

# Service Rating

26.01.2005

Fondsdepot Bank

The logo for Fondsdepot Bank features the company name in a bold, blue, sans-serif font. The text is enclosed within a light gray L-shaped frame that starts on the left and ends on the right, with the top and bottom horizontal bars extending slightly beyond the text.

**FONDSDEPOT  
BANK**



**RCP & Partners GmbH**

Risk rating of asset managers: the investor's measure of trust

## Inhaltsverzeichnis

<b>Evaluation</b>	<b>3</b>	<b>Produktion</b>	<b>11</b>
		Depotverwaltung . . . . .	11
		Qualitätsmanagement . . . . .	11
<b>Bewertung</b>	<b>4</b>	<b>Infrastruktur</b>	<b>13</b>
<b>Rated Party</b>	<b>5</b>	IT . . . . .	13
Einheiten . . . . .	5	IT-Organisation . . . . .	13
Kundengruppen . . . . .	5	IT-Infrastruktur . . . . .	13
Stichtag . . . . .	5	Datensicherung & Notfallpläne . . . . .	13
		Sicherheit . . . . .	13
<b>Management</b>	<b>6</b>	Überwachungsfunktionen . . . . .	13
Organisation . . . . .	6	Risikomanagement . . . . .	13
Team . . . . .	6	Compliance . . . . .	14
Personal . . . . .	6	Revision . . . . .	14
Grundsätze . . . . .	7	<b>Index</b>	<b>15</b>
<b>Kunden</b>	<b>9</b>	<b>Tabellenverzeichnis</b>	
Marketing & Vertrieb . . . . .	9	1  Gesellschaften . . . . .	5
Marketing . . . . .	9	2  Personalentwicklung . . . . .	7
Vertrieb . . . . .	9		
Dienstleistungen . . . . .	9	<b>Abbildungsverzeichnis</b>	
Kundenbetreuung . . . . .	10	1  Interne Organisationsstruktur . . . . .	8
Reporting . . . . .	10		
Client Relationship Management . . . . .	10		

## Fondsdepot Bank



**2**  
Very good

### Parameters

**Date** 2005-01-26  
**Units** Fondsdepot Bank GmbH (FoDB), Hof  
**Client Groups** B2B (Sales Organisations and Investment Management Companies)

### Contact

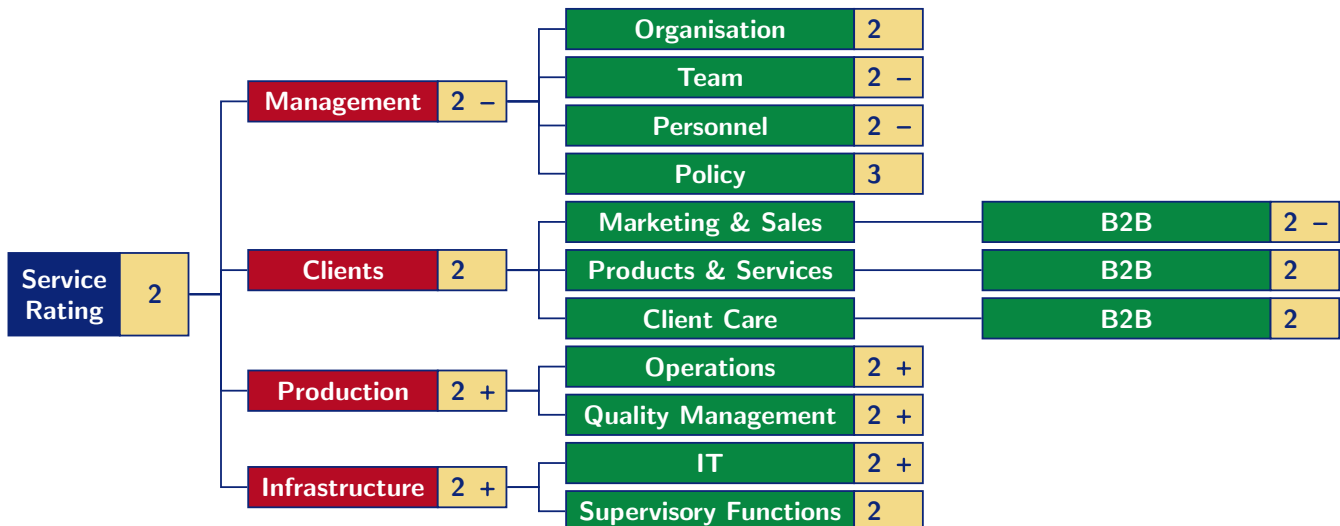
**Rated Party** Gerhard Lugert (Managing Director),  
 ☎ +49-9281-7258-2101, gerhard.lugert@fondsdepotbank.de,  
 Ralf Reusch (Key Account Management),  
 ☎ +49-9281-7258-2880, ralf.reusch@fondsdepotbank.de

**Analysts** Dr. Uwe Kern (Chief Analyst, responsible),  
 ☎ +49-611-9742-120, uwe.kern@rcp-partners.de  
 Matthias Brudler (Analyst),  
 ☎ +49-89-543557-38, matthias.brudler@rcp-partners.de

Rating Scale	
+ 1 -	Excellent
+ <b>2</b> -	<b>Very good</b>
+ 3 -	Good
+ 4 -	Satisfactory
+ 5 -	Inadequate
+ 6 -	Weak

### Results

#### Evaluation



All rights reserved. Facts in this Service Rating Report are taken from sources believed reliable, but RCP & Partners GmbH cannot warrant their accuracy and/or completeness. RCP & Partners GmbH accepts no liability for any loss or damage arising from errors or matters of opinion expressed. Ratings and views presented are subject to revision and should not solely be relied upon for investment decisions.

## Fondsdepot Bank



2  
Sehr gut

### Parameter

Datum	26.01.2005
Einheiten	Fondsdepot Bank GmbH (FoDB), Hof
Kundengruppen	B2B (Vertriebsorganisationen und Investmentgesellschaften)

### Kontakt

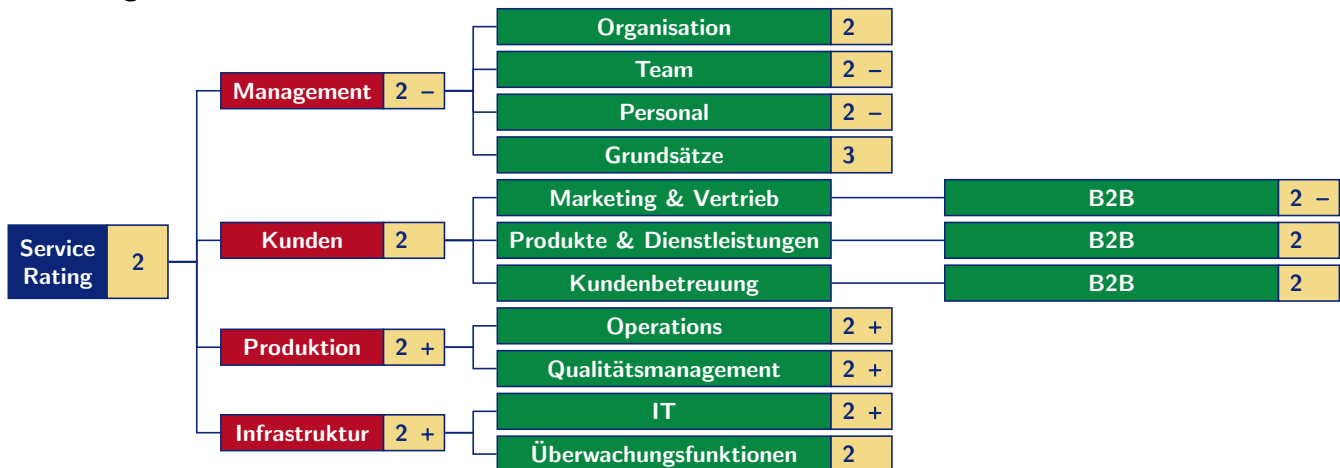
**Rated Party** Gerhard Lugert (Geschäftsführer),  
 ☎ +49-9281-7258-2101, gerhard.lugert@fondsdepotbank.de,  
 Ralf Reusch (Key Account Management),  
 ☎ +49-9281-7258-2880, ralf.reusch@fondsdepotbank.de

**Analysten** Dr. Uwe Kern (Chief Analyst, verantwortlich),  
 ☎ +49-611-9742-120, uwe.kern@rcp-partners.de  
 Matthias Brudler (Analyst),  
 ☎ +49-89-543557-38, matthias.brudler@rcp-partners.de

Ratingskala	
+1	Exzellent
-2	<b>Sehr gut</b>
+3	Gut
+4	Befriedigend
+5	Mangelhaft
+6	Ungenügend

### Ergebnisse

#### Bewertung



Alle Rechte vorbehalten. Die Quellen zu den Fakten in diesem Service Rating Report halten wir für zuverlässig, können deren Richtigkeit und/oder Vollständigkeit jedoch nicht garantieren. RCP & Partners GmbH übernimmt keine Verantwortung für Verluste oder Schäden aufgrund von Fehlern oder vorgenommenen Wertungen. Ratings und Einschätzungen können sich ändern und sollten nicht alleinige Grundlage für Investmententscheidungen sein.

## Rated Party

### Einheiten

Gegenstand dieses Ratings ist die **Fondsdepot Bank GmbH** mit Sitz in Hof, eine rechtlich selbständige Tochtergesellschaft der zur *Allianz Gruppe* gehörenden *Deutscher Investment-Trust Gesellschaft für Wertpapieranlagen mbH* (kurz: dit) in Frankfurt.

### Kundengruppen

Im Rahmen dieses Ratings wurden die Kundengruppen

✗ Vertriebsorganisationen

✗ Investmentgesellschaften

berücksichtigt.

### Stichtag

Sofern nicht anders vermerkt, beziehen sich alle Angaben in diesem Report auf den Stichtag 31.12.2004.

### RCP-Kommentar:

+ Die *Fondsdepot Bank* hat sich als erste Fondsplattform einem Service Rating durch RCP unterzogen und dabei das Ergebnis **2 (sehr gut)** erzielt.

Tabelle 1: Gesellschaften

<i>Gesellschaft</i>	Fondsdepot Bank GmbH
<i>Adresse</i>	Windmühlenweg 12 D-95030 Hof
<i>Telefon</i>	+49-180-5095025
<i>Internet</i>	www.fondsdepotbank.de
<i>Gründung</i>	1993 <sup>1</sup>
<i>Mitarbeiter</i>	391 (per 31.12.2003)
<i>AUA (EUR m)</i>	14 240
<i>Depots</i>	1 550 000
<i>Geschäftsfeld</i>	Depotverwaltung für konzerneigene und -fremde Investmentgesellschaften sowie unabhängige Maklerpools und Vertriebsgesellschaften.

<sup>1</sup> Die *Fondsdepot Bank GmbH* wurde 1993 als *Gesellschaft für Kontenservice mbH* gegründet und firmierte 2003 zur *Fondsdepot Bank GmbH* um.

## Management

### Organisation

Die *Fondsdepot Bank GmbH* wurde im Mai 1993 als Tochterunternehmen des damals zur *Dresdner Bank AG (DRB)* gehörenden *dit (Deutscher Investment-Trust Gesellschaft für Wertpapieranlagen mbH)* unter dem Namen *Gesellschaft für Kontenservice mbH (GKS)* in Hof an der Saale gegründet. Schwerpunkt ihrer Geschäftstätigkeit war zu dieser Zeit die Unterstützung von – zunächst nur konzerneigenen – Kapitalanlagegesellschaften bei der Führung von Investmentkonten, insbesondere für *dit, dbi (dresdnerbank investment management Kapitalanlagegesellschaft mbH)* sowie *DEGI (Deutsche Gesellschaft für Immobilienfonds mbH)*. Im Zuge der Integration von *Dresdner Bank AG* und *Allianz AG* im Jahr 2001 übernahm die GKS zunehmend auch die Bearbeitung von Investmentkonten für Gesellschaften der *Allianz Gruppe*. Im September 2003 erteilte die *Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BAFin)* der GKS die Erlaubnis zum Betreiben von Bankgeschäften und zum Erbringen von Finanzdienstleistungen nach § 32 KWG. Im Oktober 2003 firmierte die GKS zur *Fondsdepot Bank GmbH* um, gleichzeitig wurde das Dienstleistungsangebot erweitert und auf konzernfremde Gesellschaften ausgeweitet.

Im Verlauf der Entwicklung in den letzten Jahren können folgende Meilensteine herausgestellt werden:

- ✗ Schrittweise Verlagerung der Prozesse der *Allianz-KAG* in das ServiceCenter Hof im Jahr 2001. In dieser Phase war noch keine Anpassung der Organisationsstruktur der *Fondsdepot Bank* notwendig.
- ✗ Integration aller Abwicklungsprozesse der *Allianz-KAG* in das ServiceCenter Hof im Jahr 2002. Damit gingen strukturelle Veränderungen in den Fachteams *Kontenführung, Zentrale Erfassung, Zahlungsverkehr, EDV-Betrieb, IT-Organisation* sowie im *Call-Center Service* und entsprechender Personalaufbau einher.
- ✗ Umfirmierung zur *Fondsdepot Bank GmbH*. Prozeßoptimierungen und Neuausrichtung der einzelnen Fachteams auf neue, qualitativ höhere Anforderungen.

Alle Fachteams sind organisatorisch eindeutig jeweils einem von vier Bereichen zugeordnet, für welche jeweils ein Mitglied der Geschäftsleitung verantwortlich zeichnet. Die interne Organisationsstruktur der *Fondsdepot Bank* ist in Abbildung 1 auf Seite 8 dargestellt.

#### RCP-Kommentar:

- + *Mit allen Kooperationspartnern bestehen Vertriebsvereinbarungen, in denen Rechte und Pflichten im Rahmen der Zusammenarbeit festgeschrieben sind.*
- + *Es besteht ein Gewinnabführungsvertrag mit der Muttergesellschaft dit, der auch die Übernahme etwaiger Verluste einschließt.*
- *Die Neuausrichtung der Fondsdepot Bank erforderte organisatorische und personelle Veränderungen an wich-*

*tigen Positionen. Die neue Organisationsstruktur muß sich nun auch langfristig bewähren.*

- *Aufgrund der schleppenden Marktentwicklung konnten die Ziele der Fondsdepot Bank nur zum Teil erreicht werden.*

### Team

Von neuen Mitarbeitern im Management wird neben einer fundierten Ausbildung und mehrjähriger Berufserfahrung im jeweiligen Fachbereich auch umfangreiche Erfahrung in Personalführung erwartet. Daneben stellt persönliche Integrität und Eignung eine weitere wesentliche Voraussetzung dar.

Die Geschäftsführung der GKS umfaßte im Jahr 2000 vier Mitglieder und wurde 2001 um eine Person erweitert, bevor 2002 ein Geschäftsführer das Unternehmen verließ. Mit Umfirmierung zur *Fondsdepot Bank GmbH* wurde das Geschäftsleitungsgremium neu definiert und besteht seither aus zwei Geschäftsführern und drei Generalbevollmächtigten, von welchen einer das Unternehmen im Jahr 2004 verließ. Die Stelle wurde im selben Jahr neu besetzt.

#### RCP-Kommentar:

- + *Die Verantwortlichkeiten auf Geschäftsleitungsebene sind eindeutig definiert, es existieren klare Vertretungsregelungen.*
- *Das Geschäftsleitungsgremium war in den letzten Jahren mehreren Veränderungen und Neustrukturierungen unterworfen.*

### Personal

Die Gehälter der Mitarbeiter orientieren sich am Gehaltsniveau des regionalen Arbeitsmarktes. Weiterhin werden die individuellen Erfahrungen und Qualifikationen sowie das erkennbare persönliche und fachliche Entwicklungspotential des Mitarbeiters bewertet. Die Gehälter neuer Mitarbeiter werden vom unmittelbar Vorgesetzten in Abstimmung mit der Personalabteilung und der Geschäftsleitung der *Fondsdepot Bank* festgelegt. Den Rahmen bilden die Gehaltsstruktur der *Fondsdepot Bank* sowie Branchenvergleiche.

Über variable Gehaltsbestandteile wie etwa Boni oder Sonderzahlungen werden besondere Leistungen, die deutlich über den Erwartungswerten liegen, honoriert. Hierbei liegt ein Beurteilungs- und Feedbackprogramm zugrunde, eine direkte rechnerische Abhängigkeit von Leistungsbeurteilung und Boni bzw. Sonderzahlungen existiert jedoch nicht. Eine Überprüfung der Gehälter erfolgt jährlich.

Hinsichtlich Mitarbeiterschulung hat die *Fondsdepot Bank* klare Vorgaben. Ziel ist eine bedarfsgerechte und zukunftsorientierte Qualifikation der Mitarbeiter, die sich an den jeweiligen Anforderungen des Aufgabenbereiches orientiert. Dabei reichen die Schulungsmaßnahmen von einem zusammen mit der Bayerischen Staatsregierung entwickelten

und mit einem örtlichen Bildungsträger des privaten Arbeitgeberverbandes durchgeführten Ausbildungsprogramm zur *Fachkraft für Finanzdienstleistungsservice* über anforderungsbezogene Qualifizierungsmaßnahmen bis hin zu unternehmensinternen und konzernweiten Personalentwicklungsmaßnahmen für Potentialkandidaten.

Die interne Kommunikation geschieht durch formelle Informationskaskaden sowie zahlreiche Meetings auf verschiedenen Ebenen. Außerdem werden Instrumente wie Email, Newsletter oder das Intranet der *Allianz Gruppe* genutzt.

Zur Personalentwicklung siehe Tabelle 2.

Tabelle 2: Personalentwicklung

Jahr	Mitarbeiter FoDB <sup>1</sup>	Zugänge	Abgänge <sup>1</sup>
2003	391 (- 0.3%)	72	68
2002	392 (+ 4.0%)	68	50
2001	377 (+ 15.6%)	109	54
2000	326		

<sup>1</sup> derzeit nicht aktive Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen (z. B. wegen Mutterschutz) nicht mitgezählt;  
Angaben jeweils per Jahresresultimo

#### RCP-Kommentar:

- + Zur Leistungsbeurteilung der Mitarbeiter ist ein Zielvereinbarungs- und Feedbacksystem implementiert. Die Gehälter werden jährlich überprüft.
- + Durch den Einsatz flexibler Methoden zur Personalsteuerung ist es der Fondsdepot Bank möglich, sich zeitnah auf veränderte Anforderungen einzustellen.
- Die Mitarbeiterfluktuation war in den vergangenen Jahren spürbar, wenngleich einige Mitarbeiter dem Team schon lange angehören.

## Grundsätze

Der Aufsichtsrat der *Fondsdepot Bank* ist mit Führungskräften verschiedener Gesellschaften aus der *Allianz Gruppe* besetzt. Das dreiköpfige Gremium tritt regelmäßig zweimal jährlich im Beisein der Geschäftsleitung zusammen. Innerhalb des Aufsichtsrates existieren keine weiteren Gremien oder Arbeitsgruppen, außerplanmäßige Sitzungen wurden bisher nicht einberufen.

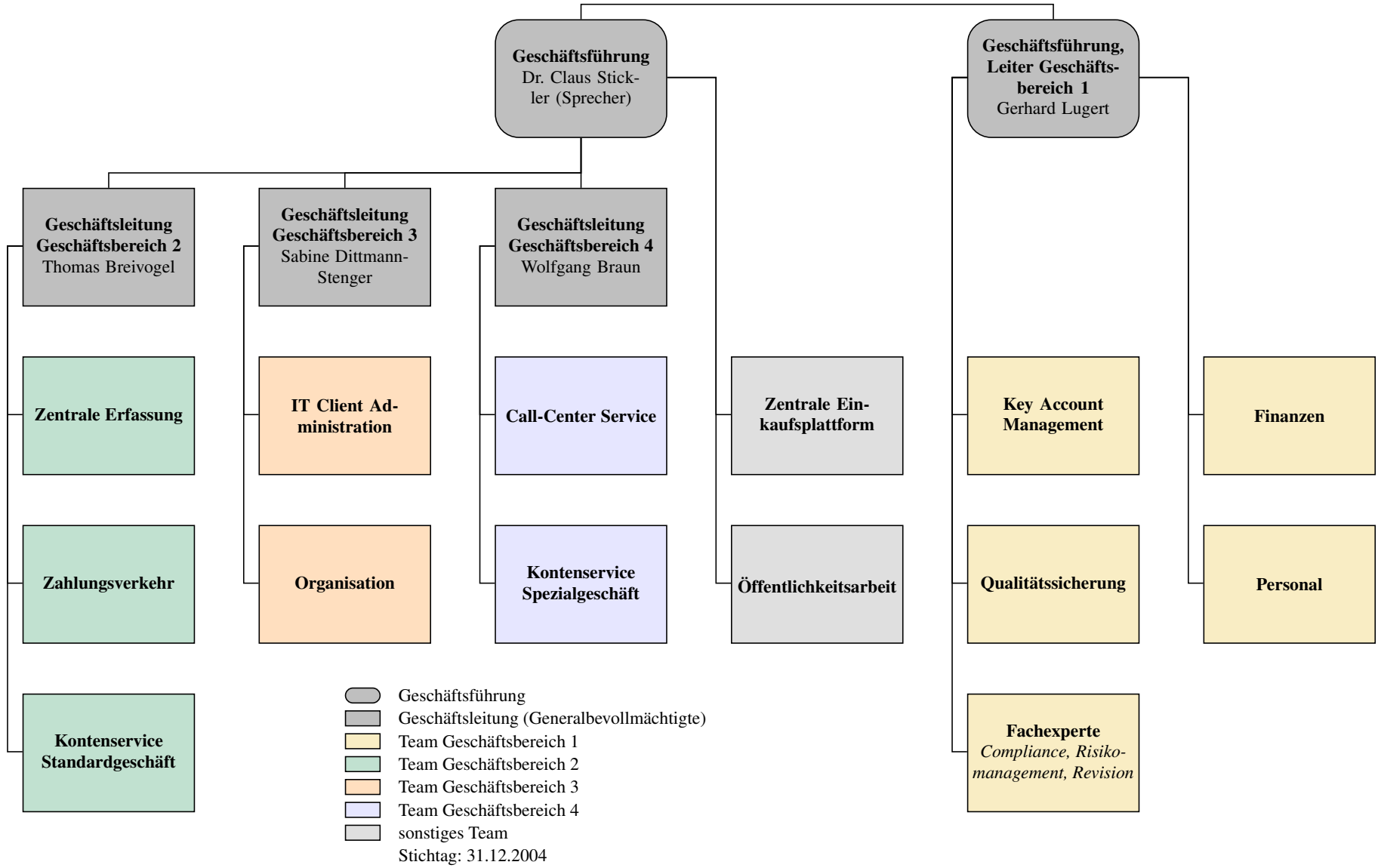
Die Geschäftsleitung der *Fondsdepot Bank* ist ein fünfköpfiges Gremium, dem neben den beiden Geschäftsführern Dr. Claus Stickler (Sprecher) und Gerhard Lugert auch drei Generalbevollmächtigte angehören. Das Gremium tritt zweimal wöchentlich zu Geschäftsleitungssitzungen zusammen, in denen alle grundsätzlichen Unternehmensentscheidungen gemeinsam erörtert und verabschiedet werden.

Die *Fondsdepot Bank* hat einen internen Verhaltenskodex definiert, der im Compliance-Handbuch dokumentiert ist. Jeder Mitarbeiter muß diesen Kodex bei Eintritt in das Unternehmen mit seiner Unterschrift verbindlich anerkennen. Außerdem trägt die *Fondsdepot Bank* den *BVI-Wohlverhaltensregeln* Rechnung. Eine indirekte Verpflichtung für die Gesellschaft zu deren Einhaltung ergibt sich durch die Prüfung der Umsetzung durch die BAFin.

#### RCP-Kommentar:

- + Die Wohlverhaltensregeln werden beachtet und durch das Risikomanagement überwacht. Darüber hinaus existiert ein interner Verhaltenskodex, der Bestandteil des Compliance-Handbuches ist und von jedem Mitarbeiter bei Eintritt in das Unternehmen schriftlich anerkannt werden muß.
- + Die Aufsichtsratsmitglieder verfügen über langjährige Erfahrung in der Asset-Management-Branche.
- Im Aufsichtsgremium der *Fondsdepot Bank* sind keine unabhängigen (konzernfremden) Mitglieder vertreten. Vor dem Hintergrund der strategischen Ausrichtung der FoDB als Abwicklungsplattform – auch für konzernfremde Gesellschaften – wäre dies allerdings vorteilhaft.

Abbildung 1: Interne Organisationsstruktur





## Kunden

Die *Assets under Administration* (AUA) der *Fondsdepot Bank* betragen per 31.10.2004 insgesamt EUR 14.24 Mrd., die in 1.5 Mio. Konten verwaltet werden.

## Marketing & Vertrieb

### Marketing

Die Marketingfunktion wird in der *Fondsdepot Bank* von sieben Mitarbeitern im *Key Account Management* wahrgenommen, die hierbei von den Abteilungen *Strategic Marketing* und *Communications* der Muttergesellschaft unterstützt werden. Darüber hinaus werden bei Bedarf auch externe Dienstleister, wie etwa Marketing-Agenturen, hinzugezogen.

Die Marketingstrategie zielt auf eine Stärkung des Bekanntheitsgrades ab, wobei vor allem der Marke *Fondsdepot Bank* große Bedeutung beigemessen wird. Mit ihr werden Werte wie *Zuverlässigkeit*, *Effizienz* und *Professionalität* verknüpft und durch langjährige Erfahrung und Expertise in der Investmentkontoführung sowie Nachhaltigkeit durch Zugehörigkeit zur *Allianz Gruppe* unterstrichen.

Für Werbung nutzt die *Fondsdepot Bank* neben Internetanzeigen in Vermittlerportalen auch Veröffentlichungen in Fachzeitschriften. Außerdem unterstützt sie ihre Vertriebspartner durch entsprechende Broschüren und individuell verabredete Maßnahmen wie etwa Roadshows.

### Vertrieb

Auch für die vertriebliche Ausrichtung der *Fondsdepot Bank* ist das *Key Account Management* verantwortlich. In Zusammenarbeit mit Vertriebsabteilungen des dit wird die Vertriebsstrategie entwickelt und umgesetzt. Die dabei verfolgten Ziele sind sowohl für die Dienstleistung der *offenen Servicegesellschaft* als auch die der *offenen Plattform* definiert (diese Dienstleistungen werden im nächsten Abschnitt näher erläutert).

Der größte Teil des Mittelaufkommens wird im Retailmarkt generiert. Dabei regeln Vertriebsvereinbarungen die Zusammenarbeit. Die *Fondsdepot Bank* unterstützt Vermittler durch das Beratungstool *Advisor Insight*, eine im Auftrag der *Fondsdepot Bank* entwickelte Software, die unter anderem folgende Funktionalitäten bietet:

- ✗ Markowitz-Optimierer
- ✗ Interaktiver Formularassistent und automatische Erzeugung von Kauf- und Verkauf-Formularen, passend zum Anlagevorschlag
- ✗ Anlagevorschläge für Umschichtungen (Rebalancing).

Zur Steuerung der Vertriebsaktivitäten hat die *Fondsdepot Bank* ein Vertriebscontrolling entwickelt.

### RCP-Kommentar:

- + Vertriebsziele werden unter Einbindung der Geschäftsleitung definiert; ihre Erreichung wird durch verschiedene Vertriebsreports überwacht.
- + Die *Fondsdepot Bank* profitiert im Marketing von der Einbindung in einen großen Finanzdienstleistungskonzern mit umfangreichen Ressourcen.
- Angesichts der Zielsetzung, verstärkt konzernfremde Investmentgesellschaften für die Depotverwaltungsdienstleistung zu gewinnen und die Zusammenarbeit mit Vertriebspartnern auszuweiten, erscheinen die Vertriebsressourcen der *Fondsdepot Bank* ausbaufähig, zumal Akquisition und Betreuung von Partnern durch dieselben Mitarbeiter erfolgt.

## Dienstleistungen

Das Geschäftsmodell der *Fondsdepot Bank* stützt sich auf die Säulen

- ✗ Offene Plattform
- ✗ Offene Servicegesellschaft
- ✗ Zentraler Einkauf.

Dabei verfolgt sie einen reinen B2B-Ansatz.

Im Rahmen der *offenen Plattform* bietet die *Fondsdepot Bank* Maklerpools, Vertriebsgesellschaften und Banken die Depotführung und administrative Verwaltung von Fondsnamhafter in- und ausländischer Investmentgesellschaften an.

Als *offene Servicegesellschaft* offeriert sie Investmentgesellschaften Outsourcing-Dienstleistungen für die Depotverwaltung sowie weitere operative Dienstleistungen wie etwa Call Center Services.

Dem *zentralen Einkauf* obliegt das Management aller Vertragsbeziehungen sowie der Abschluß von Kooperationsverträgen mit Investmentgesellschaften für die deutschen Gesellschaften der *Allianz Gruppe*. Weiterer Schwerpunkt in diesem Bereich ist die Pflege der in Zusammenarbeit mit Maklerpools und Vertriebsgesellschaften angebotene Palette an Fonds konzernfremder Anbieter. Derzeit bestehen Verträge mit über 100 Investmentgesellschaften. Dabei strebt die *Fondsdepot Bank* nicht an, die komplette Produktpalette jedes Kooperationspartners anzubieten, sondern orientiert sich vielmehr an den seitens ihrer Kunden tatsächlich nachgefragten Fonds.

Die Depot-Services umfassen alle Elemente der Prozeßkette wie etwa Depotöffnung und -führung, Zahlungsverkehr oder Transaktionsabwicklung. Darüber hinaus wird neben „normalen“ Depots auch die Depotführung im Rahmen der Anlage vermögenswirksamer Leistungen unterstützt. Abwicklungs- und Vertriebsunterstützungsleistungen im Rahmen einer großen europäischen Altersvorsorgeeinrichtung runden die Dienstleistungspalette ab.

**RCP-Kommentar:**

- + In Zusammenarbeit mit verschiedenen Vertriebspartnern bietet die *Fondsdepot Bank* Privatanlegern eine breite Produktpalette an Fonds von über 100 konzern-internen bzw. -externen Investmentgesellschaften an.
- + Dienstleistungen wie die telefonische Beratung von Arbeitnehmern und Arbeitgebern im Rahmen einer großen europäischen Altersvorsorgeeinrichtung ergänzen das Produktportfolio der *Fondsdepot Bank*.
- Es besteht keine Möglichkeit für Kunden, Kassenbestände, Wertpapiere oder Derivate in ihren Depots zu halten.

**Kundenbetreuung****Reporting**

Das Reporting wird in der *Fondsdepot Bank* als wichtiges Bindeglied zu Endkunden, Produktgebern, Vertriebspartnern und Outsourcern verstanden. Daher wird das Ziel verfolgt, allen beteiligten Partnern ein durchgängiges, übersichtliches und – je nach Empfängergruppe – spezifisches Reporting zur Verfügung zu stellen.

Für Endkunden beinhaltet das Reporting Kauf- und Verkaufsabrechnungen, den Depotjahresauszug sowie die Jahressteuerbescheinigung. Das Reporting für Maklerpools und angeschlossene Vermittler umfaßt neben der täglichen Lieferung von Kundenstammdaten, Transaktions- und Bestandsdaten auch regelmäßige Provisionsdaten. Outsourcern

und Produktgebern (Investmentgesellschaften) werden Controllingauswertungen gemäß den im jeweiligen Vertrag definierten Anforderungen zur Verfügung gestellt. Darüber hinaus übernimmt die *Fondsdepot Bank* das Meldewesen entsprechend gesetzlicher Vorgaben.

Angesichts der Vielzahl zu verarbeitender Daten und Inhalte sind mehrere Teams jeweils fachbezogen an der Erstellung des Reportings beteiligt. Dies sind neben der IT die Teams *Zentrale Erfassung*, *Zahlungsverkehr*, *Kontenservice* und *Organisation*.

**RCP-Kommentar:**

- + Das Reporting kann an die Bedürfnisse institutioneller Kunden (z. B. Investmentgesellschaften) angepaßt werden.

**Client Relationship Management**

Das Client Relationship Management erfolgt – ebenso wie Marketing und Vertrieb – durch das *Key Account Management*. Die aktive Betreuung der bestehenden Geschäftsbeziehungen sowie die Anpassung der Geschäftsprozesse an die Bedürfnisse der Vertragspartner unter Einbeziehung der verschiedenen Fachteams stehen dabei im Mittelpunkt.

Vermittlern und Endkunden steht außerdem ein Call-Center zur Verfügung. Dort werden Anfragen und Aufträge entgegenommen und zu rund 80% sofort bearbeitet. Spezielle Anliegen (z. B. Nachlaßbearbeitung) werden an entsprechende Fachteams weitergereicht.

## Produktion

### Depotverwaltung

Die Depotverwaltung stellt den Schwerpunkt der Geschäftstätigkeit der *Fondsdepot Bank* dar. Diese Dienstleistung umfaßt die Teilprozesse *Kontoeröffnung*, *Kontoführung*, *Zahlungsverkehr* sowie *Transaktionen* und wird durch den *Call-Center Service* abgerundet. Aufgrund der Komplexität dieser Prozesse verteilt sich die Verantwortung auf mehrere Fachteams. Beteiligt sind neben dem gesamten IT-Bereich folgende Teams:

- ✗ Zentrale Erfassung
- ✗ Zahlungsverkehr
- ✗ Kontenservice Standardgeschäft
- ✗ Kontenservice Spezialgeschäft
- ✗ Call-Center.

Die 78 Mitarbeiter im Team *zentrale Erfassung* sind zuständig für die Bearbeitung von Standardvorgängen wie etwa Kontoeröffnungen, Dispositionen (Käufe, Verkäufe, Tausche), Geldeingänge in VL-Depots, Rückgutschriften oder -lastschriften. Außerdem wird hier der Posteingang bearbeitet und das Scanning der in Papierform eingegangenen Aufträge ausgeführt.

Der *Zahlungsverkehr* ist mit 36 Mitarbeitern die Schnittstelle zu den Depotbanken. Hier werden außerdem die Ausschüttungen und Thesaurierungen in den einzelnen Fonds abgewickelt sowie Lastschriften und Überweisungen bearbeitet.

Das Team *Kontenservice Standardgeschäft* besteht aus insgesamt 55 Mitarbeitern. In drei Gruppen werden hier neben anfallenden Änderungen in Depots (z. B. Namensänderungen, Freistellungsaufträge) und der weiteren Bearbeitung fehlerhafter Konten (fehlende Adresse etc.) auch Nachforschungen bezüglich nicht zustellbarer Post vorgenommen. Schwerpunkt in diesem Team ist jedoch die komplexe Kontenführung. Basierend auf Standardprozessen werden hier Anforderungen in Zusammenhang mit Nachlaßverwaltung oder Mündelung bearbeitet.

Das Team *Kontenservice Spezialgeschäft* hat insgesamt 46 Mitarbeiter in vier Gruppen. In den Aufgabenbereich dieses Teams fallen beispielsweise folgende Punkte:

- ✗ Bearbeitung von steuerlichen Spezialthemen
- ✗ bAV-spezifische Fragestellungen
- ✗ Abwicklung von Mitarbeitergeschäften
- ✗ Korrespondenz mit ausländischen Partnern und institutionellen Kunden.

Das *Call-Center* gibt Vermittlern, Banken und Endkunden gleichermaßen die Möglichkeit, sich Auskünfte zu Fragen rund um die Depotverwaltung einzuholen. In Fällen wie etwa Auszahlungen muß der Kundenauftrag aus Sicherheitsgründen per Post oder Fax eingehen und wird dann von einem Fachteam – in diesem Fall *zentrale Erfassung* – bearbeitet. Für das Call Center gelten als Qualitätsziele im First

Level Support generell eine Erreichbarkeit von 95% und ein Kundenservicefaktor von 85/15. Dies bedeutet, daß 85% aller Anrufer innerhalb von 15 Sekunden einen Gesprächspartner erreichen sollten. Der Second Level Support erfolgt durch Spezialisten in den einzelnen Fachabteilungen.

#### RCP-Kommentar:

- + Alle Prozesse im Rahmen der Depotverwaltung sind im Organisationshandbuch ausführlich definiert und zusammen mit Arbeitsplatzbeschreibungen dokumentiert.
- + Darüber hinaus kann die *Fondsdepot Bank* auf eine langjährige Erfahrung in der Depotverwaltung zurückgreifen.

### Qualitätsmanagement

Die *Fondsdepot Bank* verfügt über ein systematisches *Qualitätssicherungs-System* (QSS). Das Team *Qualitätssicherung* ist zuständig für die Pflege und Weiterentwicklung des systematischen Qualitätssicherungs-Prozesses. Im Rahmen dieses Prozesses werden zunächst für alle Kernbereiche Qualitätskriterien definiert. In Abstimmung mit den jeweiligen Führungskräften werden – basierend auf diesen Kriterien – meßbare Qualitätsziele festgelegt und eine Erhebungsmethode erarbeitet. Der Erreichungsgrad dieser Qualitätsziele wird regelmäßig – teilweise mehrmals täglich – erhoben und fließt in ein *Ampelreporting* ein. Gemäß definierter Bandbreiten wird der Erreichungsgrad jedes Qualitätszieles einer der Phasen grün, gelb oder rot zugeordnet. In einem täglich stattfindenden QSS-Meeting, an dem neben allen Führungskräften auch mindestens ein Mitglied der Geschäftsleitung teilnimmt, werden die aktuellen Stati kommuniziert und gegebenenfalls Maßnahmen zur Gegensteuerung beschlossen.

Beispiele für Qualitätskriterien sind

- ✗ für das *Call-Center* die Erreichbarkeit, die Wartezeit der Kunden und die taggleiche, abschließende Bearbeitung eingegangener Anfragen;
- ✗ für den *Kontenservice* die Anzahl der bis zu einer bestimmten Uhrzeit eingegangenen Aufträge;
- ✗ für die *Zentrale Erfassung* die taggleiche, abschließende Bearbeitung der bis zu einer bestimmten Uhrzeit eingegangenen Kontoeröffnungsanträge;
- ✗ für den *Zahlungsverkehr* die taggleiche Absetzung eingegangener Orders;
- ✗ für das *Reklamationsmanagement* die taggleiche Erfassung der bis zu einer bestimmten Uhrzeit eingegangenen Reklamationen und die Versendung einer Reaktion an den Kunden in einer bestimmten Frist;
- ✗ für das *Key Account Management* die Beantwortung von Anfragen zu spezifischen Themen wie etwa der Produktpalette oder Fondsschließungen und die Bearbeitung dieser Anfragen in einer bestimmten Frist;

- ✗ für den *IT-Bereich* die Verfügbarkeit und Performance der Systeme;

Neben dem QSS ist das Reklamationsmanagement ein wichtiger Bestandteil des Qualitätsmanagements. Eingehende Beschwerden werden in eine Reklamationsdatenbank eingepflegt und an das zuständige Fachteam kommuniziert. Die Bearbeitung eingegangener Reklamationen wird vom Team *Qualitätssicherung* einem ständigen Monitoring unterzogen.

**RCP-Kommentar:**

- + Die *Fondsdepot Bank* verfügt über ein umfangreiches und detailliertes Qualitätssicherungssystem. Für alle Kernbereiche sind Qualitätsziele definiert, die regelmäßig – teilweise mehrmals täglich – überprüft werden.
- + Das Qualitätssicherungssystem schließt eine EDV-gestützte Reklamationsbearbeitung ein. Dadurch wird sichergestellt, daß Reklamationen zügig bearbeitet werden.

## Infrastruktur

### IT

#### IT-Organisation

Der IT-Bereich besteht aus 33 Mitarbeitern in Hof, die durch die Abteilung *IT Infrastructure & Production* des dit sowie weitere Einheiten der *Allianz Gruppe* unterstützt werden.

Die Mitarbeiter des dit sind für Infrastruktur, Standard-Software und Netzwerk-Betrieb verantwortlich. Um Infrastrukturthemen umfassend und zeitnah bearbeiten zu können, sind zusätzlich 9 Mitarbeiter vor Ort in Hof angestellt, die fachlich vom zuständigen IT-Leiter des dit in Frankfurt geführt werden, disziplinarisch aber in einer Gruppe des Geschäftsbereichs 3 der *Fondsdepot Bank* angesiedelt sind.

Die Kernkompetenz und -aufgabe der Gruppe *Business Systems* im Team *IT Client Administration* ist die Betreuung und Pflege spezieller Software wie etwa das Investmentkonto- und Archivsystem sowie das Personaleinsatzplanungssystem für das Call-Center.

In einer zweiten Gruppe (*Business Solutions*) werden neue Anforderungen der Fachteams anderer Geschäftsbereiche aufgenommen, analysiert und Lösungen sowohl in technischer als auch in organisatorischer Hinsicht erarbeitet. Zur Umsetzung wird – je nach Bedarf – konzerninterne oder -externe Unterstützung hinzugezogen.

#### IT-Infrastruktur

Die Hardware besteht aus Komponenten namhafter Hersteller, die gemäß Konzernstandards ausgewählt werden. Anforderungen an neu anzuschaffende Hardware definiert der Leiter der Gruppe *Business Systems* in Zusammenarbeit mit der IT des dit. Die Entscheidung trifft die Geschäftsführung der *Fondsdepot Bank* auf Basis strukturierter Entscheidungsvorlagen. Den Hardware-support vor Ort stellen – fachlich dem IT-Bereich des dit in Frankfurt unterstellte – Mitarbeiter sicher.

Als Basis-Software werden Standardpakete genutzt, darüber hinaus existiert eine Vielzahl fachspezifischer Software-Systeme. Unter anderem sind dies Systeme für Kontoführung, Orderabwicklung, Personaleinsatzplanung für das Call-Center und Reklamationsbearbeitung.

Für den Datenaustausch mit Kunden werden Standardschnittstellen genutzt, es besteht aber auch die Möglichkeit der Einrichtung individueller Schnittstellen.

#### Datensicherung & Notfallpläne

Alle Anwendungssysteme und Netzwerkkomponenten laufen beim dit in Frankfurt grundsätzlich redundant in verschiedenen Brandabschnitten bzw. Räumlichkeiten und sind mit leistungsstarken Dieselaggregaten zudem gegen Stromausfall abgesichert.

Zur Datensicherung werden wöchentlich Voll-Backups erstellt, vierteljährlich erfolgt eine Auslagerung der Bänder in ca. 3–4 km Entfernung. Zusätzlich wird täglich eine in-

krementelle Sicherung durchgeführt. Die Wiederherstellung der Daten wird regelmäßig getestet.

Für den Fall, daß die Geschäftsräume nicht mehr benutzbar sind, können sich die Mitarbeiter der *Fondsdepot Bank* an jedem Arbeitsplatz des dit in Frankfurt oder München mit Paßwort anmelden. Sie finden dann ihre personalisierte Arbeitsoberfläche vor und haben Zugriff auf alle von ihnen benötigten Applikationen.

#### Sicherheit

Für die Sicherheit gelten die Bestimmungen der *Allianz Gruppe*, der Zugang zu den Serverräumen ist durch Sicherheitsschleusen, Zahlencodes, Ausweiskontrollen und Videoüberwachung abgesichert. Der Zugriff auf die Netzwerke von außen ist durch konzernweite Firewalls geschützt, der Zugang ist nur über definierte Verfahren wie etwa *TokenCard* möglich, dabei erfolgt an mehreren Stellen eine Zugangsberechtigungsprüfung. Der Datenverkehr geschieht verschlüsselt, eingehende Daten werden in mehreren Stufen geprüft (Firewall, Virens Scanner auf Servern, Clients und dem Mailserver). Kunden und Vertriebspartner erhalten keinen Livezugriff auf die operativen Systeme, sondern nur auf aktuelle Datenabzüge in separaten Systemen, die Authentifizierung erfolgt über PIN/TAN-Eingabe.

#### RCP-Kommentar:

- + Im Rahmen der IT-Infrastruktur profitiert die FoDB von umfangreicher Unterstützung durch ihre Muttergesellschaft dit. Die Zusammenarbeit ist durch *Service-Level Agreements* geregelt. Für die Betreuung der Investmentkontosysteme hält sie eigene Ressourcen vor.
- + Die IT-Infrastruktur besteht aus Komponenten namhafter Hersteller, mit denen auch Wartungsverträge abgeschlossen wurden.

#### Überwachungsfunktionen

Die Überwachungsfunktionen für die *Fondsdepot Bank* wurden an die entsprechenden Einheiten des dit in Frankfurt ausgelagert. Der Aufgabenumfang wurde in einem Auslagerungsvertrag und *Service-Level Agreement* definiert, die Auslagerung wurde der BAFin angezeigt. Innerhalb der *Fondsdepot Bank* wurde mit dem *Fachexperten für Compliance, Risikomanagement und Revision* eine Schnittstellenfunktion geschaffen, um die Koordination und Bearbeitung von Aufgaben in diesen Themenbereichen vor Ort sicherzustellen.

#### Risikomanagement

Risikomanagement wird im Geschäftsbereich *Asset Management* der *Allianz Gruppe* weltweit betrieben. Sämtliche Risikomanagement-Aktivitäten werden von der *Global Risk Management Group* koordiniert, in der *Allianz Dresdner Global Investors Deutschland* durch den

lokalen Head of Risk Management vertreten ist. Während die strategischen, übergreifenden und koordinierenden Funktionen zentralen Instanzen (Einheit Risikomanagement, Risikomanagement-Komitee) zugeordnet sind, werden die operativen Risikomanagement-Tätigkeiten durch weitestgehende Integration in die Arbeitsprozesse von dezentralen Instanzen wahrgenommen. Die Einheit Risikomanagement sowie das Risikomanagement-Komitee koordinieren, unterstützen und beraten die dezentralen Risikomanagement-Aktivitäten der operativen Einheiten. Dabei verantwortet die Einheit Risikomanagement den kompletten Risikomanagement-Prozess (Strategie, Identifikation, Analyse/Bewertung, Steuerung, Reporting, Dokumentation).

Zur Risikoidentifikation werden regelmäßig ca. 50 definierte Parameter bzw. Frühwarnindikatoren (z. B. Anzahl der Postrückläufer, Fluktuationsrate oder Erreichbarkeit des Call-Centers) einem Monitoring unterzogen, außerdem ist für 2005 die Durchführung eines *Risk Assessments* geplant, wobei auf entsprechende Erfahrungswerte aus dem Konzern zurückgegriffen werden kann. Entstandene Schäden werden in eine Schadensdatenbank eingepflegt, die wiederum Basis für die Einschätzung von Eintrittswahrscheinlichkeiten und Schadenshöhe ist. Darüber hinaus fließen auch Erkenntnisse des *Qualitätssicherungs-Systems* und der Revision in das Risikomanagement ein. Hinsichtlich operationaler Risiken orientiert sich das Risikomanagement an den Vorgaben von Basel.

Für Risikobearbeitung, -steuerung und -reporting sowie das Monitoring der Behebung festgestellter Risiken sind Prozesse definiert und dokumentiert.

### Compliance

Für die Compliancebelange der *Fondsdepot Bank* ist – wie für das Risikomanagement – der lokale Head of Risk Management in Frankfurt verantwortlich. Auch das Thema Geldwäsche fällt in seinen Zuständigkeitsbereich. Es gelten die Compliance-Regeln des Bereichs *Asset Management* in der *Allianz Gruppe*. Diese entsprechen internationalem Standard, gehen teilweise darüber hinaus.

Jeder Mitarbeiter erhält das Compliance-Handbuch bei seiner Einstellung und muß die Kenntnisnahme schriftlich bestätigen. Diese Bestätigung wird Bestandteil der Personalakte. Anpassungen des Compliance-Handbuches erfolgt zeitnah. Auslöser können geänderte externe Rahmenbedingungen wie etwa Gesetzesänderungen oder geänderte interne Rahmenbedingungen der Compliancepolitik und -prozesse sein.

### Revision

Die Revision ist an den *dit* in Frankfurt ausgelagert. Sofern themenübergreifende Audits anstehen, werden diese gegebenenfalls auch von weiteren Revisionseinheiten der *Allianz Gruppe* durchgeführt.

Kerngeschäftsbereiche werden jährlich überprüft, Stabsfunktionen und IT im Zwei-Jahres-Rhythmus. Der Prüfungsplan wird vom verantwortlichen Revisor mit der Geschäftsführung der *Fondsdepot Bank* abgestimmt. Bei jeder Prüfung erfolgt ein Risikoscoring, die weitere Vorgehensweise ist abhängig vom Prüfungsgebiet bzw. -umfang. Über die Ergebnisse der Prüfungen erhält die Geschäftsleitung einen Gesamtbericht, der an die Leiter der Fachbereiche auszugswise weiterverteilt wird.

Ergänzend zu den Prüfungen der Internen Revision werden interne Kontrollen durch das Team *Organisation* (Gruppe *Neutrale Kontrollen*) durchgeführt. Dabei werden mit einer minimalen Vorlaufzeit Kontrollen der Kernprozesse (z. B. Transaktionen oder Kontoeröffnung) durchgeführt. Die Auswahl der zu kontrollierenden Prozesse erfolgt in Abstimmung mit der internen Revision und dem Wirtschaftsprüfer nach Wirtschaftlichkeits- und Risikoaspekten. Die resultierenden Kontrollrahmenpläne werden der Geschäftsführung zur Genehmigung vorgelegt. Die Kontrollen selbst erfolgen auf der Basis von Prüfungsleitfäden, etwaige Feststellungen werden auf Maßnahmenblättern zusammengefaßt und nach Risiko priorisiert.

### RCP-Kommentar:

- + Die *Fondsdepot Bank* verfügt über ein umfangreiches *Organisationshandbuch*, in dem alle Kernprozesse der *Fondsdepot Bank* detailliert beschrieben sind.
- + Hinsichtlich Überwachungsfunktionen kann die *Fondsdepot Bank* Instrumentarium und Expertise des Konzerns nutzen.
- + Durch den Fachexperten Compliance, Risikomanagement, Revision sind diese Themen auch vor Ort in Hof präsent; außerdem wurde mit der Schaffung dieser Schnittstellenfunktion die Einbindung der verantwortlichen Personen in der Muttergesellschaft *dit* sichergestellt.
- + Ein stringentes Kontrollsystem wurde dadurch geschaffen, daß sowohl das Team *Organisation* als auch die – an den *dit* ausgelagerte – Revision Prüfungen durchführt, die einander ergänzen.

---

## Index

---

- Advisor Insight, 9  
Allianz (ALV), 6  
Allianz Dresdner Global Investors Deutschland, 13  
Allianz Gruppe (ALVG), 5–7, 9, 13, 14  
Allianz-KAG, 6  
Ampelreporting, 11  
Assets under Administration (AUA), 5, 9  
AUA, *siehe* Assets under Administration
- B2B-Ansatz, 9  
BAFin, *siehe* Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
betriebliche Altersversorgung (bAV), 11  
bAV, *siehe* betriebliche Altersversorgung  
betriebliche Altersversorgung (bAV), 11  
Braun, Wolfgang, 8  
Breivogel, Thomas, 8  
Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BAFin), 6, 13
- dbi, *siehe* dresdnerbank investment management  
DEGI, *siehe* Deutsche Gesellschaft für Immobilienfonds  
Deutsche Gesellschaft für Immobilienfonds (DEGI), 6  
Deutscher Investment-Trust (dit), 5, 6, 9, 13, 14  
dit, *siehe* Deutscher Investment-Trust  
Dittmann-Stenger, Sabine, 8
- DRB, *siehe* Dresdner Bank  
Dresdner Bank (DRB), 6  
dresdnerbank investment management (dbi), 6
- Fondsdepot Bank (FoDB), 1, 3–7, 9–14
- Gesellschaft für Kontenservice (GKS), 5, 6  
GKS, *siehe* Gesellschaft für Kontenservice
- Key Account Management, 9, 10
- Lugert, Gerhard, 7, 8
- Offene Plattform, 9  
Offene Servicegesellschaft, 9
- QSS, *siehe* Qualitätssicherungs-System  
Qualitätssicherungs-System (QSS), 11, 12, 14
- Service-Level Agreement (SLA), 13  
Stickler, Dr. Claus, 7, 8
- TokenCard, 13
- Wohlverhaltensregeln (WVR), 7
- Zentraler Einkauf, 9