

# Z e u g n i s

Frau Heike Christophersen trat am 1. Februar 1999 in die heutige Deutsche WertpapierService Bank AG (dwpbank) ein. Über ihre Tätigkeiten bis zum 30. Juli 2015 informiert ein separates Zwischenzeugnis.

Die Deutsche WertpapierService Bank AG (dwpbank) ist Deutschlands führender Dienstleister für Wertpapierservices. Mit rund 420 direkten Kunden und insgesamt 1.420 angeschlossenen Instituten nutzen drei Viertel aller Banken in Deutschland die Wertpapierservices der dwpbank.

Zum 1. August 2015 wechselte Frau Christophersen als Mitarbeiterin Ticketbearbeitung im 2nd-Level in die Organisationseinheit Kundensupport Center, Servicemanagement. Zu ihren Hauptaufgaben zählten hierbei insbesondere:

- Qualifizierte Bearbeitung per WPTicket eingehender fachlicher Anfragen zu den Themen Berechtigungen, Mandantenauswertungen, Output, ASP-Service-IT, Faktura / APV / Verträge
- Übernahme von Dispatcherdiensten bis zum 31. Juli 2016 – Einstellungen von wertpapierfachlichen Informationen für unsere Kunden im WPInformer
- Erstellung und Reporting von Risikokennzahlen an das Risikomanagement der dwpbank
- Vertretungsweise Führung des Beschwerdemanagements der dwpbank
- Veröffentlichung von KPI-Kennzahlen zu den Messpunkten ServiceLine und WPTicket an den Unterarbeitskreis „Verträge\_Messen und Reporten“

Anschließend wurde Frau Christophersen ab dem 1. Januar 2017 als Sachbearbeiterin im Kundensupport Center eingesetzt. Ihr Aufgabenspektrum umfasste seither im Wesentlichen:

- Qualifizierte Beantwortung von Kundenanfragen in den Bereichen WPDynamic, Stammdaten und OIM
- Schulungsunterstützung von Kunden, die komplexe Anfragen bezüglich Dynamic-Reports haben, Erstellung von Anleitungen und Lösungen zur Herangehensweise
- Kommunikation zwischen Kunden, Fachbereich und Kundenbetreuung

Frau Christophersen verfügt über ein umfassendes und sehr fundiertes Fachwissen, das sie auch bei schwierigen Aufgaben stets zielführend und sehr erfolgreich einsetzte. Sie erweiterte und aktualisierte ihre fachlichen Kenntnisse beständig zu unserem Nutzen, wie z. B. durch Qualifikationsmaßnahmen im Wertpapierbereich.

...2/

Ihre schnelle Auffassungsgabe ermöglichte ihr, auch komplexe Fragestellungen umgehend und präzise zu analysieren. Selbst unter starker Arbeitsbelastung behielt Frau Christophersen immer die Übersicht und verstand es, effizient und richtig Prioritäten zu setzen. Zudem war sie in den unterschiedlichen Themenbereichen stets flexibel einsetzbar.

Sie überzeugte stets durch ihre hohe Einsatzbereitschaft und Zielstrebigkeit sowie überaus große Eigeninitiative. Zusätzliche Arbeiten übernahm Frau Christophersen immer bereitwillig, auch über den eigenen Aufgabenbereich hinaus. Abgerundet wurde ihr Profil durch ihren in höchstem Maße selbstständigen und zuverlässigen Arbeitsstil. Dabei war ihre Vorgehensweise jederzeit gut strukturiert und systematisch.

Die Arbeitsergebnisse von Frau Christophersen sowohl in der Kundenberatung als auch bei weitergehenden Aufgaben übertrafen quantitativ und qualitativ konstant unsere Erwartungen.

Alle ihr übertragenen Aufgaben erledigte sie stets zu unserer vollen Zufriedenheit.

Das Verhalten von Frau Christophersen sowohl gegenüber Vorgesetzten und Kollegen als auch Kunden und Geschäftspartnern war immer vorbildlich. Durch ihre sehr kooperative, freundliche und offene Art prägte sie maßgeblich die angenehme Arbeitsatmosphäre. Sie war aufgrund ihrer fachlichen Qualitäten und überzeugenden Persönlichkeit eine allseits äußerst geschätzte Ansprechpartnerin.

Das Arbeitsverhältnis mit Frau Christophersen endet im guten beiderseitigen Einvernehmen zum heutigen Tage. Wir bedauern ihr Ausscheiden und danken ihr für die stets gute Zusammenarbeit. Für ihre Zukunft wünschen wir Frau Christophersen alles Gute und weiterhin viel Erfolg.

Frankfurt am Main, 31. Dezember 2018

Deutsche WertpapierService Bank AG



Dieter Ahlers  
Leiter Kundensupport Center



Farah Ameen  
Personalmanagement

## Z w i s c h e n z e u g n i s

Frau Heike Christophersen trat am 1. Februar 1999 in die heutige Deutsche WertpapierService Bank AG (dwpbank) ein. Über ihre Tätigkeiten bis zum 30. Juli 2015 informiert ein separates Zwischenzeugnis.

Die Deutsche WertpapierService Bank AG (dwpbank) ist Marktführer in der deutschen Wertpapierabwicklung. Mit rund 1.500 angeschlossenen Instituten nutzen etwa drei Viertel aller Banken in Deutschland die Prozess- und Systemdienstleistungen der dwpbank rund um die Wertpapierabwicklung.

Zum 1. August 2015 wechselte Frau Christophersen als Mitarbeiterin Ticketbearbeitung im 2nd-Level in die Organisationseinheit Kundensupport Center, Servicemanagement. Zu ihren Hauptaufgaben zählten hierbei insbesondere:

- Qualifizierte Bearbeitung per WPTicket eingehender fachlicher Anfragen zu den Themen Berechtigungen, Mandantenauswertungen, Output, ASP-Service-IT, Faktura / APV / Verträge
- Übernahme von Dispatcherdiensten bis zum 31. Juli 2016 – Einstellungen von wertpapierfachlichen Informationen für unsere Kunden im WPInformer
- Erstellung und Reporting von Risikokennzahlen an das Risikomanagement der dwpbank
- Vertretungsweise Führung des Beschwerdemanagements der dwpbank
- Veröffentlichung von KPI-Kennzahlen zu den Messpunkten ServiceLine und WPTicket an den Unterarbeitskreis „Verträge\_Messen und Reporten“

Anschließend wurde Frau Christophersen ab dem 1. Januar 2017 als Sachbearbeiterin im Kundensupport Center eingesetzt. Ihr Aufgabenspektrum umfasst seither im Wesentlichen:

- Qualifizierte Beantwortung von Kundenanfragen in den Bereichen WPDynamic, Stammdaten und OIM
- Schulungsunterstützung von Kunden, die komplexe Anfragen bezüglich Dynamic-Reports haben, Erstellung von Anleitungen und Lösungen zur Herangehensweise
- Kommunikation zwischen Kunden, Fachbereich und Kundenbetreuung

Frau Christophersen verfügt über ein umfassendes und sehr fundiertes Fachwissen, das sie auch bei schwierigen Aufgaben stets zielführend und sehr erfolgreich einsetzt. Sie erweitert und aktualisiert ihre fachlichen Kenntnisse beständig zu unserem Nutzen, wie z. B. durch Qualifikationsmaßnahmen im Wertpapierbereich.

...2/

Ihre schnelle Auffassungsgabe ermöglicht ihr, auch komplexe Fragestellungen umgehend und präzise zu analysieren. Selbst unter starker Arbeitsbelastung behält Frau Christophersen immer die Übersicht und versteht es, effizient und richtig Prioritäten zu setzen. Zudem ist sie in den unterschiedlichen Themenbereichen stets flexibel einsetzbar.

Sie überzeugt stets durch ihre hohe Einsatzbereitschaft und Zielstrebigkeit sowie überaus große Eigeninitiative. Zusätzliche Arbeiten übernimmt Frau Christophersen immer bereitwillig, auch über den eigenen Aufgabenbereich hinaus. Abgerundet wird ihr Profil durch ihren in höchstem Maße selbstständigen und zuverlässigen Arbeitsstil. Dabei ist ihre Vorgehensweise jederzeit gut strukturiert und systematisch.

Die Arbeitsergebnisse von Frau Christophersen sowohl in der Kundenberatung als auch bei weitergehenden Aufgaben übertreffen quantitativ und qualitativ konstant unsere Erwartungen.

Alle ihr übertragenen Aufgaben erledigt sie stets zu unserer vollen Zufriedenheit.

Das Verhalten von Frau Christophersen sowohl gegenüber Vorgesetzten und Kollegen als auch Kunden und Geschäftspartnern ist immer vorbildlich. Durch ihre sehr kooperative, freundliche und offene Art prägt sie maßgeblich die angenehme Arbeitsatmosphäre. Sie ist aufgrund ihrer fachlichen Qualitäten und überzeugenden Persönlichkeit eine allseits äußerst geschätzte Ansprechpartnerin.

Frau Christophersen erhält dieses Zwischenzeugnis auf eigenen Wunsch. Wir bedanken uns bei ihr für ihre stets guten Leistungen und freuen uns auf die weiterhin so positive und erfolgreiche Zusammenarbeit.

Frankfurt am Main, 30. Juni 2017

Deutsche WertpapierService Bank AG



Dieter Ahlers  
Leiter Kundensupport Center



Farah Ameen  
Personalmanagement

## Z w i s c h e n z e u g n i s

Frau Heike Christophersen ist seit dem 1. Februar 1999 in der Deutsche WertpapierService Bank AG (dwpbank) bzw. einem Vorgängerinstitut (bws bank, Bank für Wertpaperservice und -systeme AG) am Standort Düsseldorf tätig.

Über ihre Tätigkeiten bis Januar 2006 informiert ein separates Zwischenzeugnis vom 31. Januar 2006.

Die Deutsche WertpapierService Bank AG (dwpbank) ist Marktführer in der deutschen Wertpapierabwicklung. Mit rund 1.500 angeschlossenen Instituten nutzen etwa drei Viertel aller Banken in Deutschland die Prozess- und Systemdienstleistungen der dwpbank rund um die Wertpapierabwicklung.

Ab dem 1. Februar 2006 war Frau Christophersen als Sachbearbeiterin im Bereich *Kapitalmaßnahmen* in der Organisationseinheit *Optionsscheine und Zahlungsverkehr* eingesetzt und mit folgenden Hauptaufgaben betraut:

- Bearbeitung von Kapitalmaßnahmen im Bereich Optionsscheine, Aktienandienungen und Zertifikate mit Tilgung in Aktien in den Systemen WWS und WP2
- Auswertung und Bearbeitung von eingehenden Informationen zu Kapitalmaßnahmen
- Erstellung von Kundeninformationen zu Kapitalmaßnahmen
- Verbuchung der o.g. Kapitalmaßnahmen in den Kundendepots
- Geld- und stückeseitige Abrechnung und Abstimmung der o.g. Kapitalmaßnahmen
- Erstellung von Weisungen gegenüber Lagerstellen und Emittenten
- Bearbeitung und Beantwortung von in- und externen Anfragen sowie Reklamationen

Mit Wirkung vom 1. November 2007 wechselte Frau Christophersen in den Bereich *Customer Support* in die Organisationseinheit *ServiceLine Backoffice*. Ab dem 1. November 2010 übertrugen wir ihr die Vertretung der Leitung. Zu ihrem Aufgaben- und Verantwortungsgebiet gehörten im Einzelnen:

- Aufrechterhaltung des ordnungsgemäßen Geschäftsbetriebs sowie Aufgaben im Rahmen der personellen Mitarbeiterführung im Rahmen ihrer Vertretungsfunktion
- Beantwortung von schriftlichen Kundenanfragen im Zuge des 1st Level Support bzw. zielgerichtete Weiterleitung an den zuständigen Fachbereich
- Versand von Kundeninformationen per „WPSofort“ bzw. Einstellung in den „WPInformer“
- Pflege der FAQ-Datenbank in WPTicket

Seit dem 1. März 2014 ist Frau Christophersen als Spezialistin für das WPDynamic sowie Beschwerden innerhalb der Organisationseinheit Second Level tätig. Dort ist sie mit folgenden Aufgaben betraut:

- Beantwortung der Kundenanfragen
- Verantwortlich für das Erkennen und die Erfassung von systematischen Fehlern, die aus Kundenanfragen hervorgehen
- Anstoßen der notwendigen Initiativen zur nachhaltigen Bereinigung von Fehlern unter Nutzung der „Best Practice Methode“ (ITIL)
- Unterstützung der Teamkollegen bei der Klärung sachgebietsübergreifender Themen und bei komplexen Fragestellungen in Zusammenarbeit mit den Produktgruppen und der IT
- Einstellung von Kundeninformationen über den WPInformer in Abstimmung mit dem Fachbereich

Des Weiteren ist Frau Christophersen in der Funktion als „Produktverantwortliche vom Dienst“ im Team Second Level Teilnehmerin des „WS-Morningcalls“ und verantwortlich für dessen Aufarbeitung. Ferner unterstützt sie das Lagezentrum bei Störungen und ist für die Freigabe von außerordentlichen „Changes“ (eChanges, Produktionseingriffe, Sonderchanges) zuständig.

Frau Christophersen verfügt über sehr gute, aktuelle und umfassende Fach- und Prozesskenntnisse sowie -expertise, welche sie stets effizient und erfolgreich einsetzt. Darüber hinaus ist sie sehr sicher im Umgang mit allen MS Office Produkten und fachspezifischen Anwendungen wie die WP2-Familie, WPTicket und WPInformer.

Aufgrund ihrer schnellen Auffassungsgabe überblickt Frau Christophersen auch komplizierte Anforderungen sofort, erfasst komplexe Zusammenhänge zutreffend und arbeitet sich immer umgehend in neue Fragestellungen ein.

Sie ist stets hoch motiviert, sehr engagiert sowie flexibel und verfolgt mit ausgeprägter Serviceorientierung die vorgegebenen und selbst gesetzten Ziele. Auch in Stresssituationen und unter Termindruck behält sie den Blick für das Wichtige und Wesentliche, erfüllt ihre Arbeiten immer termingerecht und mit der gewünschten sehr hohen Qualität.

Der Arbeitsstil von Frau Christophersen ist in hohem Maße von Effizienz und Verantwortungs- und Kostenbewusstsein gekennzeichnet. An ihre Aufgaben geht sie stets sehr selbstständig heran und bearbeitet sie überaus sorgfältig, strukturiert und zuverlässig. Frau Christophersen liefert fortwährend eine ausgezeichnete Arbeitsqualität und absolviert ein hohes Arbeitspensum. Alle ihr übertragenen Aufgaben erledigt sie stets zu unserer vollsten Zufriedenheit.

Ihr Verhalten sowohl gegenüber Vorgesetzten und Kollegen als auch Kunden und Geschäftspartnern ist jederzeit einwandfrei. Mit ihrer kollegialen und hilfsbereiten Art prägt Frau Christophersen maßgeblich das gute und konstruktive Arbeitsklima. Im Außenkontakt ist sie als kompetente und stets zuvorkommende Ansprechpartnerin sehr geschätzt und anerkannt.

Seite 3 des Zwischenzeugnisses von Frau Heike Christophersen

Dieses Zwischenzeugnis wurde aufgrund eines Vorgesetztenwechsels erstellt. Wir bedanken uns bei Frau Christophersen für ihre stets sehr guten Leistungen und freuen uns auf die weiterhin so positive und erfolgreiche Zusammenarbeit.

Frankfurt am Main, 30. Juli 2015

Deutsche WertpapierService Bank AG



Carl Meerwein  
Leiter Second Level



Gerlinde Fetkötter  
Personalmanagement

# Zwischenzeugnis

Frau Heike **Christophersen**, geboren am 30. Januar 1970 in Köln, ist seit dem 1. Februar 1999 im Rahmen eines von der WestLB AG beurlaubten Anstellungsverhältnisses bei der WPS WertpapierService Bank AG (WPS Bank) in Düsseldorf, die zum 4. August 2003 mit der Bank für Wertpaperservice und -systeme AG (bws bank) zur Deutschen WertpapierService Bank AG (dwpbank) verschmolzen wurde, tätig.

Zunächst war Frau Christophersen in der Organisationseinheit Organisation/Innenbetrieb - *Betriebsorganisation* - eingesetzt und nahm folgende Aufgaben wahr:

- Koordination des gesamten NT-Roll-Out für die WPS Bank
- Pflege von Berechtigungen für Mitarbeiter der Mandanten sowie Mitarbeiter der dwpbank
- Koordination der Hard- und Softwarebeschaffung
- Beauftragte für Datensicherheit der WPS Bank im WestLB-Konzern
- Begleitung des Projektes Guard aus Sicht der WPS Bank
- Umsetzung von Umorganisationen in der WPS Bank
- Aufbau Beschaffungswesen
- Erstellung von Anweisungen für die WPS Bank in ihrem Betreuungsgebiet

Mit Wirkung vom 1. Oktober 2002 wurde Frau Christophersen in die Organisationseinheit Marketing/Kommunikation versetzt und ist seitdem insbesondere für folgende Aufgaben zuständig:

- Konzeption, Umsetzung und Nachbereitung von internen Mandantenveranstaltungen
- Erstellung von Konzepten und Präsentationen für interne Veranstaltungen der Führungskräfte sowie des Vorstandes
- Recherche von Events, Locations und Künstlern sowie Koordination externer Dienstleister
- Initiierung und Überwachung der Kostenplanung

Die Vorstandetagung 2006 in Berlin mit insgesamt 100 Teilnehmern aus dem Kundenumfeld und verschiedenen externen Referenten wurde von ihr als Event-Managerin inhaltlich und organisatorisch weitgehend eigenständig geplant und umgesetzt.

/2...



Darüber hinaus arbeitet Frau Christophersen im Redaktionsteam der Mandantenzeitschrift transact!on sowie bei der Konzeption und Erstellung der Vorstandsrundschreiben DIALOG mit. Die Logistik zum Versand der Print-Publikationen sowie die ständige Aktualisierung der Versanddaten werden von ihr überwacht bzw. vorgenommen.

Der Auswahlprozess, die Musterbeschaffung, Bewertung und Bestellung von Werbemitteln gehört ebenfalls mit zu ihrem Aufgabenbereich. Dabei engagiert sie sich maßgeblich bei der Einführung und Betreuung des dwpbank Promotionskatalogs (für Events und Werbemittel) im Intranet. Hierzu gehört auch die laufende Internetrecherche nach passenden Kundenevents.

Frau Christophersen ist für die Administration und Pflege des CRM-Tools WPSales zuständig. Neben der Userverwaltung als System-Supervisor führt sie individuelle Schulungen der Benutzer an verschiedenen Standorten durch. Dabei geht sie auf die Schulungsteilnehmer differenziert ein und ist eine geschätzte Ansprechpartnerin für alle Anwenderprobleme im Zusammenhang mit der Software. Frau Christophersen hat das Systemhandbuch sowie die Schulungsunterlagen erstellt.

Frau Christophersen verfügt über ein gutes und breit gefächertes Fachwissen und hat einen sehr guten Überblick über die internen und externen Abläufe der dwpbank. Ihre Spezialistenkenntnisse im CRM-Tool WPSales sind sehr detailliert und fundiert. Dabei erweitert und vertieft sie kontinuierlich ihr Fach- und Systemwissen. Darüber hinaus besitzt Frau Christophersen gute Kenntnisse im Umgang mit den gängigen MS Office-Produkten sowie Lotus Notes, die sie erfolgreich in der Praxis anwendet.

Dank ihrer guten Auffassungsgabe stellt sich Frau Christophersen schnell auf neue Aufgaben ein. Unvorhergesehene Situationen, veränderten Rahmenbedingungen und neuen Aufgaben begegnet sie stets aufgeschlossen und flexibel. Bei der Erledigung ihrer Aufgaben zeichnet sie sich durch hohes Verantwortungsbewusstsein, Gewissenhaftigkeit und Zuverlässigkeit aus. Sie unterbreitet im Bedarfsfall zeitnah pragmatische und umsetzbare Handlungs- und Verbesserungsvorschläge. Frau Christophersen gibt Informationen stets zeitnah und in angemessenem Umfang weiter. Auch bei hoher Arbeitsbelastung erledigt sie ihre Aufgaben termingerecht und mit hoher Qualität stets zu unserer vollen Zufriedenheit.

Wir erleben Frau Christophersen als äußerst freundliche, aufgeschlossene und hilfsbereite Mitarbeiterin, deren Verhalten gegenüber Vorgesetzten, Kollegen und Kunden jederzeit einwandfrei ist. Wegen ihrer stets verbindlichen, kooperativen und zuverlässigen Art sowie ihrer langjährigen Erfahrung als Teamassistentin ist Frau Christophersen ihrer Führungskraft eine wertvolle Stütze und den Kollegen eine jederzeit geschätzte Ansprechpartnerin.

Das Zwischenzeugnis wird auf Wunsch von Frau Christophersen erstellt. Das Anstellungsverhältnis ist ungekündigt. Wir danken ihr für ihre bisher stets guten Leistungen und freuen uns auf eine weiterhin angenehme und erfolgreiche Zusammenarbeit.

Düsseldorf, 31. Januar 2006

Deutsche WertpapierService Bank AG

