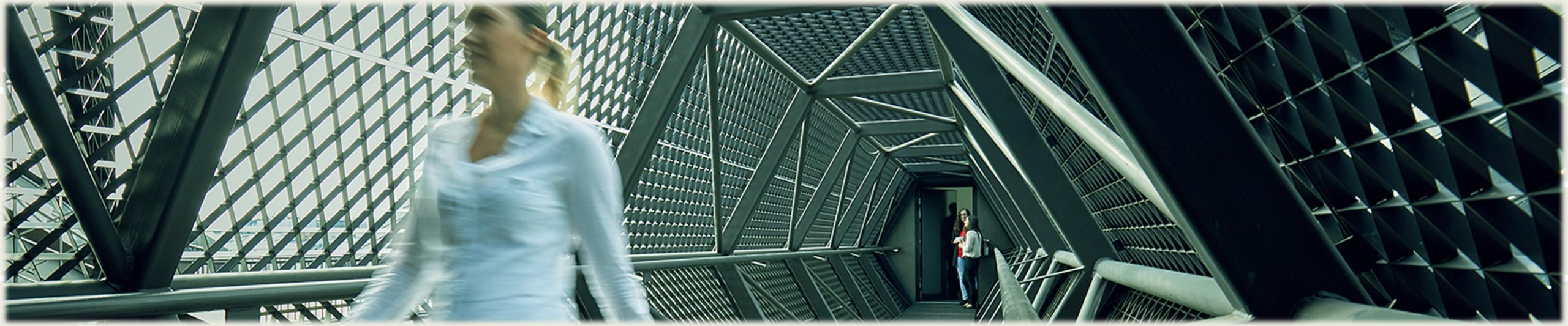


Kundenbefragung der OeKB CSD Q1 2020

1.0 / Public / Juli 2020

CENTRAL SECURITIES DEPOSITORY

OeKB CSD GmbH

Ausgangslage

- Als Zentralverwahrer erfüllt die OeKB CSD GmbH eine wichtige, zentrale Rolle im österreichischen Kapitalmarkt. Dabei stellt sie die Bedürfnisse ihrer Kunden in den Mittelpunkt ihrer Arbeit.
- Um zu erfahren, wie sie ihre **Services verbessern** kann, hat die OeKB CSD eine **Kundenbefragung** durchgeführt.
- Die Kundenbefragung soll dabei helfen, **auf** die **Anforderungen der OeKB CSD Kunden noch besser einzugehen**.
- Das war nicht die erste Kundenbefragung. Auch 2011, 2007 und 2003 führte sie als Teil der KMS-Abteilung der Oesterreichische Kontrollbank AG, Befragungen durch.

Studiensteckbrief

- Quantitative Onlinebefragung in Deutsch und Englisch
- Zielgruppe:
  - Kunden der OeKB CSD in ihrer Rolle als
    - Depotinhaber
    - Emittenten mit Zahlstellen-Funktion
- Feldzeit:
  - 26.02.2020 – 18.03.2020
  - 1 x Einladung
  - 2 x Reminder

Inhalte

- Produktzufriedenheit
- Gründe für Produktunzufriedenheit
- Produktbekanntheit
- Imagewerte der OeKB CSD
- Einschätzung zu zukünftigem Geschäftsumfang
- Beurteilung der Servicequalität allgemein
- Beurteilung der Servicequalität der einzelnen Services im Detail
- Informationskanäle
- Beurteilung der Betreuung
- Bedarf an Services
- Verbesserungspotential

Ergebnisse

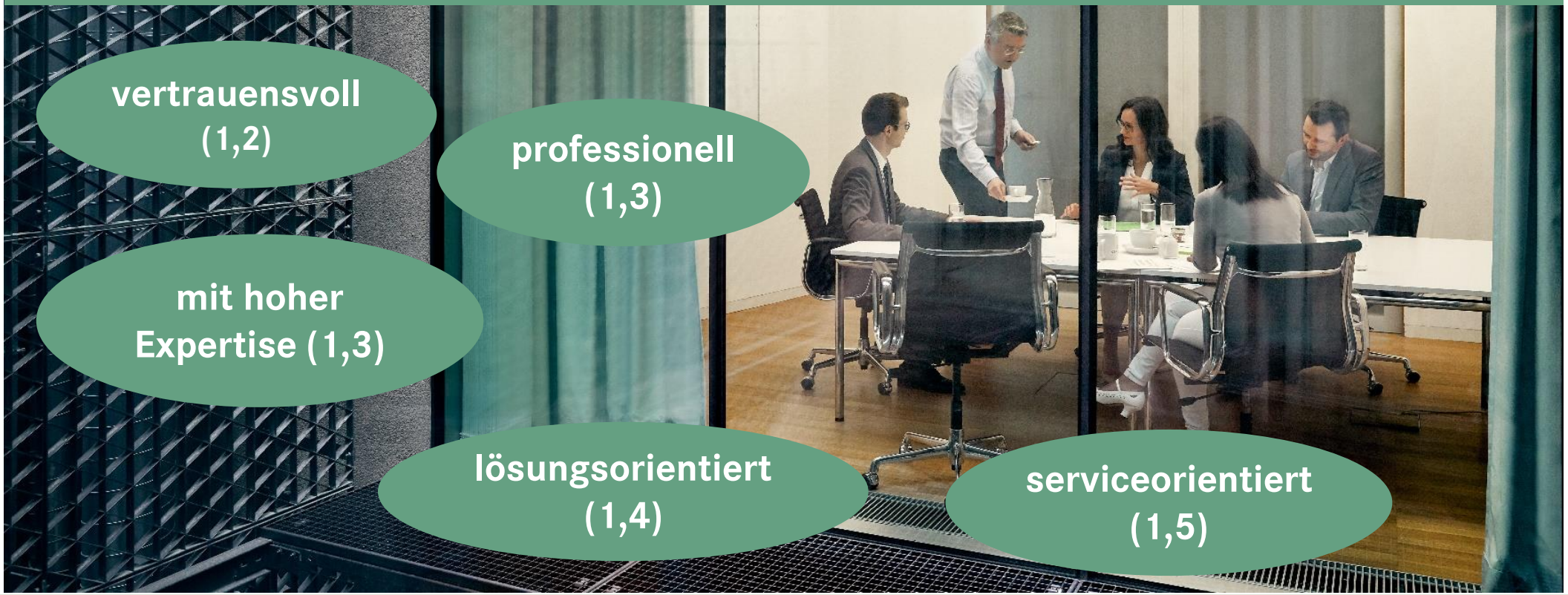
CENTRAL
SECURITIES
DEPOSITORY

OeKB
CSD GmbH

OeKB CSD GmbH

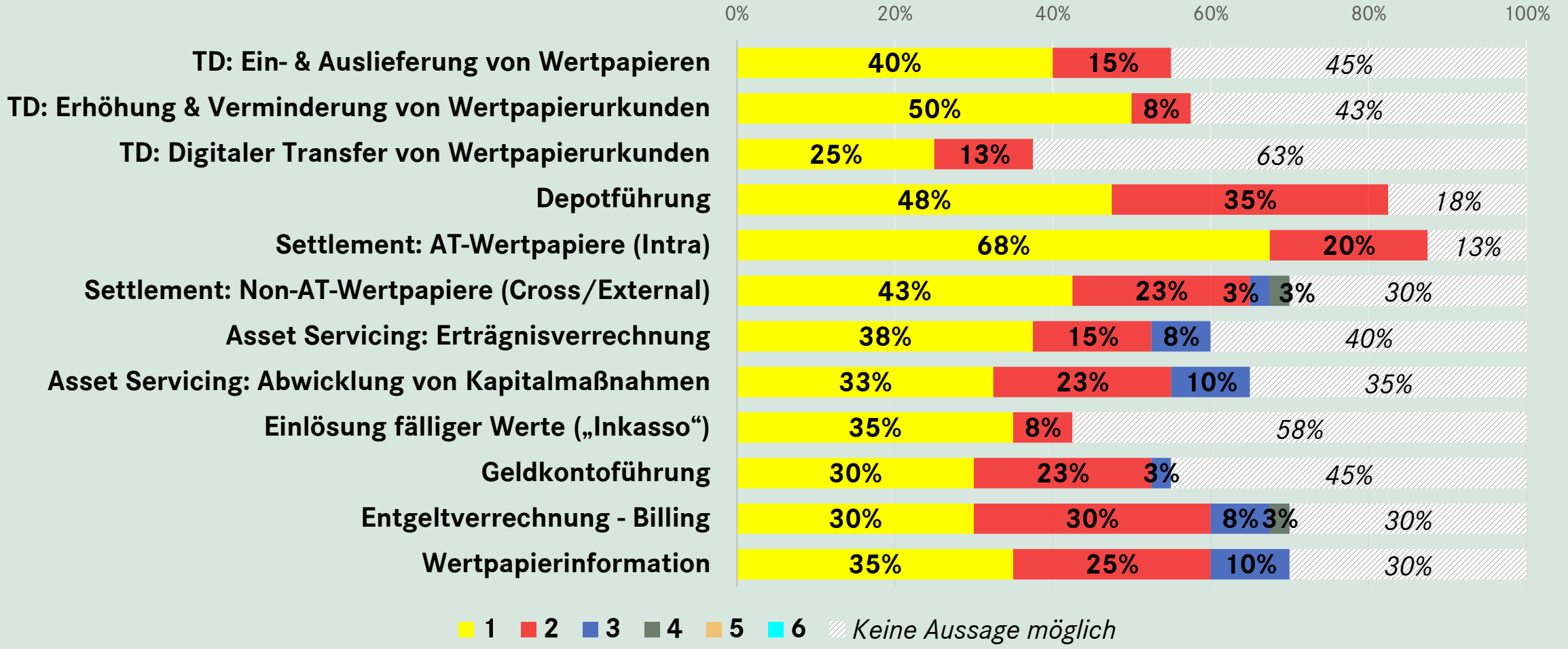
Wie sehr treffen die folgenden Werte auf die OeKB CSD zu?

In einer 6-stufigen Skala, wobei *1* für *trifft sehr zu* und *6* für *trifft überhaupt nicht zu*, steht, wird die OeKB CSD von ihren Kunden folgendermaßen bewertet:



OeKB CSD GmbH

Die OeKB CSD bietet eine Vielzahl von Services an. Bitte verraten Sie uns, wie zufrieden Sie mit den einzelnen Services sind.



Skalierung: Durchschnitt über sechs Kategorien
1 = sehr zufrieden, 6 = überhaupt nicht zufrieden

TD= Tresor-Dienstleistungen, AS: Asset Servicing

OeKB CSD GmbH

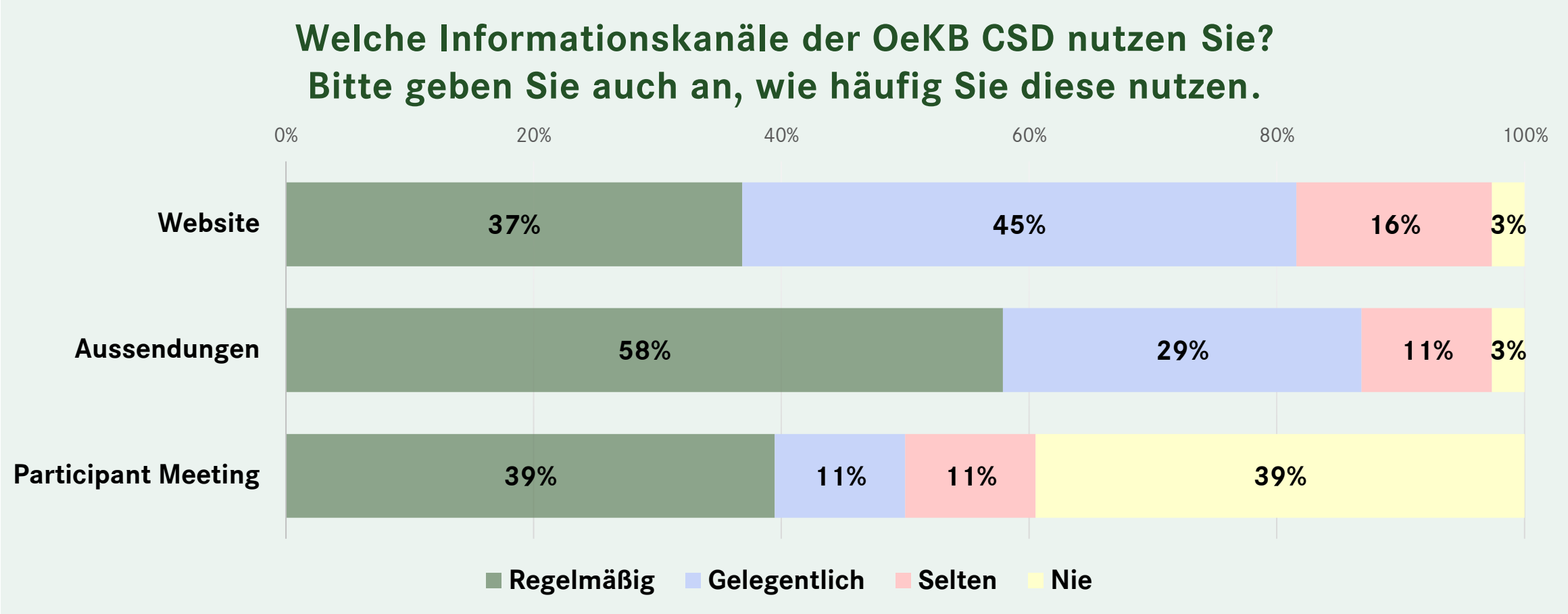
Die OeKB CSD bietet eine Vielzahl von Services an. Bitte verraten Sie uns, wie zufrieden Sie mit den einzelnen Services sind.

Skalierung: Durchschnitt über sechs Kategorien
1 = sehr zufrieden, 6 = überhaupt nicht zufrieden

TD= Tresor-Dienstleistungen, AS: Asset Servicing

Informationskanäle

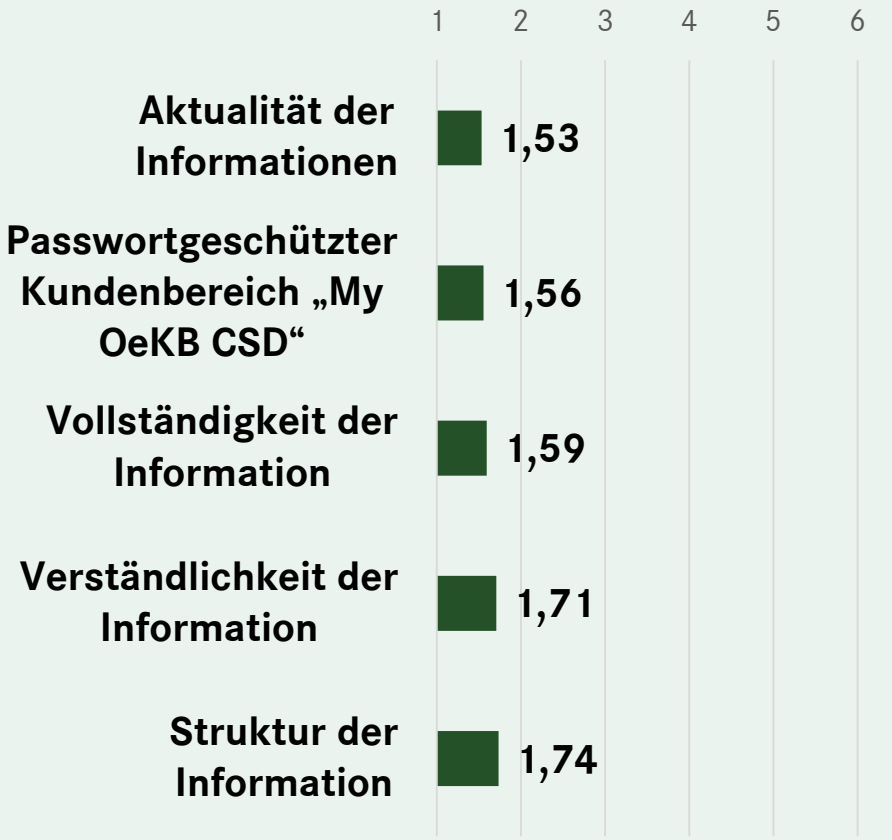
Ergebnisse, auf die wir stolz sein können …



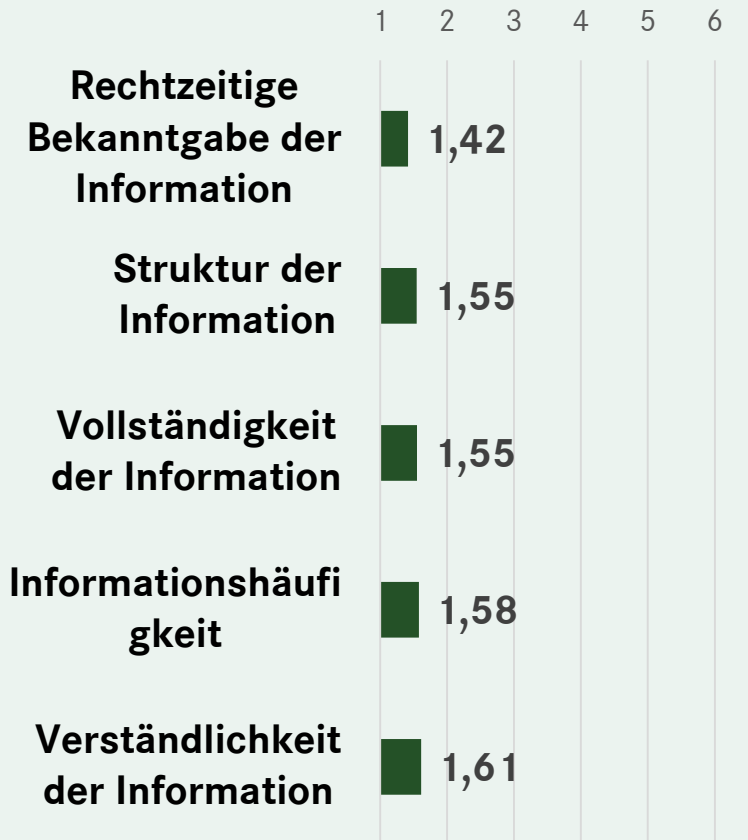
Informationskanäle

Ergebnisse, auf die wir stolz sein können …

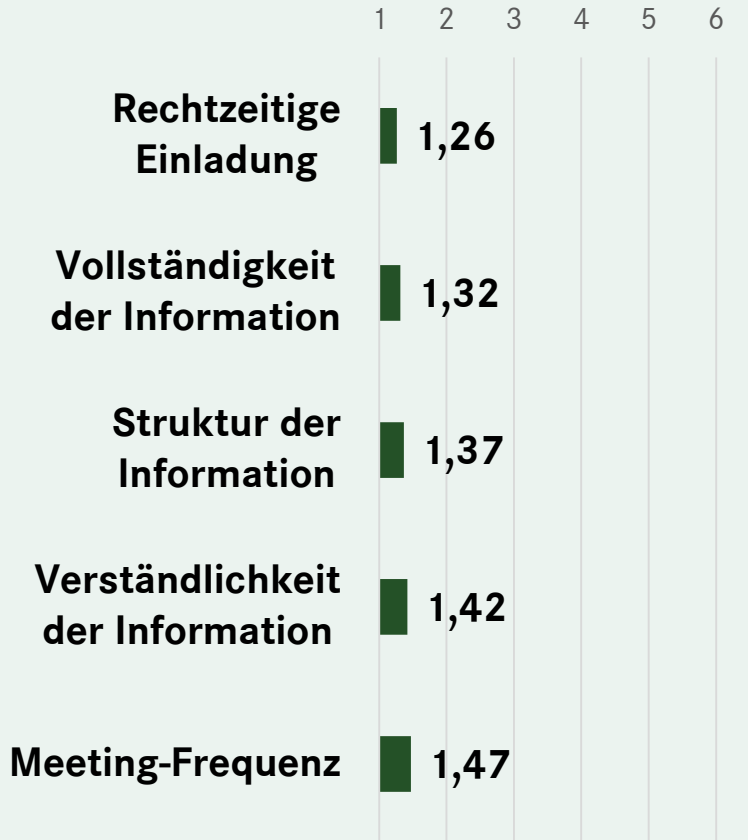
Website



Aussendungen



Participant Meetings



Skalierung: Durchschnitt über sechs Kategorien
1 = sehr zufrieden, 6 = überhaupt nicht zufrieden

Nur einige Kommentare unserer Kunden …

„Möglichkeit der digitalen Urkunde.“

„grosses lob für die kollegen im tresor und dem settlement-team, die immer sehr hilfsbereit und unkompliziert agieren.“

„Beibehaltung des Participants-Meetings via Telefon - ev. auch die Möglichkeit prüfen, ob eine Teilnahme via Cisco-webex-Meeting möglich wäre“

„Anregungen, Fragen klären wir immer gleich telefonisch“

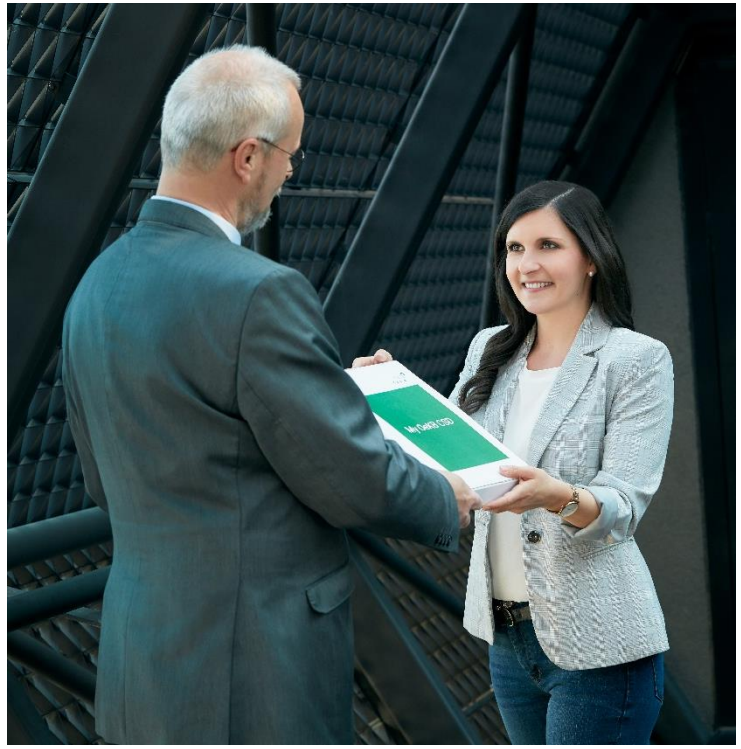
„Hervorragende Betreuung durch Relationship Manager. Er kennt sich sowohl mit operativen als auch strategischen Themen bestens aus. Ist optimal im Markt connected, dies auch auf Europäischer Ebene!“

Zusammenfassung – Auszug aus dem abschließenden Bericht vom „Research Bureau Edda Mogel E.U.“:

- Die **OeKB CSD** wird von ihren Kunden als **vertrauensvoll, professionell** und mit **hoher Expertise** wahrgenommen.
- **Besonders zufrieden** sind die Kunden mit folgenden Services: **Tresor Dienstleistung: Erhöhung und Verminderung von Wertpapierurkunden, Einlösung fälliger Werte („Inkasso“) und Settlement: AT-Wertpapiere (Intra).**
- Sowohl Qualität als auch Häufigkeit der **Kontaktaufnahme durch den Relationship Manager** sind für die Kunden durchwegs zufriedenstellend.
- Am **häufigsten** werden **Aussendungen** als **Informationskanal** der OeKB CSD genutzt, am zweithäufigsten die Website.
  - Die Website punktet durch Aktualität der Informationen und dem passwortgeschützten Kundenbereich „My OeKB CSD“.
  - Bei Aussendungen sind rechtzeitige Bekanntgabe der Informationen, Struktur und Vollständigkeit der Informationen besonders zufriedenstellend.
  - Participant Meetings punkten durch rechtzeitige Einladung und Vollständigkeit der Information.

Unsere Serviceerbringung im Einklang mit unserer Vision:

- ✓ Wir, die OeKB CSD, verstehen uns als hochautomatisierte zentrale Infrastruktur des österreichischen Kapitalmarktes.
- ✓ Zu diesem ermöglichen wir unseren Kunden einen einfachen und sicheren Zugang.
- ✓ Mit unseren hochspezialisierten Experten erbringen wir zuverlässige Services mit operativer Exzellenz gemäß internationalen Standards.
- ✓ Wir berücksichtigen globale Entwicklungen und technologische Fortschritte.
- ✓ Damit sichern wir die Wettbewerbsfähigkeit der OeKB CSD und des österreichischen Kapitalmarktes.



Die OeKB CSD bedankt sich bei ihren Mitarbeitenden für diese ausgezeichnete Leistung und wird ihre Services weiterhin verbessern und ausbauen, um noch mehr auf die Kundenanforderungen und die Anforderungen im Kapitalmarkt einzugehen.