

TEKO

Diplomarbeit

«Verbesserung des Onboarding-Prozess von Neukunden im Bereich UHNWI bei der Credit Suisse»



Merdina Emini
Studiengang: Betriebswirtschaftler HF
Klasse: WBT-19-S-b
Diplomlehrer: Ernst Bösch
Abgabetermin: 24. Oktober 2022
Diplomarbeit: Vertrauli

Inhaltsverzeichnis

Management Summary	4
Berufliche Laufbahn	6
1. Initialisierungsphase	8
1.1. Pflichtenheft	8
1.1.1. Vorstellung des Unternehmens	8
1.1.2. Sinn und Zweck der Arbeit	9
1.1.3. Abnehmer des Projekts und deren Ansprüche	9
1.1.4. Ideen-Entstehung	9
1.1.5. Problemstellung	10
1.1.6. Zieldefinition der Arbeit	10
1.1.7. Erfolgskriterien zu den Endergebnissen	10
1.1.8. Fachexperte	11
2. Planung	12
2.1. Projektstrukturplanung	12
2.2. Ablauf-, Termin- und Ressourcenplanung	14
3.1. Unternehmensvorstellung: Credit Suisse	15
4. Projektrealisierung	17
4.1. Beschreibung und Analyse des Projektproblems	17
4.1.1. Global Custody Solution-Vertrag	17
4.2. Vor- und Nachteile des aktuellen Prozesses	18
4.2.1. Situationsanalyse	18
4.2.1.1. Marktsystem nach Kühn	18
4.3. Lösungsvarianten erarbeiten	20
4.3.1. Kreative Ideen	21
4.3.2. Lösungsvarianten bewerten	22
4.3.2.1. Nutzwertanalyse	22
4.3.2.2. Erkenntnisse aus der Nutzwertanalyse/ Hauptlösungsansatz ermitteln und analysieren	24
4.4. Hauptlösungsansatz	26
4.4.1. SWOT-Analyse des Lösungsansatzes	26
4.4.2. Risikoanalyse	26
4.4.3. Ausarbeitung Konzept	28
4.4.3.1. Das digitale Onboarding	28
4.4.3.1.1. Die vier Phasen	28
4.4.3.1.2. Zuständigkeit in der Aufgabenverteilung	30
4.4.3.1.3. Zeitplan	32

4.4.3.1.4. Demo Version des Online Banking	33
5. Abschluss	37
5.1. Fazit/ Schlussfolgerung	37
5.2. Verdankung	38
5.3. Lessons learned	38
5.4. Fachexperten Bewertung	39
5.5. Eigenständigkeitserklärung	40
5.6. Anhänge.....	41
5.6.1. Pflichtenheft.....	41
5.7. Quellenverzeichnis/ Literaturverzeichnis	49

Abkürzungen und Worterklärungen:

CS	Credit Suisse
UHNWI- Kunden	Ultra High Net Worth Individuals - Kunden
GCS	Global Custody Solutions
CAM	Custody Account Manager
RM	Relationship Manager
Client-ID	Formalitäten-Kontrolle der Credit Suisse
CSX	Online Banking der Credit Suisse
PM	Portfolio Manager
APAC	Asia Pacific
EMEA	Europe, Middle East and Africa

Management Summary

«Verbesserung des Onboarding-Prozesses im Bereich UHNWI»

Während meiner Tätigkeit als Assistant Account Manager im Bereich des Global Custody UHNWI Kunden Desks der Credit Suisse durfte ich das Team bei einigen Neukunden-Onboardings unterstützen. Dabei habe ich die Wichtigkeit eines reibungslosen und schnellen Prozesses erkannt und welche Folgen ein verzögerter Prozess mit sich bringt.

Im Rahmen des Betriebswirtschaftlicher HF Studium an der TEKO Schweizerischen Fachschule in Olten wird das Projekt «Verbesserung des Neukunden Onboarding-Prozesses im Bereich UHNWI» erarbeitet. Am Ende dieser Arbeit liegt ein neues Konzept vor, welche von verschiedenen Ideen ausgewählt und ausgearbeitet wurde. Mithilfe des UHNWI Teams ist es möglich die bestmögliche Version auszuwählen und den Onboarding-Prozess so zu gestalten, dass es für den Kunden, das Global Custody Team, sowie für das Relationship Management von Vorteil ist. Das Projekt ist durch folgenden Unterkapitel zustande gekommen:

Die Credit Suisse und Global Custody

Die Credit Suisse Group AG ist eine Schweizer Grossbank und zugleich eines der grössten global tätigen Finanzdienstleistungsunternehmen mit Sitz am Paradeplatz in Zürich. Global Custody bezeichnet die Verwahrung und Administration aller weltweit bankfähigen Vermögenswerte bei einem Global Custodian. Global Custody ist ein umfassendes Dienstleistungsangebot zur Bewirtschaftung grosser, weltweit diversifizierter Wertschriftenportfolios.

Problemstellung

Das Problem liegt darin, dass sehr viele verschiedene Tätigkeiten wie Aufsetzungen von verschiedenen Internen technischen Codierungen, Formalitäten Erstellung und Einreichung den Prozess erschweren. Diese Vorgehensweise ist für alle beteiligten Parteien sehr mühsam und zeitaufwändig. Die Prozesse sind veraltet, nicht nachhaltig und auch nicht digital. Dabei kann das Daily Business gestört und verzögert werden und der Kunde kann nicht optimal betreut werden. Dieses Projekt stellt ganz klar eine grosse Herausforderung dar. Die Schwierigkeit besteht vor allem darin ein Konzept zu erarbeiten, welches für verschiedene Parteien genutzt werden kann

Analyse und Ist-Zustand

In diesem Kapitel wird der Ist-Zustand anhand der Situationsanalyse durchgeführt. Das Marktsystem nach Kühn beschreibt das Zusammenspiel der einzelnen Akteure im Markt.

Verschiedene Lösungsansätze

Nach der Durchführung von einigen Brainstormings und Mindmaps wurden verschiedene Lösungsansätze für unser Problem gesammelt. Anhand einer Nutzwert-Analyse wird dann ermittelt welche Lösungsvariante

die Beste Wahl ist. Die Nutzwert-Analyse sortiert anhand verschiedenen Gewichtungen die wichtigen Kriterien und bewertet dann mittels eines Punktesystems die Lösungsvarianten. Die höchste Gewichtssumme aus der Bewertung mittels des Punktesystems wird dann als Hauptlösungsansatz definiert.

Hauptlösungsansatz

Resultierend aus der durchgeführten Nutzwertanalyse wurde ein Hauptlösungsansatz definiert. Die Erkenntnisse aus der Analyse werden in einem zweiten Schritt nochmals erläutert.

SWOT-Analyse

Unter Berücksichtigung des Hauptlösungsansatzes wird eine SWOT-Analyse gemacht, welche die Schwächen, Stärken und die Chancen und Risiken gegenüber stellt und diese analysiert.

Ausarbeitung Konzept

Das Konzept «Digitaler Onboarding-Prozess» wird ausgearbeitet. Es werden vier Phasen definiert:

- Pre-Onboarding-Phase
- Phase 1
- Phase 2
- Phase 3

Jede einzelne Phase beinhaltet wichtige Punkte des Prozesses, welcher nun digital im Online Banking durchgeführt wird. Mit diesem Konzept soll das Ziel «Verbesserung des Onboarding-Prozess im Bereich UHNWI der Credit Suisse» erreicht und umgesetzt werden.

Ich bedanke mich im Voraus für das Lesen dieser Arbeit und wünsche viel Spass.

Berufliche Laufbahn

Merdina Emini

Boldernstrasse 6, 8708 Männedorf
Geburtsdatum 13.08.1995
Zivilstand: Ledig
merdinaemini@hotmail.com
+41 79 461 38 02



Dezember 2021- heute

Credit Suisse (Schweiz) AG
Global Custody Account Manager UHNWI Assistant

- Kontakt zu Kunden, sowie verschiedenen internen Schnittstellen
- Unterstützung der Custody Account Manager im Tagesgeschäft
- Vorbereitung von Kundenanalysen und Review Meetings
- Durchführung von Pricing Analysen
- Erstellung von Jahresrechnungen
- Administrative Tätigkeiten wie Zahlungsverkehr, Datenpflege, Online Banking, Protokollführung, etc.
- Unterstützung beim On- und Offboarding von Kunden
- Vertragserstellung für Neukunden, sowie Vertragserneuerungen

Januar 2019 – Juni 2021

Credit Suisse (Schweiz) AG
Kundenberaterin am Cash Service

- Beratung und Verkauf von Anlage- und Vorsorgelösungen, sowie Basisprodukten am Beratungsdisk
- Neukundengewinnung und Beziehungseröffnungen
- Cross-Selling
- Schaltergeschäft
- ATM Betreuung
- Beratung bez. Zahlungsverkehr, E-Banking, Erbfälle und weiteres
- Zusammenarbeit mit internen Schnittstellen
- Unterstützung des Affluent Teams
- Einarbeitung und Unterstützung Young Talents

März 2017 – Februar 2018

Hyposcout AG, Dübendorf
Kaufmännische Praktikantin

- Telefonischer und persönlicher Kundenempfang
- Unterstützung der Office Managerin und der Geschäftsleitung in administrativen Belangen

- Mithilfe bei der Organisation von Firmenanlässen
- Mithilfe bei der Organisation und Teilnahme an Messeauftritten

Aus- und Weiterbildungen

Oktober 2020 - heute	TEKO Höhere Fachschule, Olten Dipl. Betriebswirtschafterin HF im 6. Semester
Dez. 2019	CYP- Zertifizierung
2018 - 2020	Minerva Schule, Aarau Berufsmaturität Profil Wirtschaft
2015 - 2018	Juventus Wirtschaftsschule, Zürich Kauffrau EFZ E-Profil
2012 – 2015	Kantonsschule Zürich Nord, Zürich Oerlikon Profil Naturwissenschaft

1. Initialisierungsphase

1.1. Pflichtenheft

Projekttitel	Onboarding-Prozess von Neukunden im Bereich UHNWI bei der Credit Suisse
Projektauftraggeber	Fabio Nobili, Custody Account Manager UHNWI/ Zürich
Projektleiter	Merdina Emini
Projektlehrer	Ernst Bösch
Projektexperte	Fabio Nobili, Custody Account Manager UHNWI/Zürich
Projektdaten	12. September bis 24. Oktober 2022

1.1.1. Vorstellung des Unternehmens

Die Credit Suisse Group AG ist eine Schweizer Grossbank und zugleich eines der grössten global tätigen Finanzdienstleistungsunternehmen mit Sitz am Paradeplatz in Zürich. Das Unternehmen wurde 1856 von Alfred Escher als Schweizerische Kreditanstalt gegründet.

Das Bankgeschäft wird von der Tochtergesellschaft Credit Suisse AG wahrgenommen und das schweizerische Geschäft seit November 2016 von der Credit Suisse (Schweiz) AG.

Die Credit Suisse betreut Kundinnen und Kunden durch die vier Divisionen: Wealth Management, Investment Bank, Swiss Bank und Asset Management. Diese globalen Divisionen werden von vier starken Regionen unterteilt: Switzerland, EMEA, APAC und Americas. Die Credit Suisse führt sich und ihre Kundinnen und Kunden weiterhin in eine nachhaltige Zukunft. Die Bank wird ihr Angebot an nachhaltigen Anlagelösungen für Kunden durch ihr ESG-Produktangebot ausbauen und mit Firmenkunden zusammenarbeiten, um deren nachhaltigen Wandel zu unterstützen. Zurzeit beschäftigt das Unternehmen 50'110 Mitarbeiter weltweit.

Global Custody Solutions

Global Custody bezeichnet die Verwahrung und Administration aller weltweit bankfähigen Vermögenswerte bei einem Global Custodian. Global Custody ist ein umfassendes Dienstleistungsangebot zur Bewirtschaftung grosser, weltweit diversifizierter Wertschriftenportfolios. Institutionellen Anlegern und vermögenden Privatkunden soll damit eine effiziente und transparente Organisation der Wertschriftenverwaltung zur Verfügung stehen. Der Global Custodian bietet unter anderem folgende

Dienstleistungen an: Wertschriftenverwaltung und -verwahrung Quellensteuerrückforderung, Berichterstattung, Wertschriftenbuchhaltung, Securities Lending, elektronischer Zugriff auf Konto- und Depotinformationen u.a.

Das Global Custody bei der Credit Suisse betreut vermögende Privatkunden, Institutionelle Unternehmen, sowie Firmenkunden. In dieser Arbeit beschäftigen wir uns mit den «UHNWI- Ultra High Net Worth Individuals» Kundensegment.

1.1.2. Sinn und Zweck der Arbeit

Der Onboarding-Prozess stellt in vielen Abteilungen eine grosse Herausforderung dar, weil sehr viele unterschiedliche Formulare eingeholt werden müssen, und je nach Kunde verschiedene Rechtliche Fragen zu klären sind. Im Bereich des UHNWI's sind an diesem Prozess auch verschiedene Abteilungen involviert, wie zum Beispiel das Relationship Management und die Client Manager. Oft ist es auch so, dass das Geschäft mit dem Kunden durch einen langen und mühsamen Onboarding-Prozess leidet und so Schwierigkeiten auftreten können.

Das Endergebnis dieser Arbeit soll eine Orientierung und als Instrument für den Onboarding Prozess für Neukunden sein, welcher dem Global Custody Team, sowie das Relationship Management unterstützt und den Prozess optimiert. Aufgrund dieser Optimierung sollte langfristig eine Zufriedenheit für den Kunden und auch der Credit Suisse erreicht werden können.

1.1.3. Abnehmer des Projekts und deren Ansprüche

Diese Arbeit soll die Grundlage für die Einführung eines verbesserten und vereinfachteren Onboarding-Prozess bei Neukunden für die Abteilung Global Custody UHNWI sein. Ziel ist es, dass sowohl die Credit Suisse, sowie die Kunden und auch die Mitarbeiter von einem verbesserten Prozess profitieren und das Daily Business dadurch sichergestellt werden kann. Es wird eine Methode erarbeitet, bei welcher das Relationship Management und die Account Manager im Global Custody gemeinsam profitieren und anhand einer Checkliste auch der Kunde stets auf dem Laufenden gehalten werden kann. Die Ansprüche sind vor allem, dass das Projekt umsetzbar und realisierbar ist. Die Kosten spielen dabei auch eine wichtige Rolle, welche berücksichtigt werden müssen, sollte es zu einer Umsetzung und Realisierung des Projektes kommen.

1.1.4. Ideen-Entstehung

Seit Dezember 2021 bin ich als Account Manager Assistant bei der Credit Suisse tätig. Mit dem Thema «Onboarding» durfte ich mich seit Beginn meiner Tätigkeit auseinander gesetzt. Ich habe die Problematik dieses Prozesses als «Neuling» schnell wahrgenommen. Denn sehr viele unterschiedliche Dokumente und Formulare von verschiedenen Abteilungen müssen bei dem Kunden eingeholt, geprüft und eingereicht werden. Man kann sich also gut vorstellen, dass die Übersicht sehr schnell verloren geht und der Prozess sich auch damit in die Länge zieht. Nicht nur für den Kunden und die Mitarbeiter kann dies sehr mühsam sein, auch der Start des Business wird somit verhindert bzw. verzögert.

1.1.5. Problemstellung

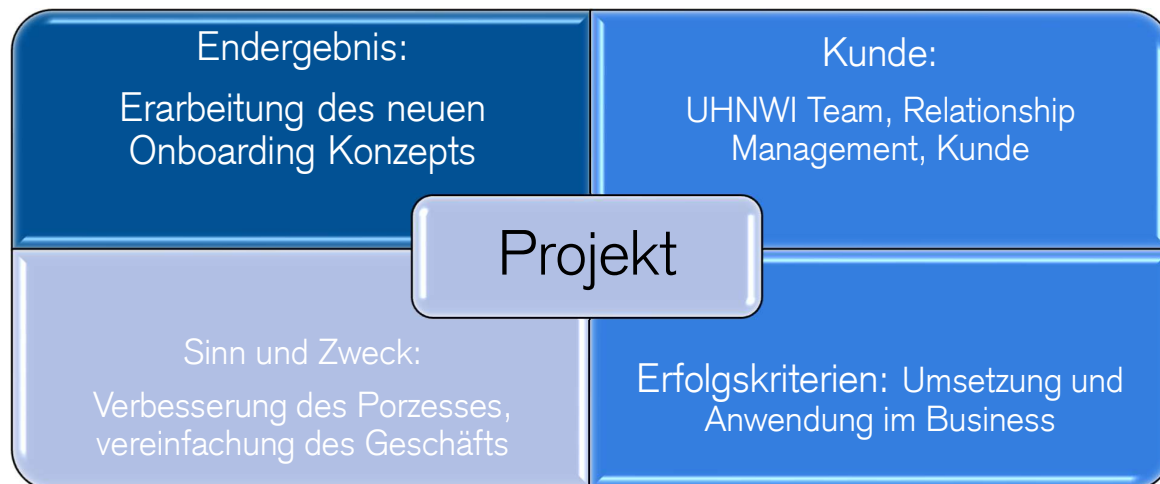
Das Problem liegt darin, dass die Prozesse veraltet und mühsam für alle beteiligten Parteien sind. Diese sind nicht digital, brauchen also sehr viel Papier für die Formalitäten und nicht an der heutigen Zeit angepasst. Der Prozess und alle einzelnen Schritte weisen viele Probleme auf. Dieses Projekt stellt ganz klar eine grosse Herausforderung dar. Die Schwierigkeit besteht vor allem darin ein Konzept zu erarbeiten, welches für verschiedene Parteien genutzt werden kann.

1.1.6. Zieldefinition der Arbeit

Ende Oktober 2022 kann die Teamleitung des Global Custody UHNWI Teams der Credit Suisse (Schweiz) AG betriebswirtschaftliche Erkenntnisse aus dieser Arbeit gewinnen. Mit der Vollendung dieses Projektes liegt eine Onboarding Checkliste vor, welche den Prozess vereinfacht und überschaubar macht. Zusätzlich kann das Relationship Management, sowie der Kunde selbst von einem einfacheren, schnelleren und überschaubaren Onboarding-Prozess profitieren.

1.1.7. Erfolgskriterien zu den Endergebnissen

In der folgenden Tabelle werden die Erfolgskriterien dieses Projekts und dem Endergebnis definiert und beschrieben.



Endergebnis	Erfolgskriterien
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Erstellung des Vorschlages für das Projekt «Onboarding-Prozess von Neukunden im Bereich UHNWI bei der Credit Suisse» ✓ Eine ausführliche Situationsanalyse wird erstellt ✓ Es liegen verschiedene Lösungsansätze vor, welche gut beschrieben werden. ✓ Der Nutzen des Projekts für den Kunden (Team Global Custody UHNWI, Relationship Management, CS Kunden) wird aufgezeigt ✓ Eine Strategieformulierung wird erstellt ✓ Das Projekt liegt am 24. Oktober 2022 zur Umsetzung bereit. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Problemstellung und Motivation: Vorstellung des Unternehmens. Bisheriger Prozess wird aufgezeigt. ✓ Eine Situationsanalyse beinhaltet eine Risikoanalyse ✓ Anhand der SWOT-Analyse wird der Hauptlösungsansatz dargestellt und aufgezeigt. Die Erkenntnisse werden darin dargestellt. ✓ Anhand einer Nutz-Wert-Analyse wird der Nutzen aufgezeigt und analysiert ✓ Das Projekt beinhaltet alle wichtigen Punkte und Phasen und berücksichtigt die Strategie des Unternehmen. ✓ Das neu erarbeitete Konzept ist im Unternehmen umsetzbar und wird vom Fachexperten als sehr gut bewertet.

1.1.8. Fachexperte

Fachexperte dieser Arbeit ist Fabio Nobili. Er ist als Custody Account Manager UHNWI bei der Credit Suisse tätig seit vier Jahren und hat auch davor langjährige Erfahrung in diesem Bereich und auch als Relationship Manager vorzuweisen. Er hat mich in diesem Thema eingearbeitet.

Die Kontaktdaten sind folgende: Herr Fabio Nobili
 Custody Account Manager UHNWI
 +41 44 332 21 44
 +41 79 397 88 70
 Fabio.nobili.2@credit-suisse.com

2. Planung

2.1. Projektstrukturplanung

In der folgenden Tabelle wird die Planung des Projekts dargestellt. Alle wichtigen Punkte und Meilensteine werden in drei Ebenen beschrieben. Das Projekt wird in vier Phasen unterteilt: Die Initialisierung, die Planung, die Realisierung und der Abschluss.

Gesamtaufgabe	Ebene 1	Ebene 2	Ebene 3
Diplomarbeit – Onboarding Prozess	Vor der Initialisierung	Management Summary	
		Lebenslauf	
	Initialisierung	Auftragsklärung und Aufgabenbeschreibungen	Gemäss Skript Projektmanagement / Pflichtenheft
		Zielformulierungen	Endergebnisse festlegen Erfolgskriterien zuordnen
	Planung	Projektstrukturplanung	
		Projektablaufplanung	Arbeitspakete übertragen Ablauf und Termine festlegen
	Realisierung	Situationsanalyse	Marktsystem
			Vertiefte Analyse des Projektproblems und der IST-Situation - Problemstellung

		Situationsanalyse Chancen und Gefahren
	Lösungsvarianten entwickeln und Hauptlösungsansatz ermitteln	Kreative Idee sammeln: Brainstorming, Mind-Map
		Zusammenzug aus kreativen Ideen
		Hauptlösungsansatz ermitteln <ul style="list-style-type: none"> - Logisches Denken - SWOT-Analyse - Lösungsvariante bewerten <ul style="list-style-type: none"> o Nutzwertanalyse
		Ausarbeitung Konzept
	Risikoanalyse	Risikoanalyse
Abschluss	Reflektionsbericht	Fazit der Arbeit schreiben Lessons learned
	Arbeit	Schreiben und Korrektur
		Layout
Abgabe der Arbeit		

2.2. Ablauf-, Termin- und Ressourcenplanung

3. Arbeitspakete		KW 37	KW 38	KW 39	KW 40	KW 41	KW 42	KW 43
	KW							
	Datum							
Termin mit Diplomlehrer / Pflichtenheft	20.08.2022	■						
Auftragsklärung / Zieldefinition / Problemstellung		■						
1. Vorzeigetermin mit Diplomlehrer	21.09.2022		■					
Situationsanalyse			■					
SWOT-Analyse				■				
2. Vorzeigetermin mit Diplomlehrer	07.10.2022				■			
Nutz-Wert-Analyse					■			
Strategieformulierung / Konzept						■		
Abgabe Arbeit	24.10.2022						■	■

geplant = Wichtige Termine Realisiert

3.1. Unternehmensvorstellung: Credit Suisse

Credit Suisse AG

Eckdaten:	Gründungsjahr	1856
	Mitarbeitende	50110
	Kundenberater weltweit	3520
	Mia. Verwaltete Vermögen in CHF	1614



Gründung: Alfred Escher

- gründete die Schweizerische Kreditanstalt in Zürich, wurde später die heutige Credit Suisse
- zählt zu den bedeutendsten Persönlichkeiten der Schweizer Politik und Wirtschaft
- Beteiligt am Gotthardtunnel-Durchbruch

Divisionen:

- Wealth Management
- Investment Bank
- Swiss Bank
- Asset Management

Regionen:

- Schweiz
- EMEA
- Americas
- APAC

Strategie: Stärkung des Kerngeschäfts

- Durch Umschichtung von Kapital in wertschöpfende Geschäftsbereiche
- Ausstieg aus den Märkten und Geschäftsbereichen, welche nicht zum Kerngeschäft gehören

Vereinfachung des Geschäftsmodells:

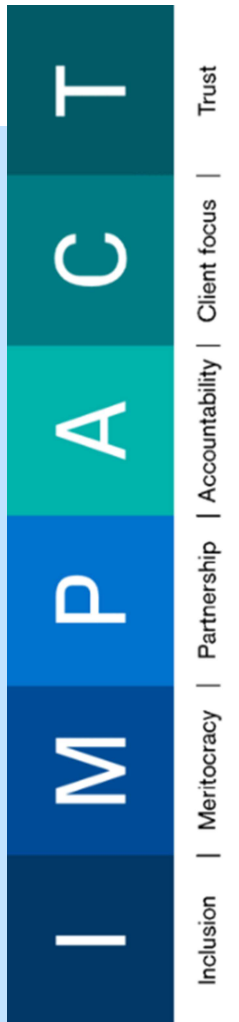
- Globales Wealth Management-Division
- Zusammengeführte & globale Investment Bank



- Zentrale «Technology&Operations»-Funktion

Wachstumsinvestitionen:

- In Kunden, Geschäftsbereiche, Talente und Technologie, welche wir nach unserer Überzeugung einen nachhaltigen Wettbewerbsvorteil generieren.



Kultur und Werte – Eine Kultur. Vereint durch einen gemeinsamen Purpose.

Die Credit Suisse baut auf der Grundlage folgender Werte:

- I – Inclusion
- M - Meritocracy
- P- Partnership
- A – Accountability
- C – Client focus
- T - Trust

Diese Werte definieren, wie wir mit anderen umgehen, kommunizieren, zusammenarbeiten und Erfolg haben und Fortschritte zu erzielen.

Nachhaltigkeit: Der Credit Suisse ist die Nachhaltigkeit von grosser Bedeutung. Der Verhaltenskodex, «der Code of Conduct», sowie die «Erklärung zur Nachhaltigkeit» beschreiben den Ansatz in Bezug auf den Umgang mit wirtschaftlichen, ökologischen und sozialen Belangen in der Geschäftstätigkeit der Bank.

Die Bank verpflichtet sich somit zu umweltschonende, Verhalten.

Zukunft:

4. Projektrealisierung

4.1. Beschreibung und Analyse des Projektproblems

Um das Projekt starten zu können, muss das Problem der IST-Situation analysiert und festgestellt werden. Zurzeit wird das Onboarding gemäss einer Checkliste durchgeführt. In der Checkliste sind alle benötigten Technischen Aufsetzungen und Formalitäten, welche einzuholen sind, aufgeführt.

Nachdem das Sales Team des Global Custody einen Kunden an Bord geholt hat, beginnen die Besprechungen gemeinsam mit dem Kunden und dem Relationship Manager. Es werden alle Fragen geklärt und der Kunde äussert seine Wünsche und Dienstleistungen, welche er gerne in Anspruch nehmen würde. Eine sogenannte Appetite List wird im normalfall vom Kunden erstellt, welche beinhaltet welche Trades der Kunde zurzeit oder in Zukunft noch machen will.

Anhand der erhaltenen Informationen wird dann ein Global Custody Vertrag erstellt. Je nachdem welche Dienstleistungen der Kunde nutzen möchte, gibt es verschiedene Vertrags-Anhänge, welche ebenfalls erstellt werden müssen.

4.1.1. Global Custody Solution-Vertrag

Verträge	Beschreibung
Hauptvertrag	Der Global Custody Vertrag umfasst wichtige Punkte für die Custody Betreuung des Kunden. Im Hauptvertrag sind die Basics für das Custody Hauptprodukt geregelt .
Teilverträge	<ul style="list-style-type: none">- Investement Reporting- Portfilio Radar- Fundsplitting- Compliance Monitoring- ESG-Reporting- Wertschriftenbuchhaltung- OAK-konformer Abschluss- VVKA- Voting Solutions- Stempelsteuer-Register
Fee Schedule	<p>Das Fee-Schedule regelt alle Preise für die Global Custody Dienstleistungen und Produkte.</p> <p>Die Preise variieren je nach Kunde und Aufwand. Diese sind im Fee Schedule genau aufgeführt.</p>

OPM	Das OPM – Operating Memorandum ist eine «Gebrauchsanweisung» und regelt alle Punkte für den Portfolio Manager des Kunden
-----	--

4.2. Vor- und Nachteile des aktuellen Prozesses

Der bisherige Prozess für das Onboarding weist einige Nachteile und Vorteile auf. Natürlich in diesem Zusammenhang sind deutlich mehr Nachteile auffindbar, denn dies führte auch zu diesem Projekt.

Vorteile	Nachteile
<ul style="list-style-type: none"> • Der bisherige Prozess ist für die CAM's bekannt und auch die RM's wissen was zu tun ist. 	<ul style="list-style-type: none"> • Viel Papier wird gebraucht • Nicht digital • Aufwendig • Beeinträchtigt das Daily Business • Nimmt viel Zeit in Anspruch • Viele Probleme können auftauchen, da keine klare Struktur • Für neue Mitarbeiter schwer zu handhaben

4.2.1. Situationsanalyse

Im nachfolgenden Kapitel wird im ersten Schritt das Marktsystem rund um den Onboarding-Prozess und anschliessend eine Analyse mittels primärer und sekundärer Marktforschung durchgeführt. Somit kann die Problemstellung analysiert werden und eine optimale Onboarding-Konzept ermittelt werden.

4.2.1.1. Marktsystem nach Kühn

Was ist das Marktsystem nach Kühn?

Im Marktsystem nach Kühn wird die Beziehung vom Unternehmen zu seinen Kunden und Marktpartnern visualisiert. Alle relevanten Teilnehmer und Einflüsse auf das Marktgeschehen werden als Marketinggesicht bezeichneten. Unter dem Begriff Marktsystem wird das Zusammenspiel der einzelnen Marktpartner zum Zweck des Austauschprozesses verstanden. Es ist absolut wichtig, das System und die darin eingebundenen Marktpartner zu kennen, um in einem Markt aktiv zu werden.

Im untenstehenden Marktsystem sind sämtliche Akteure / potenzielle Akteure rund um den Onboarding-Prozess abgebildet. Auf das Eingehen der Umweltsphären wird aus Relevanz-Gründen verzichtet



In der untenstehenden Tabelle wird auf die einzelnen Akteure eingegangen.

Credit Suisse	Die Credit Suisse als Finanzdienstleister und Bank steht für Sicherheit und Professionalität. Das Unternehmen an sich, bietet folgende Punkte: Ein Onboarding-Prozess, welcher innovativ und digitalisiert ist, würde die Werte der Credit Suisse unterstützen.
Global Custody	Global Custody ist ein umfassendes Dienstleistungsangebot zur Bewirtschaftung grosser, weltweit diversifizierter Wertschriftenportfolios. Das Onboarding ist ein wichtiger Bestandteil der Arbeit. In Zusammenarbeit mit anderen Akteuren bedeutet ein reibungsloses Onboarding auch eine zukünftige erfolgreiche Zusammenarbeit mit dem Kunden.

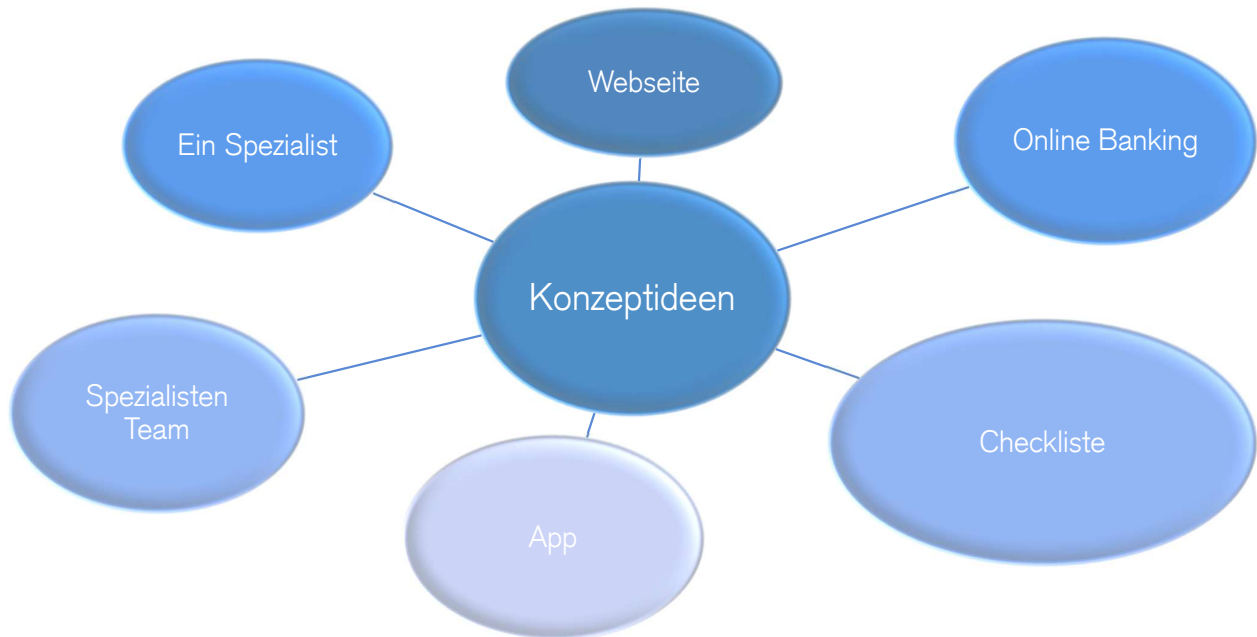
Team UHNWI	Das UHNWI-Desk ist im direkten Kontakt mit dem Kunden und bei dem Onboarding einer der Hauptakteure. Das Projekt ist für das Team also von besonders grosser Bedeutung, da dieser die Arbeit mit dem Kunden erleichtert.
Teamleiter UHNWI	Der Teamleiter des Global Custody UHNWI-Teams muss viel Verantwortung tragen. Die Kundenzufriedenheit und effiziente Prozesse sind wichtige Bestandteile seiner Aufgaben. Ein besserer Onboarding-Prozess liegt daher ganz im Interesse des Teamleiters und natürlich auch dem Team. Dies würde heissen, dass mühsame Tätigkeiten in Bezug auf das Onboarding vermieden werden können.
Relationship Management	Das Relationship Management betreut den Kunden auf einer anderen Ebene als das Custody, jedoch ist auch für sie das Onboarding eine grosse Herausforderung, welche viele Hürden bietet.
Weitere interne Schnittstellen	Alle weiteren internen Schnittstellen (Client-ID, Compliance, Investment Reporting, etc.) stellen auch einen wichtigen Akteur in diesem Marktsystem dar. Die Interessen dieser Parteien liegen im Interesse der Bank und darin einen effizienteren Prozess anzustreben.
Kunden	Der Kunde ist der wichtigste Akteur in diesem System, da ohne den Kunden auch kein Geschäft oder Business stattfinden würde. Das Onboarding sollte vor allem an die Bedürfnisse und Wünsche einzugehen.
Konkurrenz	Die Konkurrenz kann die Kunden mittels besseren Dienstleistungen und innovativeren Vorgehensweisen überzeugen. Daher ist eine stetige Anpassung an den Markt und eine Digitalisierung von sehr hoher Wichtigkeit, um eine langfristige Kundenbindung zu gewährleisten.

4.3. Lösungsvarianten erarbeiten

Es gibt verschiedene Ideen wie man das Onboarding innovativer und effektiver gestalten könnte. Im folgenden Kapitel werden die Ideen gesammelt, beschrieben und analysiert. Am Ende wird eine Lösungsvariante zu einem Konzept ausgearbeitet.

4.3.1. Kreative Ideen

Viele verschiedene Ideen wurden während einem Brainstorming gesammelt. In dieser Abbildung wurden die bestmöglichen Ideen zusammengefasst.



Idee	Beschreibung
Onboarding- App	Eine Onboarding-App, welche einfach bedienbar ist. Diese App kann vom Kunden ganz einfach vor dem Vertragsabschluss installiert werden und alle benötigten Formulare können via App ausgetauscht und unterzeichnet werden. Der Kunde, sowie die internen Schnittstellen haben die Möglichkeit den Status des Onboardings, sowie die einzelnen Schritte nachzuverfolgen.
Ausarbeitung Checkliste	Die vorhandene Checkliste, welche bis anhin benutzt wurde, wird ausgearbeitet, verbessert und mit den Checklisten der anderen Teams verglichen. Somit wird ersichtlich welche Schritte uns zu einem effektiveren Weg führen kann.
Spezialisten Team	Ein Team von mehreren Mitarbeitern wird zusammengestellt, welche speziell nur für die On- und Offboardings zuständig ist. Diese Team ist verantwortlich dafür, dass dieser Prozess reibungslos ablaufen kann. Durch dieses spezialisierte Team fällt der Aufwand nicht auf die eigentlichen CAM's (Custody Account Manager), welche sich den Daily Business Cases widmen können. Das Spezialisten-Team bringt somit genug Erfahrung im Onboarding mit und kann sich nur auf diesen Prozess konzentrieren.

Ein Spezialist pro Team	Ähnlich wie bei der vorherigen Idee wird hier aber nur ein Onboarding-Spezialist im UHNWI Team bestimmen. Diese Person kümmert sich während eines Onboardings nur um den Prozess und keine anderen daily Business Angelegenheiten. Dieser «Spezialist» kann somit die effiziente und einwandfreie Betreuung des Kunden während diesem Prozess.
Onboarding Seite im Online-Banking	Nachdem ein Global Custody Solutions Vertrag unterschrieben wurde erhält der Kunde die Login Daten zum Online Banking. Im Online Banking Tool kann der Kunde auf ein separate Seite zugreifen, wo alle Schritte des Onboarding-Prozesses erklärt werden. Auf dieser Seite kann dieser alle wichtigen Informationen einreichen und Formulare herunterladen, sowie unterschreiben. Die Account Manager haben Zugriff auf diese Daten und können auch mit dem Kunden kommunizieren. Dieser Prozess erleichtert das Onboarding und ermöglicht einen einfacheren, sicheren und digitalen Prozess.

4.3.2. Lösungsvarianten bewerten

Von den oben zusammengefassten Ideen werden zwei Lösungsvarianten entwickelt und anschliessend durch eine Nutzwertanalyse bewertet.

Folgende zwei Lösungsvarianten werden anhand einer Analyse genauer unter die Lupe genommen, um dann zu entscheiden welches als Konzept ausgearbeitet wird.

Variante 1- Spezialisten Team

In dieser Variante ist die Idee eines Spezialisten Teams im Fokus, welches sich ausschliesslich mit den On-/und Offboardings der Kunden beschäftigen. Durch das, dass das Team spezialisiert und fokussiert auf diese Prozesse arbeiten kann, ist es möglich sicherzustellen, dass der Prozess reibungslos abläuft. Der Kunde wird in diesem Prozess dadurch optimal betreut.

Variante 2 – Online Banking

In der zweiten Variante ist das Onboarding über das Online Banking Portal. Diese Idee ist innovativ und digital. Somit passt sich der Prozess der Zeit an und bietet somit einige Vorteile für den Kunden und die Bank. Durch die zeitnahe und papierlose Vertrags-, sowie Formalitäten-Erstellung ist das Onboarding einfach und effizient.

4.3.2.1. Nutzwertanalyse

Eine Nutzwertanalyse ist ein Analyse- und Bewertungsverfahren, welches bei komplexen Entscheidungen zum Einsatz kommt. Diese Methode wird sowohl für persönliche als auch für volkswirtschaftliche, betriebliche oder technische Entscheidungen angewendet

Kriterien

A	Umsetzbarkeit und Realisierung
B	Digitalisierung
C	Nachhaltigkeit
D	Kosten
E	Effizienz
F	Einhaltung der Weisungen und Bankgesetzen
G	Einfacher und verständlicher Aufbau
H	Kundenfokus
I	Experte für Onboarding
J	Datenschutz
K	Erfolgreich fürs Daily Business

Gewichtung der Kriterien

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	Anzahl
A		A	C	D	E	F	G	H	I	J	K	10
B			C	D	E	F	G	H	I	J	K	9
C				D	E	F	G	H	I	J	K	8
D					E	F	G	H	I	J	K	7
E						E	G	H	I	E	K	6
F							G	H	I	J	K	5
G								G	I	G	G	4
H									I	H	H	3
I										I	I	2
J											J	1
K												0
Nennungen	1	0	2	3	6	4	9	8	10	6	6	55
Rang	8	9	7	6	4	5	2	3	1	4	4	
Prozent	1.8%	0%	3.6%	5.5%	10.9%	7.3%	16.4%	14.5%	18.2%	10.9%	10.9%	100 %

Teil- und Gesamtnutzen bestimmen

1 = wird eher nicht erfüllt	2 = wird eher erfüllt
-----------------------------	-----------------------

Kriterien	Gewichtung	Variante 1		Variante 2	
		TN	GTN	TN	GTN
A	1.8 %	2	3.6	1	1.8
C	3.6 %	2	7.2	1	3.6
D	5.5 %	2	11	1	5.5
E	10.9 %	1	10.9	2	21.8
F	7.3 %	1	7.3	2	14.6
G	16.4 %	1	16.4	2	32.8
H	14.5 %	2	29	1	14.5
I	18.2 %	2	36.4	1	18.2
J	10.9 %	1	10.9	2	21.8
K	10.9 %	1	10.9	2	21.8
Gesamtnutzen	100 %		143.6		156.40

4.3.2.2. Erkenntnisse aus der Nutzwertanalyse/ Hauptlösungsansatz ermitteln und analysieren

A) Umsetzbarkeit und Realisierbarkeit

Es gibt viele Ideen die auf jedenfall sehr interessant und innovativ sind, jedoch kann es vorkommen, dass solche Ideen nicht im Bereich des Möglichen liegen. Die Umsetzbarkeit vom Unternehmen ist immer unterschiedlich und muss in jedem Fall berücksichtigt werden.

B) Digitalisierung

Die Digitalisierung spielt in der heutigen Zeit eine sehr grosse Rolle und als Schweizer Grossbank ist es sehr wichtig mit der Zeit, der Konkurrenz und dem Markt mit zu halten. Ein digitaler Onboarding-Prozess bietet sehr viele interessante Möglichkeiten für den Kunden, sowie die Bank.

C) Nachhaltigkeit

Die Nachhaltigkeit ist für die Credit Suisse von grosser Bedeutung. Es ist wichtig, dass der Prozess neue und innovativere Lösungen anbieten kann, bei welcher wenig Papier gebraucht wird und alles Digitalisiert werden kann.

D) Kosten

Da eine solche Idee (APP oder Online Banking) mit hohen Kosten verbunden ist, spielt dieser Aspekt eine wichtige Rolle, wenn es darum geht das Projekt zu realisieren. Digitalisierungen von Prozessen, vor allem in der Bankbranche, bringen grosse Herausforderungen mit sich. Die Bank müsste für diese Umstellung hohe Beträge ausgeben.

E) Effizienz

Dieser Punkt ist wichtig, da durch die höhere Effizienz dieses Prozesses die Arbeit schneller und besser ausgeführt werden kann. Ausserdem kann die Bank den Kunden eine bessere Betreuung anbieten.

F) Einhaltung der internen Weisungen und Bankgesetzen

Speziell in der Bankbranche sind die vielen Regulierungen und Gesetze, welche man zum Schutz der Kunden und auch der Bank einhalten muss. Bei allen Prozessen muss sicher gestellt werden, dass diese Kundeninformationen sicher sind und auch bei einem Digitalen Prozess geschützt bleiben.

G) Einfacher und verständlicher Aufbau

Ein nächstes Kriterium ist der verständliche und einfache Aufbau des ganzen Prozesses. Denn was bringt es einen neuen und verbesserten Onboarding-Prozess einzuführen, wenn dieser bei allen um Verwirrung sorgt und Unklarheiten aufweist. Der Kunde vor allem, sollte sich in diesem neuen Prozess wohl und verstanden fühlen.

H) Kundenfokus

Der Kundenfokus ist bei der Wahl des Konzepts ein sehr wichtiger Bestandteil, denn der Prozess sollte so kundenfreundlich wie möglich sein.

I) Experte für Onboarding

Ein wichtiges Kriterium für das Konzept ist, dass die Beteiligten zu «Experten» werden und das Onboarding fest im Griff haben, denn nur dann kann dies reibungslos ablaufen.

J) Datenschutz

Dieses Kriterium ist von sehr grosser Bedeutung, denn die Daten der Kunden müssen stets geschützt werden. Dies setzt Voraus, dass die Lösungsvariante auch das Thema «Datenschutz» beachten und erfüllen muss.

K) Erfolgreich fürs Daily Business

Das Onboarding dient dem Hauptgrund den Kunden zu betreuen. Das erfolgreiche Daily Business also ist das Ziel am Ende. Es ist daher wichtig, dass das Onboarding einen schnellen Übergang zum Daily Business bieten kann.

4.4. Hauptlösungsansatz

Gemäss oben durchgeführten Nutzwertanalyse entspricht die Variante 2 dem besseren Lösungsansatz.

Von einigen sehr guten Ideen, ist die Wahl auf die Onboarding Seite im Online Banking – CS X – gefallen. Bei diesem Konzept ist die Digitalisierung des Prozesses ein wichtiger Bestandteil, welche es ermöglicht die Dokumente und alle benötigten Informationen zeitnah zu kommunizieren. Intern können die betroffenen Stellen (Global Custody, Relationship Management, Formalitäten-Kontrolle etc.) darauf zugreifen und Formulare hochladen, welche der Kunde bearbeiten und unterschreiben kann. Die Idee ist es, dass der Kunde über mehrere Phasen des Onboarding-Prozesses im Online-Banking geführt wird. Die Schritte sind einfach aufgebaut und nachvollziehbar.





4.4.1. SWOT-Analyse des Lösungsansatzes





In der untenstehenden Abbildung wird der Hauptlösungsansatz anhand einer SWOT-Analyse in Schwächen, Chancen, Stärken und Chancen abgebildet.

Stärken - Strengths	Schwächen - Weaknesses
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Digital ➤ Einfach und verständlich aufgebaut ➤ Schnell und zeitnah ➤ Flexible Möglichkeiten ➤ Überblick jederzeit möglich ➤ Nachhaltige Lösung ➤ Kostenersparnis, da Mitarbeiter weniger Aufwand 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ "Unpersönliche" Betreuung ➤ Einhaltung der Bankkundengesetzen ➤ Datenschutz ➤ Missverständnisse ➤ Fehlende Kommunikation
Chancen - Opportunities	Risiken - Threats
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Neuer und innovativer Prozess ➤ Ermöglicht ein effizientes Onboarding ➤ Digitalisierter Prozess ermöglicht viele Möglichkeiten für die Zukunft 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hohe Kosten für die Umsetzung ➤ Problematisch für «old-school-Kunden» ➤ Datenschutz ➤ Betrugsfälle

4.4.2. Risikoanalyse

Die Risiken werden in dieser Tabelle analysiert und worst-case Szenarien werden beschrieben, sowie deren Eintrittswahrscheinlichkeit vorhergesagt.

Symbol	Gefahr	Eintrittswahrscheinlichkeit	Worst-case	Folgen für das Projekt
	Zu hohe Kosten für die Umsetzung des Projekts	Eher wahrscheinlich	Das Projekt kann aufgrund hoher Kosten nicht umgesetzt werden.	Schwer
	Problematisch für «Old-School-Kunden»	Wahrscheinlich	Diese Kunden wollen nicht mehr von uns betreut werden.	Mässig
	Sicherstellung des Datenschutzes nicht möglich	Eher unwahrscheinlich	Kundendaten werden gehackt und gelangen in falsche Hände.	Schwer
	Betrugsfälle	unwahrscheinlich	Das Online Banking wird von einem Betrüger gehackt.	Schwer

Ziemlich sicher				
Wahrscheinlich				
Eher unwahrscheinlich				 
Unwahrscheinlich				
	Keine	Gering	Mässig	Schwer

Aus dieser Risikomatrix ist zu entnehmen, dass gewisse Risiken schwere Folgen für das Unternehmen und das Global Custody haben könnten. Deshalb ist es wichtig, ein Konzept zu erarbeiten, welche vor allem diese Risiken ausschliesst.

4.4.3. Ausarbeitung Konzept

Anhand der durchgeführten Analysen der Problematik und Bewertungen der Lösungsvarianten wird in folgenden Unterkapiteln das Hauptkonzept erarbeitet

In jeder der einzelnen Phasen gibt es verschiedene Punkte, die der Kunde im Online Banking ausfülle, einreichen oder bearbeiten muss. So auch auf der Seite der Account Managers oder des Relationship Managers. Der Status wird im Online Banking stets aktualisiert, damit die verschiedenen Parteien stets informiert bleiben. In den nächsten Unterkapiteln werden diese Phasen genauer erklärt.

4.4.3.1. Das digitale Onboarding

Im Online Banking der Credit Suisse erscheint beim Kunden eine Onboarding Lasche. Der Prozess wird in vier Phasen aufgeteilt:

4.4.3.1.1. Die vier Phasen

Die vier Phasen sind in der untenstehenden Tabelle genauer erklärt und beschrieben.

<u>Phasen</u>	<u>Inhalte</u>	<u>Informationen</u>
Pre-Onboarding	In dieser Phase, der sogenannten «Pre-Onboarding-Phase» muss der Kunde alle wichtigen Basis Informationen angeben. Diese Infos beziehen sich auf den Kunden und allen gewünschten Produkten, an welchen der Kunde interessiert ist. Ohne diese Informationen kann der Prozess nicht beginnen und weitere Formalitäten können nicht erstellt werden.	<ul style="list-style-type: none">- Basis Informationen (Name, Adresse etc.)- gültige Ausweis-Kopie- Appetite List-
Phase 1	In der «Phase 1» beginnt das Global Custody in enger Zusammenarbeit mit dem Relationship Management alle Formalitäten, sowie Verträge zu erstellen. Jeder Kunde und dessen Wünsche sind individuell, daher muss auch bei jedem Onboarding ein neuer Vertrag erstellt werden. Natürlich gibt es einige Abschnitte, welche bei allen Kunden im Vertrag enthalten werden müssen, jedoch gibt es viel anzupassen.	<ul style="list-style-type: none">- Global Custody Vertrag- Teilverträge- OPM (Operating Memorandum)- Weitere Formalitäten (E-Mail-Vereinbarungen, Vollmachten etc.)

	<p>Man unterscheidet ausserdem zwischen dem Global Custody Vertrag und weiteren Teilverträgen für die Zusatzdienstleistungen. Die erstellten Dokumente werden im Tool hochgeladen, sodass diese dann im Online Banking beim Kunden ersichtlich sind. Der Kunde kann dann diese Dokumente herunterladen und unterschreiben.</p>	
Phase 2	<p>In der nächsten Phase werden die erstellten Formalitäten, welche schon im Online Banking in «Phase 1» hochgeladen wurden, vom Kunden unterschrieben wieder an uns zurück gesendet.</p> <p>Die unterzeichneten Formalitäten werden nun zur Prüfung an die interne Formalitäten-Kontrolle (interne Client-ID) automatisch weitergeleitet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Prüfung der Formalitäten durch Client-ID
Phase 3	<p>Nachdem die eingereichten Dokumente geprüft wurden, kann der CAM (Custody Account Manager) mit dem Relationship Manager alle weiteren Aufsetzungen veranlassen. Diese ist die Phase 3 und der letzte «aktive» Part im Onboarding-Prozess. Am Ende aller Phasen angekommen wurde der Kunde erfolgreich onboarded und alle Formalitäten wurden unterzeichnet und eingereicht. Es ist wichtig zu beachten, dass auch intern alle notwendigen technischen Aufsetzungen gemacht wurden, damit der Kunde im internen Tool ersichtlich ist.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aufsetzung aller technischen Codierungen - Unter-CIF Vercodung - Erstellung CIF-Struktur
Abschluss	<p>Am Ende des Onboarding-Prozesses wurden alle Dokumente erfolgreich Archiviert und abgelegt und alle technischen Aufsetzungen erledigt, damit das daily Business nun erfolgreich starten kann.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Start des Global Custody Solutions Mandats

4.4.3.1.2. Zuständigkeit in der Aufgabenverteilung

Die Zuständigkeit und Aufgabenverteilung werden sich in Zukunft nicht stark ändern. In der untenstehenden Übersicht wird gezeigt für welche Aufgaben die jeweiligen Abteilungen und Akteure zuständig sind. Damit ein Prozess reibungslos erfolgen kann, müssen auch alle ihre Aufgaben kennen und beherrschen.

Abteilung/ Verantwortlicher	Aufgaben/ Zuständigkeit
Global Custody Sales	<ul style="list-style-type: none"> - Akquisition neuer Kunden - Verkauf vom Produkt «Global Custody Solutions» - Präsentation beim Kunden - Weiter Vermittlung an das UHNWI-Desk
Global Custody UHNWI/ CAM	<ul style="list-style-type: none"> - Erstellung Global Custody Vertrag - Erstellung Global Custody Zusatzverträge - Erstellung Fee Schedule - Aufsetzung aller technischen Codierungen - Einholung gewisser Formalitäten: <ul style="list-style-type: none"> • Ermächtigung Geldmarktanlagen • Ermächtigung strukturierte Geldmarktanlagen • Financials Futures • Kundenbestätigung US-IPOs • Kundenerklärung kollektive Kapitalanlagen • Direct Net Antrag • Antrag auf Benutzung Online Banking • Antrag Benutzung Online Banking für Portfolio Manager • Contractual Settlement • NTIP • Ergänzung zur NTIP-Vereinbarung • Data Sharing Consent • Global Waiver • Deklaration für die Anwendung der Quellensteuer • Etc.

<p>Relationship Management</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Eröffnung der Bankbeziehung - Einholung aller KYC (Know Your Client) Informationen - Einholung aller Formalitäten für die Kundenbeziehung <ul style="list-style-type: none"> • AIA Formular für natürliche Personen • Angaben zum gesetzlichen Vertreter • Ausweiskopie • Checkliste • Einlagensicherung • Erklärung Identität bei US-Futures • Erklärung qualifizierte Anleger • Ermächtigung zur Erteilung von Auskünften • Formular A • Email-Vereinbarungen • Unterschriften der Firma als Bevollmächtigte • K&E • SDFI • Vereinbarung Datenaustausch E-Mail • Vertrag über die Errichtung einer Bankverbindung • Vollmacht • Beschränkte Vollmachten • Ermächtigung zur erteilung von Auskünften • Alle TAX-relevanten Formalitäten • Etc.
<p>Kunde</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Unterschriften - Auskunft über alle KYC-relevanten Informationen - Eine «Appetite List» für jetzige und zukünftige Anlagen - Einreichung aller benötigten Dokumente: <ul style="list-style-type: none"> • gültiger Ausweis • Ausfüllen Welcome-Seite • Wirtschaftlich Berechtigter Formular A • AIA • FATCA • Etc.

4.4.3.1.3. Zeitplan



	A	B	C	D	E	F
Zeit	Woche 1	Woche 2-3	Woche 3-4	Woche 4-5	Woche 5-6	Woche 6
Aufwand in h	3h	2h	0h	1h	5h	2h
Zuständigkeit	Sales/Kunde RM/GCS	Kunde	GCS/RM	GCS/RM/Kunde	GCS/RM/Client-ID	GCS/RM/Kunde

4.4.3.1.4. Demo Version des Online Banking

Anhand dieser Demo-Version des Credit Suisse Online Banking wird gezeigt, wie in Zukunft das Onboarding stattfinden würde. Diese Schritte setzen voraus, dass der Kunde bereits eine Beziehung bei der Credit Suisse hat. In den folgenden Schritten wird bildlich dargestellt wie das Onboarding im Online Banking aussehen würde und wie die Kunden den Prozess bearbeiten können.

Schritt 1:

Um sich einzuloggen, muss der Kunde sich über das Credit Suisse Online Banking Portal anmelden. Die Login-Informationen hat er bereits erhalten. Anhand einer gelben SecureSign-Grafik, welche der Kunde per Post erhalten hat, muss er sich über die SecureSign App identifizieren. Über mehrere Schritte wird der Kunde geführt, bis die Registrierung erfolgreich abgeschlossen wurde.

Wurde dies erfolgreich installiert, ist das Profil im Online Banking bereit zur Nutzung. Nach der ersten Anmeldung muss der Kunde sein Passwort ändern, damit dieser geschützt bleibt.

The image illustrates the onboarding process for Credit Suisse Online Banking. It shows a desktop monitor and a smartphone. The monitor displays a login page with a QR code. The smartphone displays a 'Yellow Code' of 6383 5132. A blue arrow points from the smartphone to a screenshot of the 'Einrichtung von SecureSign' (SecureSign Setup) page. Below this, a larger screenshot of the 'Credit Suisse Direct' login page is shown, featuring a 'Blue SecureSign' graphic (a colorful QR code) and a 'Login' button. The background of the bottom screenshot is an aerial view of a city at sunset.

Schritt 2:

In einem nächsten Schritt ist der Kunde bereit sich einzuloggen. Dafür muss er seine Zugangsdaten eingeben. Ein erfolgreiches Login, ermöglicht dann einen Zugriff auf eine Übersichts-Seite, mit allen Basis Informationen über den Kunden, sowie seine Vermögenswerte.

The image shows two screenshots of the Credit Suisse Direct Demo interface. The top screenshot is the login page, featuring a scenic background image of a city and a river. The login form includes a username field with the value '123456', a password field with masked characters, and a 'Login' button. A blue arrow points to the 'Login' button, and another blue arrow points to the 'Credit Suisse Direct Demo' header. The bottom screenshot is the dashboard overview page, displaying a navigation menu at the top with options like 'Accounts and Cards', 'Pay and Transfer', 'Save and Invest', 'Financing', and 'Products and Services'. The main content area shows a 'Welcome' message, the user's name 'Credit Suisse Direct Demo', and the total selected assets value of CHF 4,758,152. Below this, there is a list of accounts and their balances: Private account Car (CHF 1,078,439.73), Current account (CHF 508,234.50), Savings account (CHF 2,160,738.00), Participation Plan Cash Account (CHF 499,855.00), SafekeepingS 8306057-55-1 (CHF 3,527), Pension provision (CHF 7,358), Credit Cards (1x American Express, 1x Mastercard), and Money Market (CHF 500,000). The 'Portfolios' section shows two portfolios: 'Portfolio' (S 8306057-55 | Credit Suisse Direct Demo, Dietlikon) and 'Credit Suisse Invest Expert' (S 8306057-55-1 | Credit Suisse Direct Demo, Dietlikon) with a YTD Return of 650.70% and a value of CHF 3,215. On the right side, there are sections for 'Enter Payment', 'E-Documents' (31 unread), 'Looking for your tax documents?', and 'Looking for market data?'. A 'Personalize' button is located at the bottom right.

Schritt 3:

In einem dritten Schritt gelangt der Kunde über diese Hauptseite im Online Banking in die «Onboarding» Lasche, welche nun für dieses Projekt am spannendsten ist. Die blauen Pfeiler zeigen auf, was man anwählen muss, um zum nächsten Schritt zu gelangen.

Accounts and Cards Pay and Transfer Save and Invest Financing Products and Services **Onboarding**

Welcome
Credit Suisse Direct Demo
Last login 04.12.2020 14:20 CET

Total of selected assets ⓘ
CHF 4,758,152

Private account Car Credit Suisse Direct Demo, Dietlikon	Balance CHF 1,078,439.73	Enter Payment Recipient Enter IBAN, Account, Beneficiary d
Current account Credit Suisse Direct Demo, Dietlikon	Balance CHF 508,234.50	E-Documents 31 unread
Savings account Credit Suisse Direct Demo, Dietlikon	Balance CHF 2,160,738.00	Looking for your tax doc You can now find them easily
Participation Plan Cash Account Credit Suisse Direct Demo, Dietlikon	Balance CHF 499,855.00	

Accounts and Cards Pay and Transfer Save and Invest Financing Products and Services DEMO VERSION Onboarding

Onboarding

Pre-Onboarding Phase 1 Phase 2 Phase 3

Schritt 4:

Alle Phasen beinhalten verschiedene Punkte, welche vom Kunden angewählt werden können. Ausserdem ist auch ersichtlich welchen Status eine Aufgabe hat. Offen, In Bearbeitung, Erledigt.

Offen  In Bearbeitung  Erledigt 

5. Abschluss

5.1. Fazit/ Schlussfolgerung

Das Projekt ist mit diesem Kapitel nun beendet und wir kommen zu dem Schluss, dass das erarbeitete Lösungskonzept eine interessante und durchaus umsetzbare Lösung für unser Problem ist. Leider muss man berücksichtigen, dass vor allem in der Bank Branche solche Veränderungen sehr kostspielig und aufwendig sind und daher auch nur schwer umsetzbar. Am Ende meiner Arbeit angekommen, habe ich einige Erkenntnisse gemacht, welche mir zu Beginn sehr hilfreich gewesen wären. Das Projekt war eine sehr spannende Herausforderung für mich, bei welcher ich meinen jetzigen Job noch besser kennenlernen durfte. Durch die Unterstützung von meinem Team, vor allem aber durch Fabio Nobili, konnte ich dieses Projekt in Angriff nehmen und eine innovative Lösung erarbeiten, welche einen zukünftigen Mehrwert für den Kunden und die Bank darstellen könnte.

Mithilfe des neuen digitalen Onboardings können die Kunden entspannt an eine solche Aufgabe rangehen. Der Prozess ist klar strukturiert und für alle Parteien überschaubar. Mit diesem Konzept kann die Problemstellung aufgehoben und vermieden werden. Ausserdem ist dieser Lösungsansatz eine nachhaltige und langfristige Chance für erfolgreiche Onboardings und Kundenbeziehungen für das Global Custody.

5.2. Verdankung

Ich bedanke mich bei allen, die mir während den letzten Monaten geholfen haben, dieses Projekt in dieser Arbeit auf die Beine stellen zu können. Besonders bedanke ich mich bei Herrn Ernst Bösch, welcher mich während dieser Diplomarbeit begleitet hat und mich stets unterstützt und verstanden hat.

Gleichzeitig möchte ich mich bei Herrn Fabio Nobili bedanken, der mir bei der Umsetzung des Konzepts stets in die richtige Richtung geführt hat. Dank seinem Know-How und seiner Unterstützung konnte dieses Projekt erst erfolgreich werden. Ich bedanke mich bei Fabio für seine hilfreichen Tipps und Betreuung während dieser Zeit.

5.3. Lessons learned

Ich blicke auf eine sehr intensive und spannende Zeit zurück. Ich konnte und durfte sehr viel lernen und wachsen. Während meiner ganzen Studienzeit und auch besonders in den letzten paar Monaten während des Schreiben dieser Projektarbeit habe ich als Person sehr viele Phasen durchgemacht und mit jeder Phase dieser Zeit konnte ich stets das Positive daraus ziehen und mich stets weiterentwickeln.

Von der Schulleitung wurde uns zu Beginn ans Herz gelegt, dass wir uns für ein Thema entscheiden sollten, für welches wir uns auch interessieren. Denn nur dann würde es uns auch leicht fallen und sogar Spass machen diese Arbeit zu schreiben. Diesen Tipp hatte ich mir zu Herzen genommen, und ich bin froh darüber, dass ich dieses Thema gewählt hatte. Das Thema ist sehr komplex und auch gross, jedoch konnte ich in einem vereinfachterem Konzept meine Idee umsetzen.

Zu Beginn dieses Projektes war mir unklar, wie ich an diese Aufgabe rangehen soll und wie ich eine bestmögliche Lösungskonzept erarbeiten kann. Mir war es wichtig, dass mein Projekt ein Mehrwert für meinen Arbeitgeber ist und das Projekt ein Schritt in Richtung Zukunft aufzeigt. Das Schreiben dieser Arbeit hat mir gezeigt wie komplex ein solche Aufgabe sein kann und wie viele Herausforderungen diese mitbringt. Es war mir wichtig, dass ich eine Lösungsvorschlag erarbeite, welche in der Praxis anwendbar ist. Die Arbeit könnte ein erster Schritt darstellen in die richtige Richtung. Die zurückliegende Zeit war eine Bereicherung in vielen Hinsichten.

5.4. Fachexperten Bewertung

Die Beurteilung des Fachexperten Fabio Nobili wurde nachfolgend hinzugefügt. Herr Nobili ist Custody Account Manager im Global Custody UHNWI Team und hat mich während meiner Tätigkeit eingearbeitet und betreut. Zudem kennt Herr Nobili die Probleme und die Herausforderungen dieses Projektes und hat mich während dieser Zeit betreut und beraten.

Thema, Aspekt	Begründung	Note
Vorbereitung		
<ul style="list-style-type: none"> • Pflichtenheft <i>Aufgabenabgrenzung, Zielformulierung, Beschreibung, Vollständigkeit</i> 	Gute Aufgabenabgrenzung, sowie Zielformulierung und Beschreibung. Allerdings nicht zu 100% vollständig	5
<ul style="list-style-type: none"> • Schwierigkeitsgrad <i>z.B. Anteil von Bekanntem und Unbekanntem</i> 	Hoher Schwierigkeitsgrad aufgrund der Komplexität und den verschiedenen Interessensgruppen.	5.5
Planung		
<ul style="list-style-type: none"> • Projektstruktur- und Ablaufplanung. <i>Detaillierungsgrad, Logik, Übersichtlichkeit, Darstellung, Controlling (Soll-Ist-Vergleich)</i> 	Übersichtlich und logisch gestaltet., sowie gute Darstellung. Könnte aber detaillierter sein.	4.5
Umsetzung		
<ul style="list-style-type: none"> • Analyse, Informationssammlung <i>Vollständigkeit, Relevanz</i> 	Kleine Details fehlen aber an und für sich vollständig	5
<ul style="list-style-type: none"> • Lösungsfindung <i>Variantenfindung, Beschreibung und Bewertung</i> 	Lösungsvorschlag (Weg) zum Teil nicht ganz nachvollziehbar. Begründung zum Teil unvollständig.	4.5
<ul style="list-style-type: none"> • Nachweise <i>Berechnungen, Schemas, Pläne, Skizzen, Tests etc.</i> 	Alles gut und verständlich	5.5
<ul style="list-style-type: none"> • Ausführung <i>Aufbau, Realisierung, Funktionsmuster, Prototyp etc.</i> 	Guter Aufbau und Realisation	5
<ul style="list-style-type: none"> • Nutzen für Betrieb <i>Bedeutung, Machbarkeit, Akzeptanz</i> 	Sehr spannende Idee, welche definitiv intern auf die Kosten geprüft werden muss. Realisation sehr wünschenswert.	5.5

5.5. Eigenständigkeitserklärung

Hiermit bestätige ich, dass ich die vorliegende Arbeit selbständig verfasst und keine anderen als die angegebenen Hilfsmittel benutzt habe. Die Stelle der Arbeit, die dem Wortlaut oder dem Sinn nach anderen Werken (dazu zählen auch Internetquellen) entnommen sind, wurden unter Angaben der Quellen kenntlich gemacht.

Ort und Datum:

Unterschrift:

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Merdina Emini', written in a cursive style.

Zürich, 24. Oktober 2022

Merdina Emini

5.6. Anhänge

5.6.1. Pflichtenheft

Pflichtenheft

Verbesserung des Onboarding-Prozess von Neukunden im Bereich UHNWI bei der Credit Suisse

Angefertigt im Studiengang Betriebswirtschaftler HF

TEKO

Autorin

Merdina Emini

+41 794613802

merdina.emini@edu.teko.ch

Diplomlehrer:
Ernst Bösch

Fachexperte:
Fabio Nobili



Betreuer

Ernst

Boesch

bmcboesch@aol.com

Diplomand:
Merdina Emini



Zürich, 20. August 2022

Inhaltsverzeichnis

1	<u>EINLEITUNG</u>	<u>3</u>
1.1	<u>VORSTELLUNG DES UNTERNEHMENS</u>	<u>3</u>
1.2	<u>GLOBAL CUSTODY SOLUTIONS</u>	<u>4</u>
1.3	<u>WELCHES KONKRETEPROBLEM LÖST DIE ARBEIT?</u>	<u>4</u>
1.4	<u>WER IST DER NUTZER DIESER ARBEIT?</u>	<u>4</u>
1.5	<u>ENTSTEHUNG DES DIPLOMTHEMAS</u>	<u>5</u>
2	<u>RICHTZIEL DER ARBEIT</u>	<u>5</u>
2.1	<u>ENDERGEBNISSE UND ERFOLGSKRITERIEN</u>	<u>6</u>
3	<u>FACHEXPERTE</u>	<u>7</u>

1 Einleitung

1.1 Vorstellung des Unternehmens

Die Credit Suisse Group AG ist eine Schweizer Grossbank und zugleich eines der grössten global tätigen Finanzdienstleistungsunternehmen mit Sitz am Paradeplatz in Zürich. Das Unternehmen wurde 1856 von Alfred Escher als Schweizerische Kreditanstalt gegründet.

Das eigentliche Bankgeschäft wird von der Tochtergesellschaft Credit Suisse AG wahrgenommen und das schweizerische Geschäft seit November 2016 von der Credit Suisse (Schweiz) AG

Die Credit Suisse betreut Kundinnen und Kunden durch die vier Divisionen: Wealth Management, Investment Bank, Swiss Bank und Asset Management. Diese globalen Divisionen werden von vier starken Regionen unterstützt: Switzerland, EMEA, APAC und Americas. Die Credit Suisse führt sich und ihre Kundinnen und Kunden weiterhin in eine nachhaltige Zukunft. Die Bank wird ihr Angebot an nachhaltigen Anlagelösungen für Kunden durch ihr ESG-Produktangebot ausbauen und mit Firmenkunden zusammenarbeiten, um deren nachhaltigen Wandel zu unterstützen. Zurzeit beschäftigt das Unternehmen 50'110 Mitarbeiter weltweit.



1.2 Global Custody Solutions

Global Custody bezeichnet die Verwahrung und Administration aller weltweit bankfähigen Vermögenswerte bei einem Global Custodian. Global Custody ist ein umfassendes Dienstleistungsangebot zur Bewirtschaftung grosser, weltweit diversifizierter Wertschriftenportfolios. Institutionellen Anlegern soll damit eine effiziente und transparente Organisation der Wertschriftenverwaltung zur Verfügung stehen. Der Global Custodian bietet unter anderem folgende Dienstleistungen an: Wertschriftenverwaltung und -verwahrung, Quellensteuerrückforderung, Berichterstattung, Wertschriftenbuchhaltung, Securities Lending, elektronischer Zugriff auf Konto- und Depotinformationen.

Das Global Custody bei der Credit Suisse betreut vermögende Privatkunden, Institutionelle Unternehmen, sowie Pensionskassen. In dieser Arbeit beschäftigen wir uns mit den «UHNWI-Ultra High Net Worth Individuals» Kundensegment.

1.3 Welches konkrete Problem löst die Arbeit?

Der Onboarding-Prozess stellt in vielen Abteilungen eine grosse Herausforderung dar, weil sehr viele unterschiedliche Formulare eingeholt werden müssen, und je nach Kunde verschiedene Rechtliche Fragen zu klären sind. Im Bereich des UHNWI's sind an diesem Prozess auch verschiedene Abteilungen involviert, wie zum Beispiel das Relationship Management und die Client Manager. Oft ist es auch so, dass das Geschäft mit dem Kunden durch einen langen und mühsamen Onboarding-Prozess leidet und so Schwierigkeiten im auftreten können.

Das Endergebnis dieser Arbeit soll eine Orientierung und als Instrument für den Onboarding Prozess für Neukunden sein, welcher dem Global Custody Team, sowie das Relationship Management unterstützt und den Prozess optimiert. Aufgrund dieser Optimierung sollte langfristig eine Zufriedenheit gegenüber dem Kunden und auch der Credit Suisse erreicht werden können.

1.4 Wer ist der Nutzer dieser Arbeit?

Diese Arbeit soll die Grundlage für die Einführung eines verbesserten und vereinfachteren Onboarding- Prozess bei Neukunden für die Abteilung Global Custody UHNWI sein. Ziel ist es, dass sowohl die Credit Suisse, sowie die Kunden und auch die Mitarbeiter von einem verbesserten⁴⁴ Prozess profitieren und das Daily Business dadurch sichergestellt werden kann. Es wird eine

Methode erarbeitet, bei welcher das Relationship Management und die Account Manager im Global Custody gemeinsam profitieren und anhand einer Checkliste auch der Kunde stets auf dem Laufenden gehalten werden kann.

1.5 Entstehung desDiplomthemas

Seit Dezember 2021 bin ich als Account Manager Assistant bei der Credit Suisse tätig. Mit dem Thema

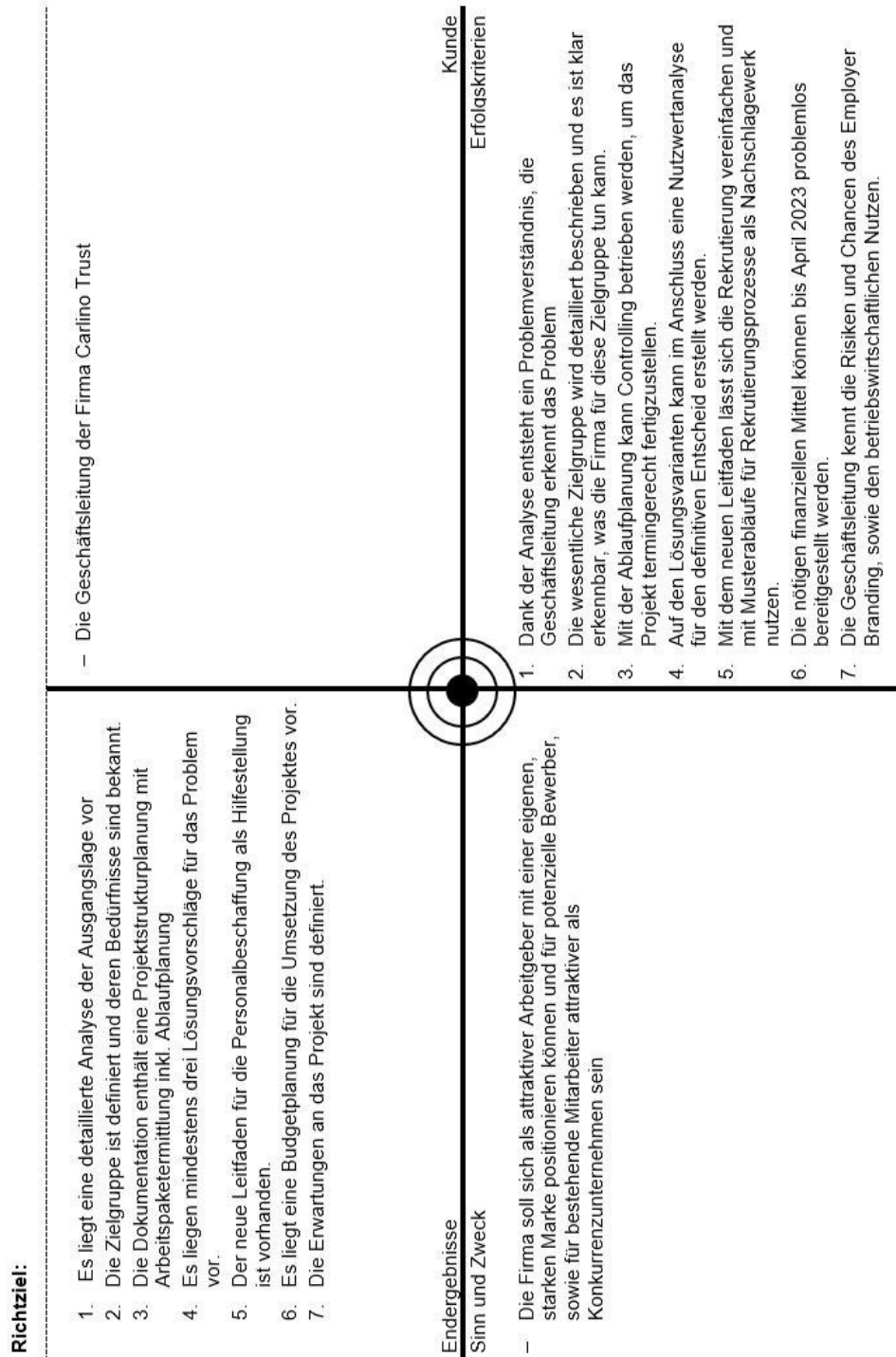
«Onboarding» durfte ich mich seit Beginn meiner Tätigkeit sehr auseinander setzen. Ich habe die Problematik dieses Prozesses als «Neuling» schnell wahrgenommen. Denn sehr viele unterschiedliche Dokumente und Formulare müssen von verschiedenen Abteilungen bei dem Kunden eingeholt, geprüft und eingereicht werden. Man kann sich also gut vorstellen, dass die Übersicht sehr schnell verloren geht und der Prozess sich auch damit in die Länge zieht. Nicht nur für den Kunden und die Mitarbeiter kann dies sehr mühsam sein, auch der Start des Business wird somit verhindert bzw. verzögert.

2 Richtziel der Arbeit

Am 22. Oktober 2022 liegt das Konzept für die Optimierung des Onboarding-Prozesses für Neukunden im Bereich von Neukunden im Global Custody der Credit Suisse in gebundener Form vor.

Mit folgenden zu bearbeitenden Punkte und Resultate kann die Geschäftsleitung das Konzept per 1. Dezember 2022 umsetzen. Das Konzept wird nach folgenden Phasen angegangen und umgesetzt.





3 Fachexperte

Fachexperte dieser Arbeit ist Fabio Nobili. Er ist als Custody Account Manager UHNWI bei der Credit Suisse tätig seit vier Jahren und hat auch davor langjährige Erfahrung in diesem Bereich vorzuweisen. Er hat mich in diesem Thema eingearbeitet.

Die Kontaktdaten sind

folgende:

Fabio Nobili

Custody Account Manager

+41 79 397 88 70

Fabio.nobili.2@credit-suisse.com

5.7. Quellenverzeichnis/ Literaturverzeichnis

Vorstellung des Unternehmens:

Google, Wikipedia, Credit Suisse Webseite

Interne Dokumente und Informationen:

Alle Informationen betreffend internen Prozesse wurden auch intern bezogen.

Bilder