

Anlage 1

Jahresabschluss

zum 31. Dezember 2023

und Lagebericht

1.1 Bilanz

1.2 Gewinn- und Verlustrechnung

1.3 Anhang

1.4 Lagebericht

BILANZ der Commerz Direktservice GmbH

Aktivseite	31.12.2023 EUR	31.12.2022 EUR	Passivseite	31.12.2023 EUR	31.12.2022 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	663.049,00	1.314.576,00	II. Kapitalrücklage	26.000,00	26.000,00
2. geleistete Anzahlungen	57.026,28	50.236,19	III. Gewinnrücklagen		
	720.075,28	1.364.812,19	andere Gewinnrücklagen	829.840,75	829.840,75
II. Sachanlagen			IV. Bilanzgewinn	0,00	0,00
1. andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	3.343.621,00	2.632.012,00		1.855.840,75	1.855.840,75
2. geleistete Anzahlungen	0,00	124.306,41			
	3.343.621,00	2.756.318,41			
	4.063.696,28	4.121.130,60			
B. Umlaufvermögen			B. Rückstellungen		
I. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände			1. Rückstellungen für Pensionen und ähnliche Verpflichtungen	0,00	605.615,00
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	4.999,29	4.583,34	2. sonstige Rückstellungen	3.763.498,90	3.855.852,56
2. Forderungen gegen verbundene Unternehmen	7.549.466,91	7.779.004,61		3.763.498,90	4.461.467,56
davon aus Ergebnisabführungsvertrag	0,00	1.968.972,77			
davon aus Lieferungen und Leistungen	7.498.013,46	5.681.351,37			
davon aus Organsteuern (lfd. Jahr + Vorjahr)	51.453,45	128.680,47			
3. sonstige Vermögensgegenstände	18.417,85	22.168,45			
	7.572.884,05	7.805.756,40			
II. Kassenbestand, Bundesbankguthaben, Guthaben bei Kreditinstituten und Schecks			C. Verbindlichkeiten		
	1.762.964,37	0,00	1. Verbindlichkeiten gegenüber KI	0,00	6.900.487,00
	9.335.648,42	7.805.756,40	davon gegenüber verbundenen Unternehmen	0,00	6.900.487,00
			2. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	1.910.299,18	1.116.502,32
			3. Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen	7.901.513,44	0,00
			davon aus Lieferungen und Leistungen	147.540,00	0,00
			davon aus Ergebnisabführungsvertrag (lfd. G.J.)	7.753.973,44	0,00
			4. sonstige Verbindlichkeiten	426.949,16	335.708,85
			davon aus Steuern	426.634,23	334.131,04
				10.238.761,78	8.352.698,17
C. Rechnungsabgrenzungsposten	2.390.335,73	2.743.119,48			
D. Aktiver Unterschiedsbetrag aus der Vermögensverrechnung	68.221,00	0,00			
Summe der Aktiva	15.858.101,43	14.670.006,48	Summe der Passiva	15.858.101,43	14.670.006,48

Gewinn- und Verlustrechnung der Commerz Direktservice GmbH

	<u>GJ 2023</u> EUR	<u>GJ 2022</u> EUR
1. Umsatzerlöse	93.460.363,69	73.568.825,03
2. sonstige betriebliche Erträge	1.592.749,94	1.593.086,34
3. Materialaufwand Aufwendungen für bezogene Leistungen	26.449.238,61	21.607.651,97
4. Personalaufwand a) Löhne und Gehälter b) soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung	31.969.389,83 6.406.568,75	29.224.576,21 5.498.767,62
5. Abschreibungen auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen sowie auf aktivierte Aufwendungen für die Inangangsetzung und Erweiterung des Geschäftsbetriebs	1.831.392,39	1.691.249,31
6. sonstige betrieblichen Aufwendungen	20.743.711,13	17.739.633,15
7. sonstige Zinsen und ähnliche Erträge	417.255,00	0,00
8. Zinsen und ähnliche Aufwendungen	316.094,48	1.369.005,88
9. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>
10. Ergebnis nach Steuern	7.753.973,44	-1.968.972,77
11. auf Grund des Gewinnabführungsvertrages abgeführter Gewinn	<u>7.753.973,44</u>	<u>0,00</u>
12. Erträge aus Verlustübernahme	0,00	1.968.972,77
13. Jahresüberschuss	0,00	0,00
14. Einstellungen in andere Gewinnrücklagen	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>
15. Bilanzgewinn	<u><u>0,00</u></u>	<u><u>0,00</u></u>

Jahresabschluss 2023 der Commerz Direktservice GmbH

Anhang

1 Bilanzierungs- und Bewertungsgrundsätze

Der Jahresabschluss für das Geschäftsjahr 2023 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. Negative Zinsen auf Guthaben wurden seitens des Kreditinstituts nicht erhoben (Vorjahr: € 10.082).

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: 1,82% (Vorjahr: 1,78%)
- Jährliche Lohn- und Gehaltssteigerung (inkl. Karriereentwicklung): 2,50% (unverändert gegenüber Vorjahr)
- Jährliche Rentenanpassung: 2,50% (Vorjahr: 2,40%)
- 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 Geschäfts-

jahres 2023 in Höhe von € 1.773.958 gehen auf die Erneuerung der Hardwareinfrastruktur (€ 1.602.854) und der Softwaregewerke (€ 53.587) sowie auf die Anschaffung von Mobiliar und Betriebs- und Geschäftsausstattung (€ 117.517) zurück. Im Jahr 2023 beläuft sich die Abschreibung für geringwertige Wirtschaftsgüter auf € 168.093 (Vorjahr: € 204.854); der Restbuchwert des Sammelpostens per 31.12.2023 beträgt € 258.615 (Vorjahr: € 354.378).

Der Gesamtbetrag der **Forderungen und sonstigen Vermögensgegenstände** beläuft sich auf € 7.572.884 (Vorjahr: € 7.805.756); hiervon weisen € 15.330 (Vorjahr: € 10.371) eine Restlaufzeit von mehr als einem Jahr auf. Der Bilanzposten **Forderungen gegen verbundene Unternehmen** in Höhe von € 7.549.467 (Vorjahr: € 7.779.005) beinhaltet Forderungen gegenüber der Gesellschafterin aus der Verrechnung von Dienstleistungen in Höhe von € 7.498.013 (Vorjahr: € 5.681.351). Daneben war im Vorjahr eine Forderung aus Verlustübernahme in Höhe von € 1.968.973 ausgewiesen. Forderungen gegen verbundene Unternehmen aus Organsteuern bestehen in Höhe von € 51.453 (Vorjahr: € 128.680).

Das **Guthaben bei Kreditinstituten** besteht vollständig gegenüber verbundenen Unternehmen und beträgt € 1.762.964 (Vorjahr: € 0).

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 € 3.763.499 (Vorjahr: € 4.461.468) betreffen mit € 0 (Vorjahr: € 605.615) 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 (€ 3.763.499; Vorjahr: € 3.855.853) wurden im Wesentlichen im Personalbereich – insbesondere für die Auszahlung von variablen Vergütungsbestandteilen, für Urlaubsansprüche und für den Erfüllungsbetrag der Jubiläumszuwendungen – sowie für ausstehende Rechnungen gebildet.

Die **Verbindlichkeiten** belaufen sich insgesamt auf € 10.238.762 (Vorjahr: € 8.352.698), davon € 7.753.973 als Verbindlichkeit gegenüber der Gesellschafterin aus dem bestehenden Gewinnabführungsvertrag. Das Vorjahr war geprägt durch Verbindlichkeiten gegenüber der Gesellschafterin aus der Inanspruchnahme der Kreditlinie in Höhe von € 6.659.747 und aus der Inanspruchnahme eines Universaldarlehens in Höhe von € 240.740. Verbindlichkeiten in Höhe von € 275 (Vorjahr: € 0) weisen eine Restlaufzeit von mehr als einem Jahr auf.

Die Zusammensetzung der Verbindlichkeiten stellt sich wie folgt dar:

	2023 Euro	2022 Euro
Verbindlichkeiten gesamt	10.238.762	8.352.698
davon gegenüber Gesellschafterin und verbundenen Unternehmen	7.901.513	6.900.487
davon aus Gewinnabführungsvertrag	7.753.973	0
davon Sonstiges	147.540	6.900.487

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 € 93.460.364 (Vorjahr: € 73.568.825) werden durch Serviceleistungen des Kundencenterbetriebs und damit im Zusammenhang stehenden Tätigkeiten erzielt, welche die Gesellschaft für die Commerzbank AG entgeltlich erbracht hat. Der Anstieg der Umsatzerlöse gegenüber dem Vorjahr erklärt sich durch die gestiegene

Anzahl an Geschäftsvorfällen sowie durch höhere Verrechnungspreise für die erbrachten Leistungen.

Die **sonstigen betrieblichen Erträge** in Höhe von € 1.592.750 (Vorjahr: € 1.593.086) enthalten einen Betrag aus der Auflösung von Rückstellungen in Höhe von € 154.712 (Vorjahr: € 252.247), welcher im Wesentlichen auf Sachaufwandsrückstellungen für diverse IT-Projekte und für den Kundencenterbetrieb unterstützende Dienstleister zurückgeht.

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 (€ 26.449.239; Vorjahr: € 21.607.652).

Das Betreiben eines Kundencenters ist ein personalintensives Geschäft, so dass der **Personalaufwand** mit rund 43,8% (Vorjahr: 45,0%) den größten Teil der gesamten Aufwendungen ausmacht.

Der Betrag der **Abschreibungen** weist eine Höhe von € 1.831.392 auf (Vorjahr: € 1.691.249).

Die **sonstigen betrieblichen Aufwendungen** belaufen sich auf € 20.743.711 (Vorjahr: € 17.739.633) und beinhalten insbesondere Zahlungen für die Bereitstellung von technischer Infrastruktur (€ 9.883.292; Vorjahr: € 8.319.321) sowie von Räumen (€ 4.148.921; Vorjahr: € 4.092.566) und für den Einkauf von Konzerndienstleistungen (€ 3.626.707; Vorjahr: € 2.739.718).

Die **sonstigen Zinsen und ähnliche Erträge** betragen € 417.255 (Vorjahr: € 0) 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 € 316.094 (Vorjahr: € 1.369.006) resultieren aus der Inanspruchnahme der Kreditlinie, des Universaldarlehens sowie eines temporären Geldmarktkredits (Vorjahr: € 67.469 zuzüglich Zinsaufwendungen aus der Abzinsung des Erfüllungsbetrags der Pensionsverpflichtungen (€ 1.300.111) und aus der Abzinsung der Jubiläumszuwendungen (€ 1.426)).

Das für das Geschäftsjahr von dem Abschlussprüfer berechnete Gesamthonorar beläuft sich auf € 17.510 (Vorjahr: € 21.000) exklusive Umsatzsteuer.

Das **positive Ergebnis** des Geschäftsjahres über € 7.753.973 (Vorjahr: negatives Ergebnis über € 1.968.973) wird vollständig auf Grund des bestehenden Beherrschungs- und Gewinnabführungsvertrags 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	5.029.811
Erfüllungsbetrag Pensionsverpflichtungen	4.961.590
Mit Erträgen aus Deckungsvermögen zu verrechnende Altersversorgungsaufwendungen (Zinsaufwand)	39.468
Mit Altersversorgungsaufwendungen zu verrechnenden Erträgen aus Deckungsvermögen	456.723

Nach Saldierung des Erfüllungsbetrags der Pensionsverpflichtungen mit dem Deckungsvermögen ergibt sich ein aktiver Unterschiedsbetrag aus der Vermögensverrechnung in Höhe von € 68.221 (Vorjahr: Rückstellung über € 605.615). Die Erträge aus dem Deckungsvermögen betragen nach Verrechnung mit dem Zinsaufwand € 417.255 (Vorjahr: Zinsaufwand über € 1.300.111).

Der Unterschiedsbetrag gemäß § 253 Abs. 6 HGB beträgt zum 31.12.2023 € 87.956 (Vorjahr: € 376.468). Nach § 253 HGB wird der Zeitraum zur Ermittlung des Durchschnittszinssatzes zur Abzinsung von Pensionsverpflichtungen von sieben auf zehn Jahre erhöht. Die Umstellung der Berechnung erfolgte erstmalig für das Geschäftsjahr 2016.

Der sich ergebende Entlastungseffekt in Höhe von € 87.956 (Vorjahr: € 376.468) unterliegt einer expliziten Ausschüttungssperre (§ 253 Abs. 6 Satz 2 HGB).

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 liegen auch zum 31.12.2023 keine unrealisierten Erträge aus dem Deckungsvermögen vor.

3 Sonstige Angaben

3.1 Sonstige finanzielle Verpflichtungen

Für die dem Berichtsjahr folgenden fünf Geschäftsjahre bestehen sonstige finanzielle Verpflichtungen in Höhe von € 29.437.451 (Vorjahr: € 20.337.540). Sie setzen sich wie folgt zusammen:

	2023	2022
	Euro	Euro
Mietvertrag über Geschäftsräume	10.091.193	13.456.613
Sonstige Miet-/Nutzungsverträge	16.131.865	4.672.644
Instandhaltungsverträge	3.214.393	2.208.283

Da der aktuelle Mietvertrag über Geschäftsräume zum 31.12.2026 endet, ist in der Betrachtung der Verpflichtungen für die folgenden fünf Geschäftsjahre erneut ein Jahr herausgefallen, so dass die hiermit einhergehenden Verpflichtungen zurückgehen. Die deutliche Steigerung der Verpflichtungen aus sonstigen Miet- und Nutzungs- sowie aus Instandhaltungsverträgen liegt im Abschluss eines die Telefonanlage betreffenden langjährigen Vertrages (Laufzeit: 29.12.2023 bis 31.12.2029) begründet, der insbesondere zu einem Anstieg der Subscription-Gebühren, aber auch zu steigenden Supportkosten führt.

3.2 Organe

3.2.1 Aufsichtsrat

Jana Kubach

- Vorsitzende (seit 12. Januar 2023) –

- stellvertretende Vorsitzende (bis 11. Januar 2023) –

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

Oliver Haibt (seit 01. Januar 2023)

- stellvertretender Vorsitzender (seit 12. Januar 2023) –

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

Patrick Klasen (bis 31. Dezember 2023)

Lending Firmenkunden, Head of Process and Digital Transformation, Firmenkunden bei der Commerzbank AG, Frankfurt am Main

Dirk Lenzkes

Kaufmännischer Angestellter, Commerz Direktservice GmbH, Duisburg

Reinhold Mitzkus (seit 16.11.2023)

Kaufmännischer Angestellter, Commerz Direktservice GmbH, Duisburg

Freya Müller (bis 15.11.2023)

Kaufmännische Angestellte, Commerz Direktservice GmbH, Duisburg

Andreas Schimmele

Bereichsvorstand Group Operations, Group Services 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 2023 waren durchschnittlich 794 (Vorjahr: 745) Mitarbeitende beschäftigt, die sich wie folgt zusammensetzen:

	2023	2022
Vollzeit	481	446
Teilzeit	313	299

3.5 Konzernangaben

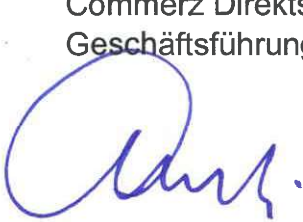
Alleingesellschafterin ist die Commerzbank Aktiengesellschaft, Frankfurt am Main, die den Konzernabschluss für den größten und den kleinsten Kreis aufstellt und in deren Konzernabschluss zum 31.12.2023 die Gesellschaft einbezogen wird. Der veröffentlichte Konzernabschluss wird im Unternehmensregister 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.

4 Nachtragsbericht

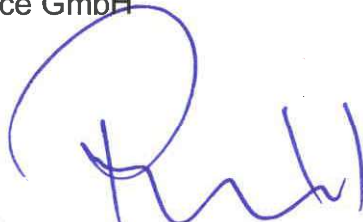
Vorgänge von besonderer Bedeutung, die nach dem Schluss des Geschäftsjahrs eingetreten und weder in der Gewinn- und Verlustrechnung noch in der Bilanz berücksichtigt sind, haben nicht stattgefunden.

Duisburg, 21. März 2024

Commerz Direktservice GmbH
Geschäftsführung



Marc Ernesti



Anja Rutkat

Anlagenspiegel der Commerz Direktservice GmbH für die Zeit vom 1. Januar bis 31. Dezember 2023

Anlagekonten	historische AK/HK						Abschreibungen				Restbuchwerte	
	Stand 1.1.2023	Zugang GJ	Teilzugänge GJ	Umb. (+/-)	Abgang GJ	Stand 31.12.2023	Stand 1.1.2023	Zugang GJ	Abgang GJ	Stand 31.12.2023	Stand 1.1.2023	Stand 31.12.2023
Immaterielle Vermögensgegenstände	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€
entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	3.542.656,27	10.700,54	23.870,02	12.226,11	0,00	3.589.452,94	2.367.632,27	617.508,67	0,00	2.985.140,94	1.175.024,00	604.312,00
SW-GWG Sammelposten	404.101,76	0,00	0,00	0,00	249.457,82	154.643,94	264.549,76	80.815,00	249.457,82	95.906,94	139.552,00	58.737,00
geleistete Anzahlungen	50.236,19	19.016,20	0,00	-12.226,11	0,00	57.026,28	0,00	0,00	0,00	0,00	50.236,19	57.026,28
Summe:	3.996.994,22	29.716,74	23.870,02	0,00	249.457,82	3.801.123,16	2.632.182,03	698.323,67	249.457,82	3.081.047,88	1.364.812,19	720.075,28
Sachanlagen	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€
EDV-Hardware	3.907.726,76	116.929,15	7.345,28	1.554.453,36	1.339.324,02	4.247.130,53	3.074.056,76	648.684,79	1.339.324,02	2.383.417,53	833.670,00	1.863.713,00
Langlebige Wirtschaftsgüter	2.353.967,54	34.894,41	0,00	0,00	0,00	2.388.861,95	1.427.775,54	186.253,41	0,00	1.614.028,95	926.192,00	774.833,00
Ein-, Aus-, Umbauten	2.490.885,96	53.929,66	0,00	4.795,74	17.581,75	2.532.029,61	1.833.561,96	210.852,40	17.581,75	2.026.832,61	657.324,00	505.197,00
Sonst. GWG Sammelposten	161.188,10	23.897,12	0,00	0,00	47.127,79	137.957,43	85.204,10	37.046,12	47.127,79	75.122,43	75.984,00	62.835,00
HW-GWG Sammelposten	202.739,79	48.433,00	0,00	0,00	5.970,08	245.202,71	63.897,79	50.232,00	5.970,08	108.159,71	138.842,00	137.043,00
geleistete Anzahlungen	124.306,41	1.434.942,69	0,00	-1.559.249,10	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	124.306,41	0,00
Summe:	9.240.814,56	1.713.026,03	7.345,28	0,00	1.410.003,64	9.551.182,23	6.484.496,15	1.133.068,72	1.410.003,64	6.207.561,23	2.756.318,41	3.343.621,00
Gesamtsumme:	13.237.808,78	1.742.742,77	31.215,30	0,00	1.659.461,46	13.352.305,39	9.116.678,18	1.831.392,39	1.659.461,46	9.288.609,11	4.121.130,60	4.063.696,28

Lagebericht 2023

der Commerz Direktservice GmbH

Organisatorische und gesellschaftsrechtliche Entwicklung

Die Commerz Direktservice GmbH (im Folgenden CDS genannt) hat 2023 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, GF-Office mit Assistenz, Einkauf und Gebäudemanagement, Operatives Controlling & Kanalmanagement, Digital Development & Informationstechnologie und Framework & Accessmanagement. Frau Anja Rutkat übernahm die Zuständigkeit für die Einheiten Personal & Finanzen, Revision, Banking Support, Fraud Detection & Prevention, Vertriebs- und Führungsunterstützung, Kommunikation, Beschwerdemanagement PUK & Mitarbeiterbeteiligungsprogramme. Im September 2023 wurde die Abteilung Digital Development & Informationstechnologie aufgespalten in die drei Abteilungen Dialogplattform, Digitalisierung & Development und Informationstechnologie. Die Zuständigkeit für die drei Abteilungen wurde von Herrn Marc Ernesti übernommen. Weiterhin ging die Zuständigkeit für die Abteilung GF-Office bei gleichzeitiger Umbenennung in Office-Management im Dezember an Frau Anja Rutkat über und der Bereich Kommunikation wurde in die Abteilung Vertriebs- und Führungsunterstützung eingegliedert.

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 in geringerem Umfang für das Segment Firmenkunden (FK) 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), die im Konzernlagebericht 2023 der Commerzbank AG dargelegt werden und dort nachzulesen sind.

Entwicklung der Geschäftstätigkeit

Die Geschäftstätigkeit der CDS verlief im Jahr 2023 zufriedenstellend und war weiterhin von einem Wachstum der Geschäftsvorfälle geprägt.

Insgesamt wurden 20.161.674 Geschäftsvorfälle bearbeitet. Gegenüber dem Vorjahr ist dies eine Steigerung um 19,4 %. Stärkster Treiber waren wie bereits im Vorjahr die vollständig automatisierten Geschäftsvorfälle. Das gesamte Bearbeitungsvolumen stieg 2023 mit 51.023.147 Minuten um 6,6 % (+3.172.268 Minuten) gegenüber dem Vorjahr.

Der Anteil der vollautomatisierten Kontakte stieg auf 73,8 %. Im Sprachportal wurden 758.609 Kontakte abgewickelt, in den webbasierten Service- und Infoportalen und bei den automatisierten E-Mails waren es 13.157.287 Kontakte. Der Planwert der automatisierten Kontakte lag bei 10.240.000 Kontakten, im Ist wurden 13.915.896 Kontakte automatisiert bearbeitet. Der Anteil der automatisierten Kontakte lag damit 35,9 % über dem Planwert. Gleichzeitig wurden im Human Contact mit 6.245.778 Kontakten 21,2 % weniger Kontakte bearbeitet als prognostiziert (Planwert 7.921.205).

In der Strategie der Commerzbank ist die CDS ein wichtiger Baustein und weiterhin zuständig für die Bearbeitung der eingehenden Kundenanliegen. Die Beschwerden der Commerzbank werden durch die CDS bearbeitet und die Social-Media-Kanäle werden ebenfalls durch die CDS betreut. Darüber hinaus erfolgt die Bereitstellung von Lizenzen, Wartung und Instandhaltung für die Telefonie-Plattform Pure Connect sowie weiterer Systeme für die Beratungscenter. Auch der Firmenkundenservice der Bank nutzt die Telefonie-Plattform Pure Connect.

Die KPIs für die Steuerung in 2023 waren die Einhaltung des Kostenbudgets, die Erreichbarkeit für authentifizierte Kunden der Sprachkanäle (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 2023 verabschiedete Kostenvorgabe für das Unternehmen i.H.v. 93,1 Mio. € wurde mit 87,7 Mio. € um 5,4 Mio. € unterschritten (-5,8 %). Dabei wurden die Personalkosten um 1,2 Mio. € überschritten und die Sachkosten um 6,6 Mio. € unterschritten. Grund für die Überschreitung bei den Personalkosten war einerseits die Gehaltsanpassung im September, die über dem budgetierten Niveau lag, andererseits die Zahlung zweier Inflationsausgleichsprämien im April und im Dezember an alle Mitarbeiter*innen. Die Abweichung bei den Sachkosten ist im Wesentlichen auf die EDV-Aufwände und die Abschreibungen (in Summe um 4,5 Mio. € unter Plan) zurückzuführen, da Projekte nicht vollumfänglich durchgeführt bzw. in das Jahr 2024 verschoben wurden. Auch bei den externen Beauftragungen wurde der Planansatz um 1,8 Mio. € unterschritten, da die beauftragten Mengen nicht vollumfänglich von den Dienstleistern erbracht werden konnten. Bei den Aufwänden für Räume und

Arbeitsplätze, Qualifizierung, Konzerndienstleistungen und sonstigen Sachaufwandspositionen ergab sich in Summe eine Budgetunterschreitung von 0,3 Mio. €.

Die Erreichbarkeit für Kund*innen, die sich im Rahmen des Anrufs authentifiziert haben, lag im Jahresdurchschnitt bei 94,6 % (Planwert 90 %). Die Summe der Ergebnisbeiträge lag bei 11,7 Mio. € (Planwert 8,0 Mio. €). Die Obergrenze für die Personalbesetzung in Höhe von 660 Vollzeitkräften wurde zum Jahresende leicht überschritten (661,3 VZK).

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

Banking Sales & Services:

Im Bereich Banking werden alle direkten Kontakte mit den Kund*innen und Interessent*innen der Commerzbank über die Kanäle Telefon und Chat abgewickelt. Unseren Kund*innen werden Vertriebs- und Serviceprozesse fallabschließend angeboten. Der Bereich ist unterteilt in die zwei Abteilungen Banking Sales & Services und Banking Sales.

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 dem Net Promoter Score (NPS), 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 2023 wurden in Banking Sales & Services 5.149.153 Geschäftsvorfälle bearbeitet. Im Vergleich zu 2022 waren es 342.922 Stücke weniger. Dies stellt eine Reduktion um -6,2 % 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 2023 33.485 Geschäftsvorfälle bearbeitet. Dies entspricht einer Steigerung gegenüber 2022 von 3.420 Stücken (+11,4 %).

Banking Support:

In der Abteilung Banking Support werden Anrufe zu Fragen rund um das digitale Banking der Commerzbank und E-Mails aus dem gesamten Privat- und Unternehmenskundensegment 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 796.896 Geschäftsvorfälle bearbeitet. Im Vergleich zum Vorjahr wurden 123.787 Stücke mehr bearbeitet (+18,4 %). Die Mengensteigerung ist im Wesentlichen zurückzuführen auf die weitgehende Übernahme der Mailbearbeitung aus dem Beratungscenter. Insgesamt wurden 422.315 E-Mails bearbeitet (+15,6 % ggü. dem Vorjahr).

In der InfoLine wurden 104.188 telefonische Anfragen der Berater durch die CDS bearbeitet (-4,9 % ggü. dem Vorjahr). In der Leistung MiFID wurden 51.974 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 326.227 Transaktionen bearbeitet (-13,5 % ggü. Vorjahr).

Die Anzahl der Bearbeitung von Kundenbeschwerden lag mit 54.254 Stücken über dem Vorjahresniveau (+9,4 %). Die beschwerdeunterstützenden Kontakte, das sind Dispatching, Call Beschwerdemanagement und Beschwerdetracking von Weiterleitungen an den Vertrieb, liegen mit 121.736 Stücken auf Vorjahresniveau (-0,8 %).

In der Einheit Mitarbeiterbeteiligungsprogramme sank die Bearbeitung auf 144.757 Stücke. Dies stellt einen Rückgang gegenüber dem Vorjahr von -26,5 % dar.

Fraud Detection & Prevention:

Im Jahr 2023 wurde eine neue Abteilung gegründet. Das Team zur Bearbeitung von Sicherheits- und Schadensfallthemen im Rahmen der elektronischen Vertriebswege der Commerzbank und das Team Betrugsbekämpfung und -prävention, einer aktiven Kundenansprache zur Sensibilisierung für Anlagebetrug wurden aus dem Banking Support herausgelöst und in der neuen Abteilung Fraud Detection & Prevention zusammengefasst. 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. Seit 2023 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 2023 erfolgten im Serviceportal 11.541.135 Seitenaufrufe durch Kund*innen; im Infoportal wurden 914.762 Antworten auf Fragen der Berater zur Verfügung gestellt. Der Chatbot wickelte 641.407 Chats ab, davon 590.953 automatisiert.

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 wurden 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 2023 758.609 Kundenanliegen fallabschließend bearbeitet. Gegenüber dem Vorjahr ist das eine Reduktion in Höhe von 24.859 Stücken (-3,2 %).

Entwicklung der Personalbesetzung

Im Jahr 2023 waren durchschnittlich 794 (Vorjahr: 745) Mitarbeitende (Kopfzahl inkl. Abwesende, ohne Zeitarbeit und ohne Auszubildende) in der Gesellschaft angestellt, davon 481 Mitarbeitende in Vollzeit und 313 Mitarbeitende in Teilzeit.

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

Es wurden insgesamt 129 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die Gesellschaft neu eingestellt. Zudem waren im Jahresdurchschnitt 7 Auszubildende beschäftigt.

Die Besetzung lag im Jahresdurchschnitt bei 644,6 VZK und zum Jahresende bei 661,3 VZK.

Erläuterung der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage

Im Berichtsjahr 2023 ist der Umsatz gegenüber dem Vorjahr deutlich gestiegen (+27,0 %); im Gegensatz zum Vorjahr (Verlust über 1.969 T€) wurde im Berichtsjahr ein positives Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit erzielt (Gewinn über 7.754 T€).

Aufwand

Der betriebliche Aufwand lag im Jahr 2023 bei 87.716 T€. Gegenüber dem Vorjahr ist dies eine Steigerung um 10.586 T€ (+13,7 %), die sich im Wesentlichen aus dem Anstieg von Dienstleisterkosten, Personalkosten und Kosten für die technische Infrastruktur ergab.

Der Personalaufwand betrug 38.376 T€, der Materialaufwand (Dienstleistungen von Fremdfirmen, Inanspruchnahme von Zeitarbeit) belief sich auf 26.449 T€, die sonstigen betrieblichen Aufwendungen auf 20.744 T€, die Abschreibungen auf 1.831 T€ und die Zinsaufwendungen auf 316 T€.

In den sonstigen betrieblichen Aufwendungen sind Zahlungen in Höhe von 3.627 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	2023	2022	Veränderung
Personalaufwand	38.376 T€	34.723 T€	+10,5 %
Materialaufwand	26.449 T€	21.608 T€	+22,4 %
Sonstiger betrieblicher Aufwand	20.744 T€	17.740 T€	+16,9 %
Abschreibungen	1.831 T€	1.691 T€	+8,3 %
Zinsaufwand	316 T€	1.369 T€	-76,9 %
Summe	87.716 T€	77.131 T€	+13,7 %

Ertrag

Die Umsatzerlöse stiegen im Geschäftsjahr gegenüber dem Vorjahreswert um 19.892 T€ auf 93.460 T€ an (+27,0 %). Die gestiegenen Umsatzerlöse sind zurückzuführen auf eine gestiegene Anzahl an Geschäftsvorfällen und auf höhere Verrechnungspreise für die erbrachten Leistungen gegenüber der Bank. Die Umsatzerlöse entfielen vollständig auf Konzerngesellschaften des Commerzbank-

Konzerns. Sonstige betriebliche Erträge beliefen sich auf 1.593 T€, davon entfielen 888 T€ auf verbundene Unternehmen.

Ergebnis

Gegenüber dem Vorjahr stieg das Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit um 9.723 T€ von -1.969 T€ auf 7.754 T€. Der Gewinn wird auf Basis des bestehenden Beherrschungs- und Gewinnabführungsvertrages an die Gesellschafterin abgeführt.

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

	2023	2022
Umsatzerlöse	93.460 T€	73.569 T€
Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit	7.754 T€	-1.969 T€
Gewinnabführung (+) / Verlustübernahme (-)	7.754 T€	-1.969 T€
Einstellung in Gewinnrücklagen	0 T€	0 T€
Bilanzgewinn	0 T€	0 T€

Bilanz

Die Bilanzsumme stieg von 14.670 T€ auf 15.858 T€ an. Der Bestand des Anlagevermögens nahm um 57 T€ auf 4.064 T€ ab: Die Abschreibungen in Höhe von 1.831 T€ übertrafen im Berichtsjahr die Gesamtinvestitionen (1.774 T€), die im Wesentlichen für die Verbesserung und den Ausbau der technischen Infrastruktur getätigt wurden.

Die Forderungen und sonstigen Vermögensgegenstände weisen einen Wert in Höhe von 7.573 T€ auf, davon entfallen 7.549 T€ auf verbundene Unternehmen. Das Guthaben bei Kreditinstituten beträgt 1.763 T€. Die Rechnungsabgrenzungsposten der Aktivseite lauten über 2.390 T€. Der aktive Unterschiedsbetrag aus der Vermögensverrechnung beträgt 68 T€.

Das Eigenkapital beträgt wie im Vorjahr 1.856 T€, davon entfallen 1.000 T€ auf das Stammkapital. Der Bestand an Rückstellungen nahm um 698 T€ auf 3.763 T€ ab und resultiert im Wesentlichen aus Rückstellungen für ausstehende Betriebskostenabrechnungen des Vermieters der Büroräume (1.295 T€), für ausstehende Dienstleisterrechnungen (828 T€), für variable Vergütungsbestandteile (615 T€), für Jubiläumszuwendungen (265 T€) und für Urlaubsansprüche (209 T€). Es wurden Verbindlichkeiten in Höhe von 10.239 T€ bilanziert: Davon entfallen 7.902 T€

auf verbundene Unternehmen, 1.910 T€ resultieren aus Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen und 427 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 (4.064 T€) am Gesamtvermögen der Gesellschaft (15.858 T€) sank auf 25,6 % gegenüber 28,1 % im Vorjahr.

Die Forderungen, das sonstige Umlaufvermögen, die Rechnungsabgrenzungsposten sowie der aktive Unterschiedsbetrag aus der Vermögensverrechnung beliefen sich auf 11.794 T€ und stiegen somit auf 74,4 % (Vorjahr: 71,9 %) 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 2023 durch Umsatzerlöse und durch Kredite bei der Commerzbank AG sichergestellt. Insbesondere verfügt die Commerz Direktservice GmbH über eine flexible Kreditlinie, um den Liquiditätsbedarf jederzeit sicherzustellen. 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 Zielquote 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 52 %).

Risikobericht

Für das Geschäftsjahr 2023 sind keine bestandgefährdenden Risiken identifiziert worden. Auch für das aktuell laufende Geschäftsjahr 2024 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-Sicherheit 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 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.

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 2023 wurden dazu zahlreiche Maßnahmen umgesetzt, die zum Klimaschutz beitragen. Hierzu zählen u.a. die Umrüstung auf eine energieeffiziente LED-Beleuchtung, die Optimierung der Klimaanlagesteuerung, die Installation von E-Ladestationen und das Recycling nicht mehr benötigter Hardware. Auch die Erstellung einer verbindlichen Schulungsmaßnahme für alle Beschäftigten in der CDS zählt zu diesen Maßnahmen.

Im Rahmen des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes sind auch unsere Lieferanten und Dienstleister zur Einhaltung der gesetzlichen Normen und Standards des Umweltschutzes verpflichtet.

Für das kommende Geschäftsjahr stehen weitere Themen für die CDS im Fokus. Einen Schwerpunkt nimmt die Vorbereitung auf die ausgeweiteten Berichtspflichten gemäß der Corporate Social Responsibility Directive (CSRD) in enger Absprache mit der Commerzbank AG ein. Darüber hinaus strebt die CDS die Zertifizierung für Umwelt- und Energiemanagement ISO 50001 und ISO 14001 an.

Ausblick und Prognose

Im Geschäftsjahr 2024 wird die Commerz Direktservice GmbH ihre Rolle als Kundendialogcenter im Rahmen der Geschäftsstrategie der Commerzbank festigen. Wir rechnen mit einer steigenden Anzahl der Kundenkontakte im Human Contact von rund 6,3 Mio. Kontakten auf rund 7,0 Mio. Kontakte. Dies entspricht einer Steigerung von ca. 10 %.

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 2024 auch für weitere Segmente der Bank. Dazu gehören weiterhin der Firmenkundenservice, zukünftig aber auch die Kreditbearbeitungszentren sowie weitere Support Hotlines der Commerzbank AG.

Bei der Infrastruktur kommt es ab 2024 zu einem Technologiewechsel. Die bestehende Dialogplattform, die bei der CDS vor Ort betrieben wird, wird gegen eine Cloud-Lösung ausgetauscht. 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 telefonieren werden.

Wie im abgelaufenen Geschäftsjahr sind die wesentlichen Steuerungsgrößen in 2024 die Einhaltung des Kostenbudgets (103,3 Mio. €), die Personalbesetzung (Ø 680 VZK), die Erreichbarkeit für authentifizierte Kund*innen (90 %) und der Ergebnisbeitrag aus Vertriebsaktivitäten (10,0 Mio. €).

Das Kostenbudget für 2024 liegt damit 11 % über dem Budget aus 2023 (93,1 Mio. €). Sowohl die Personalkosten als auch die Sachkosten erfordern im laufenden Jahr ein höheres Budget. Bei den Personalkosten entsteht der Bedarf aus der Erhöhung der VZK sowie der Gehaltsentwicklung der Mitarbeitenden.

Bei den Sachkosten führen Projekte zur Digitalisierung und Weiterentwicklung unserer Plattform zu einem höheren Budget. Durch den Technologiewechsel auf eine neue Plattform fallen in 2024 Einmalkosten für Implementierung und Migration an. Weiterhin werden auch andere Einheiten der Bank an die Plattform angebunden, die entstehenden Kosten fallen zunächst bei der CDS an und werden im Rahmen der regelmäßigen Konzernverrechnung verursachungsgerecht an die empfangenden Einheiten verteilt. Auch unsere Dienstleister werden mehr Mengen abnehmen, um vor allem Aufgaben mit niedrigerer Komplexität zu bearbeiten. Unsere Personalbesetzung wird auf durchschnittlich 680 VZK wachsen. Für die Betreuung und Weiterentwicklung der digitalen Infrastruktur werden mehr Spezialist*innen benötigt. Auch unsere

Vertriebsaktivitäten werden weiterhin ausgebaut und benötigen entsprechendes Personal. Der Planwert für die Erreichbarkeit für authentifizierte Kund*innen liegt gegenüber dem Vorjahr unverändert bei 90 %.

Die Umsätze werden durch angepasste Verrechnungspreise auf das gestiegene Kostenbudget höher ausfallen, als im Vorjahr. 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, 21. März 2024

Commerz Direktservice GmbH
Geschäftsführung



Marc Ernesti



Anja Rutkat