

Medieninformation

21. März 2019

Fokussierung auf Kundenorientierung beschert Sparkasse KölnBonn ein zufriedenstellendes Geschäftsjahr 2018

- **Deutlich erhöhtes Jahresergebnis von 59,6 Mio. Euro**
- **Bilanzgewinn ist auf 24,2 Mio. Euro angewachsen**
- **Fast 1 Mrd. Euro Neuzusagen im privaten Baufinanzierungsgeschäft**
- **Sparkasse gründet neue Direktfiliale in Köln**

"Unsere Branche wird aktuell durch den digitalen Wandel massiv geprägt und bewegt. Auch die Bedürfnisse und das Verhalten unserer Kundinnen und Kunden ändern sich hierdurch. Da dürfen wir als Sparkasse KölnBonn nicht stehen bleiben", charakterisiert Ulrich Voigt, stellvertretender Vorstandsvorsitzender der Sparkasse KölnBonn, die verstärkte Kundenfokussierung des Institutes anlässlich der Vorlage der Geschäftszahlen 2018. Im abgelaufenen Geschäftsjahr hat die Sparkasse KölnBonn umfassende Maßnahmen angestoßen, um den geänderten Rahmenbedingungen im Bankgeschäft zu begegnen. "Wir begreifen den digitalen Wandel als Chance, ohne dabei unseren Markenkern, die 'persönliche Nähe' zu unseren Kundinnen und Kunden, aufzugeben", betont Voigt. "Die Kundennähe durch persönliche Betreuung und die Verwurzelung in der Region ermöglichen es uns, die Bedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden zu kennen und ihre Ansprüche zu erfüllen – ob analog oder digital. Wir passen uns zeitgemäß an im Zuge einer noch stärkeren Kundenorientierung."

Die Sparkasse KölnBonn sei in einem herausfordernden Jahr mit dem Geschäftsergebnis zufrieden, gerade angesichts wachsender globaler Konjunkturrisiken durch Handelszölle, Brexit und abkühlende Wirtschaft, resümiert Voigt: "Wir liegen in vielen Bereichen über Plan und haben sowohl mit unserem Jahresergebnis als auch mit dem Bilanzgewinn die Vorjahreszahlen übertroffen. Wir gehen gestärkt in das laufende Jahr 2019, konnten unsere Eigenkapitalbasis ausbauen und weitere Reserven bilden. Zusätzlich haben wir 12,8 Mio. Euro an 'Bürgerdividende' – unser bürgerschaftliches Engagement – im Jahr 2018 ausgeschüttet und damit fast 1.650 Projekte, Vereine und Institutionen in Köln und Bonn gefördert." (siehe Medieninformation Engagement)

Seite 1

Das Geschäftsjahr 2018 im Überblick – Direktfiliale gegründet

Die Sparkasse KölnBonn wird das Geschäftsjahr 2018 nach vorläufigen Zahlen mit einem Jahresergebnis von über 59 Mio. Euro, einer auf knapp über 12 Prozent ausgebauten harten Kernkapitalquote sowie einem Bilanzgewinn von mehr als 24 Mio. Euro abschließen. Zum Jahresende 2018 weist die größte kommunale Sparkasse Deutschlands eine Bilanzsumme von 26,5 Mrd. Euro, einen Kreditbestand von 18,8 Mrd. Euro und Einlagen in Höhe von 22,2 Mrd. Euro aus.

Rund 790.000 Privat- und 85.000 Firmenkunden vertrauen auf die Leistungen des Institutes. Zusätzlich zu ihren 84 Filialen hat die Sparkasse KölnBonn eine neue "Direktfiliale" in Köln gegründet. Dort können sich Kundinnen und Kunden per Telefon, Mail, Text- oder Video-Chat von Zuhause oder von unterwegs aus beraten lassen. Daneben bietet das Institut vier ExpertenCenter, 63 weitere Beratungsstandorte, u. a. für Firmenkunden und Gründer, sowie 107 SB-Stellen und 366 Geldautomaten in Köln und Bonn.

Zum Geschäftsverlauf des Jahres 2018 im Einzelnen

Jahresergebnis 2018

Die Sparkasse KölnBonn konnte das Jahresergebnis vor Steuern – trotz weiter andauernder Niedrigzinsen – im abgelaufenen Geschäftsjahr auf 59,6 Mio. Euro gegenüber 44,1 Mio. Euro im Vorjahr steigern. Auch der Bilanzgewinn liegt mit 24,2 Mio. Euro deutlich über dem entsprechenden Vorjahreswert (17,7 Mio. Euro).

Bilanzsumme, Kredite und Einlagen

Die Bilanzsumme erreichte im abgelaufenen Geschäftsjahr 26,5 Mrd. Euro. Dieser Wert liegt nur geringfügig über dem Vorjahresniveau von 26,1 Mrd. Euro. "Mit diesem planmäßigen Zuwachs bewegen wir uns weiterhin in dem von uns gesetzten Zielkorridor von 25 bis 27 Mrd. Euro", so Voigt. "Im Kreditgeschäft verzeichneten wir insbesondere bei der Vergabe von privaten Immobilienkrediten ein starkes Neugeschäft von 984 Mio. Euro. Auch die Einlagen sind angestiegen." Der Zuwachs um 3,3 Prozent auf 22,2 Mrd. Euro resultiert hier weitgehend aus einem Anstieg bei den Sichteinlagen auf 12,4 Mrd. Euro. Das Volumen an Spar- und Termineinlagen ist gegenüber dem Vorjahr leicht um 0,1 Mrd. Euro auf 5,5 Mrd. Euro gesunken. Die Eigenemissionen liegen unverändert bei 4,3 Mrd. Euro.

Ausgesprochen lebhaft verlief in Teilbereichen das Kreditgeschäft. Das gilt insbesondere für das Geschäft mit privaten Kunden. An sie wurden neue Kredite im Volumen von 1,25 Mrd. Euro vergeben – ein Zuwachs von 15,2 Prozent gegenüber 2017. Gleichwohl ist der Kreditbestand bei dieser Kundengruppe um 1,6 Prozent von 6,12 auf 6,02 Mrd. Euro gesunken, weil weiterhin zahlreiche Kunden Kredite vorzeitig ablösen oder Sondertilgungen vornehmen.

Nach dem dynamischen Zuwachs im Vorjahr hat sich das Neugeschäft mit Firmenkunden etwas beruhigt. Dabei konnte das Neugeschäft mit kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) weiter zulegen um 7,2 Prozent auf 448 Mio. Euro. "Weiterhin vorsichtig agieren wir im großvolumigen Neugeschäft, daher sehen wir hier etwas geringeres Volumen", erläutert Voigt. "Diese differenzierte Betrachtung sollte jedoch nicht darüber hinwegtäuschen, dass die Sparkasse KölnBonn mit einem nahezu unveränderten Kreditneugeschäft über alle Kundengruppen hinweg von insgesamt 2,8 Mrd. Euro weiterhin ein Konjunkturmotor für das Rheinland und ein Wachstumsfinanzierer insbesondere für den regionalen Mittelstand ist. Darüber hinaus begleiten und unterstützen wir Gründerinnen und Gründer auf vielfältige Weise und haben hier geholfen, über 500 Arbeitsplätze neu zu schaffen oder vorhandene zu erhalten", stellt Voigt heraus. So hat die Sparkasse KölnBonn 2018 über 170 Gründungen mit einem Kapitalvolumen von mehr als 15 Mio. Euro begleitet.

Das Volumen bei Unternehmenskrediten wuchs auf 11,3 Mrd. Euro an (Vorjahr: 11,1 Mrd. Euro).

Trotz des Trends zu Sondertilgungen ist der gesamte Kreditbestand um 1,6 Prozent auf 18,8 Mrd. Euro gegenüber dem Vorjahr gestiegen (18,5 Mrd. Euro).

Baufinanzierung

In der Region Köln/Bonn zeigt sich seit Jahren ein dynamisches Wirtschaftswachstum mit einer steigenden Zahl von sicheren und gleichzeitig attraktiven Arbeitsplätzen bei gleichzeitig hoher Lebensqualität. Die Folge ist ein anhaltender Zuzug in die Region, der sich in einer starken Nachfrage im lokalen Immobilienmarkt niederschlägt. "Erfreulicherweise konnten wir an diesem Trend im vergangenen Jahr stärker partizipieren als in den Jahren zuvor", so Voigt. "Dies lag nicht alleine an dem weiterhin guten Marktumfeld. Ganz entscheidenden Anteil daran hatte, dass wir unsere Hausaufgaben gemacht haben. Den gesamten Beratungsprozess zur Baufinanzierung haben wir nach dem Feedback unserer Kundinnen und Kunden modernisiert. Unsere Abläufe und Prozesse in der privaten

Immobilienfinanzierung sind dadurch schneller geworden. Außerdem haben wir sehr erfolgreich ein Baufinanzierungszertifikat eingeführt, auf das wir sehr stolz sind." Mit dem Zertifikat können Immobilieninteressenten der Sparkasse KölnBonn bei Maklern oder Verkäufern die mögliche Finanzierungssumme ausweisen. "Damit kommen unsere Kundinnen und Kunden bei Maklern und Immobilienverkäufern in eine bessere Position", ist Voigt überzeugt.

Zusätzlich hat die Sparkasse KölnBonn zusammen mit Partnern das regionale Immobilienportal ErstRaum.de ins Leben gerufen. Der Clou dabei: Viele der dort angebotenen Immobilien sind 14 Tage exklusiv auf dieser Plattform zu finden. Die Kundinnen und Kunden der Sparkasse und der Partnerinstitute bekommen damit einen Vorsprung bei der Suche und dem Erwerb einer Immobilie und werden bei Bedarf von den Maklerinnen und Maklern der Sparkassentochter S Corpus Immobilienmakler kompetent begleitet.

Insgesamt stiegen im vergangenen Jahr die Neuzusagen in der privaten Baufinanzierung überdurchschnittlich stark um 26,7 Prozent auf 983,7 Mio. Euro.

Depotvolumen und Vermögensverwaltung

Das Depotvolumen (Depot B) sank im Geschäftsjahr 2018 um 3,0 Prozent auf 12,8 Mrd. Euro. So reduzierte sich der Bestand an festverzinslichen Wertpapieren aufgrund von Fälligkeiten, denen nicht in vergleichbarer Höhe entsprechende Wertpapierkäufe gegenüberstanden, um rund 0,5 Mrd. Euro auf 6,3 Mrd. Euro. Damit entfällt weiterhin rund die Hälfte des Depotvolumens auf verbrieft Zinsanlagen. Im Umfeld der anhaltend niedrigen Zinsen legten dagegen Investmentfonds und Vermögensverwaltungsprodukte um 7,9 Prozent auf 4,1 Mrd. Euro im Vergleich zum Vorjahr zu. Aktien und Zertifikate sanken – bedingt durch die im Jahresverlauf zurückgehenden Kurse – im gleichen Zeitraum um 7,4 Prozent auf 2,5 Mrd. Euro.

In der Vermögensverwaltung hat die Sparkasse im abgelaufenen Jahr einen neuen Rekord aufgestellt. Erstmals wurde die Marke von über einer Milliarde Euro an verwaltetem Kundenvermögen übertroffen. Im Private Banking haben im abgelaufenen Jahr 5.000 Kundinnen und Kunden die Sparkasse KölnBonn als Hausbank gewählt. Das in diesem Bereich betreute Vermögen lag bei 3,3 Mrd. Euro.

Mit ihrem Portfoliomanagement und ihrer Vermögensberatung gehört die Sparkasse KölnBonn weiterhin zu den führenden Instituten Deutschlands. Wie bereits in den drei Jahren zuvor ist die Vermögensverwaltung 2018 als eine der deutschlandweit

besten von Focus Money und n-tv ausgezeichnet worden. Vorausgegangen waren Tests des Instituts für Vermögensaufbau (IVA). Die Bestnote „Sehr gut“ in den Testdisziplinen Ganzheitlichkeit, Kundenorientierung und Portfoliostruktur dokumentiert dabei die hohe Beratungsqualität.

Betriebsergebnis 2018

Das andauernde historische Zinstief belastet weiterhin die Zinserträge. Der Zinsüberschuss ging um 4,7 Prozent auf 361,1 Mio. Euro zurück. Dagegen konnte der Provisionsüberschuss auf 171,7 Mio. Euro (Vorjahr: 169,5 Mio. Euro) gesteigert werden. Der Sachaufwand wurde aufgrund fortgesetzter Kostendisziplin und als Folge innovativer Verschlinkungen im Geschäftsjahr 2018 deutlich um 15,2 Mio. Euro auf 170,2 Mio. Euro reduziert. Auch der Personalaufwand konnte trotz Tarifierhöhungen von 260,8 auf 253,9 Mio. Euro gesenkt werden. Planmäßig wurde die Zahl der Beschäftigten durch natürliche Fluktuation und den Einsatz von Teilzeitmodellen und Vorruhestandsregelungen von 4.077 auf 3.916 verringert.

Das Betriebsergebnis vor Bewertung lag trotz der anhaltenden Niedrigzinsphase mit 118,1 Mio. Euro um 1,7 Prozent über dem Vorjahreswert. Das Jahresergebnis vor Steuern und Ergebnisverwendung steigerte sich auf 59,6 Mio. Euro nach 44,1 Mio. Euro im Jahr zuvor. Der Bilanzgewinn belief sich auf 24,2 Mio. Euro (Vorjahr: 17,7 Mio. Euro). "Mit diesem deutlich positiven Ergebnis können wir zufrieden sein", kommentierte Dr. Nicole Handschuer, Vorstandsmitglied der Sparkasse KölnBonn, die Kennzahlen. Ebenfalls positiv zu verzeichnen ist, dass die harte Kernkapitalquote von 11,8 Prozent auf knapp über 12,0 Prozent gestiegen ist. Die Cost-Income-Ratio verbesserte sich auf 78,2 Prozent gegenüber 79,1 Prozent im Vorjahr.

Sparkasse KölnBonn – auf dem Weg in die Zukunft

Über das Tagesgeschäft hinaus hat die Sparkasse KölnBonn im vergangenen Geschäftsjahr damit begonnen, sich neu aufzustellen. Moderner, digitaler und noch kundenorientierter ist die Leitlinie, die in einer eigenen Strategie formuliert ist. Treiber dieses Wandels ist dabei, dass sich die Ansprüche der Bankkunden an ihren Finanzpartner mit der voranschreitenden Digitalisierung immer stärker verändern. Banking-Dienstleistungen müssen heutzutage zunehmend flexibel und über alle verfügbaren Kanäle hinweg – insbesondere mobil – zur Verfügung stehen. "Diese Veränderung spüren wir als Sparkasse nicht erst seit heute und an vielen Stellen. Darauf reagieren wir, indem wir uns mit unseren Kundinnen und Kunden bewegen und ihnen im Alltag bei ihren Finanzen Mehrwerte ermöglichen", definiert der

stellvertretende Vorstandsvorsitzende Ulrich Voigt die Stoßrichtung. Die Sparkasse hat dazu eine ganze Reihe von Projekten und Initiativen sehr erfolgreich gestartet.

Ebenso kundenorientiert ist auch der neue Dresscode, nach dem sich die Sparkasse KölnBonn künftig richtet. "Mit einem modernen Kleidungsstil entsprechen wir dem Zeitgeist und den sich verändernden Erwartungen unserer Kundinnen und Kunden. Kleidung ist ein Zeichen von Respekt und spiegelt unser modernes Miteinander auf Augenhöhe wider", begründet Voigt den Schritt.

Direktfiliale etabliert sich

Die im vergangenen Jahr mit Sparkassenmitarbeiterinnen und -mitarbeitern in Köln gestartete Direktfiliale wird von den Kundinnen und Kunden sehr gut angenommen. Die Berater dort stehen per Telefon oder Mail zur Verfügung. Die Kunden können aber auch per Text- oder Video-Chat mit ihrem Berater und ihrer Beraterin sprechen und so bequem von Zuhause oder unterwegs aus schnell ihre Bankgeschäfte erledigen. Auch eine Beratung und der Abschluss etwa einer Baufinanzierung oder einer Geldanlage ist in der Direktfiliale möglich.

Beim Video-Chat kann ein Berater zum Beispiel per Screensharing gemeinsam mit dem Kunden verschiedene Inhalte und Anwendungen der Internetseiten der Sparkasse betrachten, etwa das Portfolio für Wertpapiere. "Gerade die Beratung per Video wird von den Kundinnen und Kunden sehr positiv angenommen, 98 Prozent empfehlen diese Beratung weiter", beobachtet Voigt. Der bisher älteste Kunde bei der Video-Beratung war 89 Jahre alt. Er ließ sich Tipps zum Online-Banking geben.

Seit Mitte Oktober ist zudem der Chatbot "Linda" im Einsatz. "Linda" kann über 70 Prozent aller Fragen abschließend beantworten und lernt ständig dazu. "Sie hat in den ersten zehn Wochen ihrer 'Probezeit' bereits 6.360 Chats geführt; für dieses Jahr gehen wir davon aus, dass es rund 30.000 werden", schätzt Voigt.

"Digitale Fitness"

Beliebt bei Kundinnen und Kunden ist auch die SparkassenApp – die meistgenutzte BankingApp Deutschlands und gleichzeitig Testsieger bei der Stiftung Warentest. In nur einem Jahr ist bei der Sparkasse KölnBonn die Zahl der Nutzer um 19,4 Prozent von 108.000 auf 129.000 angestiegen. In 2018 haben sich die Kunden 54 Millionen Mal damit in ihr Konto eingeloggt, im Schnitt mindestens einmal am Tag. Die Zahl der Überweisungen per App hat sich 2018 verdoppelt auf 115.000 pro Monat. Ein

Erfolgsfaktor dafür: die Möglichkeit einer bequemen Fotoüberweisung. "Wir wissen, Kundinnen und Kunden wollen intuitive Anwendungen. Deswegen investieren wir in digitale Produkte stärker denn je und entwickeln sie zunehmend gemeinsam mit den Kunden", führt Voigt aus.

In diesem Zusammenhang hat die Sparkasse 2018 weitere Tools wie das Mobile Bezahlen, die Echtzeitüberweisung mittels Online-Banking, Voice Banking mit Smartphone oder Google Home-Lautsprecher gestartet. Die digitale Unterschrift mit dem PenPad wird dieses Jahr flächendeckend angeboten. "So viele neue digitale Angebote erfordern selbstverständlich gut geschulte und ausgebildete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Deswegen investieren wir auch in 'digitale Fitness', damit alle digital auf Augenhöhe bleiben", so Voigt.

meinfirmenkonto.de

Das Anfang 2018 gestartete Firmenkundenportal ist ein weiteres Erfolgsbeispiel für die digitale Weiterentwicklung der Sparkasse KölnBonn. Auf meinfirmenkonto.de können Firmenkunden zum Beispiel eine 2-Minuten-Zusage der Deutschen Leasing über Online-Avale oder einen Firmenkredit erhalten. Die Online-Terminvereinbarung ermöglicht es Kunden, direkt beim Berater einen Termin einzustellen und zu entscheiden, wo dieser stattfinden soll.

In diesem Jahr werden Firmenkunden auch ohne Online-Banking-Vertrag oder Neukunden per Videolegitimation Produkte online abschließen können. "Die Nutzerzahlen entwickeln sich sehr dynamisch. 2018 haben wir rund eine halbe Million Besuche gehabt – fünf Mal so viele wie im Vorjahr", berichtet Voigt stolz. "Der Erfolg gibt uns Recht, dieses digitale Angebot entwickelt zu haben. In der Sparkassenwelt sind wir damit Vorreiter. Meinfirmenkonto.de wird voraussichtlich bis Jahresende bundesweit als Modell für die anderen Sparkassen umgesetzt."

In 2019 entsteht zudem ein BusinessCenter für die größte gewerbliche Kundengruppe, darunter z. B. Geschäftskunden, Kleingewerbetreibende wie Handwerker, Kiosk-Betreiber sowie Einzelhändler. In Zeiten, in denen die Kunden immer seltener die Filialen nutzen, bietet die Sparkasse KölnBonn ihnen – ähnlich wie in der Direktfiliale – direkte Zugangswege via Telefon und Internet. Gleichzeitig kann das Institut den Kundinnen und Kunden eine direkte, einfache Erledigung ihrer Anfragen zusichern. Das BusinessCenter wird eine innovative und zukunftsorientierte Einrichtung sein, bei deren Aufbau die Sparkasse sich moderner Projekttechniken und vor allem der Ergebnisse von Kundeninterviews bedient.