

Anlage 1

Jahresabschluss

zum 31. Dezember 2024

und Lagebericht

1.1 Bilanz

1.2 Gewinn- und Verlustrechnung

1.3 Anhang

1.4 Lagebericht

B I L A N Z
der
Commerz Direktservice GmbH
zum 31.12.2024

Aktivseite	31.12.2024 EUR	31.12.2023 EUR	Passivseite	31.12.2024 EUR	31.12.2023 EUR
A. Anlagevermögen			A. Eigenkapital		
I. Immaterielle Vermögensgegenstände			I. Gezeichnetes Kapital	1.000.000,00	1.000.000,00
1. entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	50.478,00	663.049,00	II. Kapitalrücklage	26.000,00	26.000,00
2. geleistete Anzahlungen	<u>64.309,08</u>	<u>57.026,28</u>	III. Gewinnrücklagen		
	114.787,08	720.075,28	andere Gewinnrücklagen	829.840,75	829.840,75
II. Sachanlagen			IV. Bilanzgewinn	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>
1. andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	2.571.266,00	3.343.621,00		1.855.840,75	1.855.840,75
2. geleistete Anzahlungen	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>			
	<u>2.571.266,00</u>	<u>3.343.621,00</u>			
	2.686.053,08	4.063.696,28			
B. Umlaufvermögen			B. Rückstellungen		
I. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände			1. Rückstellungen für Pensionen und ähnliche Verpflichtungen	0,00	0,00
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	3.547,70	4.999,29	2. sonstige Rückstellungen	<u>3.023.191,55</u>	<u>3.763.498,90</u>
2. Forderungen gegen verbundene Unternehmen	7.797.739,83	7.549.466,91		3.023.191,55	3.763.498,90
<i>davon aus Lieferungen und Leistungen</i>	<i>7.664.656,80</i>	<i>7.498.013,46</i>			
<i>davon aus Organsteuern (Ist. Jahr + Vorjahr)</i>	<i>133.083,03</i>	<i>51.453,45</i>			
3. sonstige Vermögensgegenstände	<u>19.593,40</u>	<u>18.417,85</u>			
	7.820.880,93	7.572.884,05			
II. Kassenbestand, Bundesbankguthaben, Guthaben bei Kreditinstituten und Schecks	<u>228.869,35</u>	<u>1.762.964,37</u>			
	8.049.750,28	9.335.848,42			
C. Rechnungsabgrenzungsposten	5.892.337,66	2.390.335,73			
D. Aktiver Unterschiedsbetrag aus der Vermögensverrechnung	92.506,00	68.221,00			
Summe der Aktiva	<u>16.720.647,02</u>	<u>15.858.101,43</u>	Summe der Passiva	<u>16.720.647,02</u>	<u>15.858.101,43</u>

**Gewinn- und Verlustrechnung
der
Commerz Direktservice GmbH
für das Geschäftsjahr vom 1. Januar bis 31. Dezember 2024**

	<u>GJ 2024</u> EUR	<u>GJ 2023</u> EUR
1. Umsatzerlöse	96.545.188,58	93.460.363,69
2. sonstige betriebliche Erträge	2.144.609,37	1.592.749,94
3. Materialaufwand Aufwendungen für bezogene Leistungen	25.466.296,68	26.449.238,61
4. Personalaufwand a) Löhne und Gehälter b) soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung	34.991.920,26 6.927.851,00	31.969.389,83 6.406.568,75
5. Abschreibungen auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen sowie auf aktivierte Aufwendungen für die Ingangsetzung und Erweiterung des Geschäftsbetriebs	1.911.712,84	1.831.392,39
6. sonstige betrieblichen Aufwendungen	23.567.850,24	20.743.711,13
7. sonstige Zinsen und ähnliche Erträge	92.877,00	417.255,00
8. Zinsen und ähnliche Aufwendungen	57.565,36	316.094,48
9. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>
10. Ergebnis nach Steuern	5.859.478,57	7.753.973,44
11. auf Grund des Gewinnabführungsvertrages abzuführender Gewinn	<u>5.859.478,57</u>	<u>7.753.973,44</u>
12. Jahresüberschuss / Jahresfehlbetrag	0,00	0,00

Jahresabschluss 2024 der Commerz Direktservice GmbH

Anhang

1 Bilanzierungs- und Bewertungsgrundsätze

Der Jahresabschluss für das Geschäftsjahr 2024 der Commerz Direktservice GmbH, Duisburg, wurde nach den Vorschriften des Handelsgesetzbuches (§§ 242 ff. HGB unter Beachtung der ergänzenden Vorschriften für große Kapitalgesellschaften gemäß §§ 264 ff. HGB) und des GmbH-Gesetzes erstellt. Die Aufstellung des Jahresabschlusses erfolgte unter der Prämisse der Fortführung der Unternehmenstätigkeit gemäß § 252 Absatz 1 Nr. 2 HGB. Die Gesellschaft ist unter der Handelsregisternummer HRB 9100 beim Amtsgericht Duisburg registriert. Gegenstand des Unternehmens ist die Erbringung von Dienstleistungen aller Art, insbesondere für Kredit- und Finanzdienstleistungsinstitute, die von der Möglichkeit Gebrauch machen, zur Durchführung ihrer Bankgeschäfte oder Finanzdienstleistungen einzelne Bereiche auf ein anderes Unternehmen auszulagern, sowie die Vornahme aller zur Erreichung und Förderung dieses Zwecks dienlichen Geschäfte. Zwischen der Commerz Direktservice GmbH und der Commerzbank AG, Frankfurt am Main, als Organträger besteht eine umsatzsteuerliche, körperschaftsteuerliche und gewerbesteuerliche Organschaft.

Die Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden sind gegenüber dem Vorjahr unverändert.

Das **Sachanlagevermögen** und die **Immateriellen Vermögensgegenstände** werden zu Anschaffungskosten bewertet, die um planmäßige lineare Abschreibungen entsprechend der erwarteten Nutzungsdauer gemindert werden. Dabei lehnt sich die Commerz Direktservice GmbH eng an die von der Finanzverwaltung vorgegebenen Nutzungsperioden (Abschreibungstabelle für allgemein verwendbare Anlagegüter (kurz: AfA-Tabelle AV)) bzw. an die Abschreibungsregeln der Commerzbank AG an. Die Abschreibung der beweglichen Wirtschaftsgüter beginnt mit dem Monat ihrer Inbetriebnahme.

Geringwertige Wirtschaftsgüter mit Anschaffungskosten zwischen € 250,00 und € 1.000,00 (ohne Umsatzsteuer) werden in einem Sammelposten gebündelt, der im Geschäftsjahr der Bildung und in den folgenden vier Geschäftsjahren zu jeweils einem

Fünftel abgeschrieben wird. Wirtschaftsgüter mit einem Wert unter € 250,00 (ohne Umsatzsteuer) werden als sofortiger Aufwand behandelt.

Der Ansatz der **Forderungen und sonstigen Vermögensgegenstände, der Guthaben bei Kreditinstituten** sowie der **Rechnungsabgrenzungsposten** erfolgt mit ihrem Nennwert.

Das **gezeichnete Kapital** wird mit dem Nominalwert bilanziert.

Rückstellungen für ungewisse Verbindlichkeiten bemessen wir entsprechend den Grundsätzen vorsichtiger kaufmännischer Beurteilung in Höhe des voraussichtlichen Erfüllungsbetrages; hierbei werden vorhersehbare Kosten- und Preissteigerungen berücksichtigt. Rückstellungen mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr werden abgezinst.

Die Höhe der Rückstellungen für Pensionen und Deferred Compensation wird nach dem Anwartschaftsbarwertverfahren ermittelt. Folgende Parameter wurden bei der Ermittlung zu Grunde gelegt:

- Rechnungszins: 1,90% (Vorjahr: 1,82%)
- Jährliche Lohn- und Gehaltssteigerung (inkl. Karriereentwicklung): 2,50% (unverändert gegenüber Vorjahr)
- Jährliche Rentenanpassung: 2,30% (Vorjahr: 2,50%)
- Biometrische Rechnungsgrundlagen: Richttafeln 2018 G von Klaus Heubeck
- Restlaufzeit der Verpflichtungen von 10 Jahren

Verbindlichkeiten werden mit ihrem jeweiligen Erfüllungsbetrag angesetzt.

2 Angaben zur Bilanz und zur Gewinn- und Verlustrechnung

Die Bilanz und die Gewinn- und Verlustrechnung sind gemäß den Gliederungsschemata der §§ 266 Abs. 2 und 3, 275 Abs. 2 HGB aufgestellt.

2.1 Bilanz

Die Entwicklung des **Anlagevermögens** im Geschäftsjahr ist dem Anlagenspiegel der Commerz Direktservice GmbH zu entnehmen (siehe Anlage). Die Zugänge des Geschäftsjahres 2024 in Höhe von € 534.070 gehen auf die Anschaffung geringwertiger Wirtschaftsgüter (€ 289.905), auf die Erneuerung der Hardware- (€ 169.746) und

Softwareinfrastruktur (€ 10.620) sowie auf die Anschaffung von Mobiliar / Betriebs- und Geschäftsausstattung (€ 38.558) und Mietereinbauten (€ 25.241) zurück. Im Jahr 2024 beläuft sich die Abschreibung für geringwertige Wirtschaftsgüter auf € 165.560 (Vorjahr: € 168.093); der Restbuchwert des Sammelpostens per 31.12.2024 beträgt € 382.960 (Vorjahr: € 258.615).

Der Gesamtbetrag der **Forderungen und sonstigen Vermögensgegenstände** beläuft sich auf € 7.820.881 (Vorjahr: € 7.572.884); hiervon weisen € 13.300 (Vorjahr: € 15.330) eine Restlaufzeit von mehr als einem Jahr auf. Der Bilanzposten **Forderungen gegen verbundene Unternehmen** in Höhe von € 7.797.740 (Vorjahr: € 7.549.467) beinhaltet Forderungen gegenüber der Gesellschafterin aus der Verrechnung von Dienstleistungen in Höhe von € 7.664.657 (Vorjahr: € 7.498.013). Forderungen gegen verbundene Unternehmen aus Organsteuern bestehen in Höhe von € 133.083 (Vorjahr: € 51.453).

Das **Guthaben bei Kreditinstituten** besteht vollständig gegenüber verbundenen Unternehmen und beträgt € 228.869 (Vorjahr: € 1.762.964).

Als **aktive Rechnungsabgrenzungsposten** sind Ausgaben angesetzt, die vor dem Bilanzstichtag getätigt wurden, aber Aufwand für eine Zeit nach diesem Tag darstellen.

Das **Gezeichnete Kapital** der Gesellschaft beträgt unverändert gegenüber dem Vorjahr € 1.000.000 und wird zu 100% von der Commerzbank AG gehalten.

Die **Kapitalrücklage** beträgt unverändert € 26.000.

Die **anderen Gewinnrücklagen** werden wie im Vorjahr mit einem Wert in Höhe von € 829.841 ausgewiesen. Der Betrag setzt sich unter anderem aus einer aufgrund des Gewinnabführungsvertrages gebildeten vertraglichen Rücklage in Höhe von € 100.000 und aus einem in die anderen Gewinnrücklagen eingestellten Bilanzgewinn aus Vorjahren in Höhe von € 52.249 zusammen. Ferner ist ein Gesamtbetrag in Höhe von € 677.592 eingestellt worden, der aus der Unterdeckung der unrealisierten Erträge aus dem Deckungsvermögen für die Erfüllung der Pensionsverpflichtungen durch die Summe der Rücklagen der Gesellschaft resultiert (davon aus Geschäftsjahr 2017: € 27.097 / davon aus Geschäftsjahr 2019: € 328.271 / davon aus Geschäftsjahr 2020: € 269.686 / davon aus Geschäftsjahr 2021: € 52.538). Im Berichtsjahr decken die Rücklagen der Gesellschaft die Summe der unrealisierten Erträge aus dem Deckungsvermögen.

Die **Rückstellungen** in Höhe von € 3.023.192 (Vorjahr: € 3.763.499) betreffen wie im Vorjahr mit € 0,00 die Pensionsrückstellungen: Zum Ende des Berichtsjahres übersteigt der Zeitwert des Deckungsvermögens die Höhe des Erfüllungsbetrags für die

Pensionsverpflichtungen, so dass es zum Ausweis eines aktiven Unterschiedsbetrags aus der Vermögensverrechnung kommt. Sonstige Rückstellungen (€ 3.023.192; Vorjahr: € 3.763.499) wurden im Wesentlichen im Personalbereich – insbesondere für die Auszahlung von variablen Vergütungsbestandteilen, für Mehrarbeitsvergütungen und für den Erfüllungsbetrag der Jubiläumszuwendungen – sowie für ausstehende Rechnungen gebildet.

Die **Verbindlichkeiten** belaufen sich insgesamt auf € 11.841.615 (Vorjahr: € 10.238.762), davon € 5.859.479 (Vorjahr: € 7.753.973) als Verbindlichkeit gegenüber der Gesellschafterin aus dem bestehenden Gewinnabführungsvertrag und € 5.610.603 (Vorjahr: € 1.910.299) als Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen. Wie im Vorjahr weisen Verbindlichkeiten in Höhe von € 275 eine Restlaufzeit von mehr als einem Jahr auf.

Die Zusammensetzung der Verbindlichkeiten stellt sich wie folgt dar:

	2024	2023
	Euro	Euro
Verbindlichkeiten gesamt	11.841.615	10.238.762
davon gegenüber Gesellschafterin und verbundenen Unternehmen	5.859.479	7.901.513
davon aus Gewinnabführungsvertrag	5.859.479	7.753.973
davon Sonstiges	0	147.540

2.2 Gewinn- und Verlustrechnung

Die **Geschäftstätigkeit** der Commerz Direktservice GmbH besteht in der Erbringung von Dienstleistungen aller Art, insbesondere für Kredit- und Finanzdienstleistungsinstitute, sowie in der Vornahme aller zur Erreichung und Förderung dieses Zwecks dienlichen Geschäfte.

Die **Umsatzerlöse** in Höhe von € 96.545.189 (Vorjahr: € 93.460.364) werden durch Serviceleistungen des Kundencenterbetriebs und damit im Zusammenhang stehenden Tätigkeiten erzielt, welche die Gesellschaft für die Commerzbank AG entgeltlich erbracht hat.

Die **sonstigen betrieblichen Erträge** in Höhe von € 2.144.609 (Vorjahr: € 1.592.750) enthalten einen Betrag aus der Auflösung von Rückstellungen in Höhe von € 366.456 (Vorjahr: € 154.712), welcher im Wesentlichen auf Sachaufwandsrückstellungen für Betriebsnebenkosten zurückgeht. Des Weiteren verzeichnen die sonstigen betrieblichen Erträge im Vergleich zum Vorjahr eine Rückerstattung des Vermieters im Zusammenhang mit einer Leuchtmittelumrüstung der Büroflächen in Höhe von € 110.817.

In der Position **Materialaufwand** werden die von Fremdfirmen bezogenen Dienstleistungen sowie die Inanspruchnahme von Zeitarbeitskräften ausgewiesen, da sie als wesentlicher Bestandteil in die Leistung des Unternehmens eingehen, die zu Umsatzerlösen führt (€ 25.466.297; Vorjahr: € 26.449.239).

Das Betreiben eines Kundencenters ist ein personalintensives Geschäft, so dass der **Personalaufwand** mit rund 45,1% (Vorjahr: 43,8%) den größten Teil der gesamten Aufwendungen ausmacht.

Der Betrag der **Abschreibungen** weist eine Höhe von € 1.911.713 auf (Vorjahr: € 1.831.392).

Die **sonstigen betrieblichen Aufwendungen** belaufen sich auf € 23.567.850 (Vorjahr: € 20.743.711) und beinhalten insbesondere Zahlungen für die Bereitstellung von technischer Infrastruktur (€ 11.581.039; Vorjahr: € 9.883.292) sowie von Räumen (€ 4.150.417; Vorjahr: € 4.148.921) und für den Einkauf von Konzerndienstleistungen (€ 4.497.795; Vorjahr: € 3.626.707).

Die **sonstigen Zinsen und ähnliche Erträge** betragen € 92.877 (Vorjahr: € 417.255) und resultieren vollständig aus dem zur Deckung der Pensionsverpflichtungen angelegten Planvermögen. Gemäß § 246 Abs. 2 Satz 2 HGB ist der Zinsaufwand mit den entsprechenden Erträgen des Planvermögens verrechnet worden. Zinserträge aus Guthaben bei Kreditinstituten sind wie im Vorjahr nicht zu verzeichnen.

Die **Zinsen und ähnliche Aufwendungen** in Höhe von € 57.565 resultieren vollständig aus der Inanspruchnahme der Kreditlinie (Vorjahr: € 316.094; der Betrag setzt sich aus der Inanspruchnahme der Kreditlinie, eines Universaldarlehens und eines temporären Geldmarktkredits zusammen).

Das für das Geschäftsjahr von dem Abschlussprüfer berechnete Gesamthonorar beläuft sich auf € 21.630 (Vorjahr: € 17.510) exklusive Umsatzsteuer.

Das **positive Ergebnis** des Geschäftsjahres über € 5.859.479 (Vorjahr: € 7.753.973) wird auf Grund des bestehenden Beherrschungs- und Gewinnabführungsvertrags vollständig an die Commerzbank AG abgeführt.

2.3 Verrechnung von Vermögensgegenständen und Schulden

Aufgrund des Verrechnungsgebots gemäß § 246 Abs. 2 Satz 2 HGB werden Deckungsvermögen mit Altersversorgungsverpflichtungen saldiert. Somit werden der Zeitwert des bei dem Commerzbank Pension-Trust angelegten Deckungsvermögens mit dem Erfüllungsbetrag der Pensionsverpflichtungen und die zugehörigen Aufwendungen mit den Erträgen verrechnet:

	Euro
Anschaffungskosten Deckungsvermögen	4.840.805
Zeitwert Deckungsvermögen	5.127.600
Erfüllungsbetrag Pensionsverpflichtungen	5.035.094
Mit Erträgen aus Deckungsvermögen zu verrechnende Altersversorgungsaufwendungen (Zinsaufwand)	4.912
Mit Altersversorgungsaufwendungen zu verrechnende Erträge aus Deckungsvermögen	97.789

Nach Saldierung des Erfüllungsbetrags der Pensionsverpflichtungen mit dem Deckungsvermögen ergibt sich ein aktiver Unterschiedsbetrag aus der Vermögensverrechnung in Höhe von € 92.506 (Vorjahr: € 68.221). Die Erträge aus dem Deckungsvermögen betragen nach Verrechnung mit dem Zinsaufwand € 92.877 (Vorjahr: € 417.255).

Der Unterschiedsbetrag gemäß § 253 Abs. 6 HGB beträgt zum 31.12.2024 € -62.693 (Vorjahr: € 87.956).

Liegt ein Ergebnisabführungsvertrag vor, besteht bilanziell ein Wahlrecht, ob dieser Entlastungseffekt abgeführt werden darf. Laut Schreiben des BMF vom 12.05.2016 wird eine Organschaft zwischen Organträger und Organgesellschaft steuerlich nur anerkannt, wenn ein bestehender Ergebnisabführungsvertrag auch vollzogen wird. Aus diesem Grund

wird das Wahlrecht dergestalt ausgeübt, dass der Entlastungseffekt über den Ergebnisabführungsvertrag an die Muttergesellschaft abgeführt wird.

Wie im Vorjahr werden die unrealisierten Erträge aus dem Deckungsvermögen durch die Summe der frei verfügbaren Rücklagen gedeckt.

3 Sonstige Angaben

3.1 Sonstige finanzielle Verpflichtungen

Für die dem Berichtsjahr folgenden fünf Geschäftsjahre bestehen sonstige finanzielle Verpflichtungen in Höhe von € 25.676.213 (Vorjahr: € 29.437.451). Sie setzen sich wie folgt zusammen:

	2024	2023
	Euro	Euro
Mietvertrag über Geschäftsräume	6.993.787	10.091.193
Sonstige Miet-/Nutzungsverträge	15.502.940	16.131.865
Instandhaltungsverträge	3.179.486	3.214.393

Da der aktuelle Mietvertrag über Geschäftsräume zum 31.12.2026 endet, ist erneut ein Jahr aus der Betrachtung der Verpflichtungen für die folgenden fünf Geschäftsjahre herausgefallen, so dass die hiermit einhergehenden Verpflichtungen zurückgehen. Die konstant hohen Verpflichtungen aus sonstigen Miet-/ Nutzungsverträgen sowie aus Instandhaltungsverträgen erklären sich im Wesentlichen durch den Abschluss eines die Telefonanlage betreffenden langjährigen Vertrages (Laufzeit: 29.12.2023 bis 31.12.2029).

3.2 Organe

3.2.1 Aufsichtsrat

Jana Kubach (bis 28.02.2025)

- Vorsitzende –

Ehem. Bereichsvorständin Privat- und Unternehmern Kunden Beratungcenter, Privat- und Unternehmern Kunden bei der Commerzbank AG, Frankfurt am Main

Oliver Haibt

- Vorsitzender (ab 03.03.2025) –

- stellvertretender Vorsitzender (bis 02.03.2025) –

Bereichsvorstand Privat- und Unternehmenskunden Strategisches Produkt- & Kanalmanagement, Privat- und Unternehmenskunden bei der Commerzbank AG, Frankfurt am Main

Dirk Lenzkes

Kaufmännischer Angestellter, Commerz Direktservice GmbH, Duisburg

Reinhold Mitzkus

Kaufmännischer Angestellter, Commerz Direktservice GmbH, Duisburg

Andreas Schimmele

Bereichsvorstand Group Operations, Group Services bei der Commerzbank AG, Frankfurt am Main

Dominik Stöttner (seit 01.01.2024)

Bereichsvorstand Group Services CIO Privat- und Unternehmenskunden, Group Services bei der Commerzbank AG, Frankfurt am Main

Sabine Usaty (ab 01.03.2025)

- stellvertretende Vorsitzende (ab 03.03.2025) –

Bereichsvorständin Privat- und Unternehmenskunden Beratungscenter, Privat- und Unternehmenskunden bei der Commerzbank AG, Frankfurt am Main

3.2.2 Geschäftsführung

Marc Ernesti

Geschäftsführer

Bankkaufmann

Anja Rutkat

Geschäftsführerin

Bankkauffrau

3.3 Organbezüge und –kredite

Bezüge an den Aufsichtsrat der Gesellschaft werden nicht gewährt. Die Gesamtbezüge der Geschäftsführung werden unter Hinweis auf § 286 Abs. 4 HGB nicht angegeben.

Zum Bilanzstichtag sind den Organen gegenüber weder Vorschüsse oder Kredite gewährt worden noch wurden Haftungsverhältnisse zugunsten der Organe eingegangen.

3.4 Mitarbeitende

Im Geschäftsjahr 2024 waren durchschnittlich 805 (Vorjahr: 794) Mitarbeitende beschäftigt, die sich wie folgt zusammensetzen:

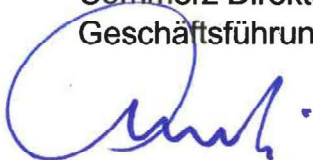
	2024	2023
Vollzeit	486	481
Teilzeit	319	313

3.5 Konzernangaben

Alleingesellschafterin ist die Commerzbank Aktiengesellschaft, Frankfurt am Main, die den Konzernabschluss für den größten und den kleinsten Kreis aufstellt und in deren Konzernabschluss zum 31.12.2024 die Gesellschaft einbezogen wird. Der veröffentlichte Konzernabschluss wird im Unternehmensregister hinterlegt (Registernummer HRB 32000, Amtsgericht Frankfurt am Main). Zwischen der Commerz Direktservice GmbH, Duisburg, und der Commerzbank AG, Frankfurt am Main, besteht ein am 20.03.2001 abgeschlossener Beherrschungs- und Gewinnabführungsvertrag.

Duisburg, 07. April 2025

Commerz Direktservice GmbH
Geschäftsführung



Marc Ernesti



Anja Rutkat

Anlagenspiegel der Commerz Direktservice GmbH für die Zeit vom 1. Januar bis 31. Dezember 2024

Anlagekonten	historische AK/HK						Abschreibungen				Restbuchwerte	
	Stand 1.1.2024	Zugang GJ	Teilzugänge GJ	Umb. (+/-)	Abgang GJ	Stand 31.12.2024	Stand 1.1.2024	Zugang GJ	Abgang GJ	Stand 31.12.2024	Stand 1.1.2024	Stand 31.12.2024
Immaterielle Vermögensgegenstände	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€
entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	3.589.452,94	3.336,76	0,00	0,00	43.824,36	3.548.965,34	2.985.140,94	584.981,76	43.824,36	3.526.298,34	604.312,00	22.667,00
SW-GWG Sammelposten	154.643,94	0,00	0,00	0,00	15.581,47	139.062,47	95.906,94	30.926,00	15.581,47	111.251,47	58.737,00	27.811,00
geleistete Anzahlungen	57.026,28	7.282,80	0,00	0,00	0,00	64.309,08	0,00	0,00	0,00	0,00	57.026,28	64.309,08
Summe:	3.801.123,16	10.619,56	0,00	0,00	59.405,83	3.752.336,89	3.081.047,88	615.907,76	59.405,83	3.637.549,81	720.075,28	114.787,08
Sachanlagen	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€
EDV-Hardware	4.247.130,53	124.727,51	0,00	45.018,89	262.316,45	4.154.560,48	2.383.417,53	775.491,40	262.316,45	2.896.592,48	1.863.713,00	1.257.968,00
Langlebige Wirtschaftsgüter	2.388.861,95	38.557,78	0,00	0,00	38.308,47	2.389.111,26	1.614.028,95	173.440,78	38.308,47	1.749.161,26	774.833,00	639.950,00
Ein-, Aus-, Umbauten	2.532.029,61	25.241,26	0,00	0,00	12.404,90	2.544.865,97	2.026.832,61	212.239,26	12.404,90	2.226.666,97	505.197,00	318.199,00
Sonst. GWG Sammelposten	137.957,43	37.709,07	0,00	0,00	49.801,51	125.864,99	75.122,43	35.150,07	49.801,51	60.470,99	62.835,00	65.394,00
HW-GWG Sammelposten	245.202,71	252.195,57	0,00	0,00	38.007,11	459.391,17	108.159,71	99.483,57	38.007,11	169.636,17	137.043,00	289.755,00
geleistete Anzahlungen	0,00	45.018,89	0,00	-45.018,89	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Summe:	9.551.182,23	523.450,08	0,00	0,00	400.838,44	9.673.793,87	6.207.561,23	1.295.805,08	400.838,44	7.102.527,87	3.343.621,00	2.571.266,00
Gesamtsumme:	13.352.305,39	534.069,64	0,00	0,00	460.244,27	13.426.130,76	9.288.609,11	1.911.712,84	460.244,27	10.740.077,68	4.063.696,28	2.686.053,08

Lagebericht 2024 der Commerz Direktservice GmbH

Organisatorische und gesellschaftsrechtliche Entwicklung

Die Commerz Direktservice GmbH (im Folgenden CDS genannt) hat 2024 ihre Geschäftstätigkeit als Kundendialogcenter für den Commerzbank-Konzern fortgeführt. Die Geschäftsführung wurde von Herrn Marc Ernesti (Sprecher) und Frau Anja Rutkat wahrgenommen.

Die Verantwortlichkeitsbereiche innerhalb der Geschäftsführung sind auf die Geschäftsführer aufgeteilt. Herr Marc Ernesti war zuständig für die Einheiten Banking Sales & Services, Banking Sales, Operatives Controlling & Kanalmanagement, Digitalisierung & Development, Dialogplattform, Informationstechnologie und Framework & Access Management. Frau Anja Rutkat übernahm die Zuständigkeit für die Einheiten Personal & Finanzen, Revision, Office-Management, Banking Support, Fraud Detection & Prevention, Kommunikation & Vertriebs- und Führungsunterstützung und Beschwerdemanagement PUK & Mitarbeiterbeteiligungsprogramme.

Wirtschaftsbericht

Gesamtwirtschaftliche und branchenbezogene Rahmenbedingungen

Die CDS wird überwiegend vom Segment Privat- und Unternehmerkunden (PUK) der Commerzbank AG beauftragt und ist nicht eigenständig am Markt tätig. Darüber hinaus ist die CDS auch für die Segmente Firmenkunden (FK), Operations (OPS), Technology Foundation (TF) und Human Resources (HR) tätig. Die Entwicklung der Geschäftstätigkeit ist demnach eng verbunden mit der Geschäftsentwicklung des Segments PUK. Für die CDS gelten daher die gleichen gesamtwirtschaftlichen und branchenbezogenen Rahmenbedingungen wie für die Commerzbank AG und insbesondere das Segment Privat- und Unternehmerkunden (PUK).

Entwicklung der Geschäftstätigkeit

Die Geschäftstätigkeit der CDS verlief im Jahr 2024 zufriedenstellend. Insgesamt wurden 17.503.507 Geschäftsvorfälle bearbeitet. Gegenüber dem Vorjahr ist dies eine Verringerung um 13,2 %, zurückzuführen i.W. auf eine regulatorisch geforderte, veränderte Zählweise im Serviceportal und dadurch bedingt geringere, zählwirksame Mengen. Seit Ende 2023 muss der Kunde oder die Kundin sein oder ihr Einverständnis erteilen, ehe der Kontakt im System gezählt wird. Bei unveränderter Zählweise hätten

wir eine stabile bzw. leicht angestiegene Anzahl an Gesamtkundenkontakten erwartet. Das gesamte Bearbeitungsvolumen blieb 2024 mit 51.417.624 Minuten auf Vorjahresniveau (+0,8 %).

Der Anteil der vollautomatisierten Kontakte sank um 6,9 Prozentpunkte auf 66,9 %. Im Sprachportal wurden 712.494 Kontakte abgewickelt, in den webbasierten Service- und Infoportalen und bei den automatisierten E-Mails waren es 10.996.069 Kontakte. Der Planwert der automatisierten Kontakte lag bei 10.040.796 Kontakten, im Ist wurden 11.708.563 Kontakte automatisiert bearbeitet. Der Anteil der automatisierten Kontakte lag damit 16,6 % über dem Planwert. Gleichzeitig wurden im Human Contact mit 5.794.944 Kontakten 16,8 % weniger Kontakte bearbeitet als prognostiziert (Planwert 6.962.000).

In der Strategie der Commerzbank ist die CDS ein wichtiger Baustein und weiterhin zuständig für die Bearbeitung der eingehenden Kundenanliegen. Für das Segment PUK der Commerzbank AG werden durch die CDS sowohl die Beschwerden bearbeitet, als auch die Social-Media-Kanäle betreut. Darüber hinaus erfolgt die Bereitstellung von Lizenzen, Wartung und Instandhaltung für die Telefonie-Plattformen Pure Connect und deren Nachfolger CloudCX sowie weiterer Systeme für die Beratungscenter. Auch der Firmenkundenservice, das Kreditberatungcenter und weitere Einheiten der Bank nutzen die Telefonie-Plattform Pure Connect.

Die KPIs für die Steuerung in 2024 waren die Einhaltung des Kostenbudgets, die Erreichbarkeit für authentifizierte Kunden in den Sprachkanälen (Verhältnis aus angebotenen und angenommenen Kundenkontakten in Prozent), der Ergebnisbeitrag (Summe der für die Commerzbank AG durch den Vertrieb von Produkten erzielten Erträge) und die Einhaltung einer Obergrenze für die Personalbesetzung. Die im Budget 2024 verabschiedete Kostenvorgabe für das Unternehmen i.H.v. 103,7 Mio. € wurde mit 92,9 Mio. € um 10,8 Mio. € unterschritten (-10,4 %). Dabei wurden die Personalkosten um 2,2 Mio. € und die Sachkosten um 8,6 Mio. € unterschritten. Grund für die Unterschreitung bei den Personalkosten war im Wesentlichen die nicht erfolgte Rekrutierung auf das gesetzte Ziel für die Personalbesetzung. Die Abweichung bei den Sachkosten ist zum größten Teil auf die Dienstleisteraufwände (4,5 Mio. € unter Plan) zurückzuführen. Durch günstigere Preise und geringere Abnahmemengen bei unseren Dienstleistern wurden die prognostizierten Mengen und Kosten unterschritten. Auch die EDV-Aufwände lagen 2,5 Mio. € unter Plan, da Projekte nicht vollumfänglich durchgeführt bzw. in das Jahr 2025 verschoben wurden. Bei den Aufwänden für Räume und Arbeitsplätze, Abschreibungen, Qualifizierung, Konzerndienstleistungen und sonstigen Sachaufwandspositionen ergab sich in Summe eine Budgetunterschreitung von 1,6 Mio. €.

Die Erreichbarkeit für Kund*innen, die sich im Rahmen des Anrufs authentifziert haben, lag im Jahresdurchschnitt bei 93,0 % (Planwert 90 %). Die Summe der Ergebnisbeiträge

lag bei 13,7 Mio. € (Planwert 10,0 Mio. €), wesentlich zurückzuführen auf das erhöhte Angebotsvolumen im Ratenkredit. Die Obergrenze für die Personalbesetzung in Höhe von 699 Vollzeitkräften wurde zum Jahresende unterschritten (663,7 VZK) aufgrund des angespannten Rekrutierungsumfeldes.

Im Folgenden wird die Entwicklung in den fünf operativen Bereichen und dem Bereich Automatisierte Kundenkontakte beschrieben.

Banking Sales & Services:

In der Abteilung Banking Sales & Services werden alle direkten Kontakte mit den Kund*innen und Interessent*innen der Commerzbank über die Kanäle Telefon und Chat abgewickelt. Der Fokus liegt auf den Servicethemen sowie der Customer Satisfaction (CSAT), in dem Anrufe zur Messung der Kundenzufriedenheit getätigt werden. Darüber hinaus umfasst Banking Sales & Services das Team Company & More mit der Hauptaufgabe, im Rahmen des gleichnamigen Partnerprogramms Neukunden zu gewinnen.

Im Jahr 2024 wurden in Banking Sales & Services 4.684.301 Geschäftsvorfälle bearbeitet. Im Vergleich zu 2023 waren es 464.852 Stücke weniger. Dies stellt eine Reduktion um -9,0 % dar.

Banking Sales:

Die Abteilung Banking Sales ist exklusiv mit den Vertriebsthemen der CDS betraut. Dazu gehören die Teams für Ratenkredit und Baufinanzierung, bei denen Kunden*innen verschiedene Produkte der Commerzbank direkt abschließen oder sich im Abschlussprozess unterstützen lassen können.

Insgesamt wurden in der Abteilung im Jahr 2024 212.207 Geschäftsvorfälle bearbeitet. Seit 2024 werden die Geschäftsvorfälle im Ratenkredit gezählt. Ein Vergleich mit dem Vorjahr ist daher nicht möglich, da damals nur die Geschäftsvorfälle im Bereich Baufinanzierung gezählt wurden.

Banking Support:

In der Abteilung Banking Support werden Anrufe sowie Recherchen zu Fragen rund um das digitale Banking der Commerzbank und E-Mails aus dem gesamten Privat- und Unternehmernkundensegment bearbeitet. Weitere Teile sind das Team Testing, welches das Testen anstehender Neuerungen im Zuge der Digitalstrategie übernimmt. Zusätzlich bearbeitet der Banking Support die Anfragen von Beratern der Commerzbank und erbringt Leistungen zur Überprüfung regulatorischer Anforderungen nach Common Reporting Standard (CRS) und Markets in Financial Instruments

Directive (MiFID). Die reaktive Betreuung der Social-Media-Kanäle im Privat- und Unternehmenskundenbereich der Commerzbank ist ebenfalls im Banking Support angesiedelt.

Insgesamt wurden im Banking Support 669.535 Geschäftsvorfälle bearbeitet. Im Vergleich zum Vorjahr wurden 127.631 Stücke weniger bearbeitet (-16,4 %). Die geringeren Mengen sind im Wesentlichen verortet in der E-Mailbearbeitung und zurückzuführen auf die vermehrte automatisierte E-Mailbearbeitung. Insgesamt wurden 335.324 E-Mails bearbeitet (-20,6 % ggü. dem Vorjahr).

In der InfoLine wurden 94.484 telefonische Anfragen der Berater durch die CDS bearbeitet (-9,3 % ggü. dem Vorjahr). In der Leistung MiFID wurden 51.109 Geschäftsvorfälle bearbeitet (-1,7 %).

Beschwerdemanagement PUK & MBP:

In der Abteilung Beschwerdemanagement PUK & MBP werden Kund*innenbeschwerden bearbeitet und Wertpapieraufträge im Rahmen von Mitarbeiterbeteiligungsprogrammen entgegengenommen.

Insgesamt wurden in Beschwerdemanagement PUK & MBP 195.968 Transaktionen bearbeitet. Ein Vergleich mit dem Vorjahr ist aufgrund einer veränderten Zählung im Bereich Mitarbeiterbeteiligungsprogramme nicht möglich. Seit 2024 werden hier nur noch Kundenkontakte gezählt, nicht mehr die durchgeführten Kundentransaktionen.

Die Anzahl der Bearbeitung von Kundenbeschwerden inkl. der beschwerdeunterstützenden Kontakte lag mit 165.153 Stücken unter dem Vorjahresniveau (-9,0 %). Die beschwerdeunterstützenden Kontakte sind Dispatching, Call Beschwerdemanagement und Beschwerdetracking von Weiterleitungen an den Vertrieb.

Fraud Detection & Prevention:

Die Abteilung Fraud Detection & Prevention widmet sich der Bekämpfung verschiedener Betrugsarten wie Phishing, diversen Scams und Social Engineering zu Lasten der Kund*innen der Commerzbank. Betrügerische Aktivitäten werden sowohl reaktiv als auch proaktiv bearbeitet. Die Leistung der Abteilung wird nicht in Transaktionen gemessen.

Automatisierte Kundenkontakte:

Im Bereich Automatisierte Kundenkontakte werden alle Kundenkontakte ausgewiesen, bei denen Kundenanliegen ohne Human Contact bearbeitet wurden. Dazu gehören die die Prozesse im natürlich-sprachlichen Sprachportal. Darüber hinaus wird Wissen zu Prozessen in Form von FAQs im Serviceportal, im Web sowie in der Commerzbank Banking App zur Verfügung gestellt. Den Beratern der Commerzbank stehen im Infoportal Informationen zu bankinternen Abläufen und Banksystemen automatisiert zur Verfügung. Außerdem betreibt die CDS auch einen Chatbot, um Kund*innen im Erstkontakt bei ihren Anliegen zu unterstützen, bevor sie mit einer Mitarbeiter*in chatten können. Für das Jahr 2024 erfolgten im Serviceportal 8.888.881 Seitenaufrufe durch Kund*innen; im Infoportal wurden 1.061.095 Antworten auf Fragen der Berater zur Verfügung gestellt. Der Chatbot wickelte 1.266.263 Chats ab.

Das Sprachportal bietet den Kund*innen die Möglichkeit, sich vor der Verbindung mit einem Mitarbeiter zu authentifizieren. Mit der Kontostandsabfrage, dem Filialfinder und dem Kartenservice sind automatisierte Funktionen eingebaut, bei denen ein Fallabschluss direkt möglich ist. Weiterhin ermöglicht das Sprachportal den Versand von FAQs und Hilfestellungen per SMS an die Kund*innen.

Im Sprachportal wurden im Jahr 2024 712.494 Kundenanliegen fallabschließend bearbeitet. Gegenüber dem Vorjahr ist das eine Reduktion in Höhe von 46.115 Stücken (-6,1 %).

Entwicklung der Personalbesetzung

Im Jahr 2024 waren durchschnittlich 805 (Vorjahr: 794) Mitarbeitende (Kopfzahl inkl. Abwesende, ohne Zeitarbeit und ohne Auszubildende) in der Gesellschaft angestellt, davon 486 Mitarbeitende in Vollzeit und 319 Mitarbeitende in Teilzeit.

Das Verhältnis von Frauen zu Männern betrug 59 % zu 41 %.

Es wurden insgesamt 113 Mitarbeitende in die Gesellschaft neu eingestellt. Zudem waren im Jahresdurchschnitt 11 Auszubildende beschäftigt.

Die Besetzung lag im Jahresdurchschnitt bei 661,1 VZK und zum Jahresende bei 663,7 VZK.

Erläuterung der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage

Im Berichtsjahr 2024 ist der Umsatz gegenüber dem Vorjahr leicht gestiegen (+3,3 %); ebenso wie im Vorjahr wurde auch im Berichtsjahr ein positives Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit in Höhe von 5.859 T€ erzielt (Vorjahr: 7.754 T€).

Aufwand

Der betriebliche Aufwand lag im Jahr 2024 bei 92.923 T€. Gegenüber dem Vorjahr ist dies eine Steigerung um 5.207 T€ (+5,9 %), die sich im Wesentlichen aus dem Anstieg von Personalkosten und Kosten für die technische Infrastruktur ergab.

Der Personalaufwand betrug 41.920 T€, der Materialaufwand (Dienstleistungen von Fremdfirmen, Inanspruchnahme von Zeitarbeit) belief sich auf 25.466 T€, die sonstigen betrieblichen Aufwendungen auf 23.568 T€, die Abschreibungen auf 1.912 T€ und die Zinsaufwendungen auf 57 T€.

In den sonstigen betrieblichen Aufwendungen sind Zahlungen in Höhe von 4.498 T€ an Konzerngesellschaften für IT-Leistungen und sonstige Dienstleistungen von Konzern-Stabsabteilungen enthalten.

Die Entwicklung der Aufwandspositionen gegenüber dem Vorjahr ist der folgenden Aufstellung zu entnehmen:

Aufwandsposition	2024	2023	Veränderung
Personalaufwand	41.920 T€	38.376 T€	+9,2 %
Materialaufwand	25.466 T€	26.449 T€	-3,7 %
Sonstiger betrieblicher Aufwand	23.568 T€	20.744 T€	+13,6 %
Abschreibungen	1.912 T€	1.831 T€	+4,4 %
Zinsaufwand	57 T€	316 T€	-81,8 %
Summe	92.923 T€	87.716 T€	+5,9 %

Ertrag

Die Umsatzerlöse stiegen im Geschäftsjahr gegenüber dem Vorjahreswert um 3.085 T€ auf 96.545 T€ an (+3,3 %) und entfielen vollständig auf Konzerngesellschaften des Commerzbank-Konzerns. Sonstige betriebliche Erträge beliefen sich auf 2.145 T€, davon entfielen 945 T€ auf verbundene Unternehmen.

Ergebnis

Gegenüber dem Vorjahr ging das Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit um 1.895 T€ von 7.754 T€ auf 5.859 T€ zurück. Der Gewinn wird auf Basis des bestehenden Beherrschungs- und Gewinnabführungsvertrages vollständig an die Gesellschafterin abgeführt.

Die Entwicklung der wesentlichen ergebnisrelevanten Werte ist in folgender Übersicht ablesbar:

	2024	2023
Umsatzerlöse	96.545 T€	93.460 T€
Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit	5.859 T€	7.754 T€
Gewinnabführung (+) / Verlustübernahme (-)	5.859 T€	7.754 T€
Einstellung in Gewinnrücklagen	0 T€	0 T€
Bilanzgewinn	0 T€	0 T€

Bilanz

Die Bilanzsumme stieg von 15.858 T€ auf 16.721 T€ an. Der Bestand des Anlagevermögens nahm um 1.378 T€ auf 2.686 T€ ab. Die Abschreibungen in Höhe von 1.912 T€ übertrafen im Berichtsjahr die Gesamtinvestitionen (534 T€), die wie im Vorjahr im Wesentlichen für die Verbesserung und den Ausbau der technischen Infrastruktur getätigt wurden.

Die Forderungen und sonstigen Vermögensgegenstände weisen einen Wert in Höhe von 7.821 T€ auf, davon entfallen 7.798 T€ auf verbundene Unternehmen. Das Guthaben bei Kreditinstituten beträgt 229 T€. Die Rechnungsabgrenzungsposten der Aktivseite lauten über 5.892 T€. Der aktive Unterschiedsbetrag aus der Vermögensverrechnung beträgt 93 T€.

Das Eigenkapital beträgt wie im Vorjahr 1.856 T€, davon entfallen 1.000 T€ auf das Stammkapital. Der Bestand an Rückstellungen nahm um 740 T€ auf 3.023 T€ ab und setzt sich im Wesentlichen aus Rückstellungen für variable Vergütungsbestandteile (810 T€), für ausstehende Dienstleisterrechnungen (615 T€), für ausstehende Betriebskostenabrechnungen des Vermieters der Büroräume (535 T€), für Jubiläumszuwendungen (263 T€) und für Mehrarbeitsvergütungen (208 T€) zusammen. Es wurden Verbindlichkeiten in Höhe von 11.842 T€ bilanziert: Davon entfallen 5.859 T€ auf verbundene Unternehmen, 5.611 T€ resultieren aus Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen und 372 T€ stellen sonstige Verbindlichkeiten dar.

Vermögens- und Liquiditätsanalyse

Die Struktur des Gesamtvermögens der Gesellschaft zeigt sich gegenüber dem Vorjahr wie folgt: Der Anteil des Anlagevermögens (2.686 T€) am Gesamtvermögen der Gesellschaft (16.721 T€) sank auf 16,1 % gegenüber 25,6 % im Vorjahr.

Die Forderungen, das sonstige Umlaufvermögen, die Rechnungsabgrenzungsposten sowie der aktive Unterschiedsbetrag aus der Vermögensverrechnung beliefen sich auf 14.035 T€ und stiegen somit auf 83,9 % (Vorjahr: 74,4 %) des Gesamtvermögens. Die Forderungen bestanden größtenteils gegen verbundene Unternehmen.

Der Liquiditätsbedarf der CDS für den laufenden Geschäftsbetrieb, die Investitionen in das Anlagevermögen und die Gewinnabführung wurden im Geschäftsjahr 2024 durch Umsatzerlöse und durch eine flexible Kreditlinie bei der Commerzbank AG sichergestellt. Die Eigenkapitalausstattung in Höhe von 1 Mio. € Stammkapital und rund 0,8 Mio. € Rücklagen halten wir für angemessen.

Erklärung zur Unternehmensführung

Im Rahmen der Umsetzung des Gesetzes für die gleichberechtigte Teilhabe von Frauen und Männern an Führungspositionen in der Privatwirtschaft und im öffentlichen Dienst hat der Aufsichtsrat im November 2017 beschlossen, die Mindestquote für die Besetzung von Positionen mit Frauen für den Aufsichtsrat auf 17 % und für die Geschäftsführung auf 0 % festzulegen. Die Quoten werden aktuell erfüllt.

Die Geschäftsführung hat im Oktober 2017 beschlossen, die Zielquote für die Besetzung von Positionen mit Frauen in der ersten Managementebene unterhalb der Geschäftsführung auf 25 % und in der zweiten Managementebene auf 30 % festzulegen. Eine der Quoten wird aktuell erfüllt (erste Managementebene 15 % und zweite Managementebene 48 %).

Risikobericht

Für das Geschäftsjahr 2024 sind keine bestandgefährdenden Risiken identifiziert worden. Auch für das aktuell laufende Geschäftsjahr 2025 sind keine bestandgefährdenden Risiken zu erkennen.

Adressenausfall-, Liquiditäts- und Marktrisiken sind, aufgrund des Geschäftsmodells in Verbindung mit dem Beherrschungs- und Gewinnabführungsvertrag der Commerzbank AG, keine relevanten Risiken für die Gesellschaft.

Wesentlich für die Gesellschaft ist das operationelle Risiko, welches sich definiert als das Risiko von Verlusten, die durch die Unangemessenheit oder das Versagen von internen Verfahren, Menschen und Systemen oder durch externe Ereignisse verursacht werden.

Die Situation der wesentlichen operationellen Risikofelder für die Gesellschaft stellt sich wie folgt dar:

Technologie

Für die Gesellschaft sind die IT-Systeme von besonderer Bedeutung. Neben der regelmäßigen technischen Erneuerung sind wichtige IT-Komponenten redundant ausgelegt, um eine hohe Verfügbarkeit zu gewährleisten. Der Bedeutung des Faktor Mensch für die IT- und Cyber-Sicherheit haben wir durch Schulungs- und Sensibilisierungsmaßnahmen Rechnung getragen.

Personal

Risiken ergeben sich hier durch unautorisierte Handlungen von Mitarbeitern wie Betrug oder Unterschlagung. In der Gesellschaft ist dieses Risiko durch umfangreiche Sicherheitsvorkehrungen wie Zugriffsbeschränkungen in den Systemen sowie Kontrollmechanismen im Zahlungsverkehr begrenzt. Zudem besteht die Möglichkeit über ein Onlinesystem Hinweise zur Aufklärung wirtschaftskrimineller Handlungen (Whistleblowing) zu geben.

Organisation

Prozess- und Organisationsrisiken können unter anderem durch Ausfall von Kontrollinstanzen, Bearbeitungsfehler oder Scheitern von Projekten eintreten. In der Gesellschaft findet eine regelmäßige Bewertung des IKS - Internen Kontrollsystems einschließlich definierter Schlüsselkontrollen statt. Die Gefährdung aus den genannten Themen halten wir für gering.

Externe Faktoren

Kritische Geschäftsprozesse sind gemäß Konzernvorgaben identifiziert und so abgesichert, dass sie unabhängig von Notfallereignissen nicht oder nur temporär unterbrochen werden. Hierfür steht im Rahmen des Business Continuity Managements ein technischer Backup-Standort zur Verfügung. An einem weiteren Standort werden zudem Notfall-Arbeitsplätze vorgehalten.

Nachhaltigkeitsbericht

Als mittelständisches Unternehmen in Deutschland mit rund 800 Mitarbeitern ist Nachhaltigkeit für die Commerz Direktservice GmbH ein wichtiger Eckpfeiler der Unternehmensstrategie. Unter Berücksichtigung der ESG-Kriterien bilden die Nachhaltigkeitsziele der Vereinten Nationen (UN) in der CDS den Handlungsrahmen, auf sozialer genauso wie auf ökonomischer und ökologischer Ebene. Die Umsetzung der Aktivitäten wird in der CDS durch ein eigenes Projektteam koordiniert. Zur Orientierung dient ferner das Strategiepapier Nachhaltigkeit, welches für die in- und externe Kommunikation entworfen wurde.

Grundsätzlich fußt das Verständnis des Zusammenlebens und -arbeitens im CDS auf der Achtung der Menschenrechte und Grundfreiheiten ungeachtet der Abstammung, des Geschlechts, der Sprache oder der Religion. Wir sind fest davon überzeugt, dass kulturelle Vielfalt eine Chance für das Unternehmen darstellt. Dazu sind verbindliche Verhaltensgrundsätze für alle Mitarbeitenden vereinbart.

Über die Teilnahme an der Klimabilanzierung des Mutterkonzerns erhebt, analysiert und bewertet die CDS regelmäßig den Verbrauch an Ressourcen. Das betrifft den Strom- und Wasserverbrauch genauso wie allgemein benötigte Materialien im Geschäftsbetrieb. Auch die Abfallentsorgung wird regelmäßigen Prüfungen unterzogen.

Im Jahr 2024 wurden erneut zahlreiche Maßnahmen umgesetzt bzw. angestoßen, die zum Klimaschutz beitragen. Der Fokus lag u.a. auf der Reduzierung des Papierverbrauchs. Hierzu wurden digitale Signaturprozesse sowohl für interne Formulare als auch für Vertragsunterlagen im Testbetrieb implementiert. Weiterhin haben wir unsere Dienstreiserichtlinie modernisiert, nach der regelmäßig öffentliche Verkehrsmittel für Dienstreisen zu nutzen sind. Praktisch erlebbare Nachhaltigkeit wird im Rahmen eines Nachhaltigkeitstages für alle Mitarbeitenden der CDS Anfang 2025 im Vordergrund stehen, um die Belegschaft weiter zu sensibilisieren und das Engagement zu steigern.

Einen weiteren Schwerpunkt nahm die Umsetzung der ausgeweiteten Berichtspflichten gemäß der Corporate Social Responsibility Directive (CSRD) in enger Absprache mit

der Commerzbank AG ein. Im Jahr 2024 erfolgte dabei erstmals die Berichterstattung gemäß European Sustainability Reporting Standards (ESRS).

Für das kommende Geschäftsjahr stehen weitere Themen für die CDS im Fokus. Einen Schwerpunkt nehmen die finale Implementierung und Zertifizierung des Energie- und Umweltmanagementsystems in engem Austausch mit dem Mutterkonzern ein. Neben der Erfüllung der ISO 14001 und ISO 50001 steht hier u.a. die Sensibilisierung der Mitarbeitenden zu Umwelt- und Energiethemen im Vordergrund. Hierzu werden nach der externen Auditierung passende Maßnahmen abgeleitet und Ziele definiert.

Ausblick und Prognose

Im Geschäftsjahr 2025 wird die Commerz Direktservice GmbH ihre Rolle als Kundendialogcenter im Rahmen der Geschäftsstrategie der Commerzbank festigen. Wir rechnen mit einer rückläufigen Anzahl der Kundenkontakte im Human Contact von rund 7,0 Mio. Kontakten auf rund 6,0 Mio. Kontakte. Dies entspricht einer Reduktion von ca. 14 %. Diese Entwicklung folgt der KI- und Automatisierungsstrategie im Kundencenter, da zukünftig mehr Kontakte automatisiert über diverse Kanäle abgearbeitet werden können.

Automatisierungseffekte sind aus dem Banking Avatar, einer künstlichen Intelligenz zur Unterstützung der Kund*innen in der Banking App der Commerzbank AG, zu erwarten, die im Jahr 2025 den Kund*innen zur Verfügung stehen soll. Diese agiert als virtueller Assistent, beantwortet Fragen und gibt personalisierte Informationen und Hinweise. Auch der im CDS entwickelte Chatbot wird durch Weiterentwicklung mit mehr Fähigkeiten und Wissen ausgestattet, um künftig eine noch größere Anzahl von Kundenanfragen automatisiert abzuwickeln.

Im Rahmen der Beratungscenter stellt die CDS wesentliche Bestandteile der technischen Infrastruktur für die Commerzbank zur Verfügung. Die Bereitstellung von Lizenzen, Wartung und Instandhaltung der telefonischen Infrastruktur, des Berechtigungsmanagements sowie des Wissensmanagements für die Beratungscenter ist auch künftig eine Kernaufgabe der CDS. Die Bereitstellung dieser Infrastruktur erfolgt in 2025 auch für weitere Segmente der Bank. Dazu gehören weiterhin der Firmenkundenservice, aber auch die Kreditbearbeitungszentren sowie weitere Support-Hotlines der Commerzbank AG.

Bei der Infrastruktur wird der Technologiewechsel auf die Cloud-Plattform in 2025 vollständig vollzogen werden. Die neue Plattform bietet sowohl eine Kostenersparnis auf Konzernebene als auch eine bessere Skalierbarkeit für die zukünftig steigende Anzahl an Benutzer*innen, die auf der Plattform agieren werden. Zusätzlich startet die

Erstellung eines Konzeptes zur Migration der Plattform auf weitere Einheiten der Commerzbank AG.

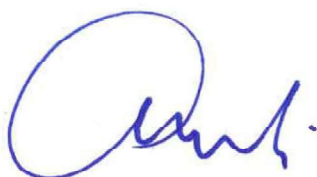
Wie im abgelaufenen Geschäftsjahr sind die wesentlichen Steuerungsgrößen in 2025 (Plan) die Einhaltung des Kostenbudgets (104,3 Mio. €), die Personalbesetzung (Ø 685 VZK), die Erreichbarkeit für authentifizierte Kund*innen (90 %) und der Ergebnisbeitrag aus Vertriebsaktivitäten (12,0 Mio. €). Das Kostenbudget für 2025 liegt damit auf dem Budgetniveau aus 2024 (103,7 Mio. €). Durch intensives und konsequentes Kostenmanagement bleibt der Budgetbedarf trotz der steigenden Anforderungen auf einem konstanten Niveau.

Die Umsätze werden auf Vorjahresniveau erwartet. Sollte die Prognose der Bearbeitungsvolumina nicht eintreffen, wären die Umsatz- und Ergebnisziele gefährdet. Vor dem Hintergrund der bereits gestarteten neuen Beauftragungen und der Planungen zum weiteren Ausbau der CDS schätzen wir das Risiko dafür jedoch als gering ein.

Damit stellt die Commerz Direktservice GmbH auch zukünftig einen wesentlichen Baustein im persönlichen und digitalisierten Kundendialog der Commerzbank mit ihren Kund*innen dar. Neben der Bearbeitung von Kundenanliegen stellt sie die technische Infrastruktur für das gesamte Beratungscenter und weitere Bereiche der Commerzbank AG zur Verfügung. Zusammen mit der Stärkung der vertrieblichen Aktivitäten für die Commerzbank AG macht dies die CDS zu einer wesentlichen Säule der strategischen Ausrichtung der Commerzbank AG. Daher gehen wir weiterhin von einer positiven Entwicklung der Gesellschaft aus.

Duisburg, 07. April 2025

Commerz Direktservice GmbH
Geschäftsführung



Marc Ernesti



Anja Rutkat