

The Banker

GLOBAL FINANCIAL INTELLIGENCE SINCE 1926

JANUARY 2010

● HOW TO RUN A BANK

trends in corporate & retail banking

Long live the mid-tier banking revolution



Joel Mandelbaum
Chief Executive
Wall Street Systems

LUX ZNK HURJ KYZ S O 30X HGT QY2
8676 S 0NZ Z| XT U| Z ZU HK G
YKS CTGR_KGX4GY| 0ZN GRRXGXK
K\KTZYZZNOYI XQYNGYVXU O KJ
XGXK UUVUXZ| T0XKYGTJ XKMDTGR
UXY| VKX3KMDTGRVRG_KXYI U| RJ
XKGVHDMHKT KLQZY

E |kx€ i nu{j ngy g yr|kx rd d m
P ux yu znk ygea mnuky4_ky2 a
ngy hkt znk s uyz ingrkt na m
kt |out s kt zs uyz ul {y} or lgi k d u{x
} uxqd mrd ky2h{ zut znk vr{ yyj k a ngy
gru} kj hgt qy zu d pki z t k} znd qd m
d zu znk } g€ znk€ uvkxgz4S { in ngy
hkt } xozkt ghu{ z znk a vlxgzdk
zu d tu|gz k j { x d m g j u} t z x t 4
] nkznkx €u{ h{ € zngz uxt uz2znkxk gkx
uvvuxz{ t a d y d znk i t g t i q r yki zux
zuj g€ zngz yos vr€ } u{ t j t uz ng|k
k-qzkj i |k €kxy gmu2vgza { rgr€ lux
znk yu3grnkj s g 3dkx hgt qy zngz ng|k

*for the boldest
mid-tier banks,
2010 might turn
out to be a
seminal year*

} kgznkxkj znk i t g t i q r yaux hkkz kx
zngt yus k ul znkox rgnkx xq gry4
Znk s ga vrg€kxy ng|k d znk vgyz
hkt ki zk lxus znk i omz zu i u{ t zoxv g x €
w| gro€4 Znoy luxik zt j y zu hkt ki z
d i { s hkt zs g x q z r k g j k x y h € g s v r d € a m
znk vxuzki zaut znk€ ul l k x g n g t y z x y q 4 Q
o y } n g z { y k j z u h k i g r k j z n k 3 D S 3 g i z u x a
d z n k z i n t u r u n € a j { y z € 4
H{ z { t i k z g a z € a z n k i t g t i q r yki zux
ngygrzokj znk zoxs yul kt ngnks kt zgt j
yos vr€ hka mznk d i { s hkt z o y t u r u t n k x
kt u{ m n z u q k k v g t j } d h{ y a k y y 4 k g x k
y k k a m a t u | g z a u t g t j y k x | d k k - i k r k t i k

xk} gxj kj roqk t k|kx hkluxk gt j a gt €
nq|kt t a nk2znk i amz zu w| gro€ oy gy
roqk€ zu hkt ki z t k| kt zgt zy2vxu|g kj
znk€ ullkx k-ks vrgx€ gt j i k-dirk
yxk| a ky4

A series of unfortunate events

Znk i ut z-k-z lux znoy { t o w | k ykz ul
i ut j o u t y o y k-zks kr€ { t { y | gr4 | k
ng|k } a t k y k j u t i k a t z d k z s k k | k t z y
y | i n g y z n k l k j k x r X k y k | k h x k q a m
} o n z x g j o u t z u g m u } a | k y z s k t z
h g t q y z u i n g t n k x g j a g r € n u } z n k € g x k
y z { i z x k j 4 Z n k | Q l g i k j z n k i y z x { t u t
g h g t q y a i k z n k 7 > 6 y 4

Gy } o n g r x g k k | k t z y 2 z n o y i x o y n g y
v x u | g k j x g k u v v u z { t o k y 4 | k g k
y k k a m k n o u t g r u x y | v k x k n o u t g r v r g l o y
a | k y z a m l u x m u } z n a t a n k y z n k € q t u }
} k r y | i n g y x k z o r l u x k o n t k - i n g t n k 2
v u y z x g j k u v k z o u t y u x i u x v u x z k
z k g y x € s g t g n k s k t z 4 L u x z n k h u r j k y z
s g 3 d x h g t q y 2 8 6 7 6 s o m z z x t u | z z u
h k g y k s a g r € g x 4

Maturing standards

Zu { t j k o y z e t j } n € z n k s g 3 d x h g t q y
i u | t j j u v g z a { r g r € } k r u | z u l z n k
x k i k t z z x h { r k t i k 2 o z o y t k i k y g x € z u
x k i k i z u t z n k } g € z k i n t u r u n k y g t j
y z t j g x j y n g | k s g z x k j 4 G y a j d q { g r
i t g t i o g r a y o z z a u t y n g | k h k i u s k k | k x
s u x k a z n k x z j } o n u t k g t u z n k 2
h g t q y P r o k u z n k i u x v u x z o u t y P n g | k
h k k t s u | a m g j g € l x u s v x u v x k z g x €
z k i n t u r u n k y 2 z u } g x j y n g x k j v r g z l u x s y 4
Q o y z n o y a z n k x z o u t z n g z k t g h r k y | o g r
j k | k r u v s k t z y y | i n g y y z g o m z z n x u | n n
v x u i k y a t m g t j k a r v k z o u t y 4 G t j z n o y
y n d z n g y g r y x k j { i k j h g x o x y z u k t z e 2
g m u } a m z n k s u y z j € t g s a h g t q y z u
i g v o z g r o k u t u v v u z z t o z k y g y y u u t g y
z n k € g o x k 4

Znkyk uvvuz{ t o z k y g x k 2 a s g t €
i g y k y 2 s g x q k z 3 k j 2 i x k z k j h € m u } a m
j k s g t j l u x y v k i a i y k x | a k y 4 H { z z n k €
g x k g r y u h k a m g s v r o k j h € a z k | k t z a u t 4
L u x k - g s v r k 2 x k n i r g a u y g x k a i x k y a m €
r o q k r € z u a y o z z n g z i u x v u x z o u t y y n u v
g x u { t j l u x y v k i a i h g t q a m y k x | a k y g y
g s k g t y u l y v k x g j a m z n k o k - v u y | x k
z u i x k j o z x q 2 i x k z a m t k } h { y a k y
u v v u z { t o z k y l u x s g x q k z k t z g t z y 4

I { y a u s o k j h g t q a m y k x | a k y 2 h { a z z u
y | o a j d q { g r i r d t z x k w o k s k t z y 2 k o k
u t i k z u u k - v k t y o k z u h k i u s s k i o n r €
| o g h r k 4 H { z l u x s g 3 d x h g t q y a
v g z a { r g 2 i { y a u s o a m g y k x | a k l u x g
n u t n k x | a m g t j n e g r i r d t z s g e n u u q z u
h k g t g z z x g j o k i r d t z x k z k t z a u t y z x g z n €
a z n k i { x k t z s g x q k z 4 G t j i u s h a a m
k - i k n r k t z i { y a u s k x y k | a k } o n t a n k
y v k i o g r o z a u t i g t n g | k g v x u l u { t j k l k i z
u t k g x t a n y g t j n x u } z n 4

J o m h k t k g z n z n k j x k g x € t k } y v g v k x

there is a growing movement of regional or super-regional banks finding new ways to absorb market share

n k g j r a k y g t j z n k x k o y g m a u } a m
s u | k s k t z u l x k n o u t g r u x y | v k x k n o u t g r
h g t q y i t j a m t k } g e y z u g h y u x h
s g x q z y n g x k 4 Z n k k g x k - g s v r k y u l
a t u | g z o u t k | k x € n k o k @ g y z n k I n a k y k
k i u t u s a v n k t u s k t u t n g y { t l u j k j 2
s g 3 d x h g t q y n g | k s g j k a x u g y { y a m
o s v u z g t j k - v u z x k i t g t i a m g t j
k - v u z R k z z k x u l I x k j o z l u x g o a m 1 0 z n k
| Y 2 s g 3 d x h g t q y g x k r a t a m { v z u u l l k x
l u x k o n t k - i n g t n k x g j a m y k x | a k y 2 l u x z u
h x u q k x v x u i z g h r k x k z o u t y n o v h k z } k k t
z n k o x s g 3 o k j i { y a u s k y g t j z n k s g u x
v x u | g k y u l r o w | g o e 1 0 t u | g z o u t y y | i n
g y s a z k g y x € } u x q y z z o u t y i g t t u }
g m u } g i u x v u x z k z k g y x k z u i u t j { i z
z g t y g i z a u t y 2 y k k x k r z o s k k - v u y | x k y 2
v u y o u t y g t j x o q y 2 g t j v x u | g k
x k n i r g a u x € u x g i u | t z a m k x v u x y P g r
} o n u { z n g | a m z u i u s s o z u s g u x
i g v o z g r k - v k t j a x k 4

Specialised thinking

L a j a m t k } g x k g y u l y v k i o g r o z a u t } o r
h k i u s k k y k y t z g r 2 g i u x j a m z u x k y k g x i n
l x u s O S z n g z y | m n k y z { t d k y o g r h g t q y
g t j { r z g 3 u i { y k t a n k v n g l o x y } a r z n x d k
a 8 6 7 ; 2 } n o k s g 3 o k j n k t k v g r o z y } o r
h k y w k k k j 4 Z n k x k g r z g r k u l z n k h g t q a m
i x o y n g y t u z h k k t g i t g t i o g r u t k 2 h { z
g n { s g t u t k 4 V k u v r k { r z o s g z a r € r o q k z u
j k g r u t z n k o x u } t z o s y 2 g t j j k g r } o n
u x n g t o g z a u t y z n g z r o z k t 4 Z n k h k y z s g 3
z d x h g t q y g x k g h r k z u r o z k t h k i g | y k z n k €
u i i { v € g t a n k } n k x k z n k € q t u } z n k o x
i { y a u s k x y 4 G t j z n k € i g t h k i k - d i r k
k t u | m z u s k k z z n k o x i { y a u s k x y a t k k j y
} o n u { z g l { y y 4

S k t z a u t z n k i o m z z u w | g r o e 2 g t j s u y z
v k u v r k } o r z n a q z n o y s k g t y z a t a m z u
s g x q k z 3 k j a m a i { s h k t z y 4 H { z h o m k y z
j u k y t u z g r } g e y s k g t h k y 2 g t j z n k
{ v z a t } o r h k s g x q k j h € g i n g t n k a
v k x i k v z a u t y g h u { z } n k o k w | g r o e r d k y 4
Z n k z o s k n g y i u s k l u x s g 3 d x h g t q y z u
i u s v k z k l u x g h o m k x y n g x k u l z n k s g x q k z y
z n k € q t u } h k y 2 l u x s z n k i { y a u s k x y z u
} n a n z n k € g x k i r u y k y 4

biography

R i k r S g t j k r h g { s o y z n k i n d k l k - k i { z o k u l } g r
Y z d k z Y e y z s y 4



CEO Agenda

- 1 For mid-tier banks,** customising a service for a long-serving and loyal client is an attractive client retention strategy in the current market.
- 2 Combining excellent** customer service with niche specialisation can have a profound effect.
- 3 Finding new areas of** specialisation will become essential.
- 4 People ultimately like to** deal on their own terms, and deal with organisations that listen. This will be one of the best mid-tier banks.
- 5 Biggest doesn't always** mean best, and the bottom will be marked by a change in perceptions about where quality lies.