



Privatkunden & Wirtschaftlich Selbstständige

„Unser wertvollstes Kapital ist das Vertrauen unserer Kunden.“

Peter Wiersdörfer, Leiter Marktbereich Privatkunden & Wirtschaftlich Selbstständige

Zum 1. Juni 2009 haben wir die Marktbereiche „Privatkunden“ und „Wirtschaftlich Selbstständige“ zusammengeführt und unter eine einheitliche Leitung gestellt.

Bei dieser Entscheidung standen eine optimierte Verzahnung bei der Entwicklung von Finanzlösungen, eine integrierte Vertriebssteuerung und eine bessere Marktdurchdringung der bestehenden Kundenbasis im Vordergrund.

Privatkunden

Strategie und Ausrichtung

Die wichtigste Aufgabe im Privatkundengeschäft ist und bleibt die ganzheitliche Beratung. Es ist unser Ziel, unsere Finanzlösungen konsequent an den Bedürfnissen unserer anspruchsvollen Kunden auszurichten. Der ganzheitliche Beratungsansatz unserer NATIONAL-BANK und unser persönlicher Service sind wichtige Faktoren für eine langfristig erfolgreiche Partnerschaft und damit für den nachhaltigen Ausbau unserer Geschäftsverbindungen. Unsere Betreuer, die unsere Kunden in der Regel über Jahre beraten, tragen wesentlich zur Bildung des Vertrauens bei, das unsere Kundenbeziehungen auszeichnet und die Grundlage einer weit überdurchschnittlichen Kundenzufriedenheit bildet.

Entwicklung Privatkunden 2008 und 2009

	2008	2009
Betriebsergebnis in Mio. €	7,5	3,8
Kosten-Ertrags-Relation in %	82,4	87,8
Eigenkapitalrendite in %	21,3	9,5

Unsere Kooperation mit der SIGNAL IDUNA Gruppe

Im Bereich der Zukunftsvorsorge und der betrieblichen Altersvorsorge beraten und vermitteln unsere Kundenbetreuer intelligente Finanzlösungen der SIGNAL IDUNA Gruppe. Unterstützt werden sie durch komfortable Softwarelösungen. Zusätzlich unterstützen Mitarbeiter aus unserem Versicherungsgeschäft unsere Berater. Abgerundet wird die Kooperation mit der SIGNAL IDUNA Gruppe im Wertpapiergeschäft durch unseren Vertrieb unterschiedlicher Investmentfonds der HANSAINVEST Hanseatische Investment-GmbH, einer Tochtergesellschaft der SIGNAL IDUNA Gruppe.

Erfolgreiche Kooperationen bei Versicherungen und Investmentfonds

Maßnahmen

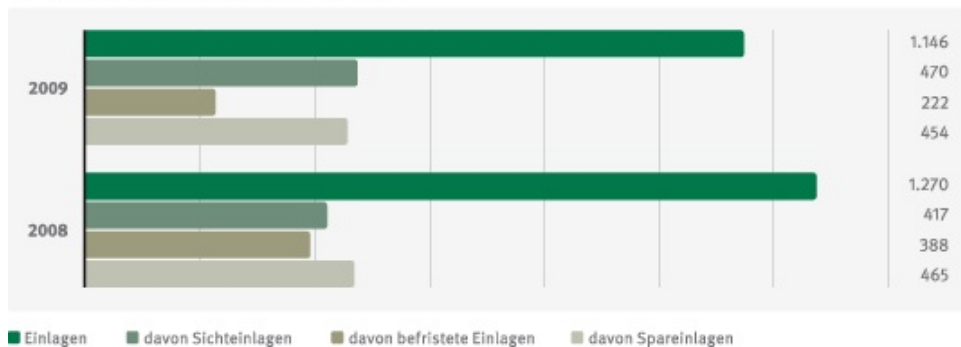
Weitere Konzentration auf Beratung

Nicht der Verkauf eines Produktes oder einer Dienstleistung, sondern die tatsächliche und sorgfältige Berücksichtigung der individuellen Lebenssituation unserer Kunden unter Einbeziehung deren persönlicher Ziele und Wünsche steht im Mittelpunkt unserer ganzheitlichen Beratungskonzepte. Um sicherzustellen, dass unsere Berater in ihren Beratungsgesprächen diesen Zielen verpflichtet sind, erfassen wir mit den Gesprächsleitfäden NB Plan privat und NB LIFE strukturiert und umfänglich die

finanziellen und wirtschaftlichen Rahmenbedingungen unserer Kunden. Daraus leiten wir bedarfsgerecht die jeweils optimalen Finanzkonzepte ab und greifen auf unser umfangreiches Portfolio unterschiedlichster Finanzlösungen zurück. Wir haben diese Leitfäden im Berichtszeitraum noch weiter verbessert. So gelingt es uns, die Zufriedenheit unserer Kunden weiter zu steigern und uns deutlich gegenüber dem Wettbewerb abzugrenzen.

Neue Kunden begrüßen wir mit einem Willkommenspaket, in dem wir das Leistungsangebot unserer NATIONAL-BANK in Kombination mit attraktiven Neukundenkonditionen vorstellen. Hiermit verfolgen wir auch das Ziel, die Kundenbindung zu erhöhen und die Geschäftsbeziehung nachhaltig auszubauen.

Einlagenvolumen Privatkunden in Mio. €



Optimierung der Servicequalität

Die unabhängigen Analysten der ServiceRating GmbH prüften erneut die drei Qualitätsdimensionen des Kundenservice unserer NATIONAL-BANK: Servicemanagement, Service- und Beratungsleistungen sowie Servicewirksamkeit. Obwohl wir bereits im Vorjahr ein „sehr gut“ erreichen konnten, haben wir uns im Berichtsjahr in einigen Bereichen sogar noch verbessert. Das kundenorientierte Servicemanagement wurde mit der Note „exzellent“ bewertet.

Für unsere hohe Kundenorientierung wurde uns das Gütesiegel „Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister“ verliehen. Damit gehören wir in dieser Kategorie zu den bundesweit 50 besten Unternehmen in Deutschland. An dem Wettbewerb konnten Dienstleistungsunternehmen aller Branchen teilnehmen. Diese Auszeichnung ist Bestätigung unserer kontinuierlichen Service- und Beratungsorientierung, die für uns einen integralen Bestandteil unserer Unternehmenskultur darstellt. Denn stabile Kundenbeziehungen sind die beste Basis für die künftige geschäftliche Entwicklung.



Neue attraktive Finanzlösungen

Unsere Finanzlösungen richten wir konsequent an den Bedürfnissen unserer Kunden aus. Aufgrund der Verwerfungen an den internationalen Finanzmärkten hatte im Berichtsjahr das Einlagengeschäft eine besonders hohe Priorität. So haben wir unser Leistungsangebot nochmals erweitert. Mit unserer Finanzlösung "NB Zinsfest" bieten wir unseren Kunden ein attraktives Sparprodukt. Bei Laufzeiten von vier bis acht Jahren besteht die Möglichkeit, bereits zwei Jahre vor Laufzeitende bei voller Zins- und Kapitalgarantie vorzeitig über das angelegte Geld zu verfügen. Die große Resonanz mit einem Gesamtanlagevolumen von mehr als 200 Mio. € ist für uns Bestätigung der Attraktivität unseres Angebots.

Unverändert sind sämtliche Kontoeinlagen unserer Kunden durch unsere Zugehörigkeit zum Einlagensicherungsfonds des Bundesverbandes deutscher Banken bis zu einer Höhe von 30 % des haftenden Eigenkapitals geschützt. Das entspricht einem Betrag von über 95 Mio. € pro Kunde.

Um unsere Leistungen im Bereich der Konten weiter zu verbessern, haben wir die Kreditkarten MasterCard Select und MasterCard Select Plus entwickelt. Mit ihnen haben unsere Kunden die Möglichkeit, Bargeld ab einem Betrag von 200 € weltweit kostenfrei an allen Geldausgabeautomaten abzuheben. Die MasterCard Select Plus ist mit einem umfangreichen Versicherungspaket ausgestattet, das unsere Kunden besonders auf Auslandsreisen umfassend absichert. Knapp 4.000 emittierte Karten und ein höherer Kartenumsatz pro Karte sind ein deutliches Zeichen für die große Attraktivität dieses Angebots.

Von der millionenfachen Panne bei den EC- und Kreditkarten deutscher Banken waren wir nicht betroffen, da wir nicht mit dem französischen Chiphersteller Gemalto zusammenarbeiten. Unabhängig davon setzen wir mit dem Authentifizierungsverfahren „3D-Secure“ seit November für unsere Kreditkarten den höchsten Sicherheitsstandard ein, um einen möglichen Kartenmissbrauch über das Internet effektiv zu minimieren. Weitere Informationen hierzu unter www.national-bank.de/3d-secure.

Bargeld kostenfrei abheben – weltweit



Immobilienfinanzierung: Bestes Jahr in der Geschichte

Das Volumen unserer neu zugesagten und vermittelten privaten Immobilienfinanzierungen konnte gegenüber dem Vorjahr um rund 12 % auf rund 228 Mio. € gesteigert werden. Die Stückzahlen erhöhten sich von rund 1.000 auf fast 1.200 und somit um 20 %. Ursächlich ist die hohe Individualität und umfassende Kompetenz unserer Beratung. Diese haben wir im Berichtszeitraum vom TÜV Rheinland prüfen lassen und die entsprechende Zertifizierung erhalten. Positiv hervorgehoben wurde die umfassende und unabhängige Beratung sowie die hohe Kompetenz unserer Mitarbeiter.

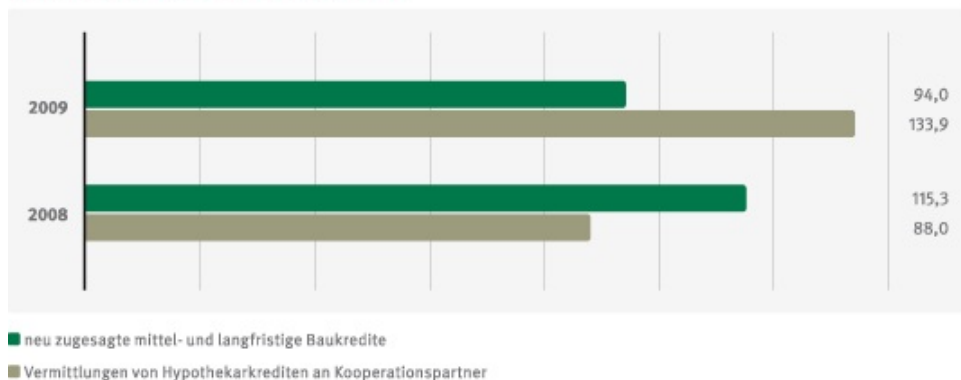
Um eine möglichst große Anzahl an intelligenten Finanzlösungen anzubieten, arbeiten wir eng mit einer Reihe von Kooperationspartnern zusammen. Hierzu zählen in erster Linie die Nordrheinische Ärzteversorgung sowie die SIGNAL IDUNA Gruppe, mit denen uns eine langjährige Zusammenarbeit verbindet. Zudem haben wir im Berichtszeitraum sowohl mit der WL Bank AG (WL BANK AG Westfälische Landschaft Bodenkreditbank) als auch mit der DSL Bank (Deutsche Siedlungs- und Landesrentenbank) Kooperationsverträge geschlossen. Diese ermöglichten uns Vermittlungen zu günstigen Konditionen für unsere Kunden.



Mehr Zeit für unsere Kunden

Damit unsere Berater noch mehr Zeit für Gespräche mit unseren Kunden haben, wurden die nicht direkt kundenbezogenen Sachbearbeitungstätigkeiten "rund um das Konto" in einer zentralen Serviceabteilung gebündelt. Durch diese Zentralisierung wurden die Berater von den administrativen Tätigkeiten entlastet. Die Zentralisierung hat zudem den Vorteil einer deutlichen Qualitäts- und Effizienzsteigerung.

Private Immobilienfinanzierung in Mio. €



Geschäftliche Entwicklung

Im Berichtszeitraum haben wir im Segment Privatkunden unter Würdigung des schwierigen Marktumfeldes ein zwar rückläufiges, aber zufriedenstellendes Gesamtergebnis erreicht. Das Zinsergebnis konnte um rund 4% auf 26 Mio. € (Vorjahr 25,1 Mio. €) gesteigert werden. Ursächlich hierfür war vor allem die erfreuliche Entwicklung unserer privaten Immobilienfinanzierung. Das Zinsergebnis aus dem Einlagengeschäft konnte trotz des teilweise hart umkämpften Konditionswettbewerbs auf Vorjahresniveau gehalten werden. Der gegenüber den anderen Kundensegmenten niedrigere prozentuale Anstieg des Zinsergebnisses ist dem deutlich geringeren Anteil an kurzfristigen Krediten im Privatkundengeschäft geschuldet.

Das Provisionsergebnis war insgesamt um rund 8% auf 19,4 Mio. € (Vorjahr 21,2 Mio. €) rückläufig. Der um rund 40% auf 1,2 Mio. € (Vorjahr 0,9 Mio. €) gesteigerte Provisionsertrag aus der Vermittlung von Baufinanzierungen an unsere Kooperationspartner konnte das marktbedingt um rund 11% (= 1,8 Mio. €) schwächere Ergebnis des Asset Management nicht kompensieren. Das Ergebnis spiegelt in unserem kundengetragenen Geschäftsmodell vor allem die Unsicherheit vieler Kunden bezüglich der Stabilität der Kapitalmärkte wider. Es wurden verstärkt festverzinsliche Wertpapiere, Anlagen mit Kapitalgarantien oder Risikopuffer nachgefragt.

Während unsere Spareinlagen mit 454 Mio. € (Vorjahr 465 Mio. €) leicht zurückgingen, legten die Sichteinlagen um rund 13% auf 470 Mio. € (Vorjahr 417 Mio. €) zu. Dagegen reduzierten sich die befristeten Einlagen um rund 43% auf 222 Mio. €. Ein weiterer Faktor für den Rückgang der befristeten Einlagen ist, dass Firmeninhaber ihre privat angelegten Gelder aufgrund des wirtschaftlichen Umfeldes ihren Firmen zur Verfügung gestellt haben.

Unter Berücksichtigung eines höheren Verwaltungsaufwandes reduzierte sich das Betriebsergebnis auf 3,8 Mio. € (Vorjahr 7,5 Mio. €). Parallel dazu veränderte sich die segmentbezogene Eigenkapitalrendite vor Steuern auf ein durch die Kapitalmaßnahme 2009 erhöhtes zugerechnetes Eigenkapital von 21,3% auf 9,5%. Die Kosten-Ertrags-Relation beläuft sich damit auf 87,8% (Vorjahr 82,4%).

Struktur des Provisionsgeschäftes Privatkunden in %



Wirtschaftlich Selbstständige

Strategie und Ausrichtung

Zielgruppen unserer Bank sind anspruchsvolle Privat- und Firmenkunden. Darunter verstehen wir Kunden, denen eine individuelle Beratung sowie der individuelle und persönliche Service von besonderer Bedeutung sind. Hierzu zählen wir auch die Wirtschaftlich Selbstständigen. Sie umfassen

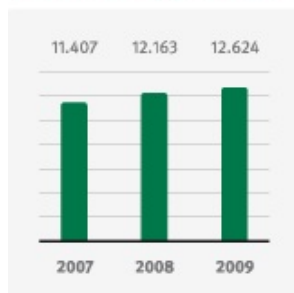
- Heilberufler,
- rechts- und steuerberatende Berufe,
- freiberufliche Ingenieure und
- sonstige Freie Berufe

Charakteristisch für diese Kundengruppe ist die enge Verzahnung von privaten und geschäftlichen Belangen. Es ist daher unser Ziel, unsere Finanzlösungen konsequent an ihren Bedürfnissen auszurichten.

Entwicklung Wirtschaftlich Selbstständige

	2008	2009
Betriebsergebnis in Mio. €	3,1	4,5
Kosten-Ertrags-Relation in %	81,2	77,7
Eigenkapitalrendite in %	15,3	18,6

Entwicklung Kundenanzahl Wirtschaftlich Selbstständige



Maßnahmen

Wie im vergangenen Jahr angekündigt, haben wir unser Leistungsangebot zielgruppenorientiert ausgebaut.

Umfassende Kompetenz bei der Vorfinanzierung von Insolvenzgeldern

Die Insolvenzgeldvorfinanzierung ist ein besonderes Service- und Leistungspaket für Insolvenzverwalter und eines unserer erfolgreichen Spezialgebiete. Wir verfügen in diesem Bereich über ein exzellentes Know-how und eine Abwicklungsexpertise auf höchstem Niveau. Im Berichtsjahr haben wir unseren Fokus besonders auf den weiteren Ausbau dieses ertragsstarken und von den Risiken her überschaubaren Geschäftes gerichtet. Der Erfolg bestätigt unsere Kompetenz – zahlreiche namhafte Insolvenzverwalter griffen auch bei komplexen Konzerninsolvenzen auf unsere Expertise zurück. So haben wir im Berichtsjahr eine der größten Konzerninsolvenzen in der Geschichte der Bundesrepublik Deutschland begleitet. Durch die Vorfinanzierung der Arbeitsentgelte von mehr als 43.000 Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern konnte ein erheblicher Teil der Arbeitsplätze im Unternehmen erhalten werden. In enger Zusammenarbeit mit dem Insolvenzverwalter und der Agentur für Arbeit hat ein durch uns geführtes Konsortium in kürzester Zeit die Lohn- und Gehaltszahlungen mit einem Zusagevolumen von 220 Mio. € bereitgestellt. Durch unsere professionelle Aufstellung in diesem Bereich waren wir in der Lage, die Abwicklung binnen Tagesfrist sicherzustellen.

Factoring für Rechtsanwälte und Steuerberater als innovative Finanzlösung

Im Berichtszeitraum haben wir eine neue Finanzlösung speziell für diese Zielgruppe entwickelt. "Factoring für Rechtsanwälte und Steuerberater" ist ein Angebot mit hoher Aktualität und wenigen Anbietern. Bisher nutzt nur ein kleiner Teil dieser Berufsgruppen diese alternative Finanzierungsform, da die Abtretung von Honorar- bzw. Gebührenforderungen an Dritte bislang nur unter sehr begrenzten Voraussetzungen möglich war. Durch die Lockerung der gesetzlichen Rahmenbedingungen hat sich dies seit 2008 geändert. Angesichts eines Honorar- und Gebührenvolumens in Rechtsanwalts- und Steuerberatungskanzleien von bundesweit mehr als 25 Mrd. € halten wir dieses Geschäftsfeld für hoch attraktiv und werden hier 2010 einen unserer Schwerpunkte setzen.

Erweitertes Angebot für Heilberufe und Ärzte

Für unsere Betreuer haben wir 2009 unsere Fortbildungsmaßnahmen konsequent fortgeführt und unser Zielgruppen-Know-how weiter aktualisiert. Einen wesentlichen Bestandteil stellen dabei gezielte Seminare zum Thema „Ärzteberatung“ dar. Damit stellen wir sicher, dass wir die spezifischen Anforderungen an diese Branche kennen und verstehen und mit unseren Kunden auf Augenhöhe sprechen.

In einer Zeit der Umbrüche ist nichts so wichtig wie die richtige Information zur rechten Zeit. Im vierten Quartal haben wir erstmals eine Kundenzeitschrift speziell für Ärzte herausgegeben. "Wissen.med - das Magazin für Ärzte" bietet Medizinern Wissenswertes für die Zukunft ihrer Praxis und ihren beruflichen Alltag. Wir informieren halbjährlich über die neuesten Entwicklungen auf den nationalen und internationalen Gesundheitsmärkten, berichten aus Praxen niedergelassener Ärzte und geben Empfehlungen sowie Informationen zu Themen aus der Finanzwelt.

Die erste Ausgabe mit 3.000 Exemplaren erfreute sich einer großen Zustimmung. Mit diesem Zielgruppenmagazin grenzen wir uns deutlich von unseren Mitbewerbern ab und stellen unsere besondere Kompetenz gegenüber dieser Kundengruppe unter Beweis.

Zur weiteren Sicherung und zum Ausbau unseres Geschäftes mit Freiberuflern haben wir unsere Wissensdatenbank für Freie Berufe weiter aktualisiert und ausgebaut. Eines der wesentlichen Elemente ist ein Vergleichsrechner, mit dem wir Ärzten, Apothekern, Rechtsanwälten und Steuerberatern ein einfaches und schnelles Benchmarking zu den betriebswirtschaftlichen Eckdaten ihrer jeweiligen Branchenkollegen ermöglichen.

Geschäftliche Entwicklung

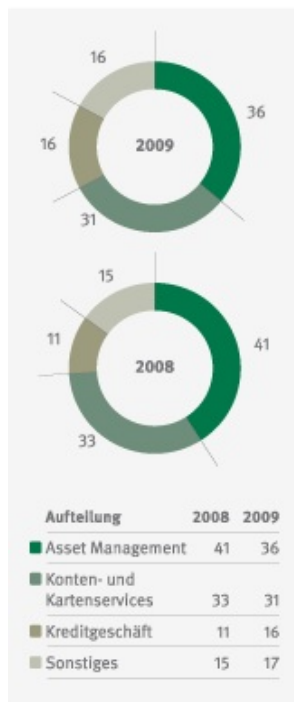
In einem stärker werdenden Wettbewerb ist es uns gelungen, unsere Marktposition im Segment der Wirtschaftlich Selbstständigen weiter auszubauen. Die Anzahl unserer Kunden in diesem Segment ist 2009 um rund 4 % auf über 12.600 gewachsen.

Unsere ehrgeizigen Pläne konnten wir 2009 sowohl im Zins- als auch im Provisionsgeschäft übertreffen. Dass wir auch als Kreditgeber ein verlässlicher Partner sind, haben wir bewiesen und unser Kreditgeschäft weiter um 9 % auf ein Gesamtvolumen von 570 Mio. € ausgebaut. Besondere Schwerpunkte bilden hier mittel- und langfristige Kredite inklusive öffentlicher Finanzierungen – zum Beispiel für Investitions- und Praxisfinanzierungen – mit 249 Mio. € und Immobilienfinanzierungen mit 230 Mio. €.

Im Einlagenbereich sehen wir uns durch einen Zuwachs von 34 % auf über 618 Mio. € darin bestätigt, dass wir auch in unsicheren Zeiten das Vertrauen unserer Kunden genießen.

Das Provisionsgeschäft konnten wir um erfreuliche 20 % auf rund 6,5 Mio. € steigern. Neben den weiterhin maßgeblichen Positionen "Asset Management" (+6 %) und "Konten- und Kartenservices" (+11 %) konnten wir deutliche Zuwächse im Bereich der Kreditprovisionen (+80 %) erzielen. Diese außergewöhnliche Steigerung des ohnehin hohen Niveaus ist zu einem großen Teil einem Einzelgeschäft geschuldet. Das Versicherungsgeschäft hat sich mit einer Steigerung um rund 40 % ebenfalls erfreulich entwickelt. Das ist zum einen auf unsere intensive Zusammenarbeit mit unserem langjährigen und bewährten Kooperationspartner, der SIGNAL IDUNA Gruppe, zurückzuführen. Zum anderen konnten wir mit unserem ganzheitlichen Beratungsansatz den Bedarf unserer Kunden an Versicherungsprodukten genauer identifizieren und decken.

Struktur des Provisionsgeschäftes Wirtschaftlich Selbstständige in %



Ausblick für den Marktbereich Privatkunden & Wirtschaftlich Selbstständige

Anspruchsvolle Wachstumsziele

Mit "FIT_09" haben wir die Basis für eine gesunde Wachstumsstrategie geschaffen. Unter der Überschrift „Winning 2012“ haben wir uns ambitionierte, aber erreichbare Ziele gesetzt. Einen wesentlichen Schwerpunkt setzen wir auf die Gewinnung neuer Kunden und neuer Girokonten. Dabei haben wir uns folgende Ziele gesetzt:

- 1.500 neue Freiberufler bis 2012,
- 7.000 neue Kunden im gesamten Privatkundenbereich bis 2012 sowie
- 1.000 neue Girokonten in 2010.

Es ist uns wichtig, dass das gesamte Leistungsangebot der Bank vollständig und punktgenau bei unseren Kunden ankommt. Sie suchen die individuelle und kompetente, kreative und engagierte Beratung – und dafür stehen wir.

Mit der gezielten Weiterentwicklung unseres zielgruppenorientierten Leistungsangebotes und der Konzeption und Einführung neuer Kontenmodelle für private Girokonten und Freiberufler werden wir unsere Berater in Verbindung mit unserem Kundeninformationssystem SAM als zentraler Vertriebsplattform bei der Erreichung der Ziele unterstützen.

Die Themen Risikoabsicherung und Altersvorsorge werden im laufenden Jahr einen besonderen Stellenwert erhalten. Wir werden hierzu selbst und mit unseren Finanzpartnern Lösungen entwickeln.

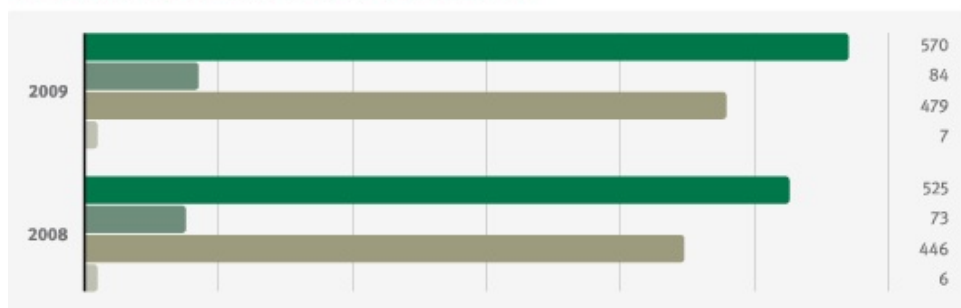
Darüber hinaus wollen wir die bereichsübergreifende Zusammenarbeit weiter stärken und die Mitarbeiter unserer mittelständischen Firmenkunden als Privatkunden gewinnen. Dafür werden wir ein leistungsstarkes Business-Partner-Programm anbieten.

Unsere durch das Engagement einzelner Mitarbeiter erfolgreich gegründeten Netzwerke wollen wir 2010 systematisieren und institutionalisieren. Dabei werden wir die besonders erfolgreichen Modelle flächendeckend in der Bank etablieren. Damit werden wir unseren Bekanntheitsgrad weiter deutlich steigern und unseren Kunden eine spürbar höhere Präsenz und einen erlebbareren Mehrwert bieten.

In dem anhaltend schwierigen und von Unsicherheiten geprägten Umfeld sind vielen Kunden die Vorteile unserer NATIONAL-BANK als Hausbank und verlässlicher Partner noch mehr bewusst geworden. Dieses Bewusstsein müssen wir noch mehr nutzen als bisher. Wir wollen die Bank für Privatkunden und Wirtschaftlich Selbstständige in Nordrhein-Westfalen sein. Bei dem Großteil unserer Kunden sind wir Hausbank, bei denen, wo wir es noch nicht sind, und für unsere Neukunden wollen wir es werden. Das ist unser festes Vorhaben und primäres Ziel in den nächsten Jahren.

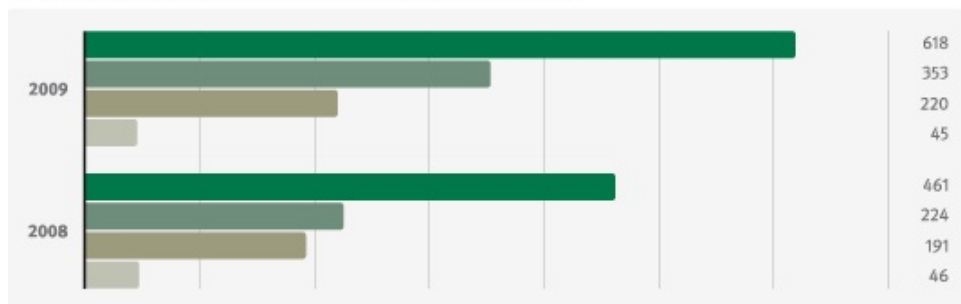
Mit unserer hoch qualifizierten Beratung einerseits und unseren Kooperationspartnern andererseits sind wir nunmehr exzellent aufgestellt. Insofern sind wir davon überzeugt, dass wir mit den eingeleiteten Maßnahmen das Geschäft mit unseren Privatkunden und Wirtschaftlich Selbstständigen kontinuierlich ausbauen und die Ergebnisse weiter verbessern werden.

Kreditvolumen Wirtschaftlich Selbstständige in Mio. €



■ Kreditvolumen ■ davon kurzfristig
■ davon mittel- und langfristig ■ davon Bürgschaften

Einlagenvolumen Wirtschaftlich Selbstständige in Mio. €



■ Einlagen ■ davon Sichteinlagen
■ davon befristete Einlagen ■ davon Spareinlagen