

Anlage 1

Jahresabschluss

zum 31. Dezember 2022

1.1 Bilanz

1.2 Gewinn- und Verlustrechnung

1.3 Anhang

1.4 Lagebericht

BILANZ
der
Commerz Direktservice GmbH

Aktivseite	<u>31.12.2022</u>	<u>31.12.2021</u>	Passivseite	<u>31.12.2022</u>	<u>31.12.2021</u>
	EUR	EUR		EUR	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	1.314.576,00	1.448.096,00	II. Kapitalrücklage	26.000,00	26.000,00
2. geleistete Anzahlungen	<u>50.236,19</u>	<u>62.843,90</u>	III. Gewinnrücklagen		
	1.364.812,19	1.510.939,90	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	2.632.012,00	3.306.803,00		1.855.840,75	1.855.840,75
2. geleistete Anzahlungen	<u>124.306,41</u>	<u>0,00</u>	B. Rückstellungen		
	2.756.318,41	3.306.803,00	1. Rückstellungen für Pensionen und ähnliche Verpflichtungen	605.615,00	144.782,00
	4.121.130,60	4.817.742,90	2. sonstige Rückstellungen	<u>3.855.852,56</u>	<u>3.851.983,19</u>
				4.461.467,56	3.996.765,19
B. Umlaufvermögen			C. Verbindlichkeiten		
I. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände			1. Verbindlichkeiten gegenüber KI	6.900.487,00	808.157,01
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	4.583,34	1.173,55	davon gegenüber verbundenen Unternehmen	6.900.487,00	808.157,01
2. Forderungen gegen verbundene Unternehmen	7.779.004,61	6.307.709,40	2. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	1.116.502,32	484.606,70
davon aus Ergebnisabführungsvertrag	1.968.972,77	0,00	3. Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen	0,00	7.389.290,90
davon aus Lieferungen und Leistungen	5.681.351,37	6.297.884,85	davon aus Ergebnisabführungsvertrag	0,00	7.389.290,90
davon aus Organsteuern	128.680,47	9.824,55	4. sonstige Verbindlichkeiten	335.708,85	349.187,46
3. sonstige Vermögensgegenstände	<u>22.168,45</u>	<u>18.758,72</u>	davon aus Steuern	<u>334.131,04</u>	<u>346.084,58</u>
	7.805.756,40	6.327.641,67		8.352.698,17	9.031.242,07
II. Kassenbestand, Bundesbankguthaben, Guthaben bei Kreditinstituten und Schecks	<u>0,00</u>	<u>2.551.228,44</u>			
	7.805.756,40	8.878.870,11	Summe der Passiva	14.670.006,48	14.883.848,01
C. Rechnungsabgrenzungsposten	2.743.119,48	1.187.235,00			
Summe der Aktiva	<u>14.670.006,48</u>	<u>14.883.848,01</u>			

Gewinn- und Verlustrechnung der Commerz Direktservice GmbH

	<u>1.1. - 31.12.2022</u> EUR	<u>GJ 2021</u> EUR
1. Umsatzerlöse	73.568.825,03	74.244.134,84
2. sonstige betriebliche Erträge	1.593.086,34	748.619,03
3. Materialaufwand Aufwendungen für bezogene Leistungen	21.607.651,97	18.792.485,27
4. Personalaufwand		
a) Löhne und Gehälter	29.224.576,21	25.456.688,25
b) soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung	5.498.767,62	4.822.001,53
5. Abschreibungen auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen sowie auf aktivierte Aufwendungen für die Inangangsetzung und Erweiterung des Geschäftsbetriebs	1.691.249,31	4.039.891,33
6. sonstige betrieblichen Aufwendungen	17.739.633,15	13.976.347,67
7. sonstige Zinsen und ähnliche Erträge	0,00	0,00
8. Zinsen und ähnliche Aufwendungen	1.369.005,88	463.511,20
9. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>
10. Ergebnis nach Steuern	-1.968.972,77	7.441.828,62
11. auf Grund des Gewinnabführungsvertrages abgeführter Gewinn	<u>0,00</u>	<u>7.389.290,90</u>
12. Erträge aus Verlustübernahme	1.968.972,77	0,00
13. Jahresüberschuss	0,00	52.537,72
14. Einstellungen in andere Gewinnrücklagen	<u>0,00</u>	<u>52.537,72</u>
15. Bilanzgewinn	<u><u>0,00</u></u>	<u><u>0,00</u></u>

Jahresabschluss 2022 der Commerz Direktservice GmbH

Anhang

1 Bilanzierungs- und Bewertungsgrundsätze

Der Jahresabschluss für das Geschäftsjahr 2022 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 gewerbsteuerliche 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 in Höhe von € 10.082 erhoben (Vorjahr: € 8.973).

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: 1,78% (Vorjahr: 1,87%)
- Jährliche Lohn- und Gehaltssteigerung (inkl. Karriereentwicklung): 2,50% (unverändert gegenüber Vorjahr)
- Jährliche Rentenanpassung: 2,40% (Vorjahr: 2,00%)
- 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 2022 in Höhe von € 994.637 gehen auf die Erneuerung der Softwaregewerke (€ 487.142) und der Hardwareinfrastruktur (€ 431.922) sowie auf die

Anschaffung von Mobiliar und Betriebs- und Geschäftsausstattung (€ 75.573) zurück. Im Jahr 2022 belief sich die Abschreibung für geringwertige Wirtschaftsgüter auf € 204.854 (Vorjahr: € 265.574); der Restbuchwert des Sammelpostens per 31.12.2022 betrug € 354.378 (Vorjahr: € 382.475).

Der Gesamtbetrag der **Forderungen und sonstigen Vermögensgegenstände** beläuft sich auf € 7.805.756 (Vorjahr: € 6.327.642); hiervon weisen € 10.371 (Vorjahr: € 10.716) eine Restlaufzeit von mehr als einem Jahr auf. Der Bilanzposten **Forderungen gegen verbundene Unternehmen** in Höhe von € 7.779.005 (Vorjahr: € 6.307.709) beinhaltet Forderungen gegenüber der Gesellschafterin aus der Verrechnung von Dienstleistungen in Höhe von € 5.681.351 (Vorjahr: € 6.297.885) und aus der Verlustübernahme in Höhe von € 1.968.973 (Vorjahr: € 0).

Das **Guthaben bei Kreditinstituten** besteht vollständig gegenüber verbundenen Unternehmen und beträgt € 0 (Vorjahr: € 2.551.228).

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 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 Erträgen 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 sind keine weiteren unrealisierten Erträge aus dem Deckungsvermögen entstanden.

Die **Rückstellungen** in Höhe von € 4.461.468 (Vorjahr: € 3.996.765) betreffen mit € 605.615 (Vorjahr: € 144.782) Pensionsrückstellungen. Sonstige Rückstellungen (€ 3.855.853; Vorjahr: € 3.851.983) 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 € 8.352.698 (Vorjahr: € 9.031.242), davon € 0 (Vorjahr: € 7.389.291) als Verbindlichkeit gegenüber der Gesellschafterin aus dem bestehenden Gewinnabführungsvertrag, € 6.659.747 (Vorjahr: € 0) als Verbindlichkeit gegenüber der Gesellschafterin aus der Inanspruchnahme der Kreditlinie sowie € 240.740 (Vorjahr: € 808.157) als Verbindlichkeit gegenüber der Gesellschafterin aus der Inanspruchnahme eines Universaldarlehens. Sämtliche Verbindlichkeiten weisen eine Restlaufzeit von unter einem Jahr auf.

Die Zusammensetzung der Verbindlichkeiten stellt sich wie folgt dar:

	2022	2021
	Euro	Euro
Verbindlichkeiten gesamt	8.352.698	9.031.242
davon gegenüber Gesellschafterin und verbundenen Unternehmen	6.900.487	8.197.448
davon aus Gewinnabführungsvertrag	0	7.389.291
davon Sonstiges	6.900.487	808.157

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 € 73.568.825 (Vorjahr: € 74.244.135) 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 € 1.593.086 (Vorjahr: € 748.619) enthalten einen Betrag aus der Auflösung von Rückstellungen in Höhe von € 252.247 (Vorjahr: € 47.459). Der Anstieg des Postens gegenüber dem Vorjahr geht im Wesentlichen

auf die Anpassung der Vorsteuerquote ab dem 01.01.2022 (14%; Vorjahr: 3,5%) und damit auf gestiegene Erträge aus der Umsatzsteuerrechnung zurück (€ 777.837; Vorjahr: € 147.067).

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 (€ 21.607.652; Vorjahr: € 18.792.485).

Das Betreiben eines Kundencenters ist ein personalintensives Geschäft, so dass der **Personalaufwand** mit rund 45,0% (Vorjahr: 44,8%) den größten Teil der gesamten Aufwendungen ausmacht.

Die **Abschreibungen** (€ 1.691.249; Vorjahr: € 4.039.891) sind deutlich gesunken, da der Vorjahreswert außerplanmäßige Abschreibungen in Höhe von € 1.842.086 enthält, die im Wesentlichen auf die Umwandlung der Kauflizenzen der Omnikanalplattform in ein Abonnementmodell und damit auf die Ausbuchung der Lizenzen zurückzuführen sind.

Die **sonstigen betrieblichen Aufwendungen** belaufen sich auf € 17.739.633 (Vorjahr: € 13.976.348) und beinhalten insbesondere Zahlungen für die Bereitstellung von technischer Infrastruktur (€ 8.319.321; Vorjahr: € 5.363.862) sowie von Räumen (€ 4.092.566 – davon € 158.319 Aufwand aus Betriebskostenabrechnung; Vorjahr: € 3.611.403 - davon € 28.505 Aufwand aus Betriebskostenabrechnung) und für den Einkauf von Konzerndienstleistungen (€ 2.739.718; Vorjahr: € 2.907.478).

Die **Zinserträge** betragen wie im Vorjahr € 0. Gemäß § 246 Abs. 2 Satz 2 HGB sind die negativen Planvermögenserträge mit dem entsprechenden Zinsaufwand verrechnet worden. Zinserträge aus Guthaben bei Kreditinstituten sind wie im Vorjahr nicht zu verzeichnen.

Die **Zinsaufwendungen** in Höhe von € 1.369.006 (Vorjahr: € 463.511) resultieren aus der Abzinsung des Erfüllungsbetrags der Pensionsverpflichtungen (€ 1.300.111 – davon € 1.127.378 negative Erträge aus dem Planvermögen; Vorjahr: € 401.539), der Jubiläumsszuwendungen (€ 1.426; Vorjahr: € 9.536) und aus der Inanspruchnahme der Kreditlinie und des Universaldarlehens sowie aus Negativzinsen (€ 67.469; Vorjahr: € 52.436).

Das für das Geschäftsjahr von dem Abschlussprüfer berechnete Gesamthonorar beläuft sich wie im Vorjahr auf € 21.000 exklusive Umsatzsteuer.

Das **negative Ergebnis** des Geschäftsjahres über € 1.968.973 (Vorjahr: positives Ergebnis über € 7.441.829) wird vollständig auf Grund des bestehenden Beherrschungs- und Gewinnabführungsvertrags durch die Commerzbank AG erstattet.

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	4.340.815
Zeitwert Deckungsvermögen	4.072.588
Erfüllungsbetrag Pensionsverpflichtungen	4.678.203
Mit Erträgen aus Deckungsvermögen zu verrechnende Altersversorgungsaufwendungen (Zinsaufwand)	172.733
Mit Altersversorgungsaufwendungen zu verrechnenden Erträgen aus Deckungsvermögen	- 1.127.378

Nach Saldierung des Erfüllungsbetrags der Pensionsverpflichtungen mit dem Deckungsvermögen ergibt sich eine Rückstellung in Höhe von € 605.615 (Vorjahr: € 144.782). Der Zinsaufwand beträgt nach Verrechnung mit den negativen Planvermögenserträgen € 1.300.111 (Vorjahr: € 401.539).

Der Unterschiedsbetrag gemäß § 253 Abs. 6 HGB beträgt zum 31.12.2022 € 376.468 (Vorjahr: € 530.354). 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 € 376.468 (Vorjahr: € 530.354) 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.

Zum 31.12.2022 liegen keine unrealisierten Erträge aus dem Deckungsvermögen vor (Vorjahr: € 855.841).

3 Sonstige Angaben

3.1 Sonstige finanzielle Verpflichtungen

Für die dem Berichtsjahr folgenden fünf Geschäftsjahre bestehen sonstige finanzielle Verpflichtungen in Höhe von € 20.337.540 (Vorjahr: € 23.138.785). Sie setzen sich wie folgt zusammen:

	2022	2021
	Euro	Euro
Mietvertrag über Geschäftsräume	13.456.613	15.921.804
Sonstige Miet-/Nutzungsverträge	4.672.644	4.839.287
Instandhaltungsverträge	2.208.283	2.377.694

Der Grund für den Rückgang der Verpflichtungen aus Mietvertrag über Geschäftsräume liegt in der Befristung des aktuellen Mietvertrags bis 31.12.2026: Prospektiv betrachtet werden der Ermittlung der Verpflichtungen die dem Berichtsjahr folgenden 5 Geschäftsjahre zu Grunde gelegt. Bezogen auf das Vorjahr 2021 sind die Verpflichtungen aus Mietvertrag für 5 Jahre (2022 bis 2026) berücksichtigt worden. Ausgehend vom Berichtsjahr 2022 findet der Mietvertrag lediglich für 4 Jahre (2023 bis 2026) Berücksichtigung.

3.2 Organe

3.2.1 Aufsichtsrat

Dr. Alena Kretzberg (bis 31. Dezember 2022)

- Vorsitzende (bis 31. Dezember 2022) –

Bereichsvorständin Privat- und Unternehmerkunden Digital Banking, Privat- und Unternehmerkunden bei der Commerzbank AG, Frankfurt am Main

Jana Kubach (ab 01. Februar 2022)

- Vorsitzende (ab 12. Januar 2023) –

- stellvertretende Vorsitzende (ab 10. Februar 2022 bis 11. Januar 2023) –

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

Oliver Haißt (ab 01. Januar 2023)

- stellvertretender Vorsitzender (ab 12. Januar 2023) –

Bereichsvorstand Privat- und Unternehmerkunden bei der Commerzbank AG, Frankfurt am Main

Arno Walter (bis 31. Januar 2022)

- stellvertretender Vorsitzender (bis 31. Januar 2022) –

Bereichsvorstand Privat- und Unternehmerkunden Segmentmanagement, Privat- und Unternehmerkunden bei der Commerzbank AG, Frankfurt am Main

Patrick Klasen (ab 01. Januar 2023)

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

Dirk Lenzkes

Kaufmännischer Angestellter, Commerz Direktservice GmbH, Duisburg

Freya Müller

Kaufmännische Angestellte, Commerz Direktservice GmbH, Duisburg

Mario Peric (bis 31. Dezember 2022)

Bereichsvorstand WM & PB Süd/West, Privat- und Unternehmerkunden bei der Commerzbank AG, Frankfurt am Main

Andreas Schimmele

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

3.2.2 Geschäftsführung

Marc Ernesti

Geschäftsführer

Bankkaufmann

Andre Kaiser (bis 31. März 2022)
Geschäftsführer
Bankkaufmann

Anja Rutkat (ab 01.02.2022)
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 Mitarbeiter

Im Geschäftsjahr 2022 waren durchschnittlich 745 (Vorjahr: 738) Mitarbeiter beschäftigt, die sich wie folgt zusammensetzen:

	2022	2021
Vollzeit	446	417
Teilzeit	299	321

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 31.12.2022 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, 12. April 2023

Commerz Direktservice GmbH
Geschäftsführung



Marc Ernesti



Anja Rutkat

Anlage:

Anlagenspiegel der Commerz Direktservice GmbH für die Zeit vom 1. Januar bis 31. Dezember 2022

Anlagekonten	historische AK/HK						Abschreibungen				Restbuchwerte	
	Stand 1.1.2022	Zugang GJ	Teilzugänge GJ	Umb. (+/-)	Abgang GJ	Stand 31.12.2022	Stand 1.1.2022	Zugang GJ ¹⁾	Abgang GJ	Stand 31.12.2022	Stand 1.1.2022 ¹⁾	Stand 31.12.2022 ²⁾
	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€
Immaterielle Vermögensgegenstände												
entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	3.042.906,49	23.369,22	413.536,66	62.843,99	0,00	3.542.656,27	1.843.072,49	524.559,78	0,00	2.367.632,27	1.199.834,00	1.175.024,00
SW-GWG Sammelposten (bis 31.12.2018)	139.471,68	0,00	0,00	0,00	139.471,68	0,00	111.583,68	27.888,00	139.471,68	0,00	27.888,00	0,00
SW-GWG Sammelposten (ab 01.01.2019)	404.101,76	0,00	0,00	0,00	0,00	404.101,76	183.727,76	80.822,00	0,00	264.549,76	220.374,00	139.552,00
geleistete Anzahlungen	62.843,90	50.236,19	0,00	-62.843,99	0,00	50.236,19	0,00	0,00	0,00	0,00	62.843,90	50.236,19
Summe:	3.649.323,83	73.605,41	413.536,66	0,00	139.471,68	3.996.994,22	2.138.383,93	633.269,78	139.471,68	2.632.182,03	1.510.839,90	1.364.812,19
Sachanlagen												
EDV-Hardware	3.736.102,58	171.624,18	0,00	0,00	0,00	3.907.726,76	2.503.344,58	570.712,18	0,00	3.074.056,76	1.232.758,00	833.670,00
Langlebige Wirtschaftsgüter	2.392.973,28	25.727,16	0,00	0,00	64.732,90	2.353.967,54	1.311.493,28	181.015,16	64.732,90	1.427.775,54	1.081.480,00	926.192,00
Ein-,Aus-,Umbauten	3.032.058,83	9.860,60	0,00	0,00	550.253,47	2.490.885,96	2.173.706,83	210.108,60	550.253,47	1.833.561,96	858.352,00	657.324,00
GWG Sammelposten (bis 31.12.2018)	116.720,29	0,00	0,00	0,00	116.720,29	0,00	93.393,29	23.327,00	116.720,29	0,00	23.327,00	0,00
Sonst. GWG Sammelposten (ab 01.01.2019)	120.423,17	40.764,93	0,00	0,00	0,00	161.188,10	52.935,17	32.268,93	0,00	85.204,10	67.488,00	75.984,00
HW-GWG Sammelposten (ab 01.01.2019)	66.748,13	135.891,66	0,00	0,00	0,00	202.739,79	23.350,13	40.547,66	0,00	63.897,79	43.398,00	138.842,00
geleistete Anzahlungen	0,00	124.306,41	0,00	0,00	0,00	124.306,41	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	124.306,41
Summe:	9.465.026,28	507.494,94	0,00	0,00	731.706,66	9.240.814,56	6.158.223,28	1.057.979,53	731.706,66	6.484.496,15	3.306.803,00	2.756.318,41
Gesamtsumme:	13.114.350,11	581.100,35	413.536,66	0,00	871.178,34	13.237.808,78	8.296.607,21	1.691.249,31	871.178,34	9.116.678,18	4.817.742,90	4.121.130,60



Lagebericht 2022 der Commerz Direktservice GmbH

Organisatorische und gesellschaftsrechtliche Entwicklung

Die Commerz Direktservice GmbH (im Folgenden CDS genannt) hat 2022 ihre Geschäftstätigkeit als Kundencenter für den Commerzbank-Konzern fortgeführt. Die Geschäftsführung wurde bis 31.03.2022 von den Herren Andre Kaiser (Sprecher) und Marc Ernesti wahrgenommen. Am 01.02.2022 wurde zusätzlich Frau Anja Rutkat zur Geschäftsführerin ernannt. Nach dem Ausscheiden von Herrn Andre Kaiser zum 31.03.2022 übernahmen ab 01.04.2022 Herr Marc Ernesti (Sprecher) und Anja Rutkat die Geschäftsführung.

Die Verantwortlichkeitsbereiche innerhalb der Geschäftsführung sind auf die Geschäftsführer aufgeteilt. Bis 31.03.2022 war Herr Andre Kaiser für die Einheiten Personal inkl. Qualifizierung, Finanzen/Controlling, Digital Engineering & Operations und Revision und Herr Marc Ernesti für die Einheiten Banking Dialog, Banking Support, Customer Care und Kanalmanagement zuständig. Mit dem 01.04.2022 wurden mit dem Wechsel der Geschäftsführung auch die Zuständigkeiten neu geregelt. Herr Marc Ernesti ist zuständig für die Einheiten Banking, GF-Office mit Assistenz, Einkauf und Gebäudemanagement, Operatives Controlling & Kanalmanagement und Digital Engineering & Operations. Frau Anja Rutkat übernimmt die Zuständigkeit für die Einheiten Personal & Finanzen, Revision, Banking Support, Vertriebs- und Führungsunterstützung, Beschwerdemanagement PUK & Mitarbeiterbeteiligungsprogramme und Kommunikation.

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 2022 der Commerzbank AG dargelegt werden und dort nachzulesen sind.

Entwicklung der Geschäftstätigkeit

Die Geschäftstätigkeit der CDS verlief im Jahr 2022 zufriedenstellend und war weiterhin von einem Wachstum der Geschäftsvorfälle geprägt.

Insgesamt wurden 16.881.091 Geschäftsvorfälle bearbeitet. Gegenüber dem Vorjahr ist dies eine Steigerung um 16,5 %. Stärkster Treiber waren wie bereits im Vorjahr die vollständig automatisierten Geschäftsvorfälle. Das Bearbeitungsvolumen sank 2022 mit 47.850.879 Minuten um 3,6 % (-1.762.416 Minuten) gegenüber dem Vorjahr.

Der Anteil der vollautomatisierten Kontakte stieg auf 61,0 %. Im Sprachportal wurden 783.468 Kontakte abgewickelt, in den webbasierten Service- und Infoportalen und bei den automatisierten E-Mails waren es 9.520.060 Kontakte. Der Planwert der automatisierten Kontakte lag bei 8.545.000 Kontakten, im Ist wurden 10.303.528 Kontakte automatisiert bearbeitet. Der Anteil der automatisierten Kontakte lag damit 20,6 % über dem Planwert. Gleichzeitig wurden im Human Contact mit rund 6.131.831 Kontakten 18,9 % weniger Kontakte bearbeitet als prognostiziert (Planwert 7.561.269).

In der „Strategie 2024“ der Commerzbank ist die CDS ein wichtiger Baustein und weiterhin zuständig für die Bearbeitung der eingehenden Kundenanliegen. Zusätzlich wurde die Beschwerdebearbeitung nahezu vollständig von der Commerzbank übernommen, die Social-Media-Kanäle werden jetzt ebenfalls durch die CDS betreut. Darüber hinaus erfolgt die Bereitstellung von Lizenzen, Wartung und Instandhaltung für die Dialogplattform Pure Connect und diverser weiterer Systeme für die Beratungscenter der Bank durch die CDS.

Kundenanliegen, die sich aus der COVID-19-Pandemie ergaben, wurden größtenteils vollautomatisiert bearbeitet und hatten daher auf das Bearbeitungsvolumen im Human Contact keinen signifikanten Einfluss. Kundenanliegen zum Thema COVID-19 wurden prominent im webbasierten Serviceportal platziert, um den Kundenkontakt schnell und automatisiert abwickeln zu können.

Intern wurden in der CDS zahlreiche Maßnahmen umgesetzt, um einer Ausbreitung der Infektionskrankheit in der Belegschaft vorzubeugen. Die ergriffenen Maßnahmen wurden im Laufe des Jahres kontinuierlich an die pandemische Situation angepasst und schrittweise zurückgenommen. Dadurch konnten die Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb gering gehalten werden. Die Aufwände, die im Zusammenhang mit der COVID-19-Pandemie im Jahresverlauf anfielen, belaufen sich auf rund 0,1 Mio. €.

Die KPIs für die Steuerung in 2022 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 2022 verabschiedete Kostenvorgabe für das Unternehmen i.H.v. 84,7 Mio. € wurde mit 77,1 Mio. € um 7,6 Mio. € unterschritten (-8,9 %), davon 2,1 Mio. € bei Personalkosten und 5,5 Mio. € bei Sachkosten. Grund für die Unterschreitung bei den Personalkosten war die Rekrutierung, die nicht in geplantem Umfang erfolgte. Die Abweichung bei den Sachkosten ist im Wesentlichen auf die EDV-Aufwände und die Abschreibungen (in Summe um 6,6 Mio. € unter Plan) zurückzuführen, da Projekte nicht vollumfänglich durchgeführt bzw. in das Jahr 2023 verschoben wurden. Bei den externen Beauftragungen wurde der Planansatz um 0,6 Mio. € überschritten. Für diese Budgetüberschreitung wurde seitens der Commerzbank ein Sonderbudget eingeräumt, das nicht in voller Höhe ausgeschöpft werden musste. Bei den Aufwänden für Räume und Arbeitsplätze, Qualifizierung, Konzerndienstleistungen und sonstigen Sachaufwandspositionen ergab sich in Summe eine Budgetüberschreitung von 0,5 Mio. €.

Die Erreichbarkeit für Kund*innen, die sich im Rahmen des Anrufs authentifiziert haben, lag im Jahresdurchschnitt bei 92,9 % (Planwert 90 %). Die Summe der Ergebnisbeiträge lag bei 7,9 Mio. € (Planwert 10,0 Mio. €). Die Obergrenze für die Personalbesetzung in Höhe von 676 Vollzeitkräften wurde zu keinem Zeitpunkt überschritten.

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

Banking:

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 seit 01.04.2022 unterteilt in die zwei Abteilungen Banking Sales & Services und Banking Sales.

In der Abteilung Banking Sales & Services liegt der Fokus 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.

Der Unterbereich Banking Sales ist exklusiv mit den Vertriebsthemen 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.

Im Jahr 2022 wurden im Banking 5.522.140 Geschäftsvorfälle bearbeitet. Im Vergleich zu 2021 waren es 142.349 Stücke weniger. Dies stellt eine Reduktion um -2,5 % dar.

Banking Support:

In der Abteilung Banking Support werden Anrufe und E-Mails zu Fragen rund um die Onlinebanking-Angebote der Commerzbank bearbeitet. Weitere Teile sind das Team Testing, welches das Testen anstehender Neuerungen im Zuge der Digitalstrategie übernimmt, das Team zur Bearbeitung von Sicherheits- und Schadensfallthemen im Rahmen der elektronischen Vertriebswege der Commerzbank und das Team der Leistung Betrugsbekämpfung und -prävention, einer aktiven Kundenansprache zur Sensibilisierung für Anlagebetrug. Zusätzlich bearbeitet der Banking Support die Anfragen von Beratern der Commerzbank in der InfoLine sowie Leistungen zur Überprüfung regulatorischer Anforderungen nach Common Reporting Standard (CRS) und Markets in Financial Instruments Directive (MiFID).

Insgesamt wurden im Banking Support 673.109 Geschäftsvorfälle bearbeitet. Im Vergleich zum Vorjahr wurden 41.965 Stücke weniger bearbeitet (-5,9 %). Die niedrigere Menge ist im Wesentlichen zurückzuführen auf den Rückgang der Nutzung der InfoLine zugunsten der E-Mail-Kanäle und der automatisierten Self-Services im Infoportal.

In der InfoLine wurden 109.508 telefonische Anfragen der Berater durch die CDS bearbeitet (-45,4 % ggü. dem Vorjahr). In der Leistung MiFID wurden 51.117 Geschäftsvorfälle bearbeitet (+13,5 %).

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 377.288 Transaktionen bearbeitet (-14,8 % ggü. Vorjahr).

Die Anzahl der Bearbeitung von Kundenbeschwerden lag mit 49.576 Stücken auf dem Vorjahresniveau (-0,5 %). Die beschwerdeunterstützenden Kontakte, das sind Dispatching, Call Beschwerdemanagement und Beschwerdetracking von Weiterleitungen an den Vertrieb, sind mit 122.733 Stücken ebenfalls auf dem Vorjahresniveau (-1,7 %).

In der Einheit Mitarbeiterbeteiligungsprogramme sank die Bearbeitung gegenüber 2021 auf 197.017 Stücke (-21,1 %). Dies stellt einen Rückgang gegenüber dem Vorjahr dar, der Planwert konnte jedoch um 35.097 (21,7 %) übertroffen werden.

Automatisierte Kundenkontakte:

Im Bereich Automatisierte Kundenkontakte werden alle Kundenkontakte ausgewiesen, die eine automatisierte Bearbeitung ermöglichen. In diesem Bereich werden die Prozesse im natürlich-sprachlichen Sprachportal erfasst. 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. Für das Jahr 2022 erfolgten im Serviceportal 8.441.709 Seitenaufrufe durch Kund*innen; im Infoportal wurden 973.728 Antworten auf Fragen der Berater zur Verfügung gestellt.

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 den Kund*innen.

Im Sprachportal wurden im Jahr 2022 783.468 Kundenanliegen final bearbeitet. Gegenüber dem Vorjahr ist das eine Reduktion in Höhe von 622.110 Stücken (-44,3 %). Die geringere Menge ist auf die Einstellung des Services Telefonbanking zum Beginn des Jahres 2022 zurückzuführen.

Entwicklung der Personalbesetzung

Im Jahr 2022 waren durchschnittlich 745 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (Kopfzahl inkl. Abwesende, ohne Zeitarbeit und ohne Auszubildende) in der Gesellschaft angestellt, davon 446 Köpfe in Vollzeit und 299 Köpfe in Teilzeit.

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

Es wurden insgesamt 128 neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter rekrutiert und ausgebildet. Zudem waren im Jahresdurchschnitt 7 VZK Auszubildende beschäftigt.

Die Besetzung lag im Jahresdurchschnitt mit 600,3 VZK unter dem Planwert von 675,5 VZK. Zum Jahresende lag die Personalbesetzung bei 615,5 VZK.

Erläuterung der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage

Im Berichtsjahr 2022 ging der Umsatz gegenüber dem Vorjahr leicht zurück (-0,9 %); das positive Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit im Vorjahr verkehrte sich im Berichtsjahr in ein negatives Ergebnis (-126,5 %).

Aufwand

Der betriebliche Aufwand lag im Jahr 2022 bei 77.131 T€. Gegenüber dem Vorjahr ist dies eine Steigerung um 9.580 T€ (+14,2 %), die sich im Wesentlichen aus dem Anstieg von Personalkosten, Dienstleisterkosten und Kosten für die technische Infrastruktur ergab.

Der Personalaufwand betrug 34.723 T€, der Materialaufwand (Dienstleistungen von Fremdfirmen, Inanspruchnahme von Zeitarbeit) belief sich auf 21.608 T€, die sonstigen betrieblichen Aufwendungen auf 17.740 T€, die Abschreibungen auf 1.691 T€ und der Zinsaufwand auf 1.369 T€.

In den sonstigen betrieblichen Aufwendungen sind Zahlungen in Höhe von 2.740 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	2022	2021	Veränderung
Personalaufwand	34.723 T€	30.279 T€	+14,7 %
Materialaufwand	21.608 T€	18.792 T€	+15,0 %
Sonstiger betrieblicher Aufwand	17.740 T€	13.976 T€	+26,9 %
Abschreibungen	1.691 T€	4.040 T€	-58,1 %
Zinsaufwand	1.369 T€	464 T€	+195,4 %
Summe	77.131 T€	67.551 T€	+14,2 %

Ertrag

Die Umsatzerlöse gingen im Geschäftsjahr gegenüber dem Vorjahreswert um 675 T€ auf 73.569 T€ (-0,9 %) zurück. Die geringeren Umsatzerlöse sind zurückzuführen auf eine niedrigere Anzahl an Kontakten im Human Contact, insbesondere durch die Einstellung der Leistung Telefonbanking. Die Umsatzerlöse entfielen vollständig auf Konzerngesellschaften des Commerzbank-Konzerns. Sonstige

betriebliche Erträge beliefen sich auf 1.593 T€, davon entfielen 778 T€ auf verbundene Unternehmen.

Ergebnis

Gegenüber dem Vorjahr fiel das Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit um 9.411 T€ von 7.442 T€ auf -1.969 T€. Der Verlust wird auf Basis des bestehenden Beherrschungs- und Gewinnabführungsvertrages durch die Gesellschafterin erstattet.

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

	2022	2021
Umsatzerlöse	73.569 T€	74.244 T€
Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit	-1.969 T€	7.442 T€
Gewinnabführung (+) / Verlustübernahme (-)	-1.969 T€	7.389 T€
Einstellung in Gewinnrücklagen	0 T€	0 T€
Bilanzgewinn	0 T€	53 T€

Bilanz

Die Bilanzsumme sank leicht von 14.884 T€ auf 14.670 T€. Der Bestand des Anlagevermögens nahm um 697 T€ auf 4.121 T€ ab: Die Abschreibungen in Höhe von 1.691 T€ übertrafen im Berichtsjahr die Gesamtinvestitionen (995 T€), die im Wesentlichen für die Verbesserung und den Ausbau des Sprachportals und der technischen Infrastruktur getätigt wurden.

Die Forderungen und sonstigen Vermögensgegenstände weisen einen Wert in Höhe von 7.806 T€ auf, davon entfallen 7.779 T€ auf verbundene Unternehmen. Ein Guthaben bei Kreditinstituten besteht nicht mehr. Die Rechnungsabgrenzungsposten der Aktivseite betragen 2.743 T€.

Der Bestand an Rückstellungen nahm um 464 T€ auf 4.461 T€ zu und resultiert im Wesentlichen aus Rückstellungen für ausstehende Dienstleisterrechnungen (1.457 T€), für ausstehende Betriebskostenabrechnungen des Vermieters der Büroräume (1.000 T€), für Pensionsverpflichtungen (606 T€), für variable Vergütungsbestandteile (401 T€), für Urlaubsansprüche (288 T€) und für Jubiläumszuwendungen (277 T€). Es wurden Verbindlichkeiten in Höhe von 8.353 T€ bilanziert: Davon entfallen 6.900 T€ auf verbundene Unternehmen, 1.117 T€ resultieren aus Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen und 336 T€ stellen sonstige Verbindlichkeiten dar.

Das Eigenkapital beträgt wie im Vorjahr 1.856 T€, davon entfallen 1.000 T€ auf das Stammkapital.

Vermögens- und Liquiditätsanalyse

Die Struktur des Gesamtvermögens der Gesellschaft zeigt sich gegenüber dem Vorjahr wie folgt: Der Anteil des Anlagevermögens (4.121 T€) am Gesamtvermögen der Gesellschaft (14.670 T€) sank auf 28,1 % gegenüber 32,4 % im Vorjahr.

Die Forderungen, das sonstige Umlaufvermögen und die Rechnungsabgrenzungsposten beliefen sich auf 10.549 T€ und stiegen somit auf 71,9 % (Vorjahr: 67,6 %) des Gesamtvermögens. Die Forderungen bestanden größtenteils gegenüber verbundenen Unternehmen.

Der Liquiditätsbedarf der CDS für den laufenden Geschäftsbetrieb, die Investitionen in das Anlagevermögen und die Gewinnabführung wurden im Geschäftsjahr 2022 durch Umsatzerlöse und durch Kredite bei der Commerzbank AG sichergestellt. Neben einem Kredit zur Finanzierung der Dialogplattform verfügt die CDS 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 20 % und zweite Managementebene 54 %).

Risikobericht

Für das Geschäftsjahr 2022 sind keine bestandgefährdenden Risiken identifiziert worden. Auch für das aktuell laufende Geschäftsjahr 2023 sind keine bestandgefährdenden Risiken zu erkennen.

Adressenausfall-, Liquiditäts- und Marktpreisrisiken 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. Darüber hinaus bestehen für Ausfälle bei den wichtigsten Systemen Wartungsverträge mit kurzen Reaktionszeiten.

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.

Ausblick und Prognose

Im Geschäftsjahr 2023 wird die Commerz Direktservice GmbH ihre Rolle als Kundencenter im Rahmen der Geschäftsstrategie der Commerzbank festigen. Wir rechnen mit einem Anstieg der Kundenkontakte um rund 10 % auf rund 18,3 Mio. Kontakte. Durch die stetige Weiterentwicklung unserer Sprach- und Serviceportale planen wir, davon mehr als 50 % vollständig 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 Dialogplattform, des Berechtigungsmanagements sowie des Wissensmanagements für die Beratungscenter ist künftig eine Kernaufgabe der CDS. Die Bereitstellung dieser Infrastruktur auch für andere Segmente der Bank ist geplant.

Ferner übernimmt die CDS weitere Aufgaben, die bislang von der Commerzbank erledigt wurden. Dazu zählen der Ausbau sicherheitsrelevanter Dienstleistungen, um Kundengelder vor zunehmenden Gefahren durch Cyberkriminalität zu schützen, sowie die nahezu vollständige E-Mail-Bearbeitung von Privatkunden.

Wie im abgelaufenen Geschäftsjahr sind die wesentlichen Steuerungsgrößen in 2023 die Einhaltung des Kostenbudgets (93,1 Mio. €), die Personalbesetzung (630 VZK), die Erreichbarkeit für authentifizierte Kund*innen (90 %) und der Ergebnisbeitrag aus Vertriebsaktivitäten (10,0 Mio. €).

Das Kostenbudget für 2023 liegt damit rund 10 % über dem Budget aus 2022 (84,7 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 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Bei den Sachkosten führen Projekte zur Digitalisierung und Weiterentwicklung unserer Plattform zu einem höheren Budget. Auch die Bereitstellung der technischen Infrastruktur wie zuvor beschrieben führt zu höheren Kosten als bislang. Weiterhin

werden unsere Dienstleister mehr Mengen abnehmen, um vor allem Aufgaben mit niedrigerer Komplexität zu bearbeiten. Unsere Personalbesetzung wird im Zuge der Stärkung unserer Vertriebsaktivitäten um rund 2% auf durchschnittlich 630 VZK wachsen. Der Planwert für die Erreichbarkeit für authentifizierte Kund*innen liegt gegenüber dem Vorjahr unverändert bei 90 %.

Die Umsätze werden wegen des geplanten Anstiegs der Transaktionen 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 den Planungen zum weiteren Ausbau der CDS schätzen wir das Risiko dafür jedoch als gering ein.

Im Umgang mit COVID-19 wird die bisherige Strategie der flexiblen Anpassung an das Infektionsgeschehen weitergeführt. Daher ist nicht mit gravierenden Auswirkungen auf den eigenen Geschäftsbetrieb zu rechnen. Auch hinsichtlich der Ukraine-Krise ergeben sich nach aktuellem Stand keine gravierenden Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb.

Auch zukünftig stellt die Commerz Direktservice GmbH einen wesentlichen Baustein im persönlichen und digitalisierten Kundendialog der Commerzbank mit ihren Kund*innen dar. Neben der Bearbeitung von Kundenanliegen stellt sie mit der Dialogplattform die technische Infrastruktur für das gesamte Beratungszentrum 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, 12. April 2023

Commerz Direktservice GmbH
Geschäftsführung



Marc Ernesti



Anja Rutkat