

# Erfolg durch Kundennähe



persönlich

+

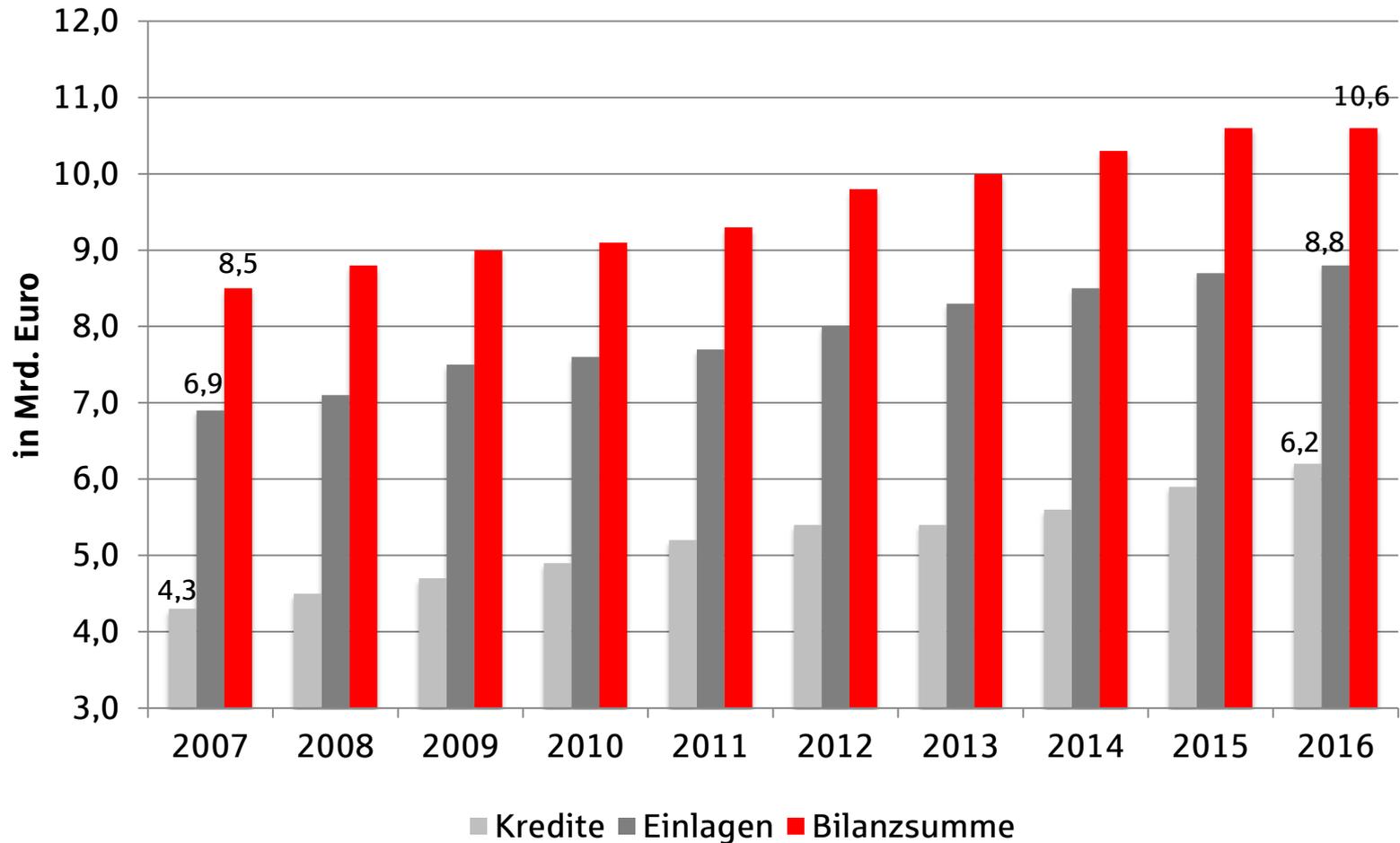


digital

## Geschäftsjahr 2016

Bilanzpressekonferenz am 31. März 2017

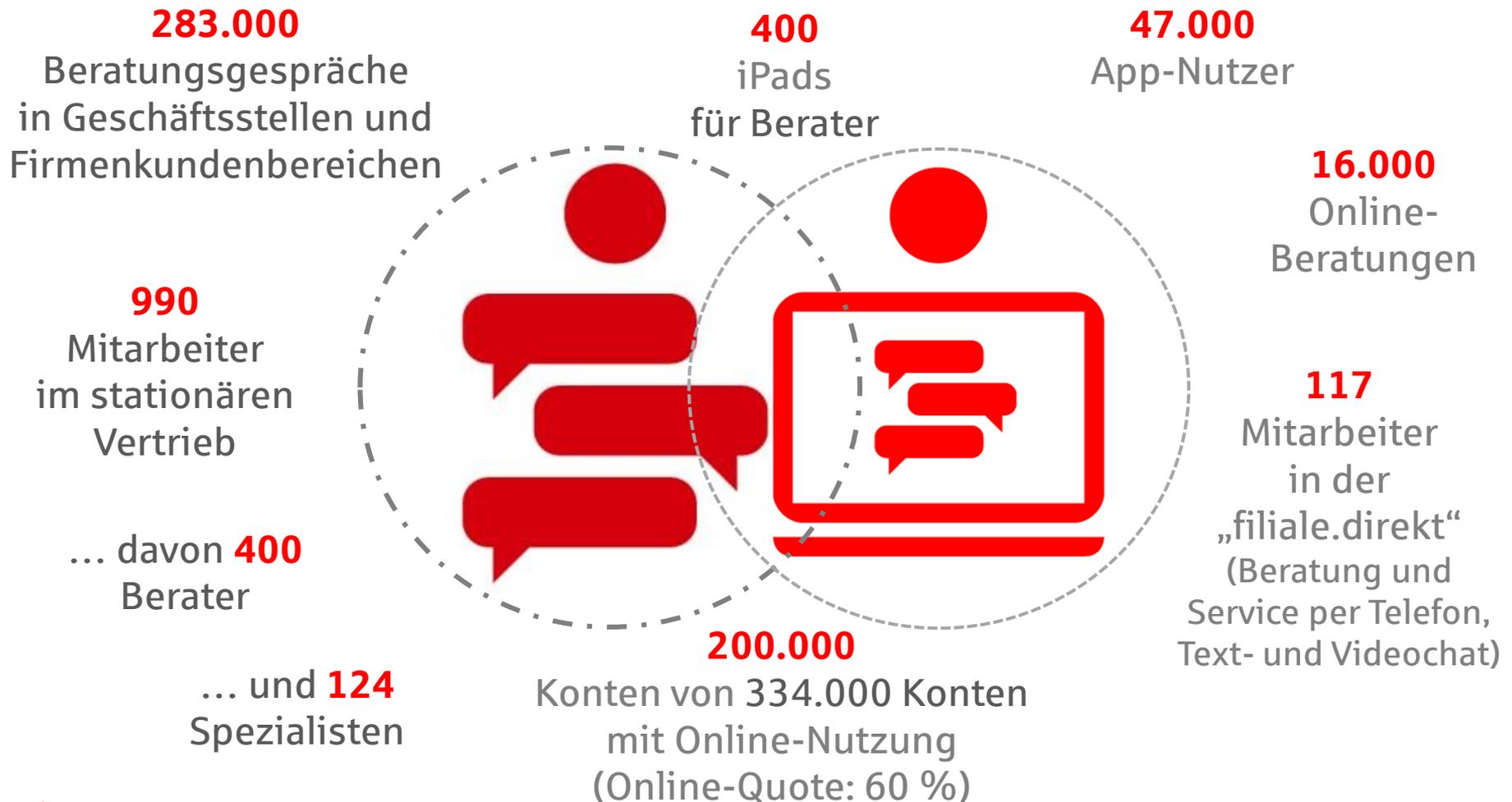
# Auch im 195. Geschäftsjahr erfolgreich: Anstieg der Bilanzsumme, Kredite und Einlagen.



# Die Geschäftszahlen 2016 im Überblick.

	2016	Veränderung zu 2015	
	in Mio. Euro	in Mio. Euro	in %
Bilanzsumme	10.647	+ 19	0,2 %
Kundenkredite	6.230	+ 285	4,8 %
Kundeneinlagen	8.800	+ 149	1,7 %
Kunden- depotvolumen	2.114	+ 104	5,1 %
Jahresüberschuss	19,0	+ 0,3	+ 1,6 %

# Erfolg durch Kundennähe: persönlich + digital





**Privatkundengeschäft**

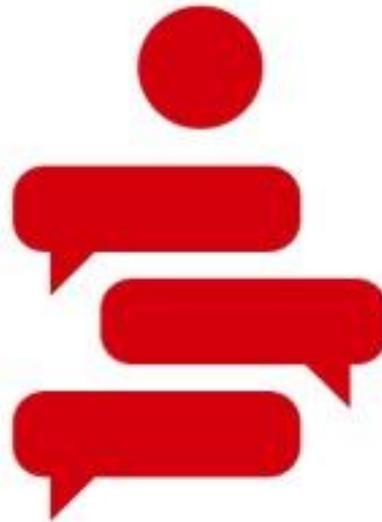
**2016**

# Nähe durch persönliche Beratungskompetenz vor Ort.

... in **71**  
Geschäftsstellen mit  
Beratungsangebot  
von **8 bis 20 Uhr**



... in **81.000**  
**Beratungen** mit  
dem Sparkassen-  
Finanzkonzept



... an **23** Standorten  
mit **Spezialisten vor Ort**  
für beratungsintensive  
Themen (z.B. Immobilien,  
Baufinanzierung, Private  
Banking, Gewerbekunden)

... Service und Beratung in  
**8 Geschäftsstellen\*** mit  
erweiterten Öffnungszeiten  
von **9 bis 18 Uhr**

# Neue Betreuung von Gewerbekunden durch Spezialisten.

- Seit April 2016 Betreuung von rund **25.000 kleineren Gewerbetreibenden** über zwei Wege: **persönlich + digital**
- Vorteile für Kunden: **Einfache Prozesse** mit **schnellen Entscheidungen**



## persönlich

Beratung durch 20 Spezialisten  
an 7 Standorten\* im  
Geschäftsgebiet



## digital

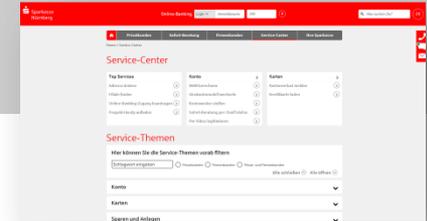
Betreuung per Telefon und  
E-Mail durch 9 Spezialisten  
in der Hotline „business.direkt“

# Nähe durch innovative digitale Angebote.

**@ 58 %** online geführte Privatgirokonten (2015: 56 %)



**47.000** App-Nutzer (2015: 39.000)



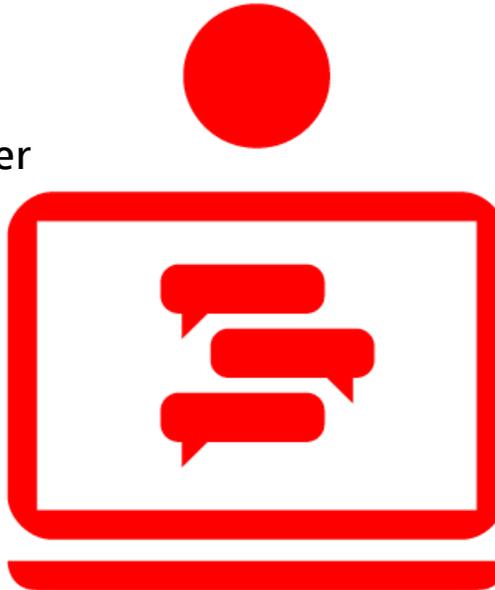
**61.000** Produktabschlüsse und Serviceaufträge über die „relaunchte“ Internetfiliale (2015: 25.000)



**Vorreiter** bei Test und Einführung neuer digitaler Services (Digitaler Kontowechsel, Video-Legitimation)



**Innovativer Finanzdienstleister** mit dem Online-Bezahlverfahren paydirekt (aktuell über 4.000 private Nutzer)



**Erste Sparkasse Deutschlands**

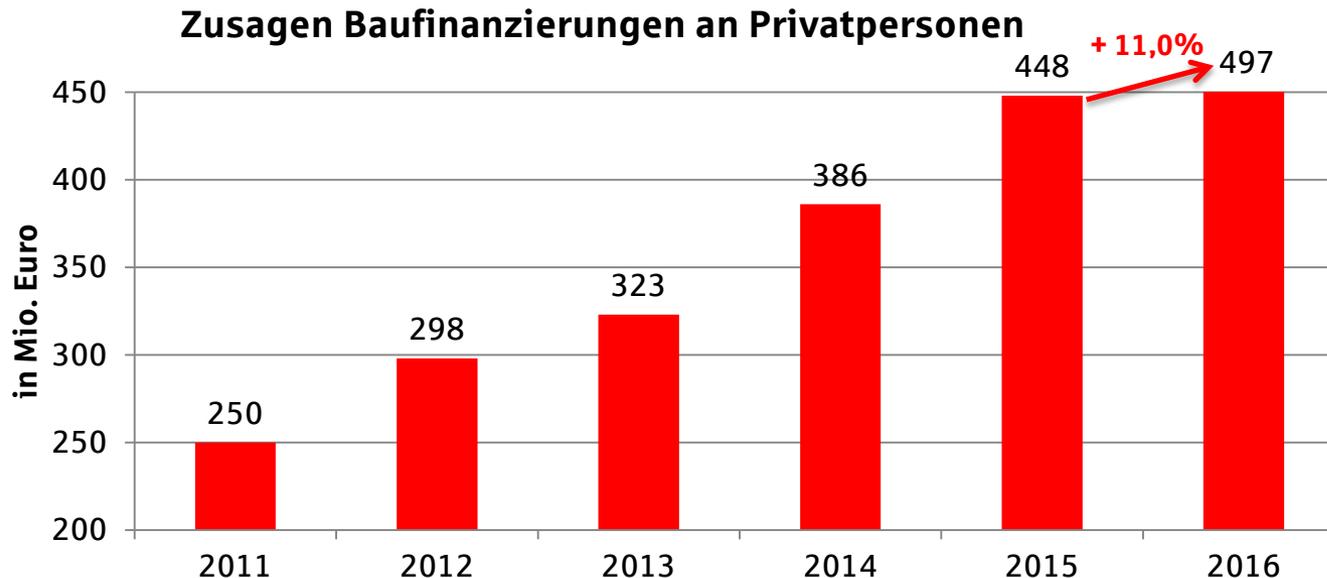
bei Entwicklung und Einführung der Fotoüberweisung (mit Gini GmbH; heute Bestandteil der S-App)



**Über 2.000** Nutzer der neuen Handy-zu-Handy-Zahlungsfunktion Kwitt in den S-Apps



# Baufinanzierungsneugeschäft und Marktanteil 2016 steigen weiter an.



- Beratungskompetenz durch **20 Baufinanzierungsspezialisten** an 4 Standorten.
- Die im März 2016 eingeführte Wohnimmobilienkreditrichtlinie (WIR) hatte **keine Auswirkungen** auf unser Baufinanzierungsneugeschäft.

Der Marktanteil im Wohnungsbaufinanzierungsmarkt ist um 3,9 % gestiegen und beträgt **43,7 %**.

# Die Immobilie bleibt Treiber im Privatkundengeschäft: bestes Ergebnis im Vermittlungsgeschäft

	2016	2015	Veränderung	
Vermittelte Kaufobjekte	<b>448</b>	415	8,0 %	✓ <b>1. Platz in Bayern</b>
Bruttocourtage	<b>6,50 Mio. Euro</b>	4,98 Mio. Euro	30,5 %	✓ <b>erfolgreichstes Jahr</b>
Objektwert gesamt	<b>114,54 Mio. Euro</b>	85,64 Mio. Euro	33,7 %	✓ <b>bestes Wert</b>



# Geldvermögensbildung bei Privatpersonen 2016 legte deutlich zu.

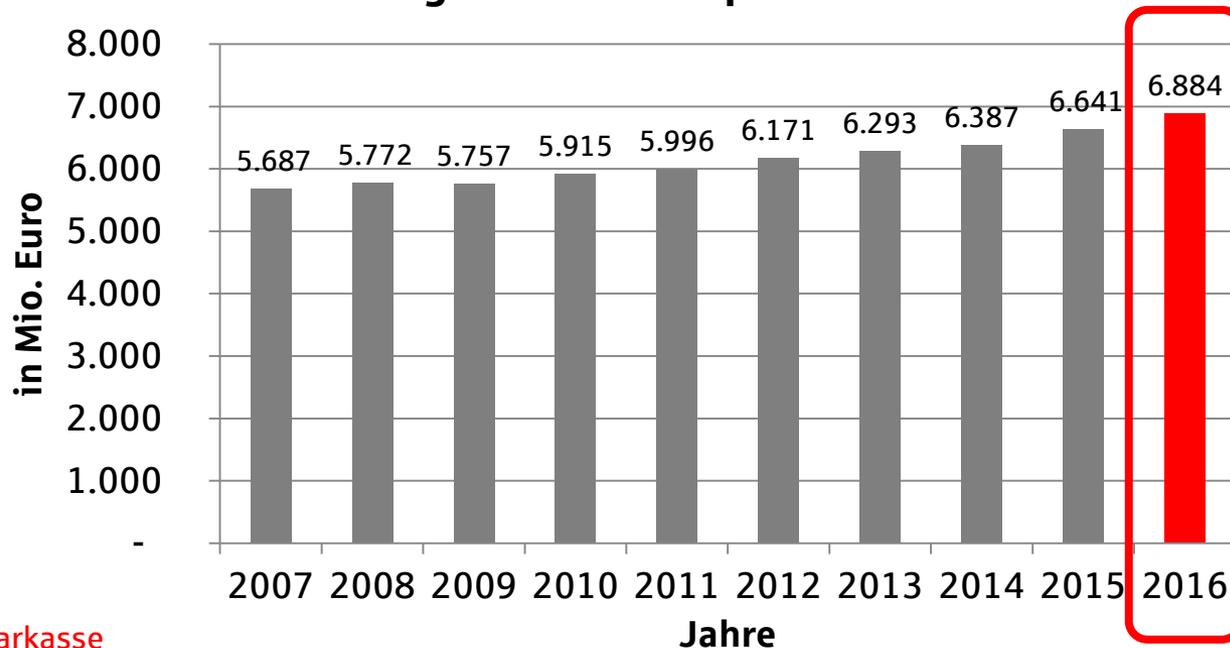
	2016 in Mio. Euro	2015 in Mio. Euro
Zuwachs bei Kundeneinlagen	+ 241,9	+ 254,3
Wertpapier-Nettoabsatz	- 15,7	- 48,8
Einmalanlagen in Lebensversicherungen	+ 99,0	+ 83,2
<b>Geldvermögensbildung gesamt</b>	<b>+ 325,2</b>	+ 288,7

Geldvermögensbildung =  
Zuwachs bei Kundeneinlagen + Nettoabsatz Wertpapiere + Anlagen gegen Einmalbeitrag in Lebensversicherungen

# Auch in der Niedrigzinsphase wachsen Einlagen von Privatkunden leicht weiter.

	2016 in Mio. Euro	Veränderung
<b>Kundeneinlagen</b>	<b>8.800</b>	<b>1,7 %</b>
davon Einlagen von Privatpersonen	<b>6.884</b>	<b>3,6 %</b>

## Einlagen von Privatpersonen



seit 2007:  
+ 1.196 Mio. Euro

# Qualität überzeugt Kunden.

	2016	Veränderungen zu 2015 netto	Marktanteil
Privatkunden	391.000	+ 3.700	Privatkunden
Privatgirokonten	298.500	+ 8.600	41,9%



davon 53.800 „mein Giro“.  
**Testsieger bei Jugendkonten** (Qualitätsurteil: „sehr gut“)  
lt. Deutschem Institut für Service-Qualität (DISQ)

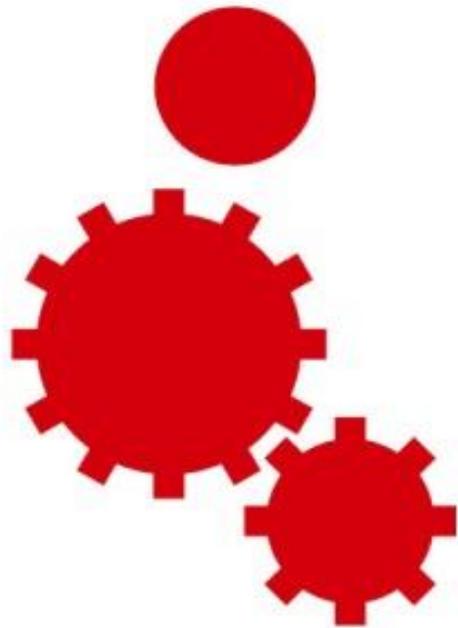
# Sehr gute Kundenbewertungen bei WhoFinance.de: „Beste Sparkasse Deutschlands“.



**Beraterbewertung** Bewertung von 1 bis 5 möglich.

	2016	2015
Weiterempfehlungsbereitschaft	4,85	4,79
Beratungsqualität	4,94	4,87
Servicequalität	4,94	4,84
Produktangebot	4,78	4,70
Kommunikation	4,96	4,84
Preis	4,63	4,54

- **1.884** geprüfte Bewertungen bisher (davon 2016: 1.330)
- **197** Berater sind mit einem Profil registriert



# **Firmenkundengeschäft**

**2016**

# Nähe durch persönlichen Betreuungsansatz.

**6.072**  
persönliche  
Beratungsgespräche  
(2015: 6.105)



**90**  
Neukunden (2015: 71),  
davon 38 im Bereich  
Freie Berufe /  
Heilberufe

**1.311**  
Spezialisten-  
einbindungen  
(2015: 1.218)

**Mehr Spezialisten:**  
Berater für  
Immobilien ,  
Freie Berufe und  
Zahlungsverkehr

Über **70 %**  
unserer Kunden werden  
bereits seit über 25 Jahren  
betreut

# Nähe durch innovative digitale Angebote.

## paydirekt

- Beratung und Unterstützung bei der Implementierung
- Aktuell bieten 10 eigene Händlerkunden paydirekt an
- Insgesamt 665 Händler deutschlandweit
- z.B. dm inkl. CEWE, DFB, Deichmann, Doc Morris, Saturn / Media Markt



## S-weltweit App

von S-International Region Nürnberg

- Länderinformationen
- Internationaler Newsticker
- Devisenkurse und Charts
- Interkulturelle Tipps
- Kontakt zum Auslands-spezialisten der Sparkasse



## POS-Zahlungsverkehr

- 1.159 Terminals

## GiroCode

- QR-Code mit Zahlungsdaten für digitale und papierhafte Rechnungen

## Digitale Prozesse und Investitionen

- 76 % online geführte Geschäftsgirokonten
- „elektronische Akte“
- Ausstattung von Beratern mit iPads

# Kundennähe bestätigt: Gesamtzufriedenheit nochmals verbessert.

## Firmenkundenbefragung 2016:



**85 %** (2014: 81 %)

der Befragten haben die Zusammenarbeit und Zufriedenheit mit uns als ihrem Finanzpartner mit „sehr gut“ oder „gut“ bewertet.

## Unsere Stärken:



**86 %**

sind von ihrem persönlichen Ansprechpartner begeistert



**89 %**

sind mit ihrer Beratung zufrieden



**91 %**

würden uns weiterempfehlen



**95 %**

schätzen unsere freundlichen Mitarbeiter

## Originalzitate:

„Die Sparkasse ist für mich ...

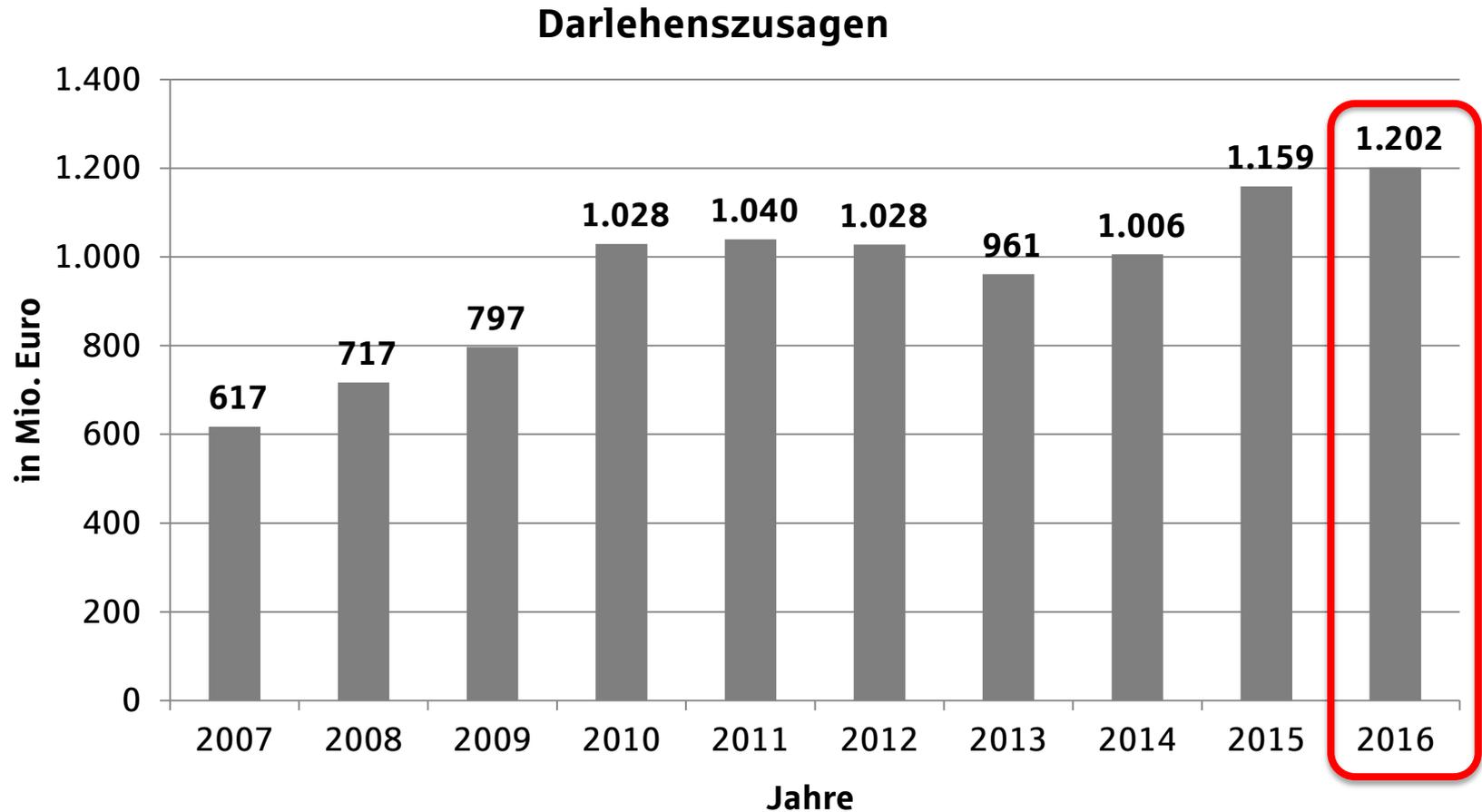
... die beste Lösung für mein Unternehmen.“

... ein Stück Heimat!“

... erster Ansprechpartner in allen Finanzfragen.“

Kundenzufriedenheitsbefragung  
der GfK SE;  
Befragung von 800 Kunden  
April – Mai 2016

# Darlehenszusagen insgesamt auf neuem Höchststand.



# Darlehenszusagen im gewerblichen Bereich auf hohem Niveau stabil.

	Privat- personen in Mio. Euro	Unter- nehmen in Mio. Euro	Öffentliche Haushalte in Mio. Euro	Sonstige Kunden in Mio. Euro	Gesamt in Mio. Euro
2015	517	588	6,5	48	1.159
2016	563	591	19	28	1.202
Veränderung zu 2015	+ 9,0 %	+ 0,6 %	+ 197,4 %	- 41,7 %	+ 3,7 %

# Trotz steigendem Wettbewerb: Kreditbestand der Unternehmen 2016 weiter gewachsen.

	Unternehmen und Selbständige in Mio. Euro	Öffentliche Haushalte in Mio. Euro	Sonstige Kunden in Mio. Euro	Privatpersonen in Mio. Euro	Gesamt in Mio. Euro
2015	3.024	465	193	2.264	5.946
2016	3.117	449	185	2.479	6.230
Veränderung zu 2015	+ 3,1 %	- 3,5 %	- 4,2 %	+ 9,5 %	+ 4,8 %



Wachstum Kreditbestände seit 2007: **über 1,9 Mrd. Euro**

# Erfolgreiche Immobilienvermittlung auch im Firmenkundenbereich.

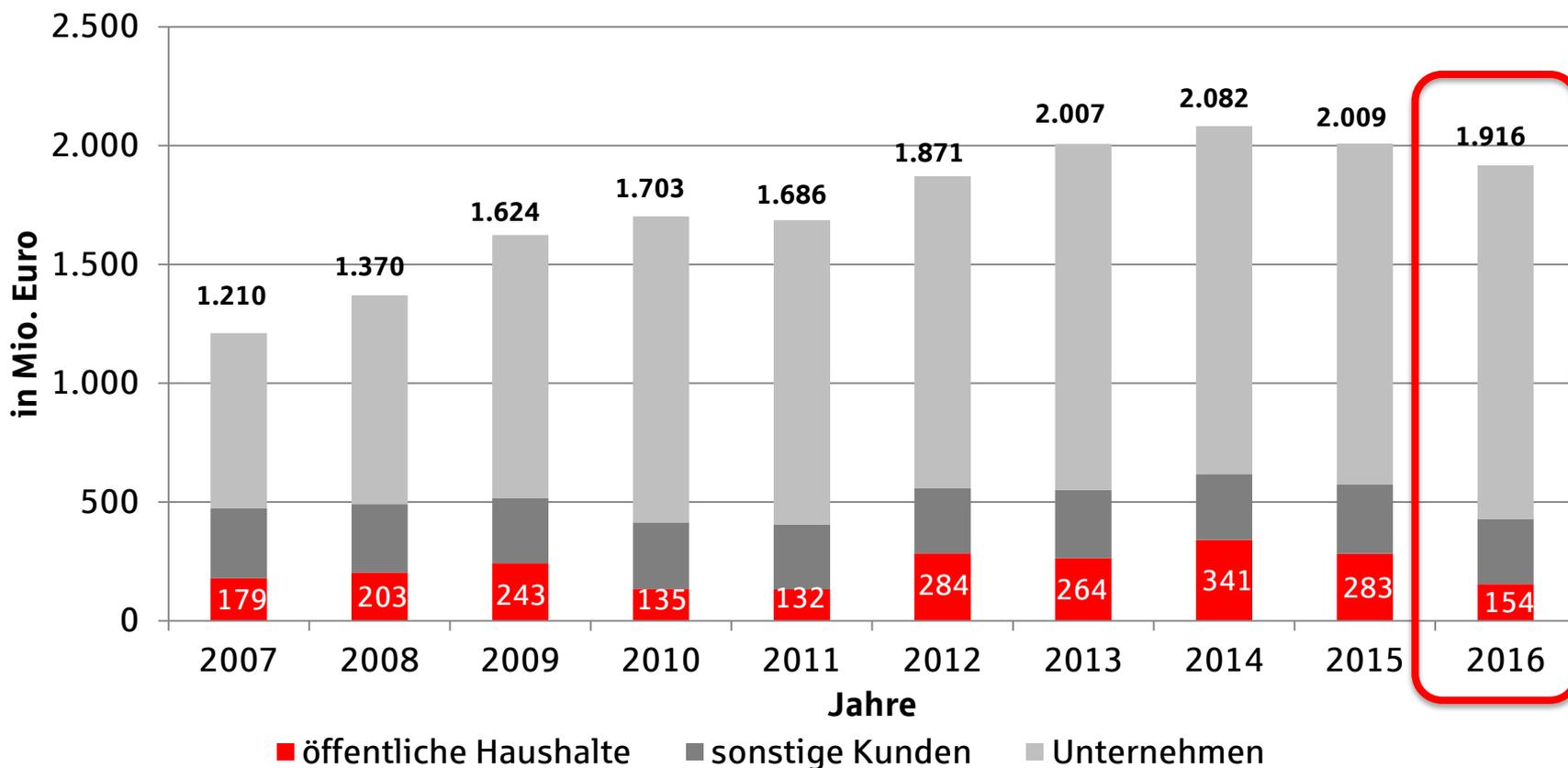
Aufgrund fehlender Alternativen setzen auch Unternehmen vermehrt auf die Anlageklasse „Immobilie“. Die Sparkasse Nürnberg hat ihr Angebot und die Beratung durch Spezialisten ausgebaut.

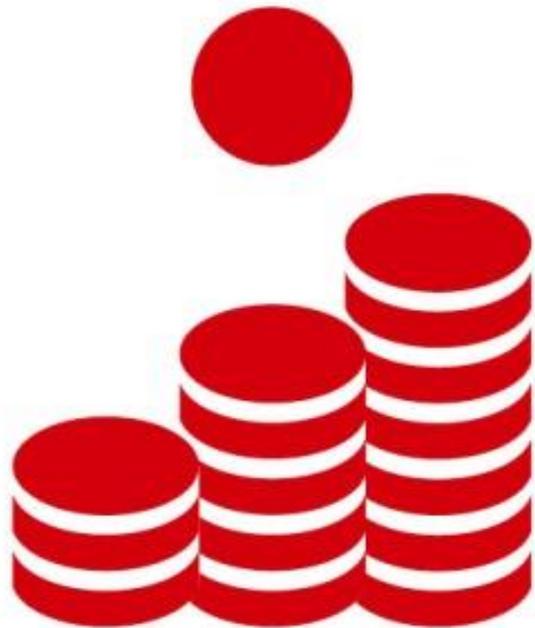
	2016	2015	Veränderung
Bruttocourtage	<b>763.000 Euro</b>	272.000 Euro	180,5 %
Kaufpreisvolumen	<b>28,1 Mio. Euro</b>	8,3 Mio. Euro	238,6 %

# Die Finanzierung von Existenzgründungen im Durchschnitt der Vorjahre.

	2016	2015	2014
Anfragen	122	169	127
begleitete Existenzgründungen	53	78	56
davon Übernahmen	20	37	24
Gesamtvolumen	13,4 Mio. Euro	17,2 Mio. Euro	7,6 Mio. Euro
Schaffung Arbeitsplätze	323	323	320

# Aktive Steuerung hält Einlagen von öffentlichen Haushalten und Unternehmen auf stabilem Niveau.





## Betriebsergebnis 2016

# Betriebsergebnis 2016 erwartungsgemäß leicht rückläufig.

	2016 In Mio. Euro	2015 in Mio. Euro	Veränderung zu 2015
Zinsüberschuss	196,7	200,9	- 2,1 %
Provisionsüberschuss	67,3	65,6	2,6 %
Nettoergebnis aus Finanzgeschäften	0,1	0,1	-
Sonstige Erträge	3,8	3,6	6,2 %
<b>Summe Erträge</b>	<b>268,0</b>	<b>270,2</b>	<b>- 0,8 %</b>
Personalaufwand	- 106,0	- 107,2	- 1,1 %
Sach- und sonstiger Aufwand	- 63,5	- 62,8	1,1 %
<b>Summe Aufwand</b>	<b>- 169,5</b>	<b>- 169,9</b>	<b>- 0,2</b>
<b>Betriebsergebnis vor Bewertung</b>	<b>98,4</b>	<b>100,3</b>	<b>- 1,9 %</b>

CIR: 62,9 %  
(2015: 62,5 %)

# Ergebnis durch Sondereffekte beeinflusst – Jahresüberschuss 2016 leicht erhöht.

	2016 in Mio. Euro	2015 in Mio. Euro	Veränderung zu 2015
Betriebsergebnis vor Bewertung	98,4	100,3	- 1,9 %
Bewertungsergebnis	- 21,5	- 26,3	
Neutrales Ergebnis	- 4,0	- 20,1	
Ergebnis vor Steuern	72,8	53,8	35,3 %
Zuführung zu den Rück- lagen für allg. Bankrisiken	- 18,1	- 15,2	
Steuern	- 35,8	- 19,9	
<b>Jahresüberschuss</b>	<b>19,0</b>	<b>18,7</b>	<b>1,6 %</b>

# Anhaltend solide Eigenkapitalausstattung bei Ausweitung von Geschäftstätigkeiten.

	2016	2015
<b>Eigenmittel</b> in Mio. Euro	<b>867</b>	844
<b>Kernkapitalquote</b>	<b>15,0 %</b>	15,4 %

Die Sparkasse Nürnberg verfügt über eine sehr gute Eigenkapitalsituation, die weiteres Kreditwachstum ermöglicht und vor möglichen Risiken der Zukunft schützt.

# Wir investieren in Gebäude und Standorte.



**Haus Theatergasse in Nürnberg**  
(Fertigstellung: voraussichtlich Herbst 2018)



**Bürogebäude Saarstraße in Lauf**  
(Fertigstellung: voraussichtlich Herbst 2018)

**Barrierefreie Geschäftsstellen**  
z.B. Geschäftsstelle Nordostbahnhof,  
Fertigstellung: Februar 2016  
Geschäftsstelle Altdorf, Fertigstellung:  
voraussichtlich Juni 2017



# Wir investieren in digitale Innovationen für Kunden und Mitarbeiter.



Geräte optimierte  
und moderne  
Anwendungen

gleiche  
Beratungsoberfläche für  
Kunden und Berater



Mobile  
Arbeitswelten

WLAN in allen  
Geschäftsstellen

400 iPads zur digitalen  
Beratung in Geschäftsstellen

(2017: weitere 300 iPads für Spezialisten  
und Azubis)



# **Mitarbeiter und Engagement 2016**

## Mitarbeiterzahl 2016 wie geplant mit leichtem Rückgang.

Bis 2019 ist ein Stellenabbau von 10 % über Altersteilzeitprogramme, Rente mit 63 und natürliche Fluktuation geplant. Es gibt **keine betriebsbedingten Kündigungen!**

	2016	2015	Veränderung zu 2015
Mitarbeiter gesamt	<b>1.825</b>	1.890	- 65

2016 stellte die Sparkasse Nürnberg insgesamt **55 Auszubildende** ein – darunter 2 Flüchtlinge – als Bankkaufleute sowie duale Studenten mit den Bachelor-Studiengängen BWL und erstmals Medieninformatik.

# Regionale Nähe durch gesellschaftliches Engagement.

	2016	2015
	in Mio. Euro	in Mio. Euro
Spenden und Sponsoring	1,55	1,53
Stiftungen	0,99	2,14
Engagement gesamt	2,54	3,67

## Über vier Stiftungen wurden 53 Projekte mit insgesamt 989.000 Euro unterstützt:

- Z.B. förderte die Zukunftsstiftung die Ausstellung „Krone.Macht.Geschichte“ im Fembohaus. Die Musikschule in der Kulturwerkstatt auf AEG, dem bislang größten Förderprojekt der Zukunftsstiftung, wurde eröffnet.
- Im Landkreis förderte die Kulturstiftung z.B. die Ausstellung „Graphic Novel Alois Nebel“ und die Beleuchtung der Veste Rothenberg.



# Nähe durch regionale Online-Spendenplattform.



Gut für Nürnberg. Stadt und Land

Eine Initiative von [betterplace.org](#) und [Sparkasse Nürnberg](#)

Projekte ansehen Über uns Eigenes Projekt anlegen

Projekte durchsuchen

BISHER WURDEN  
**258.056 €**  
FÜR 155 PROJEKTE GESPENDET

Gut für Nürnberg. Stadt und Land  
Das Portal für soziale, nachhaltige und kulturelle Projekte in unserer Region.  
Jede Spende zählt – hilf mit!

Jetzt mehr erfahren

[Empfehlen](#) [Twittern](#) [Senden](#)

**gut-fuer-nuernberg.de:**  
Im September 2016 startete die Sparkasse Nürnberg in Kooperation mit [betterplace.org](#) die regionale Online-Spendenplattform [gut-fuer-nuernberg.de](#).

Bis jetzt wurden **258.000 Euro** für **155 soziale Projekte** gespendet.

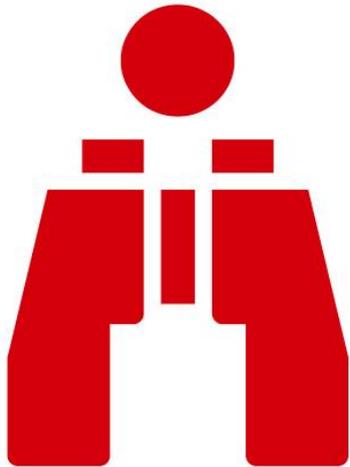
# Nutzen für die Region durch Gewerbesteuer und Gewinnausschüttung.

	2016 in Mio. Euro	2015 in Mio. Euro	
Gewerbesteuer	14,7	9,3	! Einer der größten Steuerzahler vor Ort!

Auch 2016 wird die Sparkasse Nürnberg voraussichtlich im Rahmen der sparkassenrechtlichen Möglichkeiten ihren kommunalen Trägern\* **Ausschüttungen** zur Förderung gemeinnütziger Zwecke zahlen.

\* Stadt Nürnberg, Landkreis Nürnberger Land, Städte Hersbruck, Lauf und Röthenbach sowie Markt Schnaittach

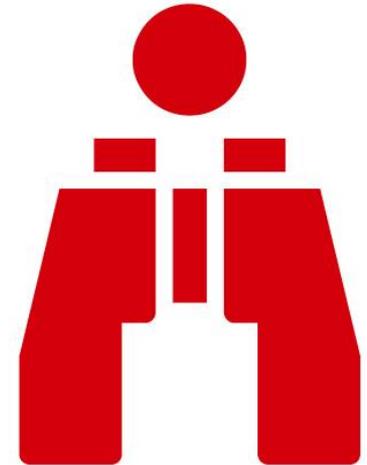
# Fazit: So lief das Geschäftsjahr 2016



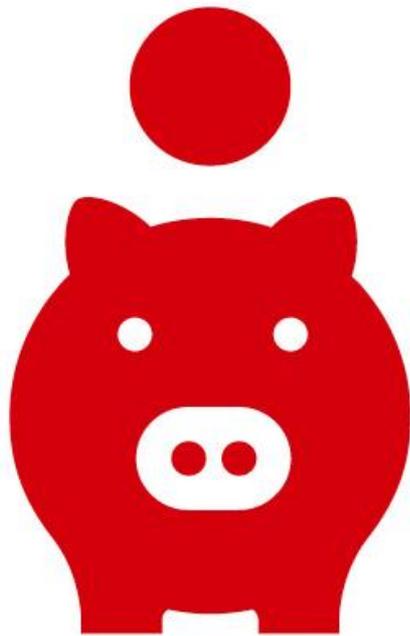
- **Zuwächse bei Krediten und Einlagen**
- **Erfolgreiches Immobiliengeschäft** durch zugesagte Baufinanzierungen und vermittelte Immobilien
- **Solides Geschäftsergebnis** mit einem **stabil hohen Jahresüberschuss**
- **Steuerzahlungen und gesellschaftliches Engagement** in **Millionenhöhe**

# Ausblick: Unsere Erwartungen an das Geschäftsjahr 2017

- **Das Kundengeschäft wächst.**
- **Das Betriebsergebnis vor Bewertung geht leicht zurück.**
- **Digitale Angebote werden ausgebaut.**
- **Persönliche Kontakte und hochwertige Beratung bleiben unverändert wichtig.**
- **Weitere Filialschließungen sind nicht geplant.**
- **Wir werden keine Verwahrenngelte für Privatkunden erheben.**



## Einlagen aus der Region



**Kredite für die Region**

**Unser Ziel im  
196. Geschäftsjahr 2017:  
Nähe zum Kunden als  
innovativer Marktführer  
in der Region weiter leben!**



Wenn's um Geld geht

**Sparkasse Nürnberg**