

Credit Suisse Investor Services

Präsentation bei der St. Galler Pensionskasse



Credit Suisse Funds AG
17. Juni 2020

CREDIT SUISSE 

Vorstellungsrunde

Ihre Ansprechpartner

Kundenbetreuung



Sandro Gschwend
Managing Director

Head Pension Fund and
Corporate Investors –
Region Ostschweiz

+41 71 226 36 39

sandro.gschwend@credit-suisse.com

Fondsleitung



Béatrice Amez-Droz
Director

Senior Client Service
Manager

+41 44 333 86 64

beatrice.amez-droz@credit-suisse.com



Patrick Tschumper
Managing Director

Head Fund Solutions

+41 44 333 26 10

patrick.tschumper@credit-suisse.com

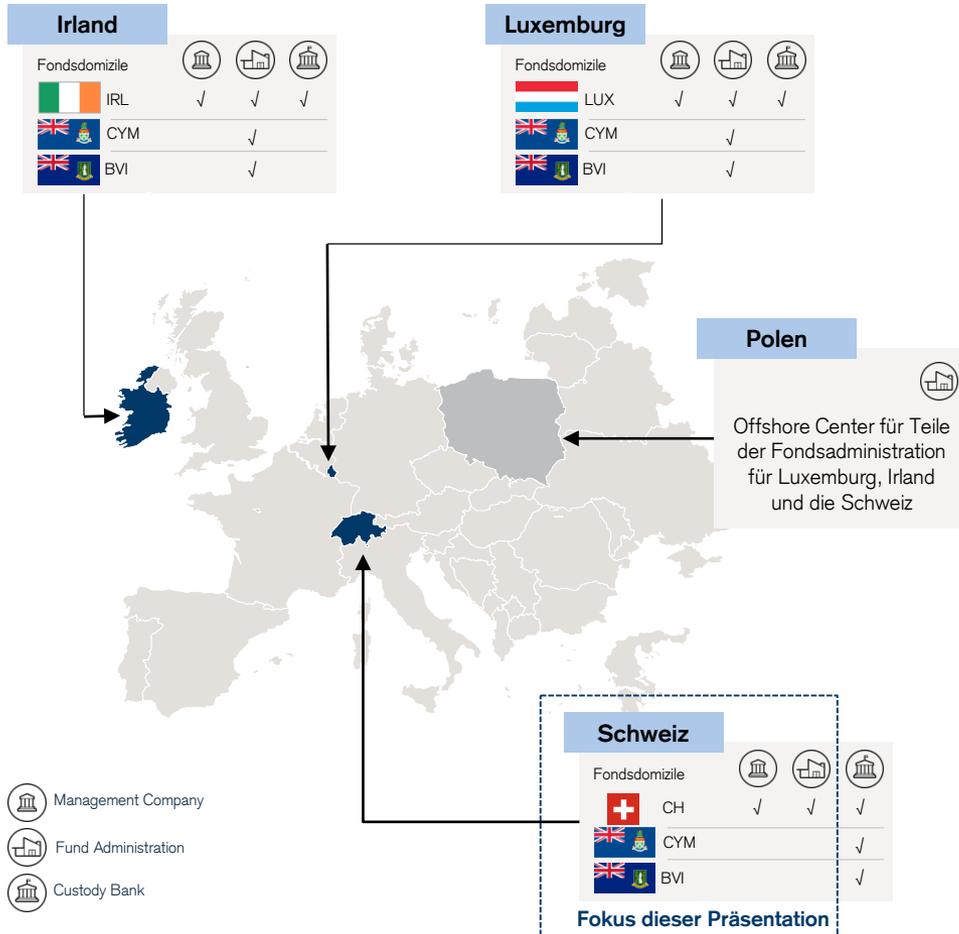
Agenda

- 1** Vorstellen von **Credit Suisse Investor Services**
- 2** Vorteile einer Fondslösung
- 3** Geschäftsmodell und Governance der Schweizer Fondsleitung

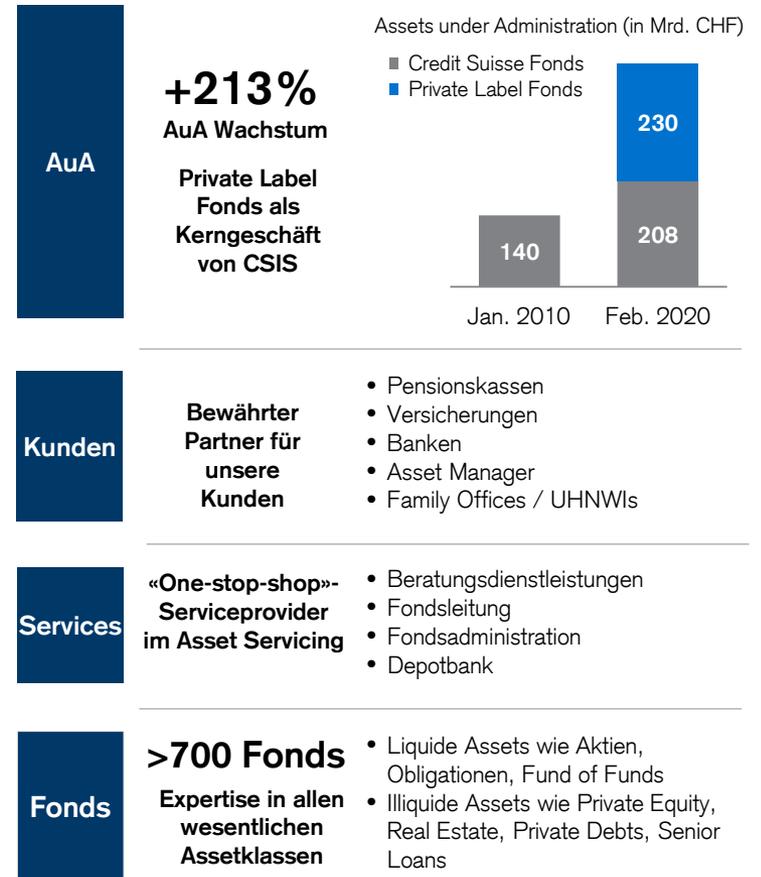
Credit Suisse Investor Services (“CSIS”)

Über uns

CSIS Standorte und Fondsdomizile



CSIS in Zahlen



Umfassende Fondsdienstleistungen

Die Dienstleistungspalette von CSIS

	 Beratung	 Fondsleitung	 Administration	 Depotbank
“Core Services”	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Strukturierungsexpertise für unterschiedliche Domizile und Asset Klassen ▪ Projektmanagement ▪ Beratung im Fondslebenszyklus 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Regulatorische Verantwortung (Vertragswesen, Compliance) ▪ Überwachung der delegierten Funktionen (bspw. Investment Manager) ▪ Risiko Management ▪ Regulatorisches Reporting 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fondsadministration für traditionelle und alternative Anlagen ▪ Transfer Agent ▪ Legal Reporting 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verwahrung der Fondsassets ▪ Zahlungsverkehr ▪ Depotbankkontrolle
“Add-on Services”		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proxy Voting ▪ Class Action ▪ Collateral Management 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fund Admin: Single Swing Pricing, Pooling, Multi Manager Setup, Shareclass Hedging, Performance Fee ▪ Tax: Reclaim und Relief at Source, European Tax Reporting ▪ Info Management: Price Publication, Factsheets, Client Reporting, Investor Reporting 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Securities Lending and Borrowing ▪ Kredite ▪ Reporting

Dienstleistungen werden allesamt unter der funktionalen Führung von CSIS erbracht

Von CSIS getrennte Funktion

CSIS bedient verschiedene Kundentypen mit unterschiedlichen Bedürfnissen

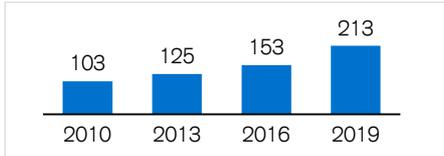
Kundentyp

Kundenentwicklung 1*)

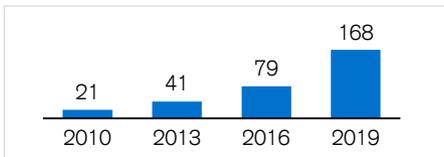
Kundenbedürfnis (bezüglich einer Private Label Fondslösung)

**Credit Suisse
Asset Management**

AuA in bn CHF - 31.12.2019

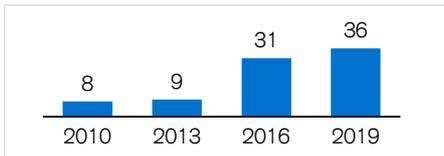


**Pensionskassen
und
Versicherungen**



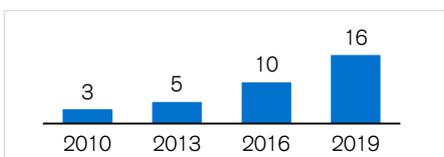
- Erweiterung der Corporate Governance
- Fokus auf Kernkompetenzen
- Realisierung von Kosteneinsparmöglichkeiten

**Financial
Institutions
(Banken und AMs)**



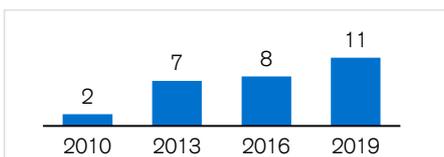
- Aufsetzen von Anlageprodukten unter dem eigenen Brand
- Auslagerung von operativen Tätigkeiten
- Vertriebsfähige und flexible Anlageprodukte (Wachstum)

**Externe Asset
Manager**



- Effiziente Verwaltung von Vermögenswerten (Asset Pooling)
- Effiziente Vertriebsmöglichkeit von Produkten (Wachstum)
- Auslagerung von operativen Tätigkeiten

**Family Offices und
UHNWI**



- Konsolidierung von Vermögenswerten für einen effizienten Anlageprozess
- Optionen für die Nachfolgeplanung
- Realisierung von Kosteneinsparmöglichkeiten

1) Vermögenswerte der CS Anlagestiftung wurden im 2016 von Credit Suisse Asset Management zu Financial Institutions realloziert

Organisatorische Einbettung von CSIS

CEO
Credit Suisse Group AG
Thomas Gottstein

CEO
Credit Suisse (Schweiz) AG
André Helfenstein

Institutional Clients
Michael Sager (ad interim)

Pension Funds & Corporate Investors
Beat Zeller

Financial Institutions
Martin Kobler

External Asset Managers
Dominik Münchbach

Asset Servicing
Christian Schärer

Umfassendes Dienstleistungsangebot für Pensionskassen und Versicherungen mit regionalen Betreuungsteams in der Schweiz

Hauptansprechpartner:

 Sandro Gschwend

CSIS: Massgeschneiderte Fondslösungen einschliesslich Strukturierung, Fondsadministration, Fondsgesellschaft und Depotbank mit Standorten unter anderem in Luxemburg und in der Schweiz

Global Custody: Global Custody und Reporting Lösungen für Institutionelle Schweizer Kunden

Investment Analytics: Reporting Lösungen für Institutionelle Schweizer Kunden

Hauptansprechpartner CSIS:

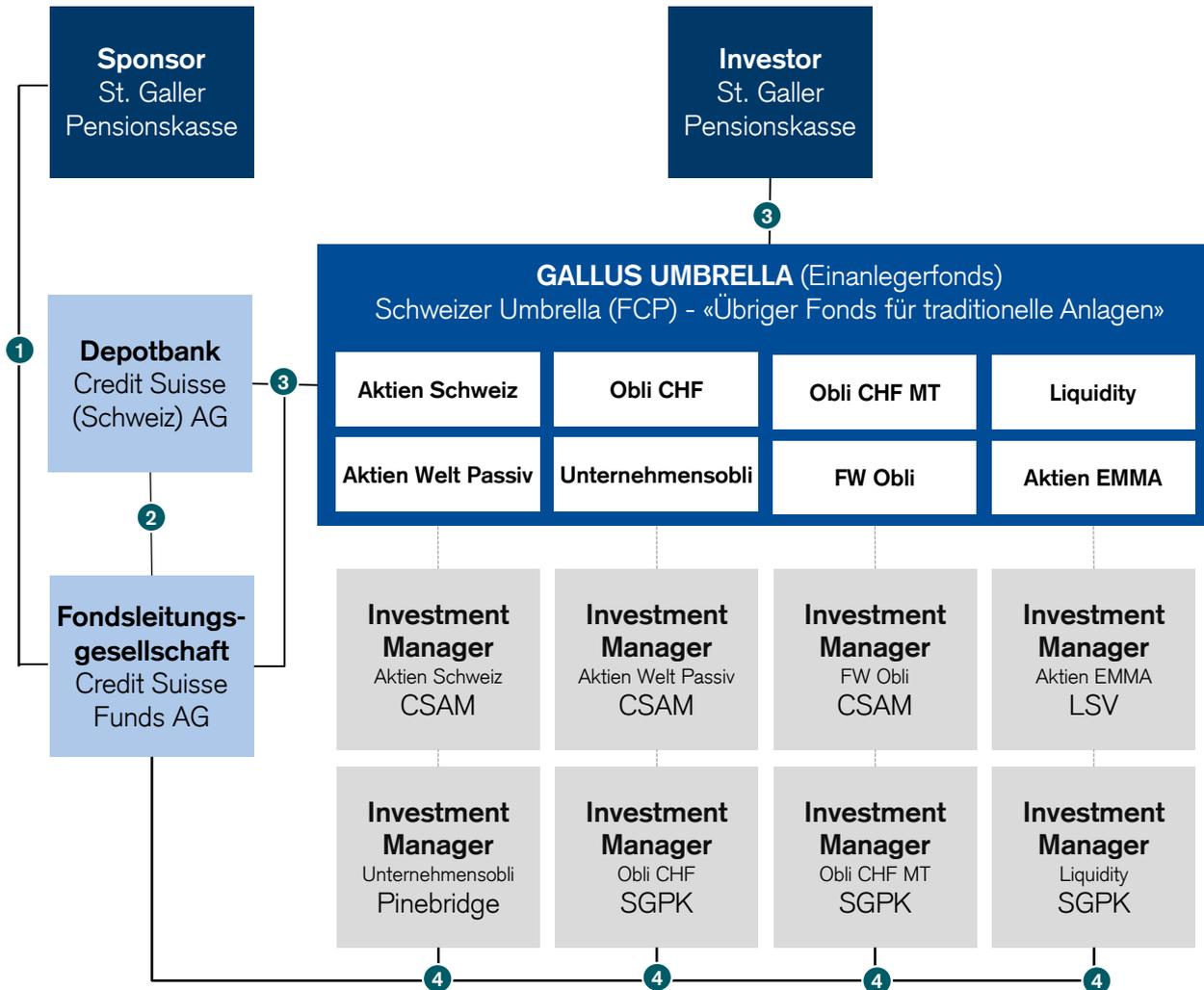
  Béatrice Améz-Droz
Patrick Tschumper



Agenda

- 1** Vorstellen von Credit Suisse Investor Services
- 2 Vorteile einer Fondslösung**
- 3** Geschäftsmodell und Governance der Schweizer Fondsleitung

Fondsetup bei der St.Galler Pensionskasse



1 Sponsor mandatiert Fondsleitung mittels Rahmenvertrag zur Aufsetzung und Betrieb einer Fondslösung. Sponsor behält mittels Rahmenvertrag die Produkt-Ownership.

2 Fondsleitung nominiert die Depotbank (Selektion durch den Sponsor). Im Depotbankvertrag werden die gegenseitigen Überwachungspflichten definiert.

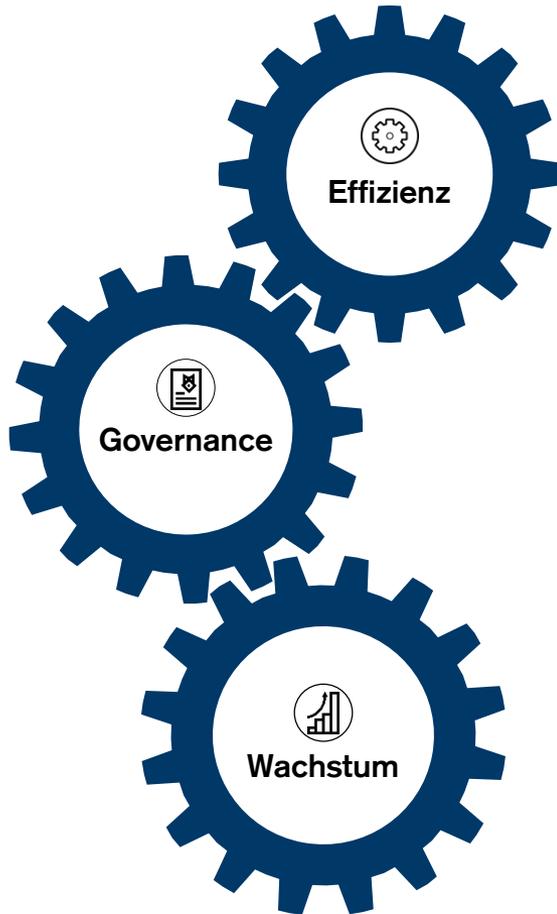
3 Basierend auf den Vorgaben des Sponsors erstellt Fondsleitung in Zusammenarbeit mit Depotbank den Fondsvertrag (mit verschiedenen Teilvermögen).

Investor investiert (basierend auf dem Fondsvertrag) in die jeweiligen Teilvermögen.

4 Fondsleitung delegiert das Portfolio-Management eines einzelnen Teilvermögens an einen vom Sponsor gewählten Investment Manager. Für jeden Investment Manager wird ein separater Vermögenverwaltungsvertrag erstellt und dessen Einhaltung durch die Fondsleitung entsprechend überwacht.

Private Label Funds

Vorteile



- **Skaleneffekte** durch das Pooling von Vermögenswerten
- **Auslagerung** administrativer Tätigkeiten (bspw. Wertschriftenbuchhaltung)
- **Vertragsverhandlungen** und **Projektmanagement** durch Credit Suisse

- Der Fonds und seine Stakeholder¹ sind **FINMA bewilligt**
- **Zusätzliche Überwachung** aller beteiligten Parteien durch die Fondsleitung
- Überwachung der **Einhaltung** von Gesetz, Fondsvertrag und internen Anlagerichtlinien

- Erhöhte Visibilität im Markt
- Aufbau eines «**Audited Track Records**»
- **Ausbaufähigkeit** für weitere Mandate & Investmentstrategien

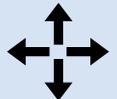
✓ Fokus auf Ihre Kernkompetenzen



✓ Hohe Rechtssicherheit



✓ Flexibilität für die Zukunft



¹⁾ Keine Bewilligungspflicht für Vermögensverwalter, wenn diese einer gleichwertigen staatlichen Aufsicht unterstehen

Agenda

- 1** Vorstellen von Credit Suisse Investor Services
- 2** Vorteile einer Fondslösung
- 3** **Geschäftsmodell und Governance der Schweizer Fondsleitung**

Schweizer Fondsleitung als integrierter Teil von CSIS

Ihr Partner für Private Label Funds in der Schweiz

Über uns

1984 gegründet
CHF 317 Mrd. Assets
79 Mitarbeitende

Die Schweizer Fondsleitung (Credit Suisse Funds AG) bietet Fondslösungen und –dienstleistungen für unterschiedliche Kundenbedürfnisse.

Als renommierter Dienstleister für Fondsprodukte sind wir seit mehr als 20 Jahren eine führende Adresse für Private Label Funds und Dienstleistungen.

Dienstleistungen

	Beratung	Fondsleitung	Administration
Core Services	<ul style="list-style-type: none"> Strukturierungsexpertise für unterschiedliche Domizile und Asset Klassen Projektmanagement Beratung im Fondslebenszyklus 	<ul style="list-style-type: none"> Regulatorische Verantwortung (Vertragswesen, Compliance) Überwachung der delegierten Funktionen (bspw. Investment Manager) Risiko Management Regulatorischer Reporting (bspw. KIID) 	<ul style="list-style-type: none"> Fondsadministration für traditionelle und alternative Anlagen Transfer Agent Legal Reporting
Add-on Services		<ul style="list-style-type: none"> Proxy Voting Class Action Collateral Management 	<ul style="list-style-type: none"> Fund Admin: Single Swing Pricing, Pooling, Multi Manager Setup, Shareclass Hedging, Performance Fee Tax: Tax Reclaim / Tax Relief at Source, European Tax Reporting Info Management: Price Publications, Factheets, Client Reporting, Investor Reporting

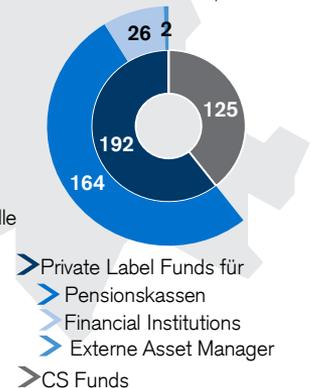
Leistungsausweis

Abgedeckte Asset Klassen

- Traditionelle Anlagen**
 - Aktien
 - Obligationen
 - Geldmarkt
 - Gemischte Portfolios und Fonds
- Alternative Anlagen**
 - Immobilien
 - Private Markets
 - FoHF
 - Hypotheken
 - Collateralized Debt Securities
 - Rohstoffe und Edelmetalle
 - Insurance Linked Securities

Kundenstruktur

nach AuA¹ in Mrd. CHF per 31.12.2019



Wofür wir einstehen

Ihre Anforderungen stehen im Mittelpunkt

Wir sind unseren Kunden verpflichtet und wollen Sie bei der Erreichung Ihrer Ziele optimal unterstützen. In enger Zusammenarbeit mit Ihrem Relationship Manager und anderen Spezialisten bieten wir Fondslösungen an, die auf Ihre Bedürfnisse und Anforderungen abgestimmt sind.

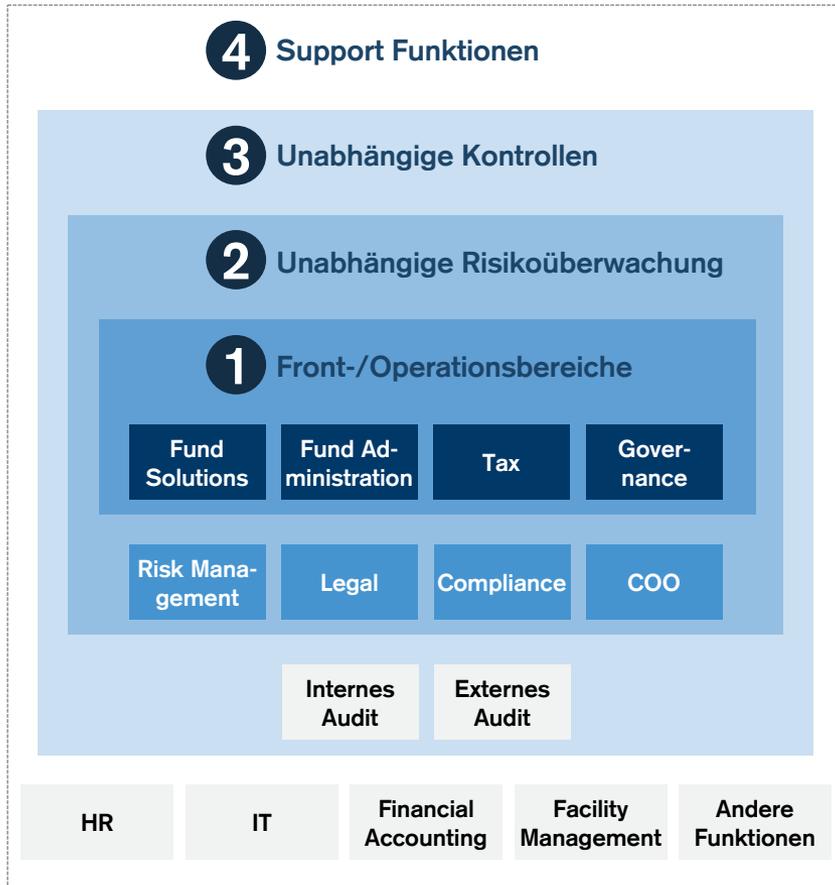
Pioniergeist für einen starken Fondsplatz Schweiz

Wir sind Vorreiter in den Bereichen ETF, Mikrofinanz, Fair-Trade und Hypotheken. Auch lancieren wir u.a. CH-Retailfonds für ausländische Asset Manager.

Wir setzen uns damit für einen starken, innovativen Fondsplatz Schweiz ein.

Die Funktionen der Schweizer Fondsleitung sind entlang eines Corporate Governance Frameworks aufgestellt

Governance-Setup bei der Schweizer Fondsleitung



Funktionsbeschreibung der «First und Second Line»

Funktion	Dienstleistungen
Fund Solutions	Fondsstrukturierung, Projektmanagement, Beratung im Fondslebenszyklus
Fund Admin	Fondsadministration, NAV-Berechnung und -Validierung für CH-Fondsstrukturen, Information Management
Tax	Rückforderung CH-VST, Rückforderung ausl. Quellensteuer, Entlastung an der Quelle, Rückforderung EuGH, Meldeverfahren, Reportings
Governance	Überwachung der delegierten Funktionen, Überwachung der Distribution, Proxy Voting, Class Action, Vertreterfunktion
Risk Management	Performance Überwachung, systematische Kontrollen gem. Fondsgesetz, Aufsetzung und Überwachung der internen Anlagerichtlinien
Legal	Ausarbeitung von Verträgen für die Fondsleitung, Kommunikation mit der FINMA, Behandlung von produktspezifischen, rechtlichen Fragestellungen
Compliance	Regulatorische Überprüfung der Verträge (Konsistenz und Vollständigkeit), Überprüfung von Fehl-Transaktionen und Verstößen gegen die Anlagerichtlinien
COO	Finanzen, Projekte, Kommunikation mit der Revisionsgesellschaft

Details auf Slide 15 ff.

Details auf Slide 17

Details auf Slide 18 ff.

Fund Solutions

Ganzheitliche Betreuung entlang des Lebenszyklus

Fondslebenszyklus



Produkt-Betreuung



Patrick Tschumper
Head Fund Solutions

Fund Structuring

Ralph Warth



- Analyse der Kundenbedürfnisse
- Machbarkeitsprüfung
- Konzeptionierung/Design der optimalen Fondsstruktur
- RFP/RFI Management

Fund Project Team

Thomas Siegenthaler



- Onboarding und Migration von neuen Kunden und Fonds
- Aufsetzen von neuen Fonds
- Durchführung von Fonds Corporate Actions
- Wechsel der Asset Manager

Client Service Management

Thomas Röser



- Dedizierte Ansprechperson für alle fondsspezifischen Anfragen
- Breites Allroundwissen und Industrie Know-how
- Zugang zu einem Netzwerk aus internen und externen Spezialisten

Kunden-Betreuung



Sandro Gschwend
Relationship Manager

Gesamtkundenbetreuung

- Hauptverantwortung für die Kundenbetreuung
- Dedizierter und sehr erfahrener Kundenberater
- Betreuung im Tagesgeschäft und Sicherstellung von reibungslosen Back- und Middle-Office Abläufen (Kontoeröffnungen, Settlements, Kreditwesen, Corporate Actions, etc.)
- Zugang zu den Entscheidungsträgern

Client Service Management

Begleitung im Fondslebenszyklus nach Migration

Wir bieten...

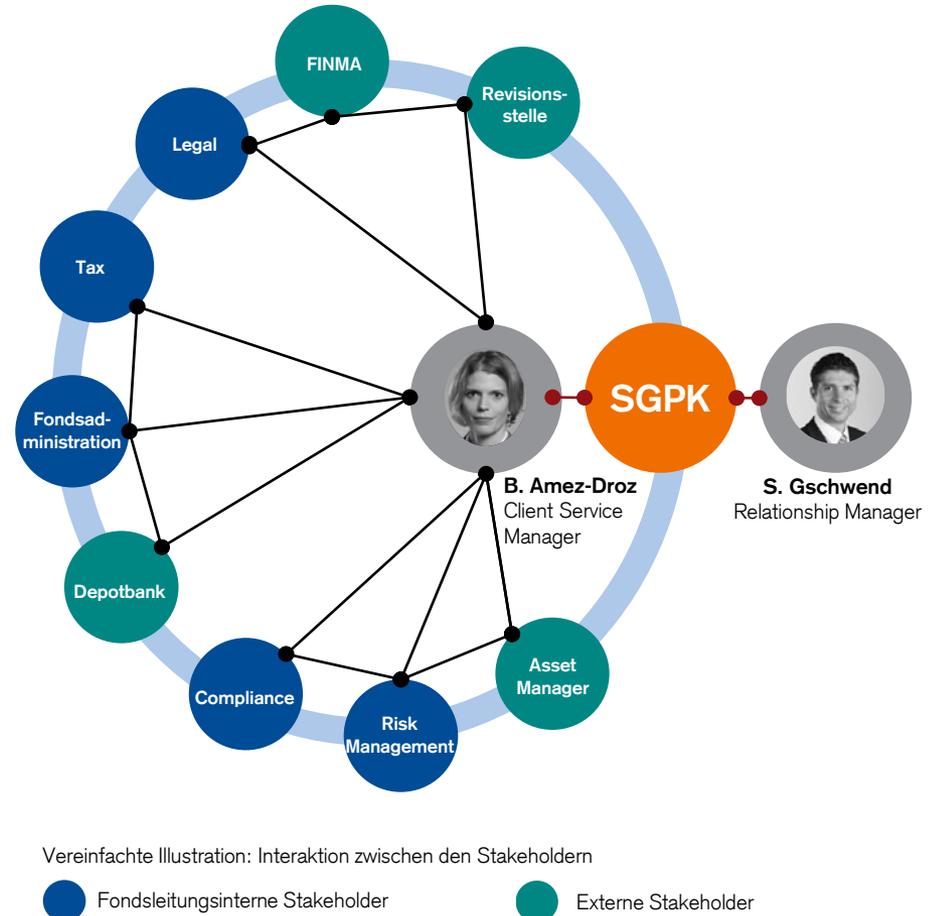
...“Single Point of Contact” für fondsspezifische Anliegen

Operationelle Ebene (Tagesgeschäft)

- Single **Point of Contact** für sämtliche fondsspezifischen Anfragen
- Unsere Client Service Manager verfügen über ein profundes **Fonds-Know-how**, breites Allroundwissen und eine hohe Serviceorientierung
- Zugang zu einem Netzwerk bestehend aus internen und externen Spezialisten
- Jeder Client Service Manager betreut nur eine **geringe Anzahl** Fondskunden – damit stellen wir eine individuelle Betreuung und eine hohe Servicequalität sicher
- Wir kontaktieren Sie frühzeitig bei regulatorischen Änderungen, die einen Einfluss auf Ihren Fondssetup haben könnten
- Wir erstellen für Sie regelmässig **KPI-Reports**, damit Sie die vereinbarte Servicequalität überprüfen können

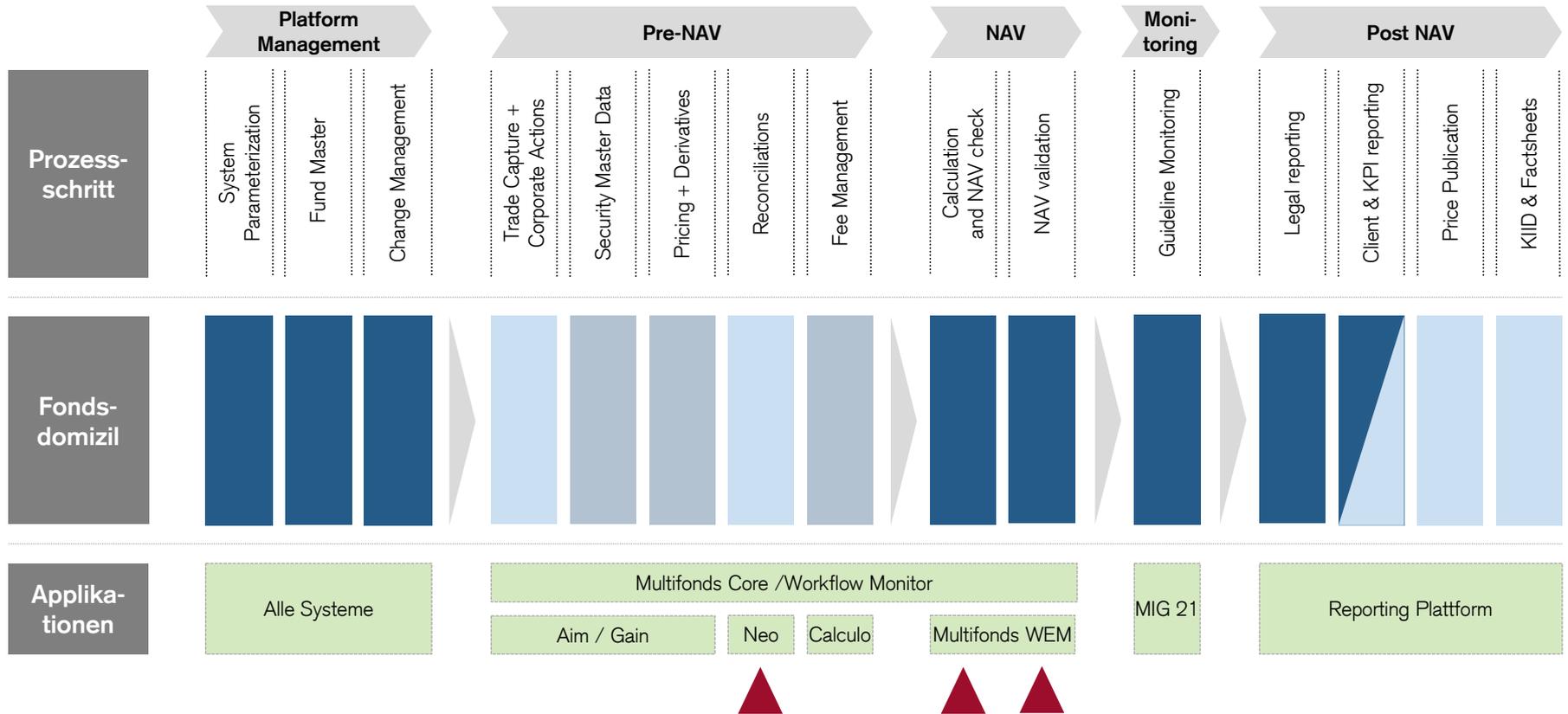
Strategische Ebene

- Wir führen mit all unseren Kunden periodische «**Service - Review-Meetings**» durch, um Betreuung und Dienstleistungen optimal auf Ihre Bedürfnisse abzustimmen, wobei ein Mitglied des Senior Management seitens CS teilnimmt
- Ihre Meinung ist uns wichtig – wir erheben in regelmässigen Abständen die **Zufriedenheit unserer Kunden**, um entsprechende Massnahmen basierend auf Ihrem Feedback einzuleiten



Fund Administration

Effizienter Setup zur NAV-Erstellung und -Verteilung



■ Ausgeführt in der Schweiz

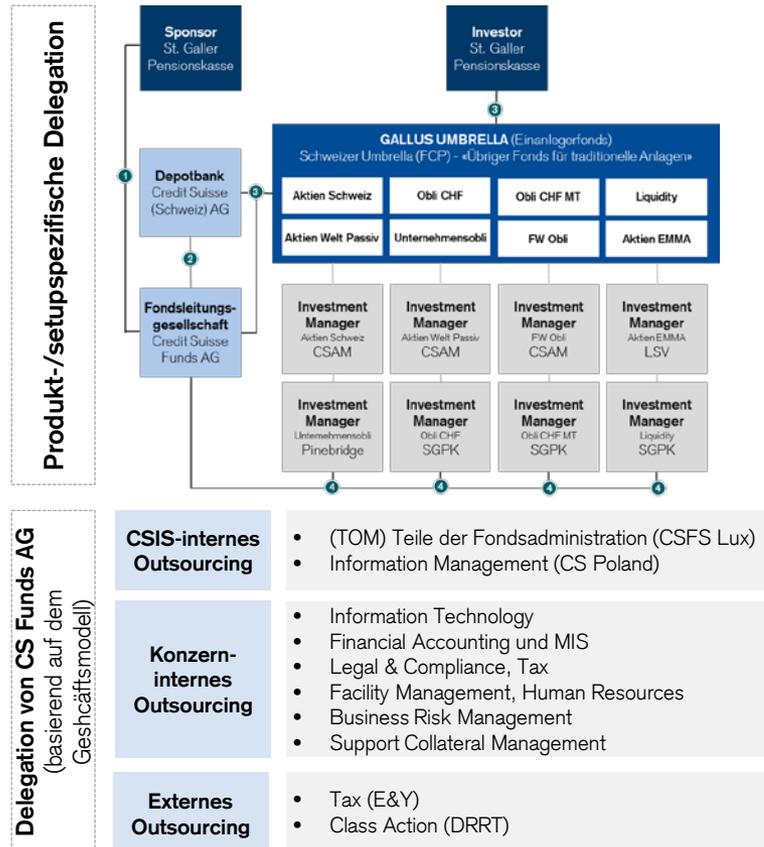
■ Ausgeführt in Luxemburg

■ Ausgeführt in Polen

▲ Wichtigste Kontrollen: z.B. Fondsdaten vs. Depotbankdaten, verschiedene Abweichungskontrollen, NAV Bewertungsauswirkungen, etc.

Übersicht der Delegationen anhand des Setups bei der St.Galler Pensionskasse

Der kumulierte Setup bei SGPK und CS Funds AG...

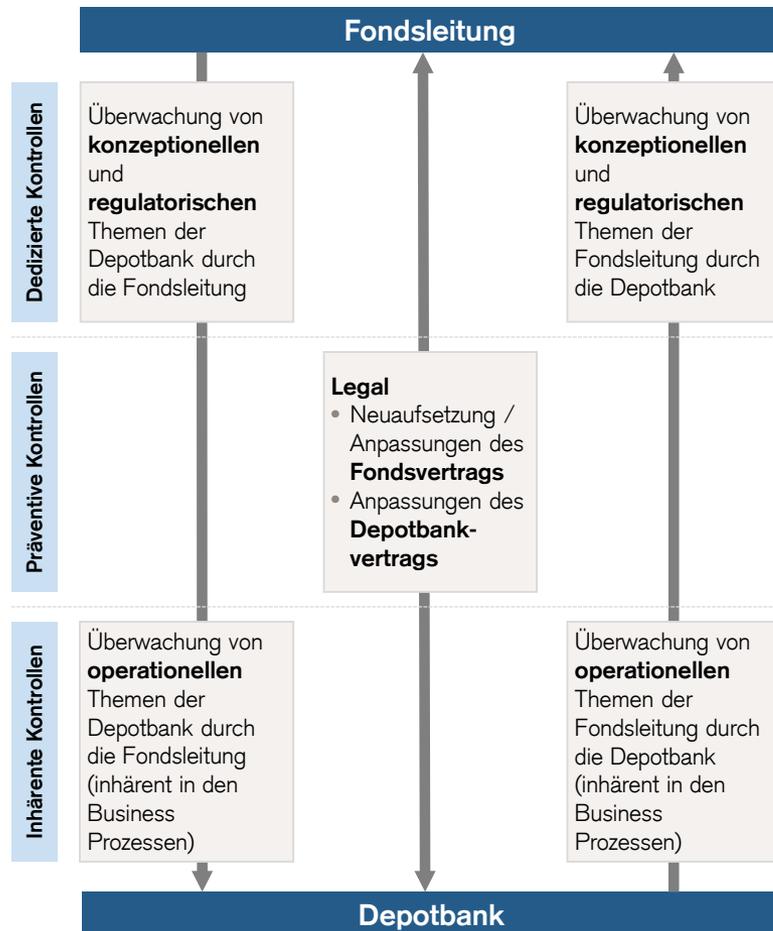


...triggert drei verschiedene Überwachungskonzepte

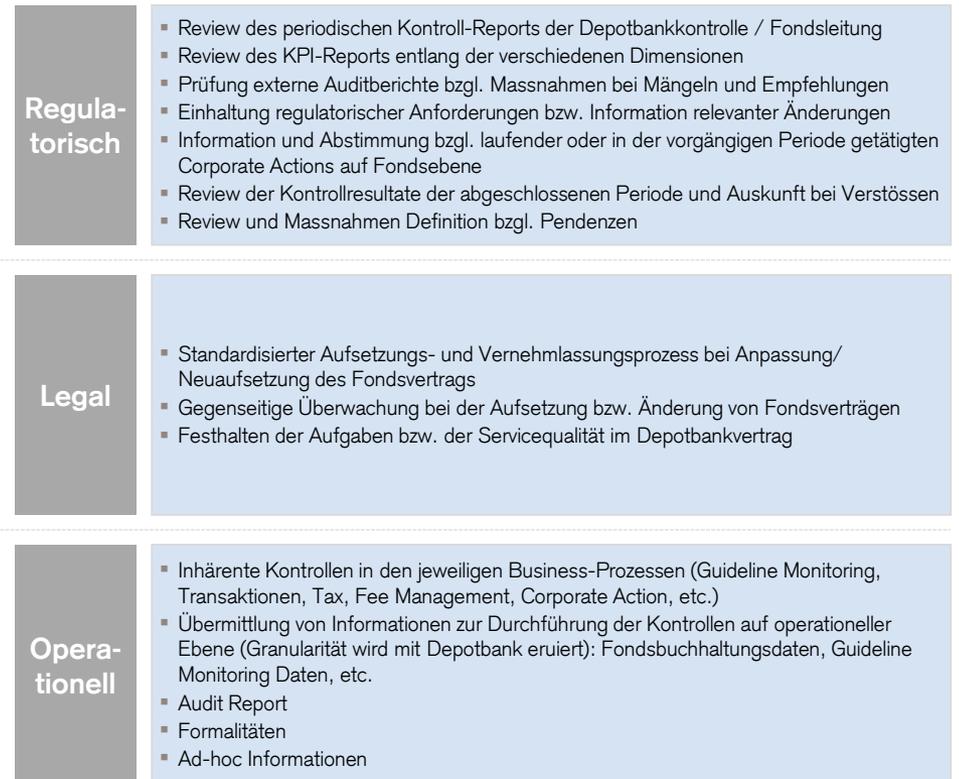
	Beschreibung	Rechtl. Grundlage
A Depotbank	<ul style="list-style-type: none"> Gegenseitige Überwachungspflichten aufgrund von regulatorischen Vorgaben Zusätzliche Überwachungspflichten entstehend durch die jeweilige Zusammenarbeit 	Depotbankvertrag
B Investment Manager	<ul style="list-style-type: none"> Überwachungspflicht der Fondsleitung aufgrund der Delegation der Portfolio-Management-Funktion an einen Investment Manager 	Investment Management Agreement
C Outsourcing an Dritte	<ul style="list-style-type: none"> Überwachungskonzept in standardisierter Form für alle Arten von Outsourcing (sowohl internes als auch externes Outsourcing) 	Jeweiliger Delegationsvertrag

A Zusammenarbeit und Supervision zwischen Fondsleitung und Depotbank

Zusammenarbeit

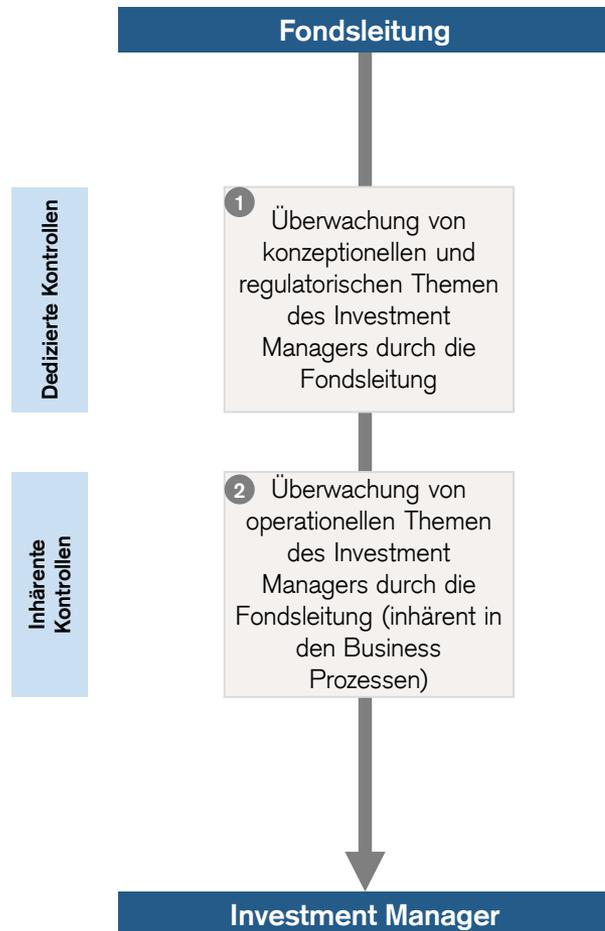


Checks and Balances



B Zusammenarbeit und Supervision zwischen Fondsleitung und Investment Manager

Governance



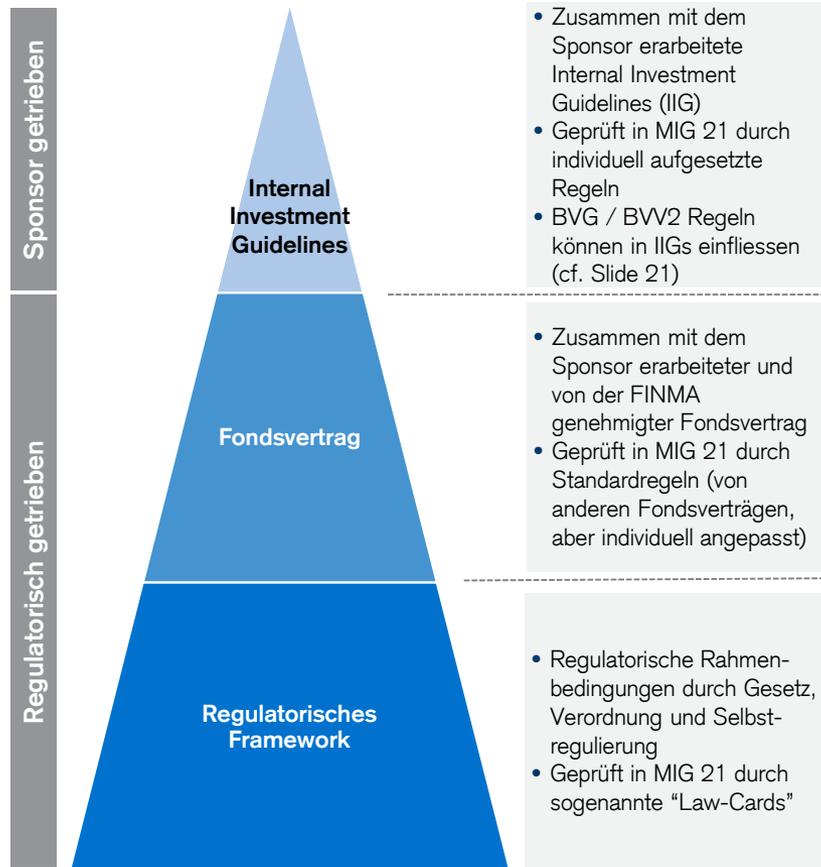
Checks and Balances

Kontroll-Beschreibung	Periodizität
<p>1</p> <p>Fondsleitung macht eine initiale "Due Diligence" auf dem Investment Manager (Voraussetzung für die Fondsleitung zur Aufsetzung des IMA); Kriterien sind: Unternehmen, Risikomanagement, Regulatorische und rechtliche Aspekte, Administration und operative Abläufe, Systemen, Disaster-Recovery-Verfahren</p>	Vor Lancierung
Verhandlung eines Investment Management Agreements zwischen Fondsleitung und Investment Manager (Review durch den Sponsor)	
Schulung des Investment Managers durch Compliance bezüglich Schweizer Recht, Fonds-Regulierung, Self-Regulierung, Fondsvertrag, etc.	
<p>Fondsleitung macht eine on-going "Due Diligence" auf dem Investment Manager (analoge Kriterien wie in der initial due diligence)</p> <ul style="list-style-type: none"> Bestätigung der Einhaltung des SFAMA CoC Kriterien sind: Gleichbehandlung, Preisbildung, Best Execution, Retrozessionen etc., Interessenkonflikte, Salär- & Vergütungspolitik, Eigengeschäfte, Regulatorische Aspekte 	Periodisch
<p>2</p> <ul style="list-style-type: none"> Sponsor, Fondsleitung und Investment Manager definieren den Fondsvertrag und die Internen Anlagerichtlinien (IIG): Fondsleitung prüft auf täglicher Basis die Einhaltung von Gesetz, Verordnung, Fondsvertrag und IIG und interagiert mit dem Investment Manager bei allfälligen Verstößen Andere operationellen Themen - siehe folgende Seite 	Täglich

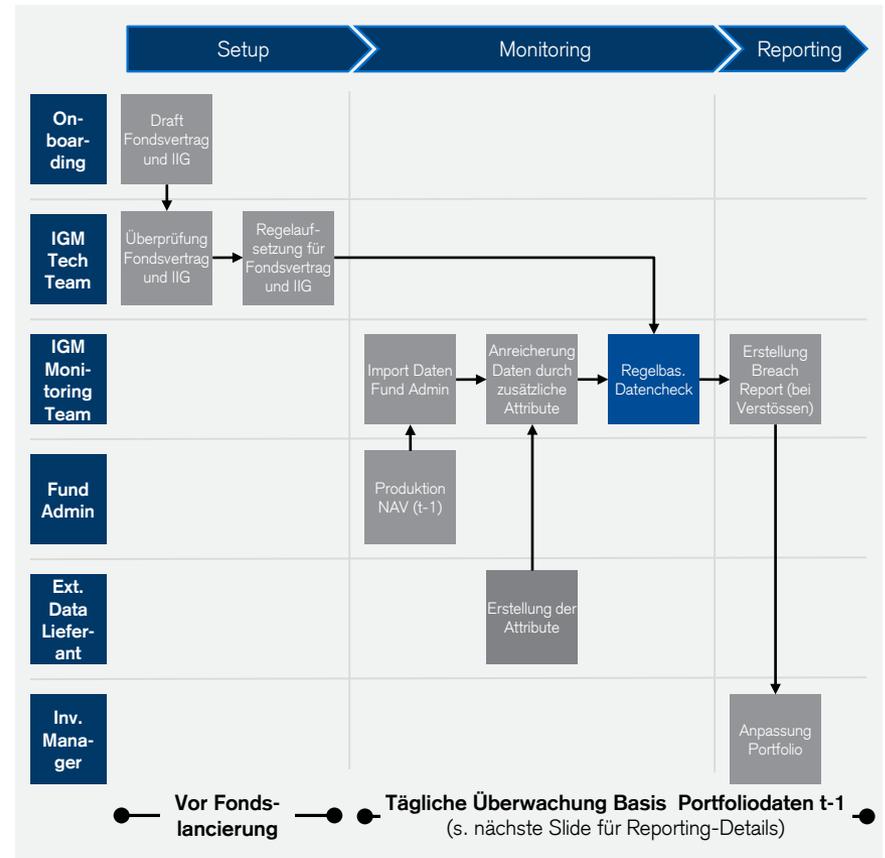
B Tägliche Fondsüberwachung

3-Stufiges Konzept

Konzept



Standardprozess



• Tägliche Überwachung der BVG / BVV2 Vorschriften

BVG/BVV2 Vorschriften & IIGs (Ausschnitt)

Regel	IIG Abbildung
<p>Art. 55 Für die einzelnen Anlagekategorien gelten bezogen auf das Gesamtvermögen folgende Begrenzungen: b. 50% für Anlagen in Aktien</p>	<p>50% Allocation maximum Stocks (including REITS and real estate companies) <i>Diese Regel wäre nicht nötig, wenn der Fonds als Baustein eingesetzt wird, z.B. «Aktien Schweiz»</i></p>
<p>Art.53 Zulässige Anlagen 1 Als Anlagen für ...sind zulässig: 2. Geldmarktanlagen mit einer Laufzeit von bis zu 12 Monaten</p>	<p>The remaining time to maturity of Money Market Instruments may not exceed 12 month</p>
<p>Art. 56a => Deckungspflicht Derivate & «Fachempfehlung» betreffend Liquidität als Deckung für engagementerhöhende Derivate</p>	<p>Liquidity according to BVV2</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cash, Term Deposits, MMI ▪ Bonds <= 12 months in CHF or in currency of derivative ▪ Bonds > 12 months in CHF or in currency of derivative rated A+ or better with issue size > CHF 100 mln
<p>Art.53 Zulässige Anlagen 3 Forderungen, die nicht in Absatz 1 Buchstabe b aufgeführt sind, gelten als alternative Anlagen, insbesondere: a. Forderungen, die nicht auf einen festen Geldbetrag lauten oder deren ganze oder teilweise Rückzahlung von Bedingungen abhängig ist;</p>	<p>The following are considered as Alternative Investments</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Perpetual Bonds ▪ Mandatory convertible bonds ▪ Reverse convertibles or principal write down contingent notes ("CoCo-Bonds") ▪ Other debt which is not on a fixed notional or with conditional repayment

BVG/BVV2 Referenz im Fondsvertrag

- ✓ Vertragliche (Fondsvertrag) und technische (Risk Monitoring) Anpassung möglich
- ✓ Transparenz gegenüber allen Anlegern
- Bei Regelverstoss Meldung an FINMA via Auditor
- Verlust an Flexibilität bezüglich Anpassung der Anlagestrategie / Anlageuniversum
- Kein erhöhtes Risk Monitoring, **solange BVG / BVV2 Regeln in den IIGs vorhanden sind**

Kommentare

- Einhalten BVG / BVV2 Vorschriften auf Gesamtvermögen der PK verbleibt in beiden Fällen bei SG PK
- Transparenz gegenüber allen Investoren von tiefer Relevanz bei Einkanleger Fonds
- Flexibilität Anlageuniversum Anpassungen schnell umzusetzen, kann wesentlich sein
- **BVV2 Regeln in den IIGs implementieren / erweitern ohne Anpassung des Fondsvertrags**

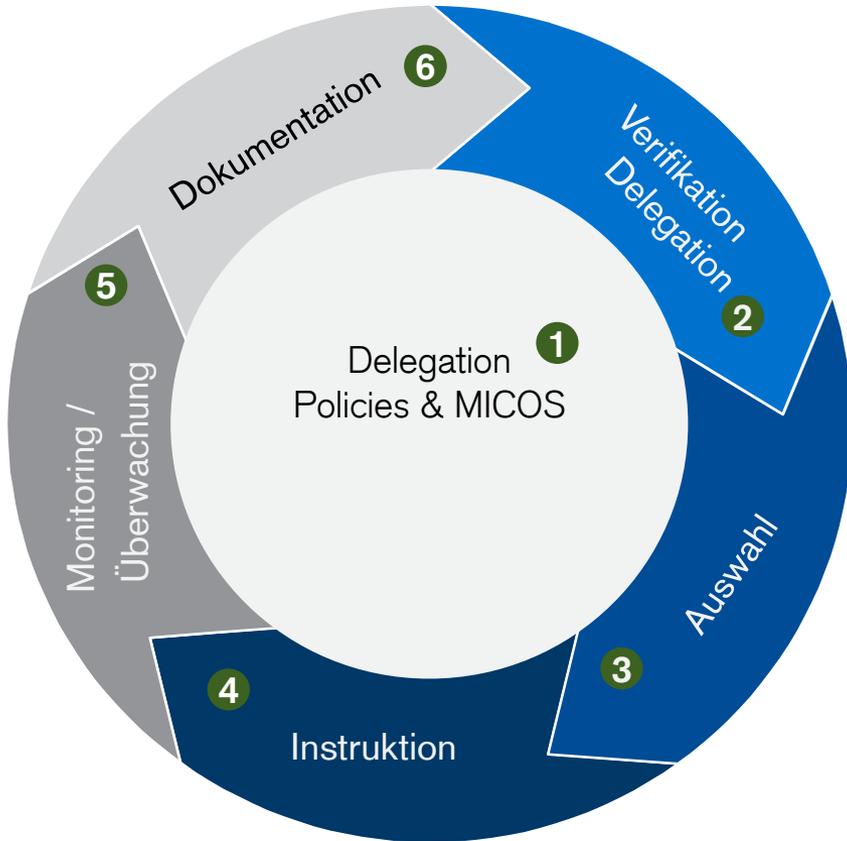
B Tägliche Überwachung der Guidelines mit Reports an den Sponsor bzw. Investment Manager

Prozess		Beschreibung		
Schritt	Tool / Media	Fondsleitung	Investment Manager	Sponsor
Überwachung Anlagerichtlinien	MIG 21	<ul style="list-style-type: none"> Tägliche Überwachung der Einhaltung des Schweizer Fondsgesetzes, des Fondsvertrages und der Internen Anlagerichtlinien Erstellung eines Reports für Sponsor und ein E-Mail für Investment Manager 	<ul style="list-style-type: none"> Pre-Trade-Kontrollen werden gemäss Investment Management Agreement durch den Investment Manager durchgeführt (vorgelagert zum beschriebenen Prozess) 	<ul style="list-style-type: none"> n/a
Report an Sponsor	MIG 21 Report	<ul style="list-style-type: none"> Sendet Report der Prüfung täglich an Sponsor und ein E-Mail an die Investment Manager (Sponsor in Kopie, weitere Empfänger möglich) 	<ul style="list-style-type: none"> Erhält E-Mail mit allen aktiven und passiven Verstössen Analysiert die Verstösse und alieniert sich mit Fondsleitung 	<ul style="list-style-type: none"> Erhält einen Report pro Regel: aktiver Verstoss, passiver Verstoss, nahe am Limit (Limit kann individuell definiert werden), kein Verstoss
Report an AM	E-Mail			
Aktion bei aktiven Verstössen	-	<ul style="list-style-type: none"> Überwachung der Umsetzung der Behebung Meldung bei Verstössen von Fondsvertrag und Fondsgesetz an Revisionsstelle (keine Meldung bei Verstoss der int. Anlagerichtlinien) 	<ul style="list-style-type: none"> Aktive Verstösse müssen vom Investment Manager innerhalb der im IMA vereinbarten Zeit behoben werden (üblich: 24 Stunden) 	<ul style="list-style-type: none"> n/a
Aktion bei passiven Verstössen	-	<ul style="list-style-type: none"> Überwachung der Umsetzung der Behebung 	<ul style="list-style-type: none"> Passive Verstösse müssen vom Investment Manager innerhalb der im IMA vereinbarten Zeit behoben werden (üblich: 10 Tage) 	<ul style="list-style-type: none"> n/a
Investment nahe am Limit	-	<ul style="list-style-type: none"> n/a 	<ul style="list-style-type: none"> n/a 	<ul style="list-style-type: none"> Zu Informationszwecken; keine Aktion notwendig (der Schwellwert zum Breach-Level kann individuell festgelegt werden)
Kein Verstoss	-	<ul style="list-style-type: none"> n/a 	<ul style="list-style-type: none"> n/a 	<ul style="list-style-type: none"> Zu Informationszwecken; keine Aktion notwendig

Überwachungskonzept von delegierten Aufgaben

Ein strukturierter Prozess gewährleistet Einhaltung

Überwachungsprozess



Details

Due Diligence	<ul style="list-style-type: none"> • Dedizierte Weisung im Zusammenhang mit Delegationen (Weisung zur Implementierung in Kraft) • Aufsetzung von adäquaten Kontrollen
Verifikation Delegation	<ul style="list-style-type: none"> • Überprüfung, ob geplante Delegation dem lokalen Recht entspricht ("feasibility check"), Satzung/Statuten and OGR sowie Weisung GP-00032 (Global Outsourcing & Oversight Requirements) • Überprüfung regulatorische Zustimmung (FINMA, CSSF, CBI)
Selektion	<ul style="list-style-type: none"> • Due Diligence für gruppen-externe Outsourcings • Liste möglicher Anbieter aufgrund der Anforderungskriterien
Instruktion	<ul style="list-style-type: none"> • Detaillierte schriftliche Instruktionen • Detaillierte Regeln (z.B. SLA, OPM, Verträge etc.) • Definition von Kontrollinhalten und Verantwortlichkeiten • Definition Reporting Prozess • Definition Eskalationsprozess
Monitoring / Überwachung	<ul style="list-style-type: none"> • KPIs & Quality Management • Service Review Meetings • Jährliche Befragungen • On Site Visits
Dokumentation	<ul style="list-style-type: none"> • Nachweis der durchgeführten Kontrollen

Disclaimer

Die bereitgestellten Informationen dienen Werbezwecken. Sie stellen keine Anlageberatung dar, basieren nicht auf andere Weise auf einer Berücksichtigung der persönlichen Umstände des Empfängers und sind auch nicht das Ergebnis einer objektiven oder unabhängigen Finanzanalyse. Die bereitgestellten Informationen sind nicht rechtsverbindlich und stellen weder ein Angebot noch eine Aufforderung zum Abschluss einer Finanztransaktion dar. Diese Informationen wurden von der Credit Suisse Group AG und/oder mit ihr verbundenen Unternehmen (nachfolgend CS) mit grösster Sorgfalt und nach bestem Wissen und Gewissen erstellt.

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen und Meinungen repräsentieren die Sicht der CS zum Zeitpunkt der Erstellung und können sich jederzeit und ohne Mitteilung ändern. Sie stammen aus Quellen, die für zuverlässig erachtet werden.

Die CS gibt keine Gewähr hinsichtlich des Inhalts und der Vollständigkeit der Informationen und lehnt jede Haftung für Verluste ab, die sich aus der Verwendung der Informationen ergeben. Ist nichts anderes vermerkt, sind alle Zahlen ungeprüft. Die Informationen in diesem Dokument dienen der ausschliesslichen Nutzung durch den Empfänger.

Weder die vorliegenden Informationen noch Kopien davon dürfen in die Vereinigten Staaten von Amerika versandt, dorthin mitgenommen oder in den Vereinigten Staaten von Amerika verteilt oder an US-Personen (im Sinne von Regulation S des US Securities Act von 1933 in dessen jeweils gültiger Fassung) abgegeben werden.

Ihre personenbezogenen Daten werden in Übereinstimmung mit der Datenschutzerklärung der Credit Suisse verarbeitet, die an Ihrem Wohnsitz über die offizielle Website der Credit Suisse <https://www.credit-suisse.com> abrufbar ist. Die Credit Suisse Group AG und ihre Tochtergesellschaften nutzen unter Umständen Ihre grundlegenden personenbezogenen Daten (z. B. Kontaktangaben wie Name und E-Mail-Adresse), um Ihnen Marketingunterlagen in Zusammenhang mit ihren Produkten und Dienstleistungen bereitzustellen. Falls Sie solche Unterlagen nicht mehr erhalten möchten, wenden Sie sich bitte jederzeit an Ihre Kundenberaterin oder Ihren Kundenberater.

Ohne schriftliche Genehmigung der CS dürfen diese Informationen weder auszugsweise noch vollständig vervielfältigt werden.
Copyright © 2020 Credit Suisse Group AG und/oder mit ihr verbundene Unternehmen. Alle Rechte vorbehalten.