

**Veranstaltungsort:** Austria Trend Hotel Schloss Wilhelminenberg, A-1160 Wien, Savoyenstraße 2

*Anreiseplan: <http://www.austria-trend.at/wiw>. Kostenlose Parkplätze vor dem Hotel!*

**Zimmerreservierung:** Diese nehmen Sie bitte selbst vor. Kennwort: Banken-Kongress.  
Preis EZ: EUR 135,- pro Nacht (inkl. MwSt. und inkl. Frühstücksbuffet)  
Preis DZ: EUR 151,- pro Nacht (inkl. MwSt. und inkl. Frühstücksbuffet)

**Anmeldung:** Telefon: +43 (0)1 485 85 03-555, Fax: +43 (0)1 485 48 76  
E-Mail: [reservierung.schloss.wilhelminenberg@austria-trend.at](mailto:reservierung.schloss.wilhelminenberg@austria-trend.at)

**Kongressgebühr:** EUR 990,- zzgl. 20 % gesetzliche Mehrwertsteuer

## Sonderangebot

**SONDERANGEBOT: „ZWEI KOMMEN – NUR EINER BEZAHLT!“**  
(= die zweite Person aus Ihrer Bank nimmt GRATIS teil!)

### ANMELDUNG BANK-MANAGEMENT SYMPOSIUM

22.–23. März 2022

Wolfgang Ronzal Seminare und Kongresse, 1140 Wien, [www.ronzal.at](http://www.ronzal.at)  
Tel + Fax: +43 (0)1 985 31 45, E-Mail: [wolfgang@ronzal.at](mailto:wolfgang@ronzal.at)

1. Person:

Vor- und Nachname \_\_\_\_\_  
Funktion/Abteilung \_\_\_\_\_  
Bank \_\_\_\_\_  
PLZ/Ort/Straße: \_\_\_\_\_

2. Person:

Vor- und Nachname \_\_\_\_\_  
Funktion/Abteilung \_\_\_\_\_

Teilnahme am Abendprogramm 22. 3. 2022:

JA \_\_\_\_ Personen  NEIN

Bestätigung der Anmeldung und Rechnung an: Name/Adresse/Telefon/E-Mail: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_ Unterschrift: \_\_\_\_\_

#### Dr. Florian Hutter

Promotion in physiologischer Psychologie, Master in Wirtschaftsinformatik. Neun Jahre im Bereich Business Development tätig, zuletzt als Head of BPM in der DIEHL Gruppe für alle Standorte im Inland und Ausland. Ab 2014 CPO der VR Bank Kaufbeuren-Ostallgäu, seit Okt. 2019 CIO/CPO der VR Bank Augsburg-Ostallgäu sowie Managing Director Innovation in deren Tochtergesellschaft tellma GmbH, spezialisiert auf Telepräsenzsysteme.

#### Stephan Kirchner, Dipl. Sparkassenbetriebswirt

Stephan Kirchner trat 1986 als Azubi in die Sparkasse München ein. Es folgen verschiedene Aufgabebereiche Ausbildungsreferent, stv. Geschäftsstellenleiter, Kreditsachbearbeiter Unternehmensfinanzierungen, Assistent des Vorstandsvorsitzenden, Leiter Vorstandssekretariat, Regionaldirektor, Vertriebsdirektor und stv. Vorstandsmitglied, bevor er 2009 als Vorstand in die Sparkasse Bamberg wechselte, deren Vorstandsvorsitzender er seit 2015 ist.

#### Hon.-Prof.(FH) Mag. Dr. Rainer Kuhnle

Dr. Rainer Kuhnle begann seine berufliche Laufbahn 1995 als Assistent des Gen. Dir. der Österr. Volksbanken-AG. Ab 1995 war er Geschäftsführer der Leasing-West und ab 2000 Vorstandssprecher der Volksbank Krems-Zwettl. Seit Sept. 2015 ist er Vorstandsvorsitzender der Volksbank Niederösterreich AG. Zusätzlich bekleidet er zahlreiche Funktionen in Gesellschaften des Volksbankensektors, ist Lehrbeauftragter und Buchautor.

#### Benedikt Lares

Benedikt Lares ist als Leiter Vertriebsmanagement in der VR-Bank Mitte für die Themen Produktmanagement, Datenmanagement, Vertriebswege und -prozesse sowie die Vertriebsplanung und -steuerung zuständig. Im Bankenbereich ist er seit knapp 15 Jahren tätig und hat zahlreiche Weiterbildungen absolviert. Zuletzt war er für diverse Projekte verantwortlich, z.B. die Migration der Vertriebssteuerung im Zuge der Fusion, die Harmonisierung der Kontomodelle und die Umsetzung der Negativzinsen.

#### Mag. Carolin Mack

Mag. Carolin Mack, Marketing-Expertin mit langjähriger Erfahrung im Medien-, Agentur- und Lebensmittelbereich, ist als Quereinsteigerin seit drei Jahren Bereichsdirektorin Marketing der Volkskreditbank AG. Ihre Strategie: „Banking geht auch anders. Anders ist gut“. Damit setzt sie nicht nur ein Zeichen für menschliches Banking auf Augenhöhe, sondern auch einen neuen Schwerpunkt mit ihrer Initiative „Frauen gestalten Leben“.

#### Christoph Ochs

Christoph Ochs führt seit 2007 als Vorstandsvorsitzender der VR Bank Südpfalz eine der großen Genossenschaftsbanken in Rheinland-Pfalz. Er verantwortet die Bereiche Personal, Unternehmenssteuerung, Vertriebsmanagement, Innovative Geschäftsfelder sowie das Marketing der Bank. Der persönliche Kontakt zu Kunden und Mitarbeitern ist für ihn Schlüssel zum Erfolg seiner Bank.

#### Herbert Radl

Herbert Radl begann 1998 bei der Raiffeisenlandesbank NÖ-Wien AG als Controller mit Schwerpunkt Erlöscontrolling und Banksteuerung, danach war er im Bereich Kreditrisikomanagement tätig. Ab 2010 Leiter des strategischen Kreditrisikomanagements und seit 2017 Leitung Risikomanagement Modelle und Analytik (Marktrisiko, Kreditrisiko, op. Risiko, Liquiditätsrisiko usw.).

#### Dr. Armin Schwarze

Armin Schwarze war von 1989–2004 in verschiedenen Positionen in der Commerzbank tätig. Seit 2004 ist er Mitglied der Genossenschaftlichen Finanzgruppe. 2010 begleitete er bei der DZ Privatbank in Zürich sowie Luxemburg die Entwicklung des genossenschaftlichen Private Bankings. Seit 2014 ist er Vertriebs-, Handels- und Personalvorstand bei der Volksbank Dortmund-Nordwest.

#### Gerd Thomsen, Diplom Bankbetriebswirt

Gerd Thomsen machte die Ausbildung zum Bankkaufmann, war Filialleiter, dann Bereichsleiter Filial- und Privatkundengeschäft. Er ist Trainer und Dozent ADG und BWV. Seit 2010 ist er Mitunternehmer der Banken-Impuls Consulting GmbH.

# DAS PRIVATKUNDENGESCHÄFT IM DIGITALEN WANDEL

## Die Beraterbank der Zukunft

- ▶ #beyondCorona: Die Weichen für die Zukunft stellen
- ▶ Spannungsfeld Digitalisierung versus persönliche Beratung
- ▶ Erfolgreich mit regionalen Ökosystemen
- ▶ Innovativer Online-Vertrieb
- ▶ Kunden durch digitale Services begeistern
- ▶ Finanzkompetenz ist weibliche Lebenskompetenz
- ▶ Plattformgeschäft sichert die Zukunft der Banken



**15. Bank-Management-Symposium**  
22.–23. März 2022 Wien,  
Hotel Schloss Wilhelminenberg

### SONDERANGEBOT:

Die zweite Person aus Ihrer Bank nimmt GRATIS teil!

Veranstalter:

Wolfgang Ronzal  
[www.ronzal.at](http://www.ronzal.at)  
[www.wienerbankenkongresse.eu](http://www.wienerbankenkongresse.eu)

MEETING  
DESTINATION  
VIENNA  
NOW • TOGETHER

WIENER  
BANKEN  
KONGRESSE

# ANMELDUNG

# DIE EXPERTEN

# FACHKONGRESS

# DAS PRIVATKUNDENGESCHÄFT IM DIGITALEN WANDEL

Die Beraterbank der Zukunft

## Keynote-Speaker

**Axel Liebetrau / [www.axel-liebetrau.de](http://www.axel-liebetrau.de)**

Axel Liebetrau ist Experte für Innovation, Trends und Zukunft im deutschsprachigen Raum. Er hat eine akademische Ausbildung als Dipl. Betriebswirt (FH) und einen MBA in International Management Consulting sowie 30 Jahre Praxiserfahrung als Banker, Managementberater, Autor und Unternehmer sowie als Partner führender Trend- und Zukunftsforschungsinstitute. Er ist Gründer der europaweit einzigartigen Innovationsberatung für Banken.

## Unterstützer des Kongresses

**Sonia Fischer-King / [www.simon-kucher.com](http://www.simon-kucher.com)**

Sonia Fischer-King ist Senior Director in der Global Banking Practice von Simon-Kucher & Partners. Sie leitet schwerpunktmäßig Projekte zu den Themen Pricing, Angebotsgestaltung, (Omnikanal-)Vertrieb und Geschäftsmodelle/-strategien der Zukunft im Retailbanking. Zudem ist sie Autorin zahlreicher Veröffentlichungen und regelmäßige Gastrednerin auf Veranstaltungen.

**DI Jürgen Krenn, MBA / [www.crif.at](http://www.crif.at)**

Jürgen Krenn leitet bei CRIF den Bereich Financial Sales und betreut mit seinem Team Banken und Leasinggesellschaften in Österreich. Er studierte Technische Mathematik und General Management und verfügt über langjährige Bankerfahrung, die er sich u.a. in der Unternehmensberatung und bei Raiffeisen erworben hat.

**Andreas Jenewein, CMC / [www.vidone.de](http://www.vidone.de)**

Andreas Jenewein, CMC, ist Geschäftsführer der vidone GmbH und RKplus Design & Objekt GmbH. Nähe über digitale Medien und moderne Raumkonzepte zukunftsfähig gestalten sowie Mitarbeiter im Veränderungsprozess begleiten, das sind die Projekte, mit denen sich der gebürtige Tiroler seit über 25 Jahren im internationalen Bankenumfeld als Berater und Trainer mit Herzblut beschäftigt.

**Mag. (FH) Andreas Draxler / [www.abs-factoring.at](http://www.abs-factoring.at)**

Andreas Draxler hat das Bankgeschäft von Grund auf gelernt und ist seit mehr als 23 Jahren in unterschiedlichen Funktionen in der Finanzbranche tätig, beginnend in der Erste Bank der österreichischen Sparkassen. Berufsbegleitendes Studium Bank- und Finanzwirtschaft, nunmehr seit zwölf Jahren in der Factoringindustrie. Seit 2019 Vorstand der A.B.S. Factoring AG in Salzburg.

## Veranstalter

**Wolfgang Ronzal / [www.ronzal.at](http://www.ronzal.at)**

Wolfgang Ronzal war über 30 Jahre in leitenden Funktionen bei der Erste Bank in Wien tätig, als Filialleiter, Marktbereichsleiter, Leiter Marketing und Werbung sowie zuletzt als Direktor für den Filialvertrieb Wien. Nun ist er selbständiger Trainer sowie mehrfach ausgezeichnete Vortragsredner. Er ist Experte zu den Themen „Kundenbegeisterung“ und „Mitarbeitermotivation.“

**Medienpartner:**



FMVÖ Finanz-Marketing Verband Österreich, [www.fmv.or.at](http://www.fmv.or.at)



ForumF – der brandneue Newsletter für die Finanzbranche [www.forumf.at](http://www.forumf.at)



# 1. TAG, 22. März 2022

14.00 – 14.15

## Begrüßung

Wolfgang Ronzal, Veranstalter

14.15 – 15.00

## Kunden in Kommunikation und Beratung durch digitale Services begeistern

- Kunden gezielt zu Themen von Interesse ansprechen und das Direktmarketing effizient umsetzen
- Anbieten persönlicher und individueller Kundenerlebnisse, um echte Mehrwerte zu schaffen
- Deutliche Effizienzgewinne und hohe Reduktion von Kosten bei Abläufen und Prozessen
- Entlastung des qualifizierten Personals von wiederkehrenden Routinetätigkeiten  
*Christoph Ochs, Vorstandsvorsitzender VR Bank Südpfalz*

15.15 – 16.00

## Paradigmenwechsel im Vertriebsmanagement – kundenindividuelle Vertriebssteuerung

- Dezentralisierte und potenzialorientierte Impulssteuerung
- Verbessertes Cross-Selling durch zielgerichtete Kundenansprache
- Integration von Smart-Data-Ansätzen zur individuellen Potenzialerkennung  
*Benedikt Lares, Leiter Vertriebsmanagement, VR-Bank Mitte eG*  
*Felix Napp, Manager, Simon-Kucher & Partners*

16.00 – 16.30

## Kaffeepause

16.30 – 17.15

## Innovativer Online-Vertrieb einer Regionalbank

- Ziele, Abgrenzungen, Rahmenbedingungen
- Erfolgsfaktoren und Herausforderungen
- Mögliche Konflikte stationärer Vertrieb vs Online-Geschäft  
*Herbert Radl, Head of Risk Methods und Analytics, Raiffeisenlandesbank NÖ-Wien*  
*DI Jürgen Krenn, MBA, Head of Financial Sales, CRIF GmbH*

17.30 – 18.30

## #beyondCORONA: Inspirationen, Impulse, Tipps

- Visionäre Ideen: Wenn nicht jetzt, wann dann?
- Wie können wir die Weichen für die Zukunft stellen?
- Was ist aktuell im Tagesgeschäft zu tun?  
*Axel Liebetrau, Experte für Innovations- und Zukunftsmanagement*

19.00

## Erfahrungs- und Informationsaustausch im Gasthaus zum Predigtstuhl

## Kooperationspartner:



Simon-Kucher & Partners: Die weltweit führende Preisberatung, [www.simon-kucher.com](http://www.simon-kucher.com)



diebasis: Gesellschaft für Organisations- und Kompetenzentwicklung, [www.diebasis.at](http://www.diebasis.at)



MANZ'sche Verlags- und Universitätsbuchhandlung GmbH, [www.manz.at](http://www.manz.at)



CRIF GmbH: Führender Anbieter von Kreditrisikomanagement Lösungen, [www.crif.at](http://www.crif.at)



vidone GmbH: Wir gestalten Nähe zukunftsfähig, [www.vidone.de](http://www.vidone.de)



A.B.S. Factoring AG, [www.abs-factoring.at](http://www.abs-factoring.at)

# 2. TAG, 23. März 2022

09.00 – 09.45

## Die Kultur des (Kunden-)Erfolgs

- Warum messen, wiegen, zählen nicht mehr reicht
- Wie Unternehmenskultur auf den Kundenerfolg einzahlt
- Warum Kundenerfolg ein Thema für das gesamte Kreditinstitut ist
- Mit agilen Methoden Kundenorientierung erleben und festigen  
*Stephan Kirchner, Vorstandsvorsitzender Sparkasse Bamberg*

10.00 – 10.45

## Kundenservice 3.0 – Der Video-Service-Schalter

- Warum Filialen schließen, wenn es auch anders geht?
- Längere Öffnungszeiten mit weniger Personalkosten
- Die Bankfiliale als regionaler Mehrwert-ServicePoint  
*Andreas Jenewein, CMC, Geschäftsführer vidone GmbH*

10.45 – 11.15

## Kaffeepause

11.15 – 12.00

## Die Beraterbank der Zukunft

- Transformation der Volksbank Niederösterreich zur Hausbank der Zukunft
- Ganzheitliches Vertriebskonzept mit Schaffung einer Servicewelt und Beraterwelt
- Zentraler Focus: Wechselseitiges Leistungsversprechen zwischen Bank, Mitarbeitern und Kunden  
*Dr. Rainer Kuhnle, Vorstandsvorsitzender Volksbank Niederösterreich*
- Das Führungsmodell und die Bedeutung im Change-Prozess
- Instrumente zur Steuerung des Vertriebs im Privatkundengeschäft
- Wie Mitarbeiter zu Mitunternehmern im Vertrieb werden  
*Gerd Thomsen, Senior Berater BankenImpuls Consulting*

12.15 – 13.00

## Banking geht auch anders. Anders ist gut.

- VKB-Bank: Unser Aufbruch
- VKB-Initiative: Frauen gestalten Leben – selbstbestimmt, vorausdenkend
- Finanzkompetenz ist weibliche Lebenskompetenz
- Größte Frauen-Finanz-Studie in Oberösterreich
- Spezifische Betreuung nach den jeweiligen Lebensphasen der Frauen – maßgeschneidert  
*Mag. Carolin Mack, Bereichsdirektorin Marketing, Volkskreditbank AG, Oberösterreich*

13.00 – 13.30

## Mittagsimbiss

13.30 – 14.10

## Digitale Kundennähe innovativ umgesetzt – Ein digitaler Marktplatz für Regionalbanken und ihre Partner

- Mit Telepräsenz vor Ort und überall
- Digitales regionales Ökosystem
- Mit digitalem On-Branch/Off-Branch Omnichannel Banking zu mehr Kundennähe  
*Dr. Florian Hutter, Managing Director, tellma GmbH – VR-Bank Augsburg-Ostallgäu*

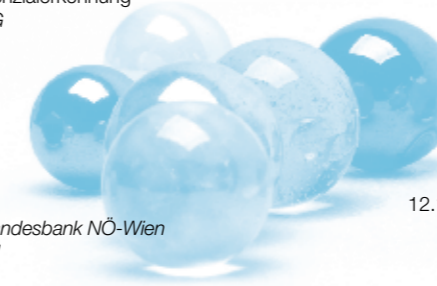
14.20 – 15.00

## Plattformgeschäft sichert die Zukunft der Banken

- Disruption führt zu innovativen Geschäftsmodellen
- FinTechs als Partner statt als Gegner sehen
- Plattformen nutzen, selbst betreuen oder sich beteiligen?
- CleVR Finance – Aufbau einer digitalen Zweitmarke  
*Dr. Armin Schwarze, Vorstand, Volksbank Dortmund-Nordwest*

15.00

## Abschluss des Kongresses



# DER INHALT TAGUNGSPROGRAMM