



Mit Expertise –
Wir begegnen
dem Wandel Hand
in Hand.



»Von einer Bank, die sich auf die Sozialwirtschaft spezialisiert, erwarte ich besondere Kenntnisse der Zielgruppe. Denn unsere Anliegen und unsere Investitionen sind vielschichtig. Wir brauchen auf unserer Seite einen erfahrenen Partner, mit dem wir uns nicht nur professionell, sondern auch vertrauensvoll austauschen können.«

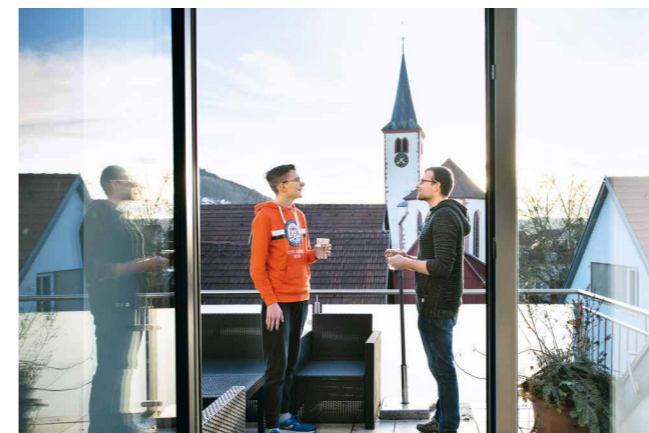
Martin Adel
Vorstandsvorsitzender
Johannes-Diakonie Mosbach

Egal, wo Sie stehen: Mit unserer bedarfsgerechten Finanzberatung und unserem Know-how sorgen wir für zukunftsweisende Lösungen. Denn Wandel fordert ein aufmerksames Miteinander. Wir sind da, wo wir gebraucht werden – mit besonderer Branchenexpertise für Kirche, Diakonie sowie Gesundheits- und Sozialwirtschaft und dem besonderen Engagement eines Spezialdienstleisters.



Die Johannes-Diakonie Mosbach macht sich stark für Menschen, zum Beispiel in Bildung und Ausbildung. Hierbei unterstützen wir sie als kompetenter Finanzpartner.

Jugendliche mit schwierigem sozialen Hintergrund möchten selbstbestimmt in einer eigenen Wohnung leben. Dieser Wunsch lässt sich oftmals mit der Unterstützung der Johannes-Diakonie Mosbach verwirklichen.



Mit spürbaren Kundenmehrwerten auf dem Weg zur Zukunftsbank

Als im Jahr 2014 durch einen Zusammenschluss die größte Kirchenbank in Deutschland, die Evangelische Bank, entstand, zeichneten sich bereits einige Herausforderungen im Marktumfeld ab. Knapp fünf Jahre später können wir feststellen, dass wir erfolgreich die vorhandenen Ressourcen gebündelt haben, um den Wandel im Finanzsektor, aber vor allem auch im Umfeld unserer Kunden, mitzugestalten. Wir haben alle Maßnahmen getroffen, um die Evangelische Bank als Spezialbank zukunftsorientiert auszurichten.

Bei dieser Ausrichtung haben wir einen besonderen Fokus auf die Wünsche und Erwartungen unserer institutionellen Kunden gelegt. Denn ungeachtet diverser hilfreicher Features lassen sich unsere Kunden dauerhaft nur durch spürbare Mehrwerte wie ausgereifte Produkte oder neue digitale Lösungen und die wertorientierte Haltung unseres Hauses überzeugen.

Nachhaltiges Finanzierungskonzept

Als ganzheitlicher Finanzpartner bieten wir nicht nur Finanzmittel zu attraktiven Konditionen, sondern vor allem auch eine versierte und nachhaltige Investitionspartnerschaft an. Denn auch unsere Kunden stehen vor der Aufgabe, angesichts der Vielzahl der sich ändernden Rahmenbedingungen und Verordnungen (etwa Auswirkungen der Pflegereform, Bundesteilhabegesetz und Landesheimbauverordnungen) passende Strategien und Lösungen entwickeln zu müssen.

Viele Unternehmen der Sozialwirtschaft – angetrieben durch Wettbewerbsdruck, zunehmende Unternehmenskonzentration und -expansion sowie technische Entwicklungen wie die Digitalisierung – sehen sich mit einem erheblich gestiegenen Investitionsbedarf konfrontiert. Diesen können sie zumeist nicht allein aus Eigen- oder Fördermitteln bestreiten.

In der so genannten „Schulfarm“ der Johannes-Diakonie Mosbach werden Kinder nach der Schule oder in den Ferien liebevoll betreut.



Die Johannes-Diakonie Mosbach bietet ihren Patienten in ihrer Rehaklinik ganz individuelle Behandlungen und Therapien an – und wir unterstützen bei der Finanzierung.

Als Spezialbank bieten wir entsprechende Finanzierungen und unterstützen unsere Kunden sowohl in den Entscheidungsprozessen als auch mit innovativen Lösungen, zum Beispiel mit dem Zugang zu alternativen Finanzierungsinstrumenten (Schuldscheindarlehen, Mezzanine-Finanzierung).

Bei komplexen Vorhaben können wir auch auf die Expertise unserer Tochtergesellschaft **EB Consult GmbH** zurückgreifen. Diese ist spezialisiert auf die strategische Analyse und Beratung bis hin zur Umsetzungsbegleitung, Coaching und Trainings für Einrichtungen aus dem kirchlich-diaconischen Umfeld. Dank unserer Erfahrung und unseres Know-hows können die Bearbeitungszeiten selbst bei komplizierten Finanzierungsanfragen verkürzt und die Erfolgsaussichten der Vorhaben unserer Kunden binnen kurzer Zeit realistisch eingeschätzt werden. Davon profitieren beide Seiten.

»Von meiner Bank erwarte ich eine kontinuierliche, persönliche und lösungsorientierte Beratung. Als einer der kleinen Kirchenkreise in der Nordkirche verfügen wir nicht über die personellen Ressourcen, um uns vollumfänglich über das jeweils aktuelle Marktgeschehen zu informieren. Unsere Bank soll sich auch mit unserem wichtigen Anliegen der Nachhaltigkeit sowie mit den kirchengesetzlich vorgeschriebenen Anlagekriterien bestens auskennen.«

Thomas Pomarius
Verwaltungsleiter, Ev.-Luth. Kirchenkreis
Rantau-Münsterdorf

Konsequent nachhaltige Ausrichtung und Fokussierung auf die Kundenwünsche

Bei allem Bestreben in Bezug auf Leistungsoptimierung steht für uns die Nachhaltigkeit mit ihren gesellschaftlichen, ökologischen, aber auch ökonomischen Aspekten im Fokus. So haben wir 2018 unter anderem auf die wachsende gesellschaftliche Relevanz eines ganzheitlichen Nachhaltigkeitsansatzes sowie speziell des nachhaltigen Asset-Managements reagiert und unsere Kompetenzen in diesem Bereich in einer eigenständigen Tochtergesellschaft, der **EB – Sustainable Investment Management GmbH (EB-SIM)**, gebündelt.

Mit einer umfassenden Palette an Anlagekonzepten und einer individuellen, bedarfsgerechten Beratung wollen wir mit der EB-SIM zu einem führenden nachhaltigen Asset-Manager und Vermögensverwalter im deutschsprachigen Raum aufsteigen. In den gesamten Investmentprozess der EB-SIM werden ESG-Kriterien (Umwelt, Soziales/Gesellschaft und Unternehmensführung/-struktur) eingebunden. Alle Anlageprodukte entsprechen mindestens den Kriterien des EKD-Leitfadens für ethisch-nachhaltige Geldanlage in der evangelischen Kirche.



Für uns als Kirchenbank bilden christliche Werte das Fundament unserer Unternehmenskultur. Darüber hinaus sehen wir uns in besonderer Verantwortung, uns für das Gemeinwohl einzusetzen sowie innovative und ethisch vertretbare Projekte zu fördern und mitzutragen (detaillierte Informationen über die nachhaltige Ausrichtung der Bank finden Sie auf den Seiten 6 ff. in den Finanzinformationen).

Unsere für die Produktentwicklung zuständigen Spezialisten haben in unserer Nachhaltigkeitsorganisation ihren festen Platz und sind zudem im **Nachhaltigkeitsrat** der Bank vertreten. So stellen wir die Berücksichtigung der Nachhaltigkeit in der Produktpflege und -entwicklung sicher. Sämtliche Produkte und Dienstleistungen der Evangelischen Bank werden dabei an Nachhaltigkeitskriterien gemessen. Unser **Nachhaltigkeitsfilter** gehört zu den strengsten Filtern am Markt und gilt für unsere Eigenanlagen und für unsere eigenen Produkte. Er kann selbstverständlich auch von unseren Kunden im Rahmen des Vermögensmanagements nach eigenen Anlagerichtlinien angepasst und genutzt werden.



»Wir erwarten von unserem Kreditinstitut natürlich wettbewerbsfähige Konditionen und eine schlanke Bearbeitung unserer Vorgänge. Wichtig ist uns auch, dass die Bank die Herausforderungen und Chancen der Digitalisierung aufgreift und kundenorientiert umsetzt.«

Georg Kallsen
Vorsitzender der Geschäftsführung,
Gruppe Norddeutsche Gesellschaft für Diakonie

Digitalisierung als Motor der Weiterentwicklung

Die Bankenbranche ist gleich zweifach von der Digitalisierung betroffen: Die klassischen Bankprodukte verändern sich, die Prozesse und die Arbeitsfelder erleben einen radikalen Umbruch. Dabei werden wir mit der Verschärfung der Regulatorik konfrontiert und müssen neuen Rahmenbedingungen – dazu zählt auch das Kundenverhalten – entsprechen. Wir beobachten diese Entwicklungen konzentriert und bereiten uns auf geänderte Arbeitsabläufe und Ansprüche auch bei unseren Kunden vor. So beschäftigen wir uns intensiv mit der Erarbeitung digitaler Kundenmehrwerte. Dazu gehört die Entwicklung neuer Dienstleistungen, Programme und Anwendungen, die das Banking im institutionellen Bereich vereinfachen, übersichtlicher gestalten und die Komplexität reduzieren. Ein erster und wichtiger Schritt in diese Richtung ist die Einführung des **EB-Finanzportals** (eine webbasierte, multibankfähige Anwendung für den umfangreichen Zahlungsverkehr) und des **EB-Doksharings** (eine innovative Lösung zum sicheren Datenaustausch zwischen der Institution und der Bank). Diese beiden Anwendungen wurden unter anderem bei der Norddeutschen Gesellschaft für Diakonie mbH in Rendsburg erfolgreich implementiert.



Die Gruppe Norddeutsche Gesellschaft für Diakonie (NGD-Gruppe) ist ein dezentrales diakonisches Dienstleistungsunternehmen im norddeutschen Raum. In ihren Einrichtungen stehen individuelle Hilfen zur eigenverantwortlichen und selbstbestimmten Lebensführung im Vordergrund der Arbeit. Wir unterstützen unseren Kunden bei der Erfüllung seines diakonischen Auftrags.

Bundesweite Präsenz und Kompetenz vor Ort

Für unsere institutionellen Kunden haben wir das Beratungs- und Betreuungskonzept mit unseren Regionaldirektionen und Experten sowie unseren Tochtergesellschaften weiterhin gefestigt. Dank unserer Vernetzung und des branchenspezifischen Know-hows garantieren wir nicht nur die Kundennähe, sondern auch die Kompetenz bezüglich der regionalen Besonderheiten. Darüber hinaus kennen wir die Rahmenbedingungen, in denen sich die wichtigen Player aus Kirche und Sozialwirtschaft bewegen, wie beispielsweise die Anforderungen der Landeskirchen mit ihrer jeweiligen Haushaltspolitik und ihren Anlagerichtlinien oder die länderspezifischen Vorschriften in Bezug auf die Finanzierung von Pflege- und Gesundheitswirtschaft.

Seit geraumer Zeit führen wir auch für unsere Zielgruppen relevante, aussagekräftige **Studien** durch. Bereits 2016 und 2017 haben wir eine Studienreihe zum Thema „Krankenhausfinanzierung“ veröffentlicht.

2018 folgte die Studie zum Thema „Immobilienmanagement der Kirchen“ sowie „Nachhaltigkeit im Asset-Management“. Die neueste Studie der Bank zur „Situation der Pflegewirtschaft in Deutschland“ beschäftigt sich mit den Trends und Herausforderungen, vor denen die Betreiber und Träger von Pflegeheimen stehen. Mit unseren Studien vertiefen wir nicht nur unser eigenes Know-how, sondern bieten auch unseren Kunden zusätzliche Mehrwerte durch die Identifizierung zukunftsrelevanter Handlungsfelder an und unterbreiten innovative Lösungsvorschläge.

Darüber hinaus identifizieren wir stetig Optimierungspotenziale, um unsere Produktpalette kontinuierlich verbessern zu können. Dabei arbeiten wir eng mit unseren Kunden zusammen, um die Produkte explizit an die individuellen Bedürfnisse anpassen zu können. Im gemeinsamen Austausch, zum Beispiel im Rahmen von agilen **Kundenworkshops** oder **Kundenfokusgruppen**, erfragen wir sehr bewusst die Anforderungen unserer Kunden und arbeiten konkrete Kundenvorteile beispielsweise in Form neuer Produkte aus.

Die **NGD-Gruppe** bietet **ambulante, teilstationäre und stationäre Dienstleistungen** in folgenden Bereichen an: Berufsvorbereitung und Ausbildung, Kuren und Erholung, Hilfen für alte Menschen, Hilfen für Menschen mit Behinderungen, psychisch kranke und suchtkranke Menschen, Hilfe für Kinder, Jugendliche, Heranwachsende und Familien.



Zur **NGD-Gruppe** gehören unter anderem Berufsbildungs- und Jugendaufbauwerke, Altenhilfeeinrichtungen, Werk- und Wohnstätten für Menschen mit Behinderungen, Kinder- und Jugendwohngruppen, Kindertagesstätten sowie Integrationsfirmen.

Hand in Hand mit unseren Kunden

Die Zielsetzung, unsere Service- und Leistungsqualität (zum Beispiel die Beschleunigung der Prozesse in der Abwicklung oder Erhöhung der Entscheidungsgeschwindigkeit und der Innovationskraft) weiter zu steigern und die Positionierung als nachhaltig führende Bank für Kirche und Diakonie noch auszubauen, steht weiter im Fokus unserer strategischen Entscheidungen. Die jüngsten Ergebnisse der **Kundenbefragung** bestätigen, dass unsere institutionellen Kunden mit der Qualität der Beratung und unseres Services sehr zufrieden sind.

Im Umfeld unserer institutionellen Kunden haben wir in diesem Zusammenhang einen sehr erfreulichen Zufriedenheitswert von 85 % erreicht. 95 % sprechen dabei unseren Beratern eine hohe Vertrauenswürdigkeit zu, 92 % loben die Fachkompetenz und ebenso 92 % der Kunden heben die Zuverlässigkeit von Zusagen hervor. Auf diese Ergebnisse blicken wir mit Stolz. Sie sind aber vor allem ein Ansporn, die Kundenzufriedenheit dauerhaft zu halten, und Herausforderung zugleich, diese noch zu steigern.

