

---

## > Geschäftsfeld B2C

---



---

### Geschäftsentwicklung im Brokerage

---

Mit neuen Produkten und einem erweiterten Informationsangebot im Rahmen der Dachkampagne „Deutschlands Leistungsbroker“ haben wir das Brokerage signifikant weiterentwickelt. Trader und Investoren profitierten darüber hinaus von attraktiven Konditionen und Aktionen. Besonders unsere Plattformen für den außerbörslichen Handel haben durch das erweiterte Anlagespektrum und neue Funktionalitäten erheblich an Attraktivität gewonnen.

Für Trader bietet comdirect seit September 2011 den integrierten Handel mit CFDs an. In Echtzeit können unsere Kunden mit Differenzkontrakten auf mehr als 1.200 Basiswerte an der Kursentwicklung von Aktien, Indizes, Rohstoffen, Futures und Währungen partizipieren. Die individuell konfigurierbare Handelsplattform zeichnet sich durch eine exzellente Kursstellung über den Market Maker Commerzbank und eine zuverlässige Ausführung aus. Beim Großteil der CFDs fallen keine Ordergebühren an.

Da CFDs neben hohen Gewinnchancen auch signifikante Verlustrisiken aufweisen, stellt comdirect über ein eigenes Portal umfassende Anlegerinformationen bereit. Zusätzlich steht ein spezielles Serviceteam zur Verfügung. Interessierte Kunden konnten an kostenlosen CFD-Seminaren in acht Städten teilnehmen. Ferner richten wir auf Wunsch für unsere Kunden eine kostenlose Risikobegrenzung ein, wodurch Nachschusspflichten ausgeschlossen werden. Die Kundenresonanz übertraf deutlich unsere Erwartungen. Zum Jahresende 2011 gab es bei comdirect bereits mehr als 3 Tsd. CFD-Konten – davon knapp 50 % mit Risikobegrenzung.

Seit November 2011 können Kunden im LiveTrading auf einfache Limit- und Stopfunktionen zugreifen, die bislang auf den börslichen Handel beschränkt waren. Die Nutzung erweiterter Limitfunktionen wie Trailing Stop, Stop Limit und One Cancels Other ist ebenfalls kostenlos möglich. Mit ihnen können individuelle Anlagestrategien gezielt abgebildet und Risiken umfassend gesteuert werden. Das Wertpapierangebot für den außerbörslichen Limithandel umfasst derzeit Optionsscheine, Zertifikate und Aktienanleihen von 17 Emittenten, und ist damit eines der umfangreichsten Angebote im Markt.

Auch im Jahr 2011 profitierten Trader von der Flat-Fee-Partnerschaft im LiveTrading. Mit der Commerzbank kam ein neuer Kooperationspartner hinzu, der mehr als 60 Tsd. Mini-Futures, Aktienanleihen und Optionsscheine in die Aktion einbrachte. Daneben konnten ausgewählte Zertifikate und Optionsscheine von BNP Paribas und Société Générale für 3,90 Euro je Order gehandelt werden.

Im börslichen Handel werden seit Ende August 2011 sämtliche taggleichen Teilausführungen in einer Abrechnung zusammengefasst. Hierdurch können Trader bei comdirect die Gebühren für Teilausführungen sparen.

Für langfristig orientierte Wertpapierinvestoren bieten wir seit März 2011 den ETF-Informer, ein erweitertes Informationsangebot zu börsengehandelten Indexfonds, an. Der neue Informer steht allen Nutzern der comdirect Website kostenlos zur Verfügung. Zum Start des ETF-Informers profitierten Anleger von einer ETF-Kaufaktion, die bis zum Jahresende 2011 verlängert wurde. Die Aktion beinhaltete etwa 150 ETFs der Fondsgesellschaften ComStage, ETFlab und UBS.

Die Auswahl der AktivSparpläne haben wir im zweiten Quartal aktualisiert und auf 15 Vermögensmanagement- und zehn Lebenszyklus-Fonds erweitert.

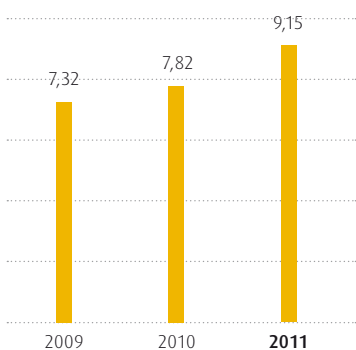
### Wertpapierhandel

Das Orderaufkommen im Geschäftsfeld B2C war im Berichtsjahr in besonderer Weise durch externe Ereignisse beeinflusst. Im ersten Quartal löste die Tsunami- und Atomkatastrophe in Japan massive Verwerfungen an den Aktienmärkten in Verbindung mit überdurchschnittlich vielen Wertpapiertransaktionen aus. Im dritten Quartal führte die Verschärfung der europäischen Staatsschuldenkrise zu starken Kursbewegungen, in deren Folge die Zahl der ausgeführten Orders ebenfalls deutlich zulegte. Vor allem wegen dieser Sonderentwicklungen haben unsere in der Regel trading-affinen Kunden im Geschäftsjahr 2011 wesentlich aktiver mit Wertpapieren gehandelt als im Vorjahr. Die Zahl der ausgeführten Orders kletterte um 17,0 % auf 9,15 Mio. (Vorjahr 7,82 Mio.), den höchsten Stand seit drei Jahren.

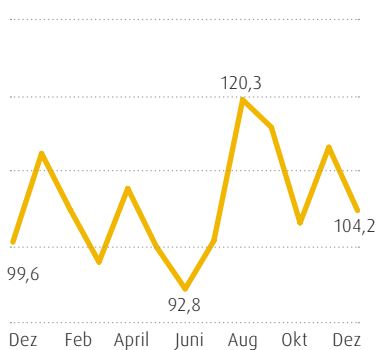
Der monatlich berechnete und über eine Pressemitteilung veröffentlichte comdirect Brokerage-Index zeigte insbesondere im dritten Quartal einen kräftigen Anstieg der Aktien- und Optionsscheinkäufe. Die im Jahresverlauf schwanken-

de Nachfrage nach Anleihen spiegelte weitgehend die Entwicklung der Schuldenkrise wider. Während im zweiten Quartal noch verstärkt gekauft wurde, beendeten viele Anleger im dritten Quartal ihre Anleihe-Engagements. Bei Fonds (ohne Sparpläne) setzte sich der Verkaufstrend in den ersten drei Quartalen fort, doch stabilisierte sich die Situation im vierten Quartal. ETFs standen weiterhin in der Gunst der Anleger und gewannen durch die ETF-Kaufaktion nochmals an Attraktivität. Der neu eingeführte CFD-Handel startete mit höheren Trade-Zahlen als erwartet.

**Ausgeführte Orders B2C**  
(in Mio.)



**Brokerage Index (Dezember 2010 – Dezember 2011)**  
(in Punkten)



Die ganzjährige Flat-Fee auf zahlreiche Anlageprodukte sowie die Aufnahme des CFD-Handels im vierten Quartal haben zusätzliche Trades auf unseren außerbörslichen Handelsplattformen ausgelöst. Auf Jahressicht entfielen 40 % (Vorjahr 37 %) auf außerbörsliche Handelsplattformen.

**Trades nach Wertpapierarten (in %)**

	2011	2010
Aktien*	30,5	32,0
Optionsscheine	7,6	6,8
CFDs	4,3	-
Zertifikate*	25,7	25,6
Fonds inkl. ETFs*	6,9	7,7
Wertpapiersparpläne	23,0	25,6
Renten und sonstige	2,0	2,3

\* ohne Wertpapiersparpläne

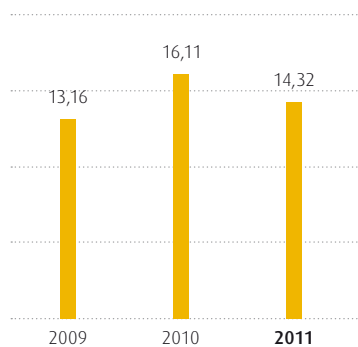
**Depotvolumen**

Die Depotwerte der Kunden sind im Berichtsjahr gesunken und summierten sich zum Jahresende auf 14,32 Mrd. Euro – ein Rückgang von 11,1 % gegenüber dem Jahresendstand 2010 (16,11 Mrd. Euro). Grund hierfür waren die starken Kurskorrekturen an den Aktienmärkten, welche die anhaltend erfreulichen Nettoinvestitionen der Kunden in Höhe von rund 1,41 Mrd. Euro überlagert haben. Einen wichtigen Beitrag zu den Nettomittelzuflüssen leistete das Neugeschäft, das sowohl durch das im Vorjahr überarbeitete Depotmodell als auch durch zwei Depotübertragungskampagnen gestärkt wurde. Im Rahmen der Kampagnen zahlten wir eine Prämie für den Übertrag von Investmentfonds-Anteilen auf ein comdirect Wertpapierdepot.

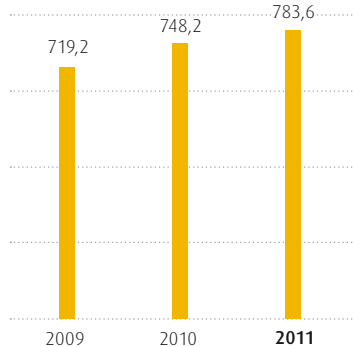
Das Depotvolumen verteilte sich auf 783,6 Tsd. (Vorjahr 748,2 Tsd.) Wertpapierdepots. Die im Vergleich zum Vorjahr stärkere Zunahme der Depotzahl geht vor allem auf Cross-Selling seitens des intensiv beworbenen Girokontos und unsere Kampagne „Deutschlands Leistungsbroker“ zurück.

**Depotvolumen B2C zum 31.12.**

(in Mrd. Euro)

**Wertpapierdepots B2C zum 31.12.**

(in Tsd.)

**Geschäftsentwicklung im Banking**

Im Banking hat die comdirect bank das kräftige Wachstum des Vorjahres nochmals übertroffen. Mit unseren Marketingkampagnen konnten wir zahlreiche Neukunden von den Vorzügen unseres Girokontos und der unterschiedlichen Geldanlageprodukte überzeugen.

Die Ausstattung des Girokontos mit Zufriedenheitsgarantie haben wir im zurückliegenden Jahr weiter verbessert. Die comdirect girocard wird seit 2011 sukzessive auf das europäische Zahlungssystem V PAY von Visa Europe umgestellt. Bei dieser Technologie werden Transaktionen – mit Ausnahme des Bezahls per Lastschrift – nicht mehr magnetstreifenbasiert, sondern europaweit über den integrierten Chip abgewickelt. So wird bargeldloses Bezahlen noch sicherer. Um die Sicherheit beim Online-Banking weiter zu erhöhen, haben wir im Berichtsjahr die mobileTAN eingeführt. Die Transaktionsnummer wird dem Kunden per SMS zugesandt und ist nur begrenzt gültig. Banking per iTAN ist jedoch auch künftig möglich.

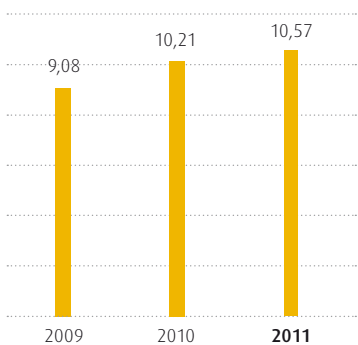
Unseren mobilen Kunden steht die Banking App für das iPhone und das iPad seit Februar 2011 kostenlos zur Verfügung. Darüber hinaus wurde die innovative Applikation um das multibankenfähige Haushaltsbuch erweitert. Die Sortierung nach Kategorien erlaubt unseren Kunden eine genauere Übersicht über Zahlungsein- und -ausgänge.

Beim Tagesgeld PLUS haben wir im laufenden Jahr die Zinsstaffeln angepasst und damit die täglich verfügbare Geldanlage für viele Kunden noch attraktiver gemacht. Der Höchstzinssatz wird nun für Anlagebeträge bis zu 10 Tsd. Euro gewährt, vorher waren es bis zu 5 Tsd. Euro. Auf den zwischenzeitlichen Anstieg der Marktzinsen haben wir zeitnah mit der Anhebung der Einlagenzinsen um 25 Basispunkte für alle Anlagebeträge bis 50 Tsd. Euro reagiert.

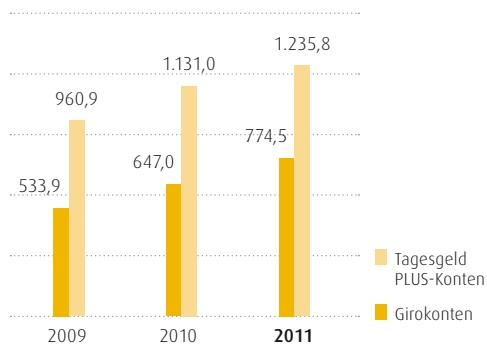
### Einlagengeschäft

Ungeachtet des für Geldanlageprodukte schwierigen Zinsumfelds ist es dank der höheren Zahl von Giro- und Anlagekonten gelungen, das Einlagevolumen gegenüber dem Vorjahr (10,21 Mrd. Euro) um 3,6 % auf 10,57 Mrd. Euro zu steigern.

**Einlagevolumen B2C zum 31.12.**  
(in Mrd. Euro)



**Girokonten und Tagesgeld PLUS-Konten zum 31.12.**  
(in Tsd.)



Zum Jahresende entfielen 60 % des Einlagevolumens (Ende 2010: 63 %) auf 1.235,8 Tsd. Tagesgeld PLUS-Konten (Ende 2010: 1.131,0 Tsd. Konten).

Bei Festgeldkonten (Laufzeit 1–6 Monate) nahm das Einlagevolumen im Berichtszeitraum um 13 % zu. Ebenso standen mittel- bis langfristige Termingelder auf Laufzeitkonten aufgrund der attraktiven Verzinsung in der Gunst der Anleger. Auf Währungsanlagekonten stieg das Volumen weiter an, wobei Anlagen in Schweizer Franken, norwegischer Krone und US-Dollar dominierten. Das Volumen auf Währungsanlagekonten ist jedoch insgesamt von untergeordneter Bedeutung.

Die Zahl der Girokonten legte von 647,0 Tsd. auf 774,5 Tsd. zu. Gleichzeitig zogen auch die auf Girokonten befindlichen Einlagen im Jahresdurchschnitt an. Wie schon im Vorjahr machte wegen der komfortablen Ausstattung des Kontos kaum ein Kunde von der Möglichkeit Gebrauch, das Konto nach einem Jahr aktiver Nutzung zu kündigen und hierfür 50 Euro Prämie ausbezahlt zu bekommen.

90,4 % (Vorjahr 90,9 %) der Verbindlichkeiten gegenüber Kunden entfielen auf täglich fällige Einlagen. Die Wiederanlage der Kundengelder ist an die wirtschaftliche Haltedauer der Einlagen angepasst.

### **Kreditgeschäft**

Das Volumen der von unseren Privatkunden in Anspruch genommenen Wertpapier- und Dispositionskredite ging gegenüber dem Jahresende 2010 (198 Mio. Euro) leicht auf 189 Mio. Euro zurück. Den Ausschlag gab die Abnahme des Wertpapierkreditvolumens; hier haben sich die Beleihungswerte aufgrund der Kursentwicklung im Jahresverlauf signifikant verringert (s. Seite 96). Dispositionskredite wurden wegen der höheren Kontenzahl häufiger in Anspruch genommen; das Kreditvolumen erhöhte sich ebenfalls moderat.

Bei Baufinanzierungen und Ratenkrediten tritt die comdirect bank als Vermittler auf. Beide Angebote hatten deshalb keinen Einfluss auf das Kreditvolumen.

---

### **Geschäftsentwicklung in der Beratung**

---

Als erste Bank in Deutschland vermitteln wir seit April 2011 Baufinanzierungsangebote auch über eine Online Live-Beratung. Dabei loggt sich der Kunde während des telefonischen Beratungsgesprächs über einen speziellen Link ein und kann zu Hause via Internet die Optimierung seiner persönlichen Finanzierungsstruktur auf dem Bildschirm des Beraters verfolgen. Eine comdirect Umfrage bestätigt: Vielen Menschen ist diese Transparenz bei der Beratung sehr wichtig und fast jeder Zweite (46 %) sieht einen entscheidenden Vorteil bei der gemeinsamen Auswahl des Produkts. So stieß die Online Live-Beratung bei den Kunden auf positive Resonanz; besonders gelobt wurden Transparenz, Verständlichkeit und Bequemlichkeit des Angebots.

Inflationsängste und die zwischenzeitliche Erwartung höherer Hypothekenzinsen sorgen für eine starke Nachfrage nach Finanzierungsangeboten. Trotz anhaltender Turbulenzen an den Finanzmärkten und schwächerer Konjunkturdaten hielt die Dynamik auch im veränderten Zinsumfeld an. Der Stimmungsindex Baufinanzierung lag im Schnitt über den Werten des Vorjahres. Das Volumen an vermittelten Baufinanzierungen stieg um rund 15 % auf 465 Mio. Euro (Vorjahr 406 Mio. Euro).

Neben der telefonischen trug die persönliche Vor-Ort-Beratung an den Baufinanzierungsstandorten Berlin, Frankfurt am Main, Hamburg und München wesentlich zum Erfolg bei. In den Geschäftsstellen wird die Software für die Online Live-Beratung ebenfalls mit Erfolg eingesetzt. Die Zahl der Finanzierungspartner nahm im Jahresverlauf von rund 150 auf über 250 zu. Hierdurch haben wir zugleich die regionale Abdeckung weiter verbessert und die Bandbreite der angebotenen Finanzierungsvarianten vergrößert.

Unsere Anlageberatung PLUS wurde zum Jahresende von mehr als 1.800 Kunden (Ende 2010: rund 1.300 Kunden) genutzt. Das betreute Portfoliovolumen (Assets under Advice) summierte sich auf 121 Mio. Euro.

---

### **Ertragslage im Geschäftsfeld B2C**

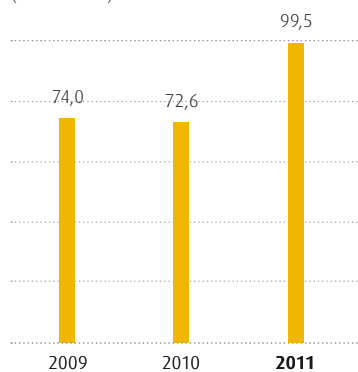
---

Das Geschäftsfeld B2C hat mit einem Rekordergebnis vor Steuern von 99,5 Mio. Euro den Vorjahreswert (72,6 Mio. Euro) um 37,0 % übertroffen. Die Cost-Income-Ratio des Segments verbesserte sich von 70,7 % auf 66,2 %.

Die auf dem Einlagengeschäft beruhenden Ergebniskomponenten – Zinsüberschuss, Handelsergebnis, Ergebnis aus Finanzanlagen und Ergebnis aus Sicherungszusammenhängen – der comdirect Gruppe stammen nahezu vollständig aus dem Geschäftsfeld B2C. Insofern wird auf die Kommentierung dieser Positionen auf Ebene der comdirect Gruppe verwiesen (s. Seiten 52 bis 60).

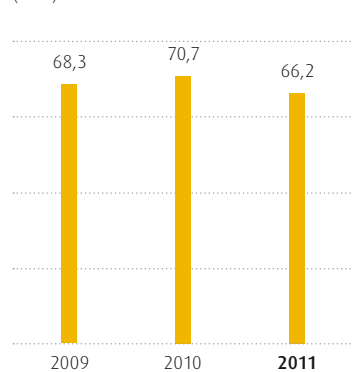
**Ergebnis vor Steuern B2C**

(in Mio. Euro)



**Cost-Income-Ratio B2C**

(in %)



Der Provisionsüberschuss kletterte auf 141,4 Mio. Euro, und lag damit um 8,3 % über dem Vorjahreswert (130,6 Mio. Euro). Dabei wirkte sich insbesondere die höhere Orderzahl aus. Der im Verhältnis zu den Trades unterproportionale Zuwachs der Provisionen aus dem Wertpapiergeschäft geht vor allem auf vergünstigte Transaktionsgebühren im Rahmen der ganzjährigen Flat-Fee-Aktion zurück.

Das sonstige betriebliche Ergebnis in Höhe von 13,6 Mio. Euro (Vorjahr 6,0 Mio. Euro) enthält die vereinnahmten Zinsen auf die vorgenannte Steuererstattung (s. Seite 56). Ohne diesen Effekt lag das sonstige betriebliche Ergebnis nahezu auf Vorjahresniveau.

