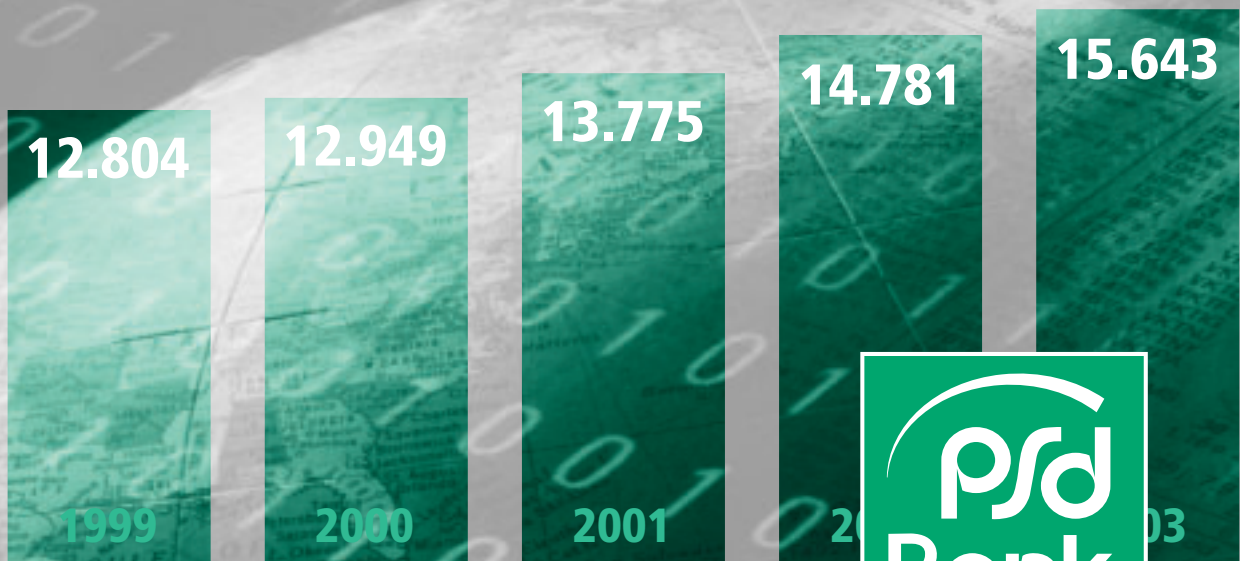


# JAHRESBERICHT 2003

( A U S Z U G )



Verband der  
PSD Banken e.V.

# D A S G E S C H Ä F

## Bilanzsumme

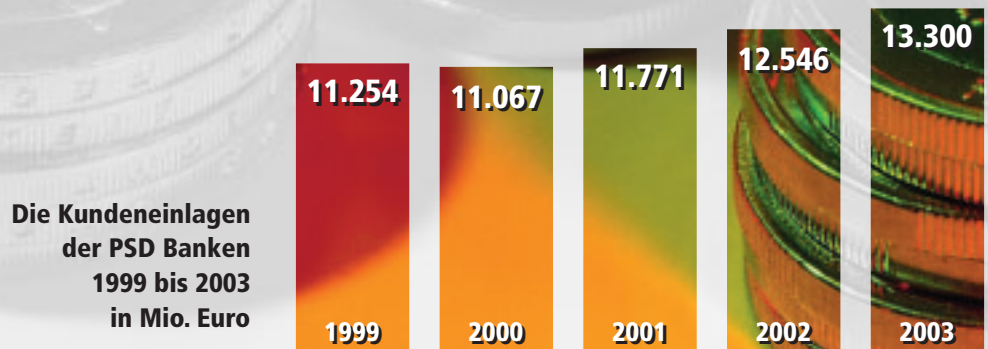
Die Gruppe der PSD Banken weist auch für das abgelaufene Geschäftsjahr 2003 ein zufriedenstellendes Wachstum ihrer Bilanzsumme auf. Die kumulierte Bilanzsumme der 15 PSD Banken wuchs zum 31. Dezember 2003 um 862 Mio. Euro auf 15.643 Mio. Euro. Dies bedeutet eine Steigerung um 5,8 % gegenüber dem Vorjahreswert, mit der die PSD Banken sich erneut als wachstumsstärkste Bankengruppe im genossenschaftlichen Sektor präsentierten. Dessen durchschnittliches Bilanzsummenwachstum in 2003 betrug 1,1 %. Das Wachstum der PSD Gruppe wurde dabei wie im Vorjahr von gleichmäßig starker Nachfrage sowohl nach Aktiv- als auch nach Passivprodukten getragen.



## Entwicklung der Kundeneinlagen

Trotz der fast durchgängigen Erholung der internationalen Aktienmärkte, die das Jahr 2003 erstmals seit 1999 im 12-Monats-Vergleich wieder mit Kursgewinnen abschließen konnten, ist das Vertrauen der Deutschen in die Anlageform Aktie noch nicht wieder zurückgekehrt. Diese Tatsache und die durch die auch 2003 weiter unsichere wirtschaftliche Lage in Deutschland bedingte Konsumzurückhaltung der Bundesbürger führte zu einer erhöhten Nachfrage nach sicheren Anlageprodukten. Das Volumen der bei den PSD Banken getätigten Kundeneinlagen stieg folgerichtig um 754 Mio. Euro bzw. 6,01 % auf 13.300 Mio. Euro.

Dabei profitierten die PSD Banken auch von der zunehmenden Bereitschaft der Bankkunden, Konditionen zu vergleichen. Insbesondere im Bereich der täglich fälligen Sichteinlagen verfügen die PSD Banken mit dem verzinsten Girokonto PSD GiroDirekt über ein äußerst wettbewerbsfähiges Produkt, das einen wesentlichen Anteil an der hohen Wachstumsquote im Einlagebereich hatte.



# T S J A H R 2 0 0 3

Die auch im Geschäftsjahr 2003 anhaltende Niedrigzinsphase führte zu einer fortgesetzten Umverteilung in der Struktur der Kundeneinlagen in der PSD Gruppe zugunsten von Einlagen mit kurzen Bindungsfristen. Folgerichtig verzeichneten Sicht- und kurzlaufende Spareinlagen den größten prozentualen Anstieg innerhalb der Einlagenstruktur.

Die Struktur der kumulierten Kundeneinlagen aller 15 PSD Banken stellte sich am 31.12.2003 wie folgt dar:

<b>Sichteinlagen</b>	<b>1.550 Mio. EUR</b>	<b>11,66 %</b>
<b>Termineinlagen</b>	<b>3.518 Mio. EUR</b>	<b>26,45 %</b>
<b>Spareinlagen</b>	<b>8.188 Mio. EUR</b>	<b>61,56 %</b>
<b>Inhaberschuldverschreibungen</b>	<b>44 Mio. EUR</b>	<b>0,33 %</b>
<b>Kundeneinlagen Insgesamt</b>	<b>13.300 Mio. EUR</b>	<b>100,00 %</b>

**Struktur der Kundeneinlagen**

## Entwicklung der Sichteinlagen

Das erst 2001 gruppenweit eingeführte kostenfreie Girokonto PSD GiroDirekt, das die Vorteile einer komplett kostenfreien Kontoführung mit einer attraktiven Guthabenverzinsung verbindet, war auch im Jahr 2003 einer der Hauptwachstumsträger im Einlagenbereich der PSD Banken. Der Bestand der Sichteinlagen in der PSD Gruppe stieg 2003 um 222 Mio. Euro auf 1.550 Mio. Euro, was einem Anstieg von 16,72 % gegenüber dem Vorjahreswert entspricht.



**Die Entwicklung der Sichteinlagen der PSD Banken von 1999 bis 2003**

# D A S G E S C H Ä F

## Entwicklung des Kreditgeschäfts

Eine weiterhin deutlich positive Tendenz zeigten im Jahr 2003 auch die Wachstumsraten im Kundenkreditgeschäft. Insgesamt wuchsen die Ausleihungen der 15 PSD Banken um 654 Mio. Euro oder 7,68 % auf 9.165 Mio. Euro an.

Deutliche Wachstumsraten wies dabei weiterhin der Bereich der wohnungswirtschaftlichen Kredite auf. Die langjährig gewachsene Kompetenz der PSD Banken im Bereich Baufinanzierungen in Verbindung mit den im Wettbewerbsvergleich stets günstigen Konditionen für Baufinanzierungsdarlehen führten zu einem Anstieg der hypothekenbesicherten Baukredite in der PSD Gruppe zum 31.12.2003 um 708 Mio. Euro bzw. 8,94 % auf 8.627 Mio. Euro. Insbesondere vor dem Hintergrund des hohen Vorjahreswachstums ist die weiterhin hohe Wachstumsrate außerordentlich positiv zu beurteilen.



**Die Hypothekenkredite der PSD Banken 1999 bis 2003 in Mio. Euro**  
(ohne Schuldschein-Darlehen)

## Gewinn- und Verlustrechnung

**Kumulierte Gewinn- und Verlustrechnung 2003**  
(vereinfachte Darstellung)

	TEUR	Vorjahr in TEUR
Zinserträge	757.765	752.701
Zinsaufwendungen	510.586	522.049
Allg. Verwaltungsaufwendungen	153.450	143.075
Saldo sonstiger Erträge und Aufwendungen	- 292	- 12.741
Steuern vor Einkommen und Ertrag	48.204	35.887
<b>Jahresüberschuss</b>	<b>45.233</b>	<b>38.949</b>

<b>Aktiva</b>	Mio. EUR	Vorjahr
Barreserve	224	203
Forderungen an Kreditinstitute	2.165	2.534
Forderungen an Kunden	9.165	8.511
Wertpapiere	3.927	3.378
Sachanlagen	121	115
Übrige Aktiva	41	40
<b>Bilanzsumme</b>	<b>15.643</b>	<b>14.781</b>

<b>Passiva</b>	Mio. EUR	Vorjahr
Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten	1.393	1.391
Verbindlichkeiten gegenüber Kunden	13.256	12.493
Sichteinlagen	1.550	1.328
Termineinlagen	3.518	3.879
Spareinlagen	8.188	7.286
Verbriefte Verbindlichkeiten	44	53
Nachrangig Verbindlichkeiten/Genussrechte	83	43
<b>Eigenkapital</b>	<b>723</b>	<b>674</b>
Übrige Passiva	144	127
<b>Bilanzsumme</b>	<b>15.643</b>	<b>14.781</b>

## Kumulierte Bilanz 2003

## Eigenkapital

Das kumulierte Eigenkapital der 15 PSD Banken stieg zum 31.12.2003 um 7,27% auf 723 Mio. Euro. Damit nutzten die PSD Banken ihre positive Geschäftsentwicklung des Jahres 2003 zu einer weiteren Stärkung ihrer Eigenkapitaldecke. Trotz des weiterhin starken Volumenwachstums stieg so die Eigenkapitalquote leicht auf 4,62% an.

## Sozialbilanz

Auch im Geschäftsjahr 2003 stieg die Anzahl der in der PSD Gruppe Beschäftigten weiter an. Dieser gesellschaftlich positive Trend, der in der PSD Bankengruppe im Gegensatz zum Branchentrend bereits im Vorjahr zu verzeichnen war, hielt trotz einer erneuten Fusion innerhalb der Gruppe, die die PSD Banken Dortmund und Düsseldorf zur PSD Bank Rhein-Ruhr verschmelzen ließ, an. Insgesamt erhöhte sich die Zahl der Beschäftigten in der PSD Gruppe um 32 Personen auf 1.614, was einem Anstieg von 2% entspricht.

Die PSD Banken leisteten im Jahr 2003 mit Steuerzahlungen von Einkommen und Ertrag in Höhe von 48,20 Mio. Euro (+ 34,32% ggü. Vorjahr) ihren Beitrag zum bundesdeutschen Sozialprodukt. Hinzu kamen noch die Überweisung von Lohn- und Kirchensteuern sowie des Solidaritätszuschlags in Höhe von insgesamt 24,15 Mio. Euro. Ergänzt wurde dieser Betrag durch die Abführung von 17,77 Mio. Euro als Beiträge für die Renten-, Kranken-, Pflege- und Arbeitslosenversicherung in die Sozialkassen.

Soziales Engagement, Förderung des Sparverhaltens bei den Mitgliedern und Kunden sowie die Schaffung eines Mehrwerts für den Kunden – das vereint das Gewinnsparen, das zu einem wichtigen Produkt in der PSD Gruppe geworden ist. In 2003 wurde das Gewinnsparen in die Produktpalette zweier weiterer PSD Banken aufgenommen, so dass inzwischen 14 der 15 PSD Banken ihren Kunden Gewinnsparlose des Verbundpartners Gewinnsparverein e.V., Köln, anbieten. Insgesamt generierten die PSD Banken Zweckerträge aus dem Gewinnsparen in Höhe von rund 648.000 Euro. Dieses Geld wurde ausschließlich für die Finanzierung von Spenden verwendet. Neben regionalen Vereinen, Einrichtungen und Initiativen gehören auch überregionale gemeinnützige Institutionen, z.B. aus dem Bereich der ehemaligen Deutschen Bundespost, zu den Empfängern finanzieller Unterstützungen.

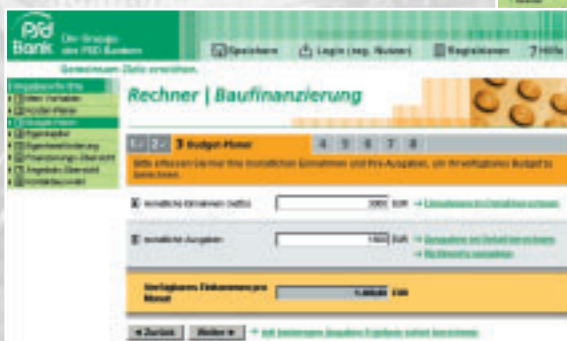
## Vertriebskanal Internet

Auf dem Medium Internet, dem eine immer größere Bedeutung innerhalb des Vertriebswege-Mixes der PSD Banken zukommt, lag auch im Geschäftsjahr 2003 eines der Hauptaugenmerke beim Ausbau der Multi-Channel-Vertriebsstrategie der PSD Gruppe.

Das kontinuierlich ausgebauten Informationsangebot auf den Internetseiten der PSD Banken führte zu einem weiteren deutlichen Anstieg der Nutzerzahlen. Die Besucherzahl auf den Internetauftritten der PSD Gruppe stieg im Dezember 2003 auf über 680.000. Dies entspricht einem Plus von 64,15 % gegenüber dem gleichen Monat des Vorjahres.

## Baufinanzierungen online planen

Mit dem Ausbau des Online-Informationsangebots rund um Baufinanzierungen für den privaten Wohnungsbau wurde im Geschäftsjahr 2003 ein weiterer wichtiger Schritt in Richtung Full-Service-Anbieter im Internet realisiert. Neben einer deutlichen Erweiterung des Content-Angebots, das Bauherren, Kaufwilligen und Immobilienbesitzern neben attraktiven Produktangeboten auch eine Vielzahl von wichtigen Informationen rund um das Bauen, Kaufen und Modernisieren bietet, spiegelt insbesondere der neue Baufinanzierungsrechner die hohe Beratungskompetenz der PSD Banken nun auch im Internet wider. Mit Hilfe dieses Rechenmoduls, das die PSD Gruppe komplett in Eigenregie konzipiert hat, kann der potenzielle Finanzierungskunde in verschiedenen Detaillierungsgraden seine Baufinanzierung im Vorfeld eines persönlichen Beratungsgesprächs in seiner PSD Bank selbst berechnen und diese Daten online seinem Baufinanzierungsberater zur Verfügung stellen.



## Ausbau des Service-Angebots im Internet

Die kontinuierliche inhaltliche wie technische Optimierung des OnlineBanking- und OnlineBrokerage-Angebots verstärkte in 2003 weiter die Akzeptanz dieses Zugangswegs durch die Kunden der PSD Banken. In Folge der Implementierung des komplett neu entwickelten OnlineBrokerage-Moduls Ende 2002 gingen bis Ende des Jahres 2003 40 % aller von Kunden abgegebenen Wertpapier-Orders über den Vertriebsweg Internet ein. Die durch ein weiter ausgebauten Service-Angebot geplante Erhöhung der Online-Quote und die im Branchenvergleich äußerst attraktiven Konditionen für das Brokerage via Internet sollen diesen Anteil im Jahr 2004 weiter ansteigen lassen.

## PSD ServiceDirekt

PSD ServiceDirekt, das zentrale Call-Center für 11 der 15 PSD Banken, wurde endgültig in das Vertriebs- und Betreuungskonzept der PSD Gruppe integriert. Auch im Geschäftsjahr 2003 stieg erneut die Zahl der in den Räumlichkeiten in Siegburg entgegengenommenen Kundenanrufe. Der Anstieg fiel mit 15,2% auf über 967.000 Anrufe zwar deutlich moderater aus als im Vorjahr, als noch ein Anstieg von 40% zu verzeichnen war, dies ist aber in der einkalkulierten abflachenden Dynamik nach den ersten beiden Jahren des Call-Center-Betriebs zu begründen. Aufgrund der eingehenden Anrufe wurden von den per 31. Dezember 2003 107 Agenten in Siegburg 1,68 Mio. Kundenaufträge für die angeschlossenen PSD Banken ausgeführt, dies entspricht einem Plus von 8,39% gegenüber dem Vorjahr. Für diese Produktivitätssteigerung der Agenten sind insbesondere die fortschreitende technische Optimierung des Standorts und die ständige Schulung der Call-Center-Agenten verantwortlich.

Im Outbound-Bereich wurden erneut Kunden im Auftrag der angeschlossenen Banken kontaktiert und über aktuelle Angebote informiert. Dabei wurden ca. 46.000 Kunden umfassend über PSD Bankdienstleistungen beraten.

## Außendienst und Kooperationspartner

Mit dem weiteren Ausbau der gemeinsamen Außendienstaktivitäten mit dem Verbundpartner Bausparkasse Schwäbisch Hall (BSH) setzte die PSD Gruppe im Geschäftsjahr 2003 ein weiteres strategisches Ziel in die Tat um. Die Anzahl der Außendienstmitarbeiter wurde um 20 oder 71,4% auf 48 erhöht, um die Kunden auf deren Wunsch hin vor Ort umfassend sowohl über Bausparprodukte von Schwäbisch Hall als auch über PSD-eigene Bankprodukte zu beraten. So wurden 2003 durch den Außendienst bei PSD Kunden 1.920 BSH-Bausparverträge mit einem Volumen von 91,53 Mio. Euro (+67,2%) abgeschlossen. Im Gegenzug vermittelten die Außendienstmitarbeiter ein Neugeschäft von 239,05 Mio. Euro an die PSD Banken. Die breite Akzeptanz in unserer Kundschaft sowie die hohen Abschlusszahlen stimmen die PSD Banken positiv, auch die gemeinsamen Außendienstaktivitäten im laufenden Jahr weiter ausbauen zu können.

## Entwicklung der Kundenstruktur

Im Geschäftsjahr 2003 gelang es den PSD Banken, 53.639 neue Kunden zu gewinnen. Das Ziel von 40.000 Neukunden wurde damit deutlich übertroffen. Diese erfreuliche Entwicklung, die den Vorjahreswert um über 15% übertraf und zugleich den höchsten Wert der letzten Jahre markiert, ist auf die attraktiven Konditionen, die zeitgemäßen Produkte sowie die kundenorientierten Serviceleistungen der PSD Gruppe zurückzuführen. Diese Eckpfeiler der konsequent auf den Privatkunden ausgerichteten Geschäftsstrategie der PSD Banken werden auch zukünftig die Basis dafür sein, dass die PSD Gruppe für einen zunehmend wachsenden Kundenstamm ein zuverlässiger Partner in Sachen Finanzen sein wird.



**Kundengewinnung  
der PSD Banken  
von 1999 bis 2003**



**Verband der  
PSD Banken e.V.**

Dreizehnmorgenweg 36  
53175 Bonn

Telefon 02 28/9 59 04 0  
Telefax 02 28/9 59 04 99  
[www.psd-bank.de](http://www.psd-bank.de)