
> Chancenbericht

> Gesamtbankstrategie und Chancenmanagement

Ebenso wie die Risiken betrachten wir auch die Chancen regelmäßig im Rahmen der Gesamtbankstrategie und steuern sie ganzheitlich in enger Abstimmung mit den Risikostrategien im Konzern sowie unter Berücksichtigung des zur Verfügung stehenden Risikokapitals.

Der Vorstand der comdirect bank entscheidet bei der Festlegung der Gesamtbankstrategie darüber, in welchem Maße die Bank bereit ist, Risiken einzugehen, um Wachstums- oder Renditechancen zu nutzen.

Erkenntnisse über Markt- und Produktchancen gewinnen wir in erster Linie über

- intensive und regelmäßige Analysen der wirtschaftlichen Rahmenbedingungen mit einem Schwerpunkt auf der Wettbewerbssituation im europäischen Direktbankmarkt sowie dem regulatorischen Umfeld
- systematische Analysen des Kundenverhaltens und der Kundenzufriedenheit – einerseits durch regelmäßige Kundenbefragungen und Kundenzufriedenheitsstudien über unabhängige Marktforschungsinstitute, andererseits durch die fortlaufende Auswertung von Kundenfeedback, das im Kundenservice oder in Forumsbeiträgen aufläuft
- kontinuierliche Auswertungen von Studien, Trendreports, Research-Materialien und Fachpresse.

Darüber hinaus bietet auch die Entwicklung einzelner, im Gesamtbanksteuerungsreporting enthaltener Leistungsindikatoren Erkenntnisse für die künftige Ausgestaltung der Produkt- und Marktoffensive.

Eine andere Chancendimension stellen Wertsteigerungspotenziale durch Effizienzverbesserungen dar. Die comdirect bank investiert im Rahmen von comvalue auch in die fortlaufende Modernisierung ihrer technischen Systeme sowie eine noch leistungsfähigere und flexiblere Infrastruktur. Dabei orientieren wir uns an internationalen Best-Practice-Ansätzen. Weitere Chancen erwachsen aus der Initiative der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sich am kontinuierlichen Verbesserungsprogramm und im Rahmen des Betrieblichen Vorschlagswesens beteiligen.

Insgesamt ist die comdirect bank mit den eingesetzten Prozessen in der Lage, Chancen frühzeitig zu erkennen, zu bewerten und konsequent zu nutzen.

> Kategorisierung der Chancen

Hinsichtlich unserer Chancen unterscheiden wir drei Kategorien.

Chancen aus der Entwicklung der Rahmenbedingungen beschreiben Wertwachspotenziale, die auf günstigen Marktentwicklungen, auf Anpassungen von Gesetzgebungen sowie des regulatorischen Umfelds oder Trends im Branchenumfeld sowie im Kundenverhalten beruhen.

Unternehmensstrategische Chancen erwachsen aus der Umsetzung von übergeordneten Konzernstrategien wie beispielsweise dem Wachstumsprogramm comvalue.

Leistungswirtschaftliche Chancen sind eng mit der Geschäftstätigkeit der comdirect bank verbunden. Darunter fassen wir Effizienzverbesserungen ebenso zusammen wie Wertsteigerungspotenziale in der Kunde-Bank-Beziehung.

> Aktuelle Chancensituation

Mit ihrer Fokussierung auf den modernen, internet-affinen Privatanleger ist die comdirect bank für die folgenden Geschäftsjahre aussichtsreich positioniert. Auch nach dem starken Wachstum im Geschäftsjahr 2007 bestehen attraktive Chancen auf Wachstum und Wertsteigerung in den kommenden Geschäftsjahren.

Die wesentlichen aus der **Entwicklung der Rahmenbedingungen** erwachsenden Chancen schätzen wir zum Jahresende 2007 ähnlich gut ein wie im Vorjahr. Sie bestehen insbesondere in

- einem weiteren Anstieg der Zahl der Internetnutzer im Allgemeinen sowie der Nutzer des Direktbankenangebots im Besonderen,
- einer günstigen Entwicklung des Börsenumfelds, die sich auf unsere Orderzahlen und damit auf den Provisionsüberschuss auswirkt,

- einer verstärkten Umschichtung von Kundenvermögen in Investmentprodukte, mit welchen ein potenzieller Renditeverlust durch die Abgeltungssteuerpflicht ab 2009 verringert werden kann,
- einer anhaltend starken Nachfrage nach Produkten der privaten Absicherung und Altersvorsorge sowie der diesbezüglichen Finanz- und Vermögensberatung,
- einer wachsenden Bedeutung von technisch ausgereiften und zielgruppenspezifischen Internetangeboten im Direct Banking, die modernen Erkenntnissen von Usability und Online Convenience Rechnung tragen,
- einer fortgesetzt günstigen Marktkonstellation am Geldmarkt, die der comdirect bank die Erwirtschaftung einträglicher Margen im Einlagengeschäft ermöglicht, sowie
- einer beschleunigten Konsolidierung im Markt für Finanz- und Vermögensberatung wegen der höheren regulatorischen Anforderungen.

All diese Entwicklungen sind jedoch nicht planbar oder durch die comdirect bank zu beeinflussen.

Die wesentlichen **unternehmensstrategischen Chancen** der comdirect bank beruhen auf der planmäßigen Umsetzung des Wachstumsprogramms comvalue. Wir sind sicher, dass die unverwechselbare Kombination aus Brokerage, Banking und Beratung die richtige Antwort auf die zentralen Bedürfnisse der modernen Anleger ist und wir damit unsere Position im Direktbankenmarkt ausbauen können. Hier unterstützt die wachsende Markenbekanntheit. Nach der sehr erfolgreichen Entwicklung im Geschäftsjahr 2007 hat sich die Wahrscheinlichkeit weiter erhöht, dass die Bank ihre für Ende 2009 gesteckten Ziele erreicht (s. Seite 84). Durch das besonders stark wachsende Geschäft im Bereich der Wertpapierinvestments, im Banking sowie in der Beratung will die comdirect bank die von den Trades unabhängigen Erträge signifikant erhöhen und so die Ertragsbasis verbreitern.

Leistungswirtschaftliche Chancen beruhen unter anderem auf

- der weiteren Steigerung der Kundenzufriedenheit über attraktive Produkte und eine hohe Qualität im Kundenservice,
- der noch breiteren Akzeptanz unseres Angebots in neu zu erschließenden Kundensegmenten aufgrund eines fortlaufend erweiterten Produkt- und Leistungsangebots, der optimierten Präsentation auf unserer Website und der erweiterten Präsenz der comdirect private finance,
- der fortgesetzten Automatisierung von bislang manuellen Prozessen – zur noch einfacheren Nutzung unseres Angebots ebenso wie zur Effizienzsteigerung im Kundenservice und einer daraus resultierenden Kostensenkung,
- dem konsequenten Ausbau unserer Multikanalteams im Kundencenter und damit zusammenhängend der Fokussierung auf Serviceleistungen mit höherer Wertschöpfung,
- der weiteren Flexibilisierung der IT-Architektur, unter anderem mit dem Ziel, unseren Kunden noch mehr innovative One-to-One-Technologien bieten zu können.