGENDEN BEREICHEN:

- Private Banking
- Kundenbetreuung
- Produktmanagement
- Anlage- und Vermögensberatung
- Fondsmanagement
- Portfoliomanagement und -optimierung
- Revision und Internes Audit
- Zielgruppenmarketing
- Segmentierung



ARCOTEL Kaiserwasser
Wie es mir gefällt.

URBANER LIFESTYLE IM GRÜNEN

Perfekt fügt sich das ARCOTEL Kaiserwasser in die neue, beeindruckende Wiener Skyline am Donauufer gegenüber der UNO City und dem Austria Center Vienna ein. Es verbindet durch seine Lage und wohlkonzipierte Atmosphäre parallele Welten wie Natur und Urbanes und bildet eine Symbiose aus Business und Erholung.

www.arcotel.at

MÖCHTEN SIE IHR UNTERNEHMEN AUF DIESER VERANSTALTUNG PRÄSENTIEREN?



Treffen Sie Ihre Zielgruppe und stellen Sie Ihre Produkte und Dienstleistungen vor.

Erarbeiten wir gemeinsam für Sie ein individuelles Präsentationskonzept:

Mag. (FH) Bettina Fischbacher, Senior Sales Manager

Tel.: +43 (0)1 891 59 - 615

Fax: +43 (0)1 891 59 - 500

e-mail: bettina.fischbacher@iir.at



Workshop

16. November 2009

MIT HOCHQUALITATIVEN BERATUNGSGESPRÄCHEN KUNDEN DAUERHAFT BINDEN

Üben Sie:

Mit hochqualitativen Beratungsgesprächen Kunden dauerhaft binden

- Instrumentarien, um die Kundenberatung zu steuern und die Beratungsqualität zu steigern
- Glaubwürdigkeit im Gespräch vermitteln
- Neue Verkaufs- und Kommunikationsstrategien einsetzen



Gerhard Lottes, Geschäftsführer,
Raiffeisen Vorsorgewohnungserichtungs GmbH

1. Konferenztag

17. November 2009

09.00 Begrüßung durch IIR und den Vorsitzenden

09.10 **Key-Note-Speech: Kundenvertrauen auf den richtigen Kurs bringen!**
Referent in Absprache

09.30 **World Wealth Report 2009: Die Krise als Prüfstein für das Kundenvertrauen!**



- Werden etablierte Geschäftsmodelle der Vermögensverwaltung in Zukunft noch funktionieren?

Mag. Gregor Erasim, Country Manager Austria, Capgemini

10.00 **Neue Richtlinien für Kundenberatung und Preistransparenz?**

- White Paper der britischen Aufsichtsbehörde zur Preistransparenz und Beratungshonoraren
- Vorschläge der deutschen Verbraucherschutzministerin zur Regulierung der Finanzberatung
- Oberstgerichtliches Urteil in Deutschland zur Transparenz bei Spesen
- Kick-Back Systeme im Kommen?
- Vorgaben zu Bonussystemen der Banken

10.45 Kaffeepause

DIE HOCHWERTIGE KUNDENBERATUNG ALS USP IHRER BANK!

11.15 **Rechtliche Vorgaben für die Kundenberatung – und Möglichkeiten der vertraglichen Absicherung**

- Rechtskonforme Kundenberatung: Welche Vorschriften müssen eingehalten werden?
- Vergütungen: Wie sind diese dem Kunden gegenüber darzustellen? Welche Modelle sind zulässig?
- Was gilt bei Interessenkonflikten, insbesondere Eigenprodukten?
- Wann sollten Beratungsverträge mit Kunden abgeschlossen werden?
- Was müssen Beratungsverträge mit Kunden beinhalten und was kann vertraglich festgehalten werden?
- Was ist bei der telefonischen Kundenberatung zu beachten?
- Was ist bei der Vermögensverwaltung und beim Verwaltungsvertrag besonders zu berücksichtigen?
- Beweislastumkehr: Welche Dokumentation ist zu empfehlen?



Dr. Andreas Zahradnik, Rechtsanwalt, DORDA BRUGGER JORDIS Rechtsanwälte GmbH

12.15 Mittagspause

13.30 **Selbstreflexion in stürmischen Zeiten: Neue Spielregeln in der Kundenbindung**

- Sich verändernde Markt- und Lebenssituationen: Wie kann individuell darauf eingegangen werden?
- Die passende und richtige Lösung für den Einzelnen finden

- Dynamische Modelle für veränderte Risikoeinschätzungen entwerfen
- Geeignete Instrumente, um das Kundenvertrauen nachhaltig zu gewinnen
- Marktbereinigung und neue Player – Wie kann man sich hier positionieren und den eigenen Kundenbestand erhalten?
- Was ist der USP einer langjährigen Kundenbeziehung und wie kann dieser den Stammkunden vermittelt werden?



Mag. Dr. Christian Ohswald, Leitung Raiffeisen Private Banking Wien, Raiffeisenlandesbank NÖ-Wien AG

14.15 Qualitätssteigerung des Beratungsgespräches: Trotz Formalitäten meinen Kunden besser kennen lernen

- Neue Verkaufs- und Kommunikationsstrategien einsetzen
- Schwierige Produkte gut kommunizieren
- Wie umgehen mit gesteigertem Produkt-Know-How der Kunden?
- Wie lerne ich meinen Kunden besser kennen?
- Optimale Integration aller rechtlichen Formalitäten in das Beratungsgespräch
- Wie kann ich mich von anderen abheben?
- Mit welchen Instrumentarien kann die Kundenberatung gesteuert und die Beratungsqualität gesteigert werden?



Gerhard Lottes, Geschäftsführer, Raiffeisen Vorsorgewohnungserrichtungs GmbH

15.00 Kaffeepause

TRANSPARENTER BONUS- UND PREISSYSTEME – EINE WICHTIGE BOTSCHAFT AN DEN KUNDEN

15.30 Preistransparenz als oberstes Gebot der Glaubwürdigkeit

- Preissysteme transparent gestalten
- Provisionen offenlegen
- Neue Preismodelle für Kunden anbieten
- Ausschließlich die Interessen des Kunden vertreten



Mag. Constantin Veyder-Malberg, Vorstand, Capital Bank - GRAWE Gruppe AG

16.15 Bonussysteme für Mitarbeiter – Incentives neu gestalten!

- Neue Ansätze für die Gestaltung von Bonussystemen
- Änderungen zu den bestehenden Systemen
- Einführung einer Flat-Fee als neues Konzept?
- Ist eine neue Erfolgsdefinition notwendig?
- Neue Formen des Benchmarking
- Zeitverzögerte Bonussysteme
- Vertrieb für gehobene Kunden: welche Modelle sind möglich?



Mag. Maria Smid, MBA, Senior Consultant, Kienbaum Management Consultants GmbH

17.00 „Der Kunde ist König“

- Erfolgsrezepte bei der persönlichen Kundenbetreuung



Sven König, Star-Stylist

17.30 Abschließende Diskussionen zu den Themen des Tages

18.00 Ende des ersten Konferenztages

2. Konferenztag

18. November 2009

„Das Bankgeheimnis ist Teil des Rechts auf Privatsphäre – ähnlich dem Beichtgeheimnis.“

Werner Zenz, Bankhaus Spängler, trend 5, Mai 2009

09.00 Rechts-Update: Bankgeheimnis, Schenkungs- und Erbschaftssteuer, Privatstiftungen

- Bankgeheimnis – Wie wird es sich entwickeln?
- Kommt ein Doppelbesteuerungsabkommen und wenn ja, wie sieht es aus?
- Wie muss offen gelegt werden? Offenlegungspflichten
- Wie werden Devisenausländer in Zukunft besteuert werden?
- Rechtliche Regelungen im Rahmen der Privatstiftungen

10.00 Frage- und Diskussionsrunde zur aktuellen rechtlichen Situation – Wie können die Rahmenbedingungen optimal genutzt werden?

10.15 Kaffeepause

PRODUKTPORTFOLIO: SICHERHEIT ÜBER ALLES!?

10.45 Klarheit – Transparenz – Verständlichkeit: Kundenwünsche „Back to the roots?“

- Transparenz und genauere Kosten/Nutzen Rechnung als entscheidendes Kriterium
- Inwiefern wird sich die Struktur des Produktportfolios ändern?
- Welche produktseitigen Umgestaltungen und Veränderungen sind notwendig?
- ETF-Dachfonds: Neue Möglichkeiten für Ihr Portfolio

„Rendite ist wichtig, aber Vermögensvernichtung zu vermeiden ist zehnfach wichtiger.“ Jürgen Danzmayr, Schoellerbank, trend 5, Mai 2009

11.45 Optimierung der Prognosequalität von Finanzdaten durch Risikoinformation

- Methodische Herausforderungen im Private Banking
- Prognosequalität von Wirtschaftsdaten verbessern
- Risikosteuerung des eigenen Portfolios
- Die richtigen Prognosetools und Portfoliooptimierungsmethoden einsetzen



Dr. Werner Gleißner, Vorstand, FutureValue Group AG

12.30 Mittagspause

14.00 Plötzlicher Rollentausch: Können Retailbanking-Ansätze Inspiration für Private Banking sein?

- Was kann Private Banking von Retail Banking lernen?
- Welche erfolgreichen Tools des Retail Banking sollten auch im Private Banking eingesetzt werden?
- Transparenz und genauere Kosten/Nutzen Rechnung als entscheidendes Kriterium für Kunden
- Von „Buy and Hold“ zu „Total Return“?



Mag. Beatrix Putz, Leiterin Wertpapier & Sales, Oberbank AG (angefragt)

RISIKOMANAGEMENT: EIN ZENTRALES TOOL FÜR IHRE ZUKUNFT!

14.45 Blick über den Tellerrand: Zulassungsverfahren in der Pharmaindustrie

- Ablauf eines Zulassungsverfahrens in der Pharmabranche
- Was muss besonders beachtet werden?
- Welchen Regularien sind medizinische Produkte unterworfen?
- Risikomanagement im Rahmen eines Zulassungsverfahrens



MMMag. Bernd Unterkofler, Bereichsjurist, AGES PharmMed

15.15 „Zulassungsverfahren“ für Finanzprodukte


- Definition von Leitplanken
- Wie kontrollieren wir?
- Welche Produkte lassen wir zu?
- Der „Beipackzettel“: Produktmerkmale, Risiken, Wechsel- und Nebenwirkungen
- Inwiefern wird sich die Struktur der Produktportfolios ändern?
- Welche produktseitigen Umgestaltungen und Veränderungen sind notwendig?
- Überblick über das Portfolio: Wie können Pakete neu geschnürt werden?


Referent in Absprache


16.00 Abschließende Frage- bzw. Diskussionsrunde zu den Themen des Tages


16.15 Ende der Konferenz mit einem abschließenden Kaffee

Homepage 
www.iir.at

E-Mail 
michael.schneider@iir.at

Adresse IIR 
Linke Wienzeile 234, 1150 Wien

Hotline 
+43 (0)1 891 59 - 313

Fax 
+43 (0)1 891 59 - 200

S3360
MISC

Österreichische Post AG Info.Mail Entgelt bezahlt

Stimmen Ihre Ansprechpartner und Adresse? Wenn nicht, rufen Sie bitte Tel.: +43 (0)1 891 59 - 555 oder mailen Sie an: datenbank@iir.at!

- JA**, ich nehme an der Konferenz „Private Banking im Umbruch“ und am Workshop „Mit hochqualitativen Beratungsgesprächen Kunden dauerhaft binden“ vom 16. - 18. November 2009 in Wien teil.
- JA**, ich nehme an der Konferenz „Private Banking im Umbruch“ vom 17. - 18. November 2009 in Wien teil.

Bitte zur schnelleren Bearbeitung vollständig ausfüllen.

1. TeilnehmerIn:	2. TeilnehmerIn:
Nachname _____	Nachname _____
Vorname _____	Vorname _____
Position/Abt. _____	Position/Abt. _____
E-Mail _____	E-Mail _____
Tel.* _____	Tel.* _____
Fax* _____	Fax* _____

3. TeilnehmerIn:

Nachname _____	E-Mail _____
Vorname _____	Tel.* _____
Position/Abt. _____	Fax* _____

- Ja, ich möchte Informationen aus dem Themenbereich „Banking“ per E-Mail erhalten TeilnehmerIn 1 TeilnehmerIn 2 TeilnehmerIn 3

Firma _____

Straße / Postfach _____

PLZ _____ Ort _____

Ansprechperson bei Rückfragen zu Ihrer Anmeldung:

Vorname _____	Nachname _____
Position _____	Abteilung _____
Tel.* _____	Fax* _____

Wer ist in Ihrem Unternehmen für die Genehmigung Ihrer Teilnahme zuständig?

Nachname _____	E-Mail _____
Vorname _____	Tel.* _____
Position/Abt. _____	Fax* _____

Ersatzteilnehmer, sollten Sie verhindert sein:

Nachname _____	Vorname _____
Position/Abt. _____	E-Mail _____
Tel.* _____	Fax* _____

Datum _____ Unterschrift _____

* Bitte geben Sie Tel./Fax nur bekannt, wenn Sie an weiteren Informationen über unsere Produkte interessiert sind.

Ort

Arcotel Kaiserwasser
Wagramer Straße 8, 1220 Wien, Tel.: +43 (0)1 224 24 0

Zimmerreservierung

Für Veranstaltungsteilnehmer besteht die Möglichkeit, im Hotel Zimmer zu günstigen IIR-Konditionen zu reservieren. Bitte nehmen Sie die Reservierung direkt beim Tagungshotel unter Berufung auf die IIR-Veranstaltung „Private Banking im Umbruch“ vor.




- Ich kann nicht teilnehmen, bestelle aber die Dokumentationsmappe nach der Veranstaltung zum Preis von € 245,- (+ 20 % MwSt.)

Teilnahmegebühr (exkl. 20% MwSt.)

Die Teilnahmegebühr beträgt einschließlich Dokumentation, Mittagessen, Kaffeepausen und Getränken pro Person

Bei Anmeldung bis	23. Okt. 2009	16. Nov. 2009
3 Tage	€ 2.195,-	€ 2.295,-
2 Tage	€ 1.595,-	€ 1.695,-

Nutzen Sie unser attraktives Rabattsystem:

	bei 2 Anmeldungen erhält ein Teilnehmer	10 % Rabatt
	bzw. bei 3 Anmeldungen erhält ein Teilnehmer	20 % Rabatt
	bzw. bei 4 Anmeldungen erhält ein Teilnehmer	30 % Rabatt

Sie erhalten nach Eingang der Anmeldung Ihre Anmeldebestätigung und Ihre Buchhaltungsabteilung erhält die Rechnung. Bitte begleichen Sie den Rechnungsbetrag vor dem Veranstaltungstermin. Einlass kann nur gewährt werden, wenn die Zahlung bei IIR eingegangen ist oder am Veranstaltungstag erfolgt. Etwaige Programmänderungen aus dringendem Anlass behält sich der Veranstalter vor.

QUALITÄTSGARANTIE: Ihre Zufriedenheit ist uns wichtig: Stellen Sie am ersten Konferenztag bis 12.00 Uhr vormittags fest, dass die gebuchte Veranstaltung nicht das Richtige für Sie ist, so können Sie den Besuch abbrechen und bekommen Ihr Geld zurück, oder Sie besuchen statt dessen eine andere gleichwertige Veranstaltung.

RÜCKTRITT: Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir Ihnen bei einem Rücktritt von Ihrer Anmeldung innerhalb von 2 Wochen vor der Veranstaltung die volle Tagungsgebühr verrechnen müssen. Eine Umbuchung auf eine andere Veranstaltung oder die Entsendung eines Vertreters zur ursprünglich gebuchten Veranstaltung ist jedoch möglich. Bitte berücksichtigen Sie bei Ihrer Planung: IIR behält sich bis zu zwei Wochen vor Veranstaltungsbeginn die Absage vor.

20% Bildungsfreibetrag

Seit 1. Jänner 2002 besteht die Möglichkeit eines 20%igen Bildungsfreibetrages. Bitte informieren Sie sich vor der Veranstaltung bei Ihrem Steuerberater.

Servicehotlines

Anmeldung:	Anmeldehotline Tel.: +43 (0)1 891 59 - 222	register@iir.at www.iir.at/anmeldung.html
Kundenservice:	Anna Essig Tel.: +43 (0)1 891 59 - 215	anna.essig@iir.at