

B I L A N Z
der
Commerz Direktservice GmbH

Aktivseite	31.12.2021	31.12.2020	Passivseite	31.12.2021	31.12.2020
	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	1.448.096,00	3.699.466,00	II. Kapitalrücklage	26.000,00	26.000,00
2. geleistete Anzahlungen	62.843,90	122.166,78	III. Gewinnrücklagen		
	1.510.939,90	3.821.632,78	andere Gewinnrücklagen	777.303,03	507.616,90
II. Sachanlagen			IV. Bilanzgewinn	52.537,72	269.686,13
1. andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	3.306.803,00	3.482.459,00		1.855.840,75	1.803.303,03
	0,00	0,00			
	3.306.803,00	3.482.459,00			
	4.817.742,90	7.304.091,78			
B. Umlaufvermögen			B. Rückstellungen		
I. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände			1. Rückstellungen für Pensionen und ähnliche Verpflichtungen	144.782,00	0,00
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	1.173,55	23.001,89	2. sonstige Rückstellungen	3.851.983,19	2.744.579,08
2. Forderungen gegen verbundene Unternehmen	6.307.709,40	5.081.618,19		3.996.765,19	2.744.579,08
davon aus Lieferungen und Leistungen	6.297.884,85	5.075.465,87			
davon aus abrechenbaren Steuern	0,00	0,00			
davon aus Organsteuern (lfd. Jahr + Vorjahr)	9.824,55	6.152,32			
3. sonstige Vermögensgegenstände	18.758,72	15.484,03			
	6.327.641,67	5.120.104,11	C. Verbindlichkeiten		
II. Kassenbestand, Bundesbankguthaben, Guthaben bei Kreditinstituten und Schecks	2.551.228,44	0,00	1. Verbindlichkeiten gegenüber KI	808.157,01	4.905.879,66
	8.878.870,11	5.120.104,11	davon Sichteinlagen (täglich fällig)	0,00	3.544.632,09
			davon Geldmarktgeschäfte (> 1 Jahr bis 5 Jahren)	808.157,01	1.361.247,57
			2. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	484.606,70	517.471,01
			3. Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen	7.389.290,90	3.590.273,45
			davon aus Lieferungen und Leistungen	0,00	56.583,82
			davon aus Ergebnisabführungsvertrag (lfd. GJ)	7.389.290,90	3.533.689,63
			4. sonstige Verbindlichkeiten	349.187,46	272.561,36
			davon aus Steuern	346.084,58	271.258,48
				9.031.242,07	9.286.185,48
C. Rechnungsabgrenzungsposten	1.187.235,00	1.246.976,70			
D. Aktiver Unterschiedsbetrag aus der Vermögensverrechnung	0,00	162.895,00			
Summe der Aktiva	14.883.848,01	13.834.067,59	Summe der Passiva	14.883.848,01	13.834.067,59

Gewinn- und Verlustrechnung
der
Commerz Direktservice GmbH

	<u>31.12.2021</u> EUR	<u>GJ 2020</u> EUR
1. Umsatzerlöse	74.244.134,84	61.694.150,61
2. sonstige betriebliche Erträge	748.619,03	757.254,82
3. Materialaufwand Aufwendungen für bezogene Leistungen	18.792.485,27	15.774.307,97
4. Personalaufwand		
a) Löhne und Gehälter	25.456.688,25	22.866.031,53
b) soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung	4.822.001,53	4.099.863,04
5. Abschreibungen auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen sowie auf aktivierte Aufwendungen für die Ingangsetzung und Erweiterung des Geschäftsbetriebs	4.039.891,33	2.443.894,46
6. sonstige betrieblichen Aufwendungen	13.976.347,67	13.313.668,72
7. sonstige Zinsen und ähnliche Erträge	0,00	0,00
8. Zinsen und ähnliche Aufwendungen	463.511,20	150.263,95
9. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>
10. Ergebnis nach Steuern	7.441.828,62	3.803.375,76
11. auf Grund des Gewinnabführungsvertrages abgeführter Gewinn	<u>7.389.290,90</u>	<u>3.533.689,63</u>
12. Jahresüberschuss / Jahresfehlbetrag	52.537,72	269.686,13
13. Einstellungen in andere Gewinnrücklagen	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>
14. Bilanzgewinn / Bilanzverlust	<u>52.537,72</u>	<u>269.686,13</u>

Jahresabschluss 2021 der Commerz Direktservice GmbH

Anhang

1 Bilanzierungs- und Bewertungsgrundsätze

Der Jahresabschluss für das Geschäftsjahr 2021 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 € 8.973 erhoben (Vorjahr: Fehlanzeige).

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: 1,87% (Vorjahr: 2,30%)
- Jährliche Lohn- und Gehaltssteigerung (inkl. Karriereentwicklung): 2,50% (unverändert gegenüber Vorjahr)
- Jährliche Rentenanpassung: 2,00% (Vorjahr: 1,40%)
- 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 Geschäftsjahres 2021 in Höhe von € 1.553.542 gehen im Wesentlichen auf die

Erneuerung der Hardwareinfrastruktur (€ 774.593) und der Softwaregewerke (€ 547.589) sowie auf die Anschaffung von Mobiliar und Betriebs- und Geschäftsausstattung (€ 46.033) zurück. Im Jahr 2021 belief sich die Abschreibung für geringwertige Wirtschaftsgüter auf € 265.574 (Vorjahr: € 245.543); der Restbuchwert des Sammelpostens per 31.12.2021 betrug € 382.475 (Vorjahr: € 462.722).

Der Gesamtbetrag der **Forderungen und sonstigen Vermögensgegenstände** beläuft sich auf € 6.327.642 (Vorjahr: € 5.120.104); hiervon weisen € 10.716 (Vorjahr: € 10.715) eine Restlaufzeit von mehr als einem Jahr auf. Der Bilanzposten **Forderungen gegen verbundene Unternehmen** in Höhe von € 6.307.709 (Vorjahr: € 5.081.618) beinhaltet Forderungen gegenüber der Gesellschafterin aus der Verrechnung von Dienstleistungen in Höhe von € 6.297.885 (Vorjahr: € 5.075.466).

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

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

Der **aktive Unterschiedsbetrag aus der Vermögensverrechnung** beträgt € 0 (Vorjahr: € 162.895).

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 € 777.303 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 € 625.054 eingestellt worden, der aus der Unterdeckung zwischen den unrealisierten Erträgen aus dem Deckungsvermögen für die Erfüllung der Pensionsverpflichtungen und der Summe der Rücklagen der Gesellschaft resultiert (davon aus Geschäftsjahr 2017: € 27.097 / davon aus Geschäftsjahr 2019: € 328.271 / davon aus Geschäftsjahr 2020: € 269.686).

Im Berichtsjahr sind unrealisierte Erträge aus dem Deckungsvermögen in Höhe von € 855.841 ermittelt worden; die Differenz zwischen diesem Wert und der Summe der Rücklagen der Gesellschaft in Höhe von € 803.303 wird als **Bilanzgewinn**

ausgewiesen (€ 52.538), da der Betrag gemäß § 268 Abs. 8 HGB ausschüttungsgesperrt und in analoger Anwendung des § 301 AktG auch abführungsgesperrt ist.

Die **Rückstellungen** in Höhe von € 3.996.765 (Vorjahr: € 2.744.579) betreffen mit € 144.782 (Vorjahr: € 0) Pensionsrückstellungen. Sonstige Rückstellungen (€ 3.851.983; Vorjahr: € 2.744.579) wurden im Wesentlichen im Personalbereich – insbesondere für Urlaubsansprüche, für den Erfüllungsbetrag der Jubiläumszuwendungen und für die Auszahlung von variablen Vergütungsbestandteilen – sowie für ausstehende Rechnungen gebildet.

Die **Verbindlichkeiten** belaufen sich insgesamt auf € 9.031.242 (Vorjahr: € 9.286.186), davon € 7.389.291 (Vorjahr: € 3.533.690) als Verbindlichkeit gegenüber der Gesellschafterin aus dem bestehenden Gewinnabführungsvertrag und € 808.157 als Verbindlichkeit gegenüber der Gesellschafterin aus der Inanspruchnahme eines Universaldarlehens (Vorjahr: € 4.905.880 als Verbindlichkeit gegenüber der Gesellschafterin aus der Inanspruchnahme der Kreditlinie und einem Universaldarlehen). Die Verbindlichkeit aus Universaldarlehen in Höhe von € 808.157 (Vorjahr: € 1.361.248) weist eine Restlaufzeit von mehr als einem Jahr auf, die verbliebenen Verbindlichkeiten eine Restlaufzeit von unter einem Jahr.

Die Zusammensetzung der Verbindlichkeiten stellt sich wie folgt dar:

	2021	2020
	Euro	Euro
Verbindlichkeiten gesamt	9.031.242	9.286.186
davon gegenüber Gesellschafterin und verbundenen Unternehmen	8.197.448	8.496.153
davon aus Gewinnabführungsvertrag	7.389.291	3.533.690
davon aus Lieferungen und Leistungen	0	56.584
davon Sonstiges	808.157	4.905.880

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 € 74.244.135 (Vorjahr: € 61.694.151) 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 € 748.619 (Vorjahr: € 757.255) enthalten einen Betrag aus der Auflösung von Rückstellungen in Höhe von € 47.459 (Vorjahr: € 157.760).

Da die von Fremdfirmen bezogenen Dienstleistungen sowie die Inanspruchnahme von Zeitarbeitskräften als wesentlicher Bestandteil in die Leistung des Unternehmens eingehen, die zu Umsatzerlösen führt, werden sie als Aufwendungen für bezogene Leistungen in der Position **Materialaufwand** ausgewiesen (€ 18.792.485; Vorjahr: € 15.774.308).

Das Betreiben eines Kundencenters ist ein sehr personalintensives Geschäft; daher macht der **Personalaufwand** mit rund 44,8% (Vorjahr: 46,0%) den größten Teil der gesamten Aufwendungen aus.

Die **Abschreibungen** enthalten außerplanmäßige Abschreibungen in Höhe von € 1.842.086 (Vorjahr: € 7.530), die im Wesentlichen durch die Umwandlung der Kauflizenzen der Omnikanalplattform in ein Abonnementmodell und damit durch die Ausbuchung der Lizenzen verursacht sind.

Die **sonstigen betrieblichen Aufwendungen** belaufen sich auf € 13.976.348 (Vorjahr: € 13.313.669) und beinhalten insbesondere Zahlungen für die Bereitstellung von Räumen (€ 3.611.403 – davon € 28.505 Aufwand aus der Betriebskostenabrechnung 2018; Vorjahr: € 3.778.319 - davon € 118.653 Aufwand aus der Betriebskostenabrechnung 2017), technischer Infrastruktur (€ 5.363.862; Vorjahr: 4.710.360) und für den Einkauf von Konzerndienstleistungen (€ 2.907.478; Vorjahr: € 2.812.359).

Die **Zinserträge** betragen wie im Vorjahr € 0, nachdem gemäß § 246 Abs. 2 Satz 2 HGB die Planvermögenserträge mit dem entsprechenden Zinsaufwand verrechnet

worden sind. Auch Zinserträge aus Guthaben bei Kreditinstituten sind wie im Vorjahr nicht zu verzeichnen.

Die **Zinsaufwendungen** in Höhe von € 463.511 (Vorjahr: € 150.264) resultieren aus der Abzinsung des Erfüllungsbetrags der Pensionsverpflichtungen (€ 401.539; Vorjahr: € 46.447), der Jubiläumszuwendungen (€ 9.536; Vorjahr: € 11.954) und aus der Inanspruchnahme der Kreditlinie und des Universaldarlehens sowie aus Negativzinsen (€ 52.436; Vorjahr: € 91.863).

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

Das **positive Ergebnis** des Geschäftsjahres über € 7.441.829 (Vorjahr: € 3.803.376) wird in Höhe von € 52.538 als Bilanzgewinn ausgewiesen (Vorjahr: € 269.686) und in Höhe der verbleibenden € 7.389.291 (Vorjahr: € 3.533.690) 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	3.244.125
Zeitwert Deckungsvermögen	4.099.966
Erfüllungsbetrag Pensionsverpflichtungen	4.244.748
Mit Erträgen aus Deckungsvermögen zu verrechnende Altersversorgungsaufwendungen (Zinsaufwand)	454.077
Mit Altersversorgungsaufwendungen zu verrechnenden Erträgen aus Deckungsvermögen	52.538

Nach Saldierung des Erfüllungsbetrags der Pensionsverpflichtungen mit dem Deckungsvermögen ergibt sich eine Rückstellung in Höhe von € 144.782 (Vorjahr:

aktiver Unterschiedsbetrag aus der Vermögensverrechnung in Höhe von € 162.895). Der Zinsaufwand beträgt nach Verrechnung mit den Planvermögenserträgen € 401.539 (Vorjahr: € 46.447).

Der Unterschiedsbetrag gemäß § 253 Abs. 6 HGB beträgt zum 31.12.2021 € 530.354 (Vorjahr: € 490.377). 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 € 530.354 (Vorjahr: € 490.377) 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 31.12.2021 liegen unrealisierte Erträge aus dem Deckungsvermögen in Höhe von € 855.841 (Vorjahr: € 803.303) vor. Die Rücklagen der Gesellschaft in Höhe von € 803.303 (Vorjahr: € 533.617) reichen zur Deckung nicht aus, so dass die sich ergebende Differenz in Höhe von € 52.538 (Vorjahr: € 269.686) als Bilanzgewinn ausgewiesen wird, da diesbezüglich die Abführungssperre nach § 301 Satz 1 AktG i.V.m. § 268 Abs. 8 Satz 3 HGB greift.

3 Sonstige Angaben

3.1 Sonstige finanzielle Verpflichtungen

Für die dem Berichtsjahr folgenden fünf Geschäftsjahre bestehen sonstige finanzielle Verpflichtungen in Höhe von € 23.138.785 (Vorjahr: € 20.672.652). Sie setzen sich wie folgt zusammen:

	2021 Euro	2020 Euro
Mietvertrag über Geschäftsräume	15.921.804	15.555.176
Sonstige Miet-/Nutzungsverträge	4.839.287	370.566
Instandhaltungsverträge	2.377.694	4.746.910

Der Anstieg der Verpflichtungen aus Mietvertrag resultiert aus der zweijährlichen Anpassung des Mietzinses gemäß des vom statistischen Bundesamt festgestellten Verbraucherpreisindex für Deutschland. Die Verlagerung zulasten der Verpflichtungen aus sonstigen Miet- und Nutzungsverträgen und zugunsten der Verpflichtungen aus Instandhaltungsverträgen ist im Wesentlichen auf folgende Sachverhalte zurückzuführen: Durch die Umwandlung der Kauflizenzen der Omnikanalplattform in ein Abonnementmodell ist der Instandhaltungsanteil zurück gegangen, während der auf die Softwarenutzungsgebühren entfallende Anteil deutlich gestiegen ist. Zudem ist ein auslaufender Dienstleistungsvertrag langfristig verlängert worden, so dass hier ebenfalls ein gegenüber dem Vorjahr deutlich höherer Betrag zu verzeichnen ist.

3.2 Organe

3.2.1 Aufsichtsrat

Matthias Hach (bis 11. Februar 2021)

- Vorsitzender (bis 11. Februar 2021) –

ehem. Bereichsvorstand comdirect, Marketing & Digital Banking bei der Commerzbank AG, Frankfurt am Main

Dr. Alena Kretzberg (ab 12. Februar 2021)

- Vorsitzende (ab 24. Februar 2021) –

Bereichsvorständin comdirect, Marketing & Digital Banking bei der Commerzbank AG, Frankfurt am Main

Arno Walter

- stellvertretender Vorsitzender –

Bereichsvorstand Wealth Management & Unternehmerkunden bei der Commerzbank AG, Frankfurt am Main

Dirk Lenzkes

Kaufmännischer Angestellter, Commerz Direktservice GmbH, Duisburg

Reinhold Mitzkus (bis 11. März 2021)

Kaufmännischer Angestellter, Commerz Direktservice GmbH, Duisburg

Freya Müller (ab 12. März 2021)

Kaufmännische Angestellte, Commerz Direktservice GmbH, Duisburg

Mario Peric

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

Andreas Schimmele

Bereichsvorstand Group Banking & Market Operations bei der Commerzbank AG, Frankfurt am Main

3.2.2 Geschäftsführung

Marc Ernesti (seit 15.08.2021)

Geschäftsführer

Stefan Homp (bis 14.08.2021)

Geschäftsführer

Andre Kaiser

Geschäftsführer

Anja Rutkat (ab 01.02.2022)

Geschäftsführerin

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 2021 waren durchschnittlich 738 (Vorjahr: 693) Mitarbeiter beschäftigt, die sich wie folgt zusammensetzen:

	2021	2020
Vollzeit	417	381
Teilzeit	321	312

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 31.12.2021 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 Gewinn-abführungsvertrag.

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. Die Ukraine-Krise und die COVID-19-Pandemie führten zu keinen gravierenden Auswirkungen auf den eigenen Geschäftsbetrieb; zu näheren Einzelheiten wird auf die entsprechenden Ausführungen im Lagebericht verwiesen.

Duisburg, 03. März 2022

Commerz Direktservice GmbH
Geschäftsführung



Andre Kaiser



Marc Ernesti



Anja Rutkat

Anlagenspiegel der Commerz Direktservice GmbH für die Zeit vom 1. Januar bis 31. Dezember 2021

Anlagekonten	historische AK/HK						Abschreibungen				Restbuchwerte	
	Stand 1.1.2021	Zugang GJ	Teilzugänge GJ	Umb. (+/-)	Abgang GJ	Stand 31.12.2021	Stand 1.1.2021	Zugang GJ	Abgang GJ	Stand 31.12.2021	Stand 1.1.2021	Stand 31.12.2021
	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€
Immaterielle Vermögensgegenstände												
entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	8.692.611,83	7.169,75	259.491,88	340.249,93	6.256.616,90	3.042.906,49	5.252.464,83	2.847.224,56	6.256.616,90	1.843.072,49	3.440.147,00	1.199.834,00
SW-GWG Sammelposten (bis 31.12.2018)	346.534,93	0,00	0,00	0,00	207.063,25	139.471,68	249.349,93	69.297,00	207.063,25	111.583,68	97.185,00	27.888,00
SW-GWG Sammelposten (ab 01.01.2019)	265.039,29	139.062,47	0,00	0,00	0,00	404.101,76	102.905,29	80.822,47	0,00	183.727,76	162.134,00	220.374,00
geleistete Anzahlungen	122.166,78	280.927,05	0,00	-340.249,93	0,00	62.843,90	0,00	0,00	0,00	0,00	122.166,78	62.843,90
Summe:	9.426.352,83	427.159,27	259.491,88	0,00	6.463.680,15	3.649.323,83	5.604.720,05	2.997.344,03	6.463.680,15	2.136.383,93	3.621.632,78	1.510.939,90
Sachanlagen												
EDV-Hardware	3.203.773,24	389.478,53	19.120,00	365.994,48	242.263,67	3.736.102,58	2.208.711,24	536.897,01	242.263,67	2.503.344,58	995.062,00	1.232.758,00
Langlebige Wirtschaftsgüter	2.346.939,80	46.033,48	0,00	0,00	0,00	2.392.973,28	1.131.740,80	179.752,48	0,00	1.311.493,28	1.215.199,00	1.081.480,00
Ein- Aus- Umbauten	3.032.058,83	0,00	0,00	0,00	0,00	3.032.058,83	1.963.263,83	210.443,00	0,00	2.173.706,83	1.068.795,00	858.352,00
GWG Sammelposten (bis 31.12.2018)	394.715,61	0,00	0,00	0,00	274.173,24	120.542,37	293.382,61	78.006,00	274.173,24	97.215,37	101.333,00	23.327,00
Sonst. GWG Sammelposten (ab 01.01.2019)	96.929,30	23.493,87	0,00	0,00	0,00	120.423,17	28.838,30	24.096,87	0,00	52.935,17	68.091,00	67.488,00
HW-GWG Sammelposten (ab 01.01.2019)	43.977,19	22.770,94	0,00	0,00	0,00	66.748,13	9.998,19	13.351,94	0,00	23.350,13	33.979,00	43.398,00
geleistete Anzahlungen	0,00	365.994,48	0,00	-365.994,48	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Summe:	9.118.393,97	847.771,30	19.120,00	0,00	516.436,91	9.468.848,36	5.635.934,97	1.042.547,30	516.436,91	6.162.045,36	3.482.459,00	3.306.803,00
Gesamtsumme:	18.544.746,80	1.274.930,57	278.611,88	0,00	6.980.117,06	13.118.172,19	11.240.655,02	4.039.891,33	6.980.117,06	8.300.429,29	7.304.091,78	4.817.742,90

Lagebericht 2021 der Commerz Direktservice GmbH

Organisatorische und gesellschaftsrechtliche Entwicklung

Die Commerz Direktservice GmbH (im Folgenden CDS genannt) hat 2021 ihre Geschäftstätigkeit als Kundencenter für den Commerzbank-Konzern fortgeführt. Die Geschäftsführung wurde bis 14.08.2021 von den Herren Stefan Homp (Sprecher) und Andre Kaiser wahrgenommen. Nach dem Ausscheiden von Herrn Stefan Homp übernahmen ab 15.08.2021 die Herren Andre Kaiser (Sprecher) und Marc Ernesti die Geschäftsführung.

Die Verantwortlichkeitsbereiche innerhalb der Geschäftsführung sind auf die Geschäftsführer aufgeteilt. Bis 14.08.2021 war Herr Stefan Homp für die Einheiten Personal, Finanzen/Controlling, Customer Care, Banking Support und Revision und Herr Andre Kaiser für die Einheiten Digital Engineering & Operations, Kanalmanagement, Banking Dialog und Qualifizierung zuständig. Mit dem 15.08.2021 wurden mit dem Wechsel der Geschäftsführer auch die Zuständigkeiten neu geregelt. Herr Andre Kaiser ist zuständig für die Einheiten Personal incl. Qualifizierung, Finanzen/Controlling, Digital Engineering & Operations und Revision, Herr Marc Ernesti für die Einheiten Banking Dialog, Banking Support, Customer Care und Kanalmanagement.

Wirtschaftsbericht

Gesamtwirtschaftliche und branchenbezogene Rahmenbedingungen

Die CDS wird ausschließlich vom Segment Privat- und Unternehmernkunden (PUK) der Commerzbank AG beauftragt und ist nicht eigenständig am Markt tätig. Die Entwicklung der Geschäftstätigkeit ist 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 Unternehmernkunden (PUK), die im Konzernlagebericht 2021 der Commerzbank AG dargelegt werden und dort nachzulesen sind.

Entwicklung der Geschäftstätigkeit

Die Geschäftstätigkeit der Commerz Directservice GmbH verlief im Jahr 2021 zufriedenstellend und war weiterhin von einem Wachstum der Geschäftsvorfälle geprägt.

Insgesamt wurden 14.488.277 Geschäftsvorfälle bearbeitet. Gegenüber dem Vorjahr ist dies eine Steigerung um 32,5 %. Stärkster Treiber waren wie bereits im Vorjahr die vollständig automatisierten Geschäftsvorfälle. Das Bearbeitungsvolumen in Bearbeitungsminuten stieg 2021 mit 49.613.294 Minuten um 15,8 % (+6.768.401 Minuten) gegenüber dem Vorjahr an.

Der Anteil der vollautomatisierten Kontakte stieg auf 52,9 %. Im Sprachportal wurden 1.405.578 Kontakte abgewickelt, in den webbasierten Service- und Infoportalen waren es 6.254.543 Kontakte. Der Planwert der automatisierten Kontakte lag bei 7.340.000 Kontakten, im Ist wurden 7.660.121 Mio. Kontakte automatisiert bearbeitet, der Anteil der automatisierten Kontakte lag damit 4,4% über dem Planwert. Gleichzeitig wurden im Human Contact mit rund 6.341.838 Kontakten 16,0 % weniger Kontakte bearbeitet als prognostiziert (Planwert 7.553.545).

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. Dazu gehörten die Umsetzung der AHA-Regeln in den Geschäftsräumen, die Entzerrung der räumlichen Situation durch Vergrößerung der Sitzabstände, Maskenpflicht auf den Bewegungsflächen und der verstärkte Einsatz von Homeoffice. Durch die genannten Maßnahmen konnten die Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb gering gehalten werden. Seit Ende November 2021 finden an den Eingängen zu den Geschäftsräumen der CDS Kontrollen zur Einhaltung der 3G-Regelung am Arbeitsplatz statt. 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 2021 waren die Einhaltung des Kostenbudgets, die Erreichbarkeit für die 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 2021 verabschiedete Kostenvorgabe für das Unternehmen i.H.v. 77,7 Mio. € wurde mit 67,6 Mio. € um 10,1 Mio. € unterschritten (-13,0 %), davon 2,2 Mio. € bei Personalkosten und 7,9 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 6,3 Mio. € unter Plan) zurückzuführen, da Projekte nicht vollumfänglich durchgeführt bzw. in das Jahr 2022 verschoben wurden. Auch bei den externen Beauftragungen wurde der Planansatz um 0,5 Mio. € unterschritten. Die übrige Unterschreitung von 1,1 Mio. € ergab sich aus geringerem Aufwand für Räume und Arbeitsplätze, Qualifizierung, Konzerndienstleistungen und sonstige Sachaufwandspositionen.

Die Erreichbarkeit lag im Jahresdurchschnitt bei 85,7 % (Planwert 90 %). Hintergrund sind die Preisanpassungsmaßnahmen und das BGH-Urteil, die punktuell zu hohem Kontaktaufkommen führten. Für die Kunden, die sich im Rahmen des Anrufs authentifiziert haben, lag die Erreichbarkeit bei 90,6 %. Die Summe der Ergebnisbeiträge lag bei 6,9 Mio. € (Planwert 10,0 Mio. €). Die Obergrenze für die Personalbesetzung in Höhe von 647 Vollzeitkräften wurde zu keinem Zeitpunkt überschritten.

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

Banking Dialog:

Im Bereich Banking Dialog werden alle direkten Kundenkontakte mit den Commerzbank-Kunden über die Kanäle Telefon und Chat abgewickelt. Unseren Kunden werden Vertriebs- und Serviceprozesse fallabschließend angeboten. Exklusiv mit der Durchführung von Vertriebsprozessen betraut sind die Teams des Ratenkredits und der Baufinanzierungen, bei denen Kunden verschiedene Produkte der Commerzbank direkt abschließen oder sich im Abschlussprozess unterstützen lassen können. Darüber hinaus umfasst der Banking Dialog das Team Company & More mit der Hauptaufgabe, im Rahmen des gleichnamigen Partnerprogramms Neukunden zu gewinnen, sowie den Service NetPromoterScore (NPS), in dem Anrufe zur Messung der Kundenzufriedenheit getätigt werden.

In 2021 wurden im Banking Dialog 5.664.489 Geschäftsvorfälle bearbeitet. Im Vergleich zu 2020 wurden 116.108 Stücke mehr bearbeitet. Dies stellt eine Erhöhung um 2,1 % 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 Testunterstützung, welches das Testen anstehender Neuerungen im Zuge der Digitalstrategie übernimmt, das Team zur Bearbeitung von Sicherheits- und Schadfallthemen im Rahmen der elektronischen Vertriebswege der Commerzbank und das Team der Leistung Boiler Room Fraud, 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 715.074 Geschäftsvorfälle bearbeitet. Im Vergleich zum Vorjahr wurden 73.130 Stücke weniger bearbeitet (-9,3 %). Die niedrigere Menge ist im Wesentlichen zurückzuführen auf den Rückgang der Nutzung der E-Mail-Kanäle (-27,4 % ggü. Vorjahr) zugunsten unserer automatisierten Self-Services.

In der InfoLine wurden 200.704 telefonische Anfragen der Berater durch die CDS bearbeitet (-21,2 % ggü. dem Vorjahr). In der Leistung MiFID wurden 45.019 Geschäftsvorfälle bearbeitet (-12,9 %).

Customer Care:

In der Abteilung Customer Care werden Kundenbeschwerden bearbeitet und Wertpapieraufträge als Execution Only und im Rahmen von Mitarbeiterbeteiligungsprogrammen entgegengenommen.

Insgesamt wurden in Customer Care 442.598 Transaktionen bearbeitet (+22,3 % ggü. Vorjahr).

Die Anzahl der Bearbeitung von Kundenbeschwerden lag mit 49.811 Stücken über dem Vorjahresniveau (+30,0 %). Bei den beschwerdeunterstützenden Kontakten, das sind Dispatching, Call Beschwerdemanagement und Beschwerdetracking von Weiterleitungen an den Vertrieb, ist mit 124.845 Stücken ein Rückgang um 5,2 % gegenüber 2020 zu verzeichnen.

In der Einheit Mitarbeiterbeteiligungsprogramme stieg die Bearbeitung gegenüber 2020 auf 249.632 Stücke (+56,8 %). Die Leistung Call WP Execution Only sank auf 8.459 Stücke in 2021 (-63,1 %). Die Leistung wurde zum Jahresende eingestellt.

Automatisierte Kundenkontakte:

Im Bereich Automatisierte Kundenkontakte werden alle Kundenkontakte ausgewiesen, die eine automatisierte Bearbeitung ermöglichen. Seit 2019 werden in diesem Bereich die Transaktionen des Telefonbanking sowie neu hinzugekommene 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 2021 erfolgten im Serviceportal 5.819.267 Seitenaufrufe durch Kunden; im Infoportal wurden 354.836 Antworten auf Fragen der Berater zur Verfügung gestellt.

Das Sprachportal bietet den Kunden 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 Kunden.

Im Sprachportal wurden im Jahr 2021 1.405.578 Kundenanliegen final bearbeitet, davon 512.110 im Telefonbanking. Gegenüber dem Vorjahr ist das eine Reduktion in Höhe von 610.538 Stücken (-30,3 %). Die geringere Menge ist zum großen Teil auf die Telefonbanking-Transaktionen zurückzuführen (-501.565 Stücke).

Entwicklung der Personalbesetzung

Im Jahr 2021 waren durchschnittlich 738 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (Kopfzahl inkl. Abwesende, ohne Zeitarbeit und ohne Auszubildende) in der Gesellschaft angestellt, davon 417 Köpfe in Vollzeit und 321 Köpfe in Teilzeit.

Das Verhältnis von Frauen zu Männern betrug 61 % zu 39 %.

Es wurden insgesamt 148 neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter rekrutiert und ausgebildet. Zudem waren im Jahresdurchschnitt 8 VZK Auszubildende beschäftigt.

Die Besetzung lag im Jahresdurchschnitt mit 591,9 VZK unter dem Planwert von 618,5 VZK. Zum Jahresende lag die Personalbesetzung bei 594,7 VZK.

Erläuterung der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage

Die Gesellschaft konnte im Jahr 2021 sowohl ihren Umsatz (+20,3 %) als auch das Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit (+95,7 %) im Vergleich zum Vorjahr steigern.

Aufwand

Der betriebliche Aufwand lag in 2021 bei 67.551 T€. Gegenüber dem Vorjahr ist dies eine Steigerung um 8.903 T€ (+15,2 %), die sich im Wesentlichen aus dem Anstieg von Personalkosten, Dienstleisterkosten und aus einer außerplanmäßigen Abschreibung ergab.

Der Personalaufwand betrug 30.279 T€, der Materialaufwand (Dienstleistungen von Fremdfirmen, Inanspruchnahme von Zeitarbeit) belief sich auf 18.792 T€, die sonstigen betrieblichen Aufwendungen auf 13.976 T€, die Abschreibungen auf 4.040 T€ und der Zinsaufwand auf 464 T€.

In den sonstigen betrieblichen Aufwendungen sind Zahlungen in Höhe von 2.907 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	2021	2020	Veränderung
Personalaufwand	30.279 T€	26.966 T€	+12,3 %
Materialaufwand	18.792 T€	15.774 T€	+19,1 %
Sonstiger betrieblicher Aufwand	13.976 T€	13.314 T€	+5,0 %
Abschreibungen	4.040 T€	2.444 T€	+65,3 %
Zinsaufwand	464 T€	150 T€	+208,5 %
Summe	67.551 T€	58.648 T€	+15,2 %

Ertrag

Die Umsatzerlöse stiegen im Geschäftsjahr gegenüber dem Vorjahreswert um 12.550 T€ auf 74.244 T€ (+20,3 %) an. Die erhöhten Umsatzerlöse sind zurückzuführen auf eine erhöhte Menge an Kontakten, insbesondere im First Level (Abteilung Banking Dialog). Die Umsatzerlöse entfielen vollständig auf Konzerngesellschaften des Commerzbank-Konzerns. Sonstige betriebliche Erträge beliefen sich auf 749 T€, davon entfielen 147 T€ auf verbundene Unternehmen.

Ergebnis

Gegenüber dem Vorjahr stieg das Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit um 3.639 T€ von 3.803 T€ auf 7.442 T€. Aus dem erzielten Ergebnis wird ein Teilbetrag in Höhe von 53 T€ als Bilanzgewinn ausgewiesen. Dabei handelt es sich um unrealisierte Erträge aus dem Deckungsvermögen der Pensionsverpflichtungen, für die nach § 301 Satz 1 AktG i.V.m. § 268 Abs. 8 Satz 3 HGB eine Abführungssperre gilt. Der übrige Teil des Ergebnisses in Höhe von 7.389 T€ wird auf Basis des bestehenden Beherrschungs- und Gewinnabführungsvertrages an die Gesellschafterin abgeführt.

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

	2021	2020
Umsatzerlöse	74.244 T€	61.694 T€
Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit	7.442 T€	3.803 T€
Gewinnabführung	7.389 T€	3.534 T€
Einstellung in Gewinnrücklagen	0 T€	0 T€
Bilanzgewinn	53 T€	270 T€

Bilanz

Die Bilanzsumme stieg von 13.834 T€ auf 14.884 T€ an. Der Bestand des Anlagevermögens nahm um 2.486 T€ auf 4.818 T€ ab: Der Rückgang hängt im Wesentlichen mit der Abschreibung der im Geschäftsjahr 2018 angeschafften Omnikanalplattform zusammen, da die Kauflizenzen der Plattform in ein Abonnementmodell gewandelt wurden. Die Investitionen des Geschäftsjahres, im Wesentlichen aufgrund der Erneuerung der Hardware-Infrastruktur und von Erweiterungen des Sprachportals, beliefen sich auf 1.554 T€.

Die Forderungen und sonstigen Vermögensgegenstände weisen einen Wert in Höhe von 6.328 T€ auf, davon entfallen 6.308 T€ auf verbundene Unternehmen. Das Guthaben bei Kreditinstituten beläuft sich auf 2.551 T€. Die Rechnungsabgrenzungsposten der Aktivseite betragen 1.187 T€.

Der Bestand an Rückstellungen nahm um 1.252 T€ auf 3.997 T€ zu und resultiert im Wesentlichen aus Rückstellungen für ausstehende Dienstleisterrechnungen (1.656 T€), für ausstehende Betriebskostenabrechnungen des Vermieters der Büroräume (650 T€), für Urlaubsansprüche (275 T€), für Jubiläumszuwendungen (270 T€) und für variable Vergütungsbestandteile (238 T€). Es wurden Verbindlichkeiten in Höhe von 9.031 T€

bilanziert. Davon entfallen 8.197 T€ auf verbundene Unternehmen (hiervon 7.389 T€ Verbindlichkeit aus Gewinnabführung); 485 T€ resultieren aus Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen und 349 T€ stellen sonstige Verbindlichkeiten dar.

Das Eigenkapital beträgt 1.856 T€ (Vorjahr: 1.803 T€); davon entfallen 1.000 T€ auf das Stammkapital.

Vermögens- und Liquiditätsanalyse

Die Struktur des Gesamtvermögens der Gesellschaft hat sich gegenüber dem Vorjahr verändert. Der Anteil des Anlagevermögens (4.818 T€) am Gesamtvermögen der Gesellschaft (14.884 T€) sank deutlich auf 32,4 % gegenüber 52,8 % im Vorjahr.

Die Forderungen, das sonstige Umlaufvermögen, die Rechnungsabgrenzungsposten und der aktive Unterschiedsbetrag aus der Vermögensverrechnung beliefen sich auf 10.066 T€ und stiegen somit auf 67,6 % (Vorjahr: 47,2 %) 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 2021 durch Umsatzerlösungen und durch Kredite bei der Commerzbank AG sichergestellt. Neben einem Kredit zur Finanzierung der Omnikanalplattform 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. Beide Quoten werden aktuell erfüllt (erste Managementebene 33 % und zweite Managementebene 55 %).

Risikobericht

Für das Geschäftsjahr 2021 sind keine bestandsgefährdenden Risiken identifiziert worden. Auch für das aktuell laufende Geschäftsjahr 2022 sind inklusive der Auswirkungen der Ukraine-Krise und der COVID-19-Pandemie keine bestandsgefährdenden Risiken zu erkennen.

Adressenausfall-, Liquiditäts- und Marktpreisrisiken sind aufgrund des Geschäftsmodells der Gesellschaft und des Beherrschungs- und Gewinnabführungsvertrages mit der Commerzbank AG nicht relevant.

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 anhand von definierten 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 bereitgehalten.

Ausblick und Prognose

Im Geschäftsjahr 2022 wird die Commerz Direktservice GmbH die Weiterentwicklung zum Vertriebskanal mit hoher Automatisierung bei Serviceprozessen fortsetzen. Wir rechnen mit einem Anstieg der Kundenkontakte um rund 9 % auf rund 16,5 Mio. Kontakte. Durch die stetige Weiterentwicklung unserer Sprach- und Serviceportale planen wir, davon mehr als 50 % vollständig automatisiert abzuwickeln.

Der Direktvertrieb wird durch die Ausweitung der Funktionalitäten und durch Aufbau von Personalkapazitäten gestärkt. Zukünftig werden Kundenkontakte mit hohem Vertriebspotenzial priorisiert bearbeitet. Die aktive Kundenansprache zu Vertriebsthemen wird mittels neuer Technologie begünstigt.

Wie im abgelaufenen Geschäftsjahr sind die wesentlichen Steuerungsgrößen in 2022 die Einhaltung des Kostenbudgets (84,7 Mio. €), die Personalbesetzung (675,5 VZK), die Erreichbarkeit (90 %) und der Ergebnisbeitrag aus Vertriebsaktivitäten (10,0 Mio. €).

Das Kostenbudget für 2022 liegt damit rund 25 % über dem Budget aus 2021 (67,9 Mio. €). Sowohl die Personalkosten, als auch die Sachkosten haben im laufenden Jahr einen höheren Budgetbedarf. 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. Zukünftig wird die CDS im Rahmen der neuen Strategie der Commerzbank AG die technische Infrastruktur für die Beratungscenter bereitstellen. Weiterhin werden unsere Dienstleister mehr Mengen abnehmen. Unsere Personalbesetzung wird im Zuge der Stärkung unserer Vertriebsaktivitäten um rund 9% auf 676 VZK wachsen. Der Planwert für die Erreichbarkeit 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.

Auch die COVID-19-Pandemie wird das laufende Jahr 2022 weiterhin prägen. Die CDS setzt weiterhin auf die eingangs beschriebenen Maßnahmen, um das Infektionsrisiko im eigenen Hause gering zu halten. Daher ist mit keinen gravierenden Auswirkungen auf den eigenen Geschäftsbetrieb zu rechnen. Auch hinsichtlich der Ukraine-Krise ergeben sich nach aktuellem Stand keine gravierenden Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb.

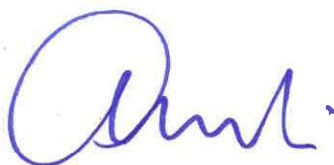
Weiterhin stellt die Commerz Direktservice GmbH einen wesentlichen Baustein im persönlichen und digitalisierten Kundendialog der Commerzbank mit ihren Kundinnen und Kunden dar. Zukünftig ist die CDS eines von drei Beratungscentern und stellt mit der Dialogplattform die technische Infrastruktur für das gesamte Beratungscenter 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, 03. März 2022

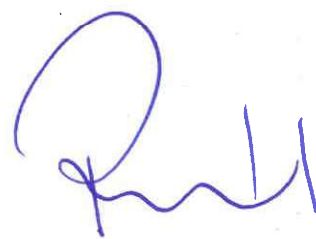
Commerz Direktservice GmbH
Geschäftsführung



Andre Kaiser



Marc Ernesti



Anja Rutkat