

## Grundlagen der comdirect Gruppe

### Geschäftsmodell der comdirect Gruppe

Die comdirect Gruppe ist eine der führenden Direktbanken in Deutschland. Ihren rund 3 Mio. Kunden (Ende 2015) bietet comdirect smarte Produkte und Services für das umfassende Management ihrer Finanzen. Das Angebot wird laufend um neue Produkte und Dienstleistungen erweitert, die konsequent aus Sicht der Kunden gedacht sind und ihnen einen echten Mehrwert bieten. Von jedem Ort aus und zu jeder Zeit können sie einfach und bequem ihre Bankgeschäfte erledigen, mit Wertpapieren handeln und Anlageentscheidungen umsetzen.

Die comdirect Gruppe ist in den Handlungsfeldern Banking, Investing und Trading sowie im Geschäft mit institutionellen Partnern sehr gut positioniert. Mit rund 1,8 Mio. Wertpapierdepots, einem Kundenvermögen von mehr als 65 Mrd. Euro und 23,6 Mio. ausgeführten Wertpapiertransaktionen (Stand jeweils Ende 2015) ist sie Marktführer im Online-Wertpapiergeschäft in Deutschland.

### Organisationsstruktur, Segmente und Standorte

Der Konzern wird über zwei Geschäftssegmente gesteuert. Die comdirect bank AG ist als Muttergesellschaft der comdirect Gruppe unmittelbar zuständig für das Direktgeschäft mit Privatkunden. Zusammen mit ihren fünf Sondervermögen bildet sie das Geschäftsfeld Business-to-Customer (B2C). Ihre Tochtergesellschaft ebase GmbH (European Bank for Financial Services) ist verantwortlich für das Geschäft mit institutionellen Partnern und deren Kunden (Geschäftsfeld Business-to-Business, B2B).

Die comdirect bank AG hat ihren Unternehmenssitz in Quickborn bei Hamburg und unterhält darüber hinaus einen IT-Standort in Rostock. Die ebase GmbH hat ihren Sitz in Aschheim bei München.

### Leitung und Kontrolle

Die comdirect Gruppe wird durch den Vorstand der comdirect bank AG geleitet.

Mit Wirkung vom 15. März 2015 hat der Aufsichtsrat der comdirect bank AG Arno Walter zum neuen Vorstandsvorsitzenden (CEO) ernannt. Er folgt auf Dr. Thorsten Reitmeyer, der das Unternehmen zum 31. Dezember 2014 verlassen hat. Zum 1. September 2015 wurde Dr. Sven Deglow als Chief Marketing Officer (CMO) in den Vorstand der comdirect bank AG berufen. Martina Palte und Holger Hohrein gehören dem Vorstand unverändert an, sodass dieser nunmehr aus vier Mitgliedern besteht. Die Zuständigkeiten der Vorstandsmitglieder sind in der nachstehenden Tabelle zusammengefasst:

### Zuständigkeiten der Vorstandsmitglieder

<b>Arno Walter</b> Vorsitzender des Vorstands	Corporate Strategy & Consulting Unternehmenskommunikation Revision Treasury & business partners ebase (Vorsitzender des Aufsichtsrats)
<b>Holger Hohrein</b>	Finanzen, Controlling & Investor Relations Informationstechnologie Business Development & Innovation Management Risikomanagement & Compliance
<b>Dr. Sven Deglow</b>	Banking Investing Trading Marketing User Interface
<b>Martina Palte</b>	Service Personal Recht, Datenschutz & Organisation Informationssicherheit & Outsourcing-Steuerung Beratungsfelder

Der Aufsichtsrat arbeitet eng mit dem Vorstand zusammen; er überwacht und berät ihn regelmäßig in allen wesentlichen Fragen der Unternehmensleitung.

Die Grundzüge der Vergütungssysteme von Vorstand und Aufsichtsrat sowie die individuell aufgeschlüsselten Bezüge sind im Vergütungsbericht auf den Seiten 57 bis 64 dargestellt.

### **Erklärung zur Unternehmensführung**

Unternehmensführung und -kontrolle der comdirect Gruppe sind an hohen, allgemein akzeptierten Standards ausgerichtet. Diese sind in der Erklärung zur Unternehmensführung gemäß § 289 a HGB dokumentiert. Sie umfasst unter anderem die Entsprechenserklärung gemäß § 161 AktG sowie den Corporate-Governance-Bericht gemäß Ziffer 3.10 des Deutschen Corporate Governance Kodexes. Im Rahmen des Corporate-Governance-Berichts gehen wir auch auf unsere Compliance-Standards ein.

Die Erklärung zur Unternehmensführung kann über die Internetseite [www.comdirect.de/ir](http://www.comdirect.de/ir) eingesehen und heruntergeladen werden. Ältere Fassungen der veröffentlichten Dokumente stehen dort ebenfalls zur Verfügung.

### **Einbeziehung in den Commerzbank Konzern**

Die comdirect bank ist im Prime Standard (Regulierter Markt) notiert und mit einem Börsenwert von 1,54 Mrd. Euro (Stand Ende 2015) im SDAX gelistet. 81,27 % der Aktien werden durch die Commerz Bankenholding Nova GmbH gehalten, eine 100%ige Tochtergesellschaft der Commerzbank AG. Damit befinden sich 18,73 % der Aktien im Streubesitz. Die Commerzbank AG erbringt für die comdirect bank Dienstleistungen wie zum Beispiel die Abwicklung von Wertpapierhandelsgeschäften sowie einen Teil des Zahlungsverkehrs und Prozesse im Risikomanagement. Daneben arbeitet das Treasury der comdirect bank eng mit der Commerzbank zusammen und erwirtschaftet Zinserträge aus Geld- und Kapitalmarktgeschäften mit der Commerzbank AG und deren verbundenen Unternehmen.

Eine ausführliche Darstellung der Geschäftsbeziehungen befindet sich im Konzernanhang auf den Seiten 83 bis 86.

### **Geschäftsfeld B2C**

#### ***Produkte, Dienstleistungen und Geschäftsprozesse***

Im Geschäftsfeld B2C (comdirect bank AG) ermöglichen wir unseren Kunden mit smarten Produkten und Leistungen das umfassende Management der persönlichen Finanzen auf denkbar einfache Weise. Sie können zu jeder Zeit, an jedem Ort und über eine Vielzahl an innovativen Zugangskanälen auf das volle Produktspektrum der Bank zugreifen – bei der Geld- und Wertpapiereinlage genauso wie im Zahlungsverkehr und bei Finanzierungen.

Dabei spielen intuitive Lösungen für mobile Endgeräte eine immer größere Rolle. Im Rahmen des weiterentwickelten Online-Angebots bietet comdirect als deutschlandweit erste Bank zudem eine komplett digitale Kontoeröffnung inklusive Kontowechsel und -entsperrung rund um die Uhr an. Über Videotelefonie, Chat, E-Mail, Telefon, Fax oder Brief stehen 24 Stunden am Tag die Mitarbeiter des comdirect Services für Kundenanfragen bereit.

Im Banking steht comdirect für das bequeme Erledigen von Bankgeschäften. Zentrales Produkt ist das Girokonto, dessen Positionierung als eines der qualitativ führenden Angebote im Markt auch im vergangenen Jahr durch zusätzliche Funktionalitäten und nicht zuletzt eine lebenslange Zufriedenheitsgarantie untermauert wurde. comdirect erwirtschaftet im Banking Zinserträge durch die Wiederanlage der Kundeneinlagen am Geld- und Kapitalmarkt sowie durch Dispositionskredit- und Überziehungszinsen. Hinzu treten Provisionserträge im Zusammenhang mit den ausgegebenen Zahlungsverkehrskarten sowie aus der Vermittlung von Ratenkrediten.

Im Trading ermöglicht comdirect den schnellen, sicheren und kostengünstigen, börslichen und außerbörslichen Wertpapierhandel. Über die Realtime-Handelsplattform ProTrader, den im Berichtsjahr weiterentwickelten CFD-Trader – ehemals CFD-Plattform – und weitere Funktionen bietet comdirect modernste Trading-Technologie in Verbindung mit hochverlässlicher Handelsqualität und Verfügbarkeit, großer Angebotsbreite sowie attraktiver Preisgestaltung. Ein besonderer Fokus liegt dabei künftig auf dem Mobile Trading.

Im Investing stellen wir ein umfangreiches Anlageangebot für das kontinuierliche Wertpapiersparen sowie die Einmalanlage zur Verfügung. Im Mittelpunkt des Kundeninteresses stehen dabei vorstrukturierte Anlagevorschläge auf Basis von Indexfonds (ETFs) sowie aktiv gemanagte Wertpapierfonds mit breiter Asset- und Risikostreuung. Über den im Berichtsjahr maßgeblich weiterentwickelten comdirect AnlageAssistenten – der ehemaligen "Besseren Geldanlage" (BGA) – können Anleger einfach und kosteneffizient das zu ihren persönlichen Angaben passende Portfolio zusammenstellen.

Im Trading und Investing erzielt comdirect Provisionserträge aus dem Wertpapierhandel und den damit verbundenen Dienstleistungen sowie aus Ausgabeaufschlägen und Vertriebsfolgeprovisionen im Fondsgeschäft. Hinzu kommen Zinserträge, zum Beispiel aus Wertpapierkrediten und Einlagen auf Verrechnungskonten.

Die Beratungsfelder umfassen die Baufinanzierung PLUS und Anlageberatung PLUS ebenso wie das Vorsorgeangebot, das zusammen mit dem Kooperationspartner CosmosDirekt angeboten wird. Die Kunden werden überwiegend telefonisch, über Co-Browsing oder per Videotelefonie beraten. In den Beratungsfeldern erzielt comdirect Provisionserträge aus der Vermittlung von Baufinanzierungs- und Vorsorgeprodukten sowie aus der entgeltlichen Anlageberatung.

**Produktspektrum comdirect bank**

<b>Depot &amp; Wertpapiere</b>	Depotangebot
	Trading-Plattformen
	Trading-Services
	Umfassendes Fonds-, ETF- und Sparplanangebot
<b>Konto &amp; Geldanlage</b>	Girokonto
	Anlagekonten
	AnlageAssistent
	Anlageberatung PLUS
	Geldsparplan
<b>Vorsorge &amp; Finanzierung</b>	Ratenkredit
	Wertpapierkredit
	Baufinanzierung PLUS
	Vorsorge

**Markt, Wettbewerbsposition und wesentliche Einflussfaktoren**

Die comdirect bank steht in Konkurrenz zu anderen Direktbanken und Online-Brokern sowie klassischen Filialbanken. Darüber hinaus sind inzwischen zahlreiche auf Finanztechnologien spezialisierte Start-ups (FinTechs) im Markt, die mit innovativen Dienstleistungen zunehmend in den Wettbewerb mit Banken treten.

Gemessen an der Zahl der Girokonten und am Einlagenvolumen gehört comdirect deutschlandweit zu den führenden Direktbanken.

Die Entwicklung des Geld- und Kapitalmarktumfelds hat wesentlichen Einfluss auf die Geschäfts- und Ertragslage des Geschäftsfelds. Die Höhe der Provisionserträge im Trading wird von der Handelsaktivität an den Wertpapierbörsen, im außerbörslichen Handel sowie im CFD-Handel beeinflusst. Diese wiederum hängt in starkem Maße von der Kursentwicklung und den Volatilitäten an den Börsen ab. Im Bereich Investing wirken sich vor allem die Nachfrage der Anleger nach aktiv gemanagten Investmentfonds und Indexfonds (Exchange Traded Funds, ETF) sowie Kurseffekte aus. Diese bestimmen die Höhe der Fondsbestände und damit die Entwicklung der Vertriebsfolgeprovisionen.

Die Zinsmarge im Einlagengeschäft wird vorrangig von der Entwicklung der Geld- und Kapitalmarktzinsen, der Risikoaufschläge (Spreads) und Ratings an den Anleihemärkten sowie dem Umfeld am Geldmarkt beeinflusst. Für unsere Baufinanzierungsaktivitäten spielen die Bedingungen an den Immobilienmärkten, die Entwicklung der Hypothekenzinsen sowie die Baufinanzierungskonditionen unserer Finanzierungspartner eine Rolle.

Bei der Entscheidung für ein Direktbankmodell spielen in Deutschland technische Aspekte, wie insbesondere die Weiterentwicklung mobiler Technologien und Endgeräte, die Sicherheit auf Online- und Mobilkanälen sowie die Breitbanddurchdringung eine wichtige Rolle. Die langfristigen Branchentrends bleiben dabei positiv: Durch die vermehrte Nutzung digitaler Kommunikationskanäle und mobiler Endgeräte für Bankgeschäfte, aber auch durch die weiter voranschreitende Schließung von Bankfilialen in der Fläche haben Direktbanken auch in Zukunft ein hohes Wachstumspotenzial. Die heute zur Verfügung stehenden technischen Möglichkeiten, wie zum Beispiel der video-gestützte Kundendialog, fördern die Entwicklung neuer kundenorientierter Lösungen. Sie ermöglichen damit auch den Direktbanken eine immer persönlichere Kundenansprache.

## **Geschäftsfeld B2B (ebase)**

### ***Produkte, Dienstleistungen und Geschäftsprozesse***

ebase unterstützt die Geschäftsmodelle ihrer Kooperationspartner mit passgenauen und B2B-fähigen Banking- und Brokerage-Produkten und Dienstleistungen. Als B2B-Direktbank übernimmt ebase die Depotführung für Investmentfonds und Wertpapiere, ergänzt durch eine standardisierte Vermögensverwaltung und Kontolösungen.

Depots, Einlagenkonten und Kreditlösungen stehen in partnerspezifischer Konfiguration und auf Wunsch als White-Label-Variante im Branding des jeweiligen B2B-Partners zur Verfügung.

Für die unterschiedlichen Segmente der B2B-Partner bietet ebase spezifische Produktlösungen und ergänzende Leistungen an.

### **Partnersegmente ebase**

Versicherungsgesellschaften
Banken
Kapitalverwaltungsgesellschaften
Vermögensverwalter, Vermögensberater und Finanzvertriebe (Independent Financial Advisors, IFA)
Corporates (Unternehmen außerhalb des Finanzsektors)
FinTechs (im Bereich Asset Management)

Kooperationspartner erhalten umfassende Services und Dienstleistungen, die sie selbstständig über die ebase Website und das Online-Portal nutzen können. Hierzu zählen die Provisionsabwicklung und das professionelle Datenmanagement ebenso wie die Unterstützung der Partner in Marketing, Vertrieb und Reporting. Für Endkunden steht ein Online-Portal mit einer Vielzahl an Funktionen rund um Konto und Depot zur Verfügung.

Das Ertragsmodell von ebase beruht zum überwiegenden Teil auf Provisionen aus dem Wertpapiergeschäft sowie auf Depotführungsentgelten, die durch sonstige Dienstleistungsentgelte und Zinserträge ergänzt werden.

## Produktspektrum ebase

<b>Investment Depot</b>	Fondsdepot (Order Desk Depot, Managed Depot, bAV und Arbeitszeitdepots) ETFs Spar- und Entnahmepläne VL Depot (Anlage vermögenswirksamer Leistungen)
<b>Wertpapierdepot</b>	Aktien, Anleihen, Zertifikate, Optionsscheine
<b>Konten</b>	Konto flex (Abrechnungskonto für Depot) Tagesgeldkonto Festgeldkonten
<b>Kredite</b>	Dispositionscredit Wertpapiercredit
<b>Vermögensverwaltung</b>	Standardisierte Fondsvermögensverwaltung

### **Markt, Wettbewerbsposition und wesentliche Einflussfaktoren**

ebase steht im Wettbewerb mit Fondsplattformen und anderen Direktbanken mit B2B-Geschäft, die inzwischen auch aus dem Ausland in den deutschen Markt drängen. Gemessen an der Höhe des durch Dritte vermittelten Depotvermögens nimmt ebase in Deutschland eine führende Position unter den B2B-Plattformen ein. Dabei ist ebase in den unterschiedlichen Zielsegmenten gut positioniert. Im vergangenen Jahr konnte sich ebase auch als Partner für FinTechs weiter etablieren und die Bekanntheit durch eine Reihe von Kooperationen deutlich steigern.

ebase steht mit verschiedenen Banken in einem intensiven Dialog über das Outsourcing von Wertpapierdepots. Beim Ausbau des Geschäfts mit Corporates gewinnt ebase mit ihrem Leistungsspektrum rund um betriebliche Altersvorsorge beziehungsweise Pensionszusagen mit Fondsrückdeckung vermehrt Marktanteile. Darüber hinaus ist ebase im Kundensegment der Independent Financial Advisors (IFA) sehr gut positioniert. Alle größeren Vertriebsorganisationen beziehungsweise Maklerpools sind inzwischen an ebase angebunden. Ziel ist eine partnerspezifische Ausweitung des angebotenen Produkt- und Leistungsspektrums. Im Hinblick auf die Kooperation mit Vermögensverwaltern steht der Mehrwert in puncto Digitalisierung und Vereinfachung der Geschäftsprozesse im Vordergrund. Der Umgang mit Datenschnittstellen zu Drittsystemen, die Online-Depoteröffnung und der webbasierte Angemessen- und Geeignetheitstest nach WpHG für Managed-Depot-Lösungen heben ebase in diesem Segment deutlich vom Angebot ihrer Mitbewerber ab.

Das attraktive Preismodell für Anlagen in Investmentfonds und ETF-Produkte, die sich insbesondere an sparplan-affine Retail-Kunden richten, trägt zur Wettbewerbsfähigkeit des Angebots bei. Bereits mehr als 250 Kooperationspartner und deren Vermittler sowie Vertriebsorganisationen nutzen ebase als Partner für die Depot- oder Kontoführung ihrer Kunden.

Die teils regulatorisch getriebenen Entwicklungen in den einzelnen Partnersegmenten, verbunden mit der allgemeinen Wettbewerbssituation, haben einen wesentlichen Einfluss auf das Geschäftsfeld B2B.

---

## Ziele und Strategien

---

Die comdirect Gruppe steht für ein neues Verständnis von Bank. Als smarter Finanzbegleiter möchte sie ihren Kunden weit mehr als das übliche Leistungsspektrum einer Bank bieten und unterstützt sie darin, ihre Finanzen auf denkbar einfache Weise umfassend zu managen. Wer besser sparen, anlegen, bequem Geldgeschäfte erledigen, persönliche Wünsche finanzieren oder für das Alter vorsorgen will, soll bei comdirect und ebase schnell zur passenden Lösung finden – immer und überall, stets passend zur jeweiligen Lebenssituation, stets abgestimmt auf den persönlichen Bedarf.

Mit dieser Positionierung ist die comdirect Gruppe Partner für eine wachsende Zahl von Kunden – auch für solche, die bislang noch andere Bankmodelle nutzen. Zugleich führen die positiven Kundenerlebnisse entlang des gesamten Angebots zu einer hohen Kundenzufriedenheit und Weiterempfehlungsbereitschaft. Dies unterstützt das Neugeschäft ebenso wie ein gezieltes Marketing, welches die innovativen Lösungen und das umfassende mobile Angebot für Banking, Investing und Trading in den Mittelpunkt stellt.

Vom positiven Markttrend im Online und Mobile Banking will die comdirect Gruppe umfassend profitieren und die von ihr verwalteten Volumina stetig steigern. Im Rahmen der neuen, zur Jahreswende 2015/16 verabschiedeten Strategie 2020 strebt die comdirect Gruppe konkret an:

- neue Anlageanlässe für unterschiedliche Zielgruppen zu schaffen und diese damit für das Anlegen und Sparen mit Wertpapieren zu begeistern – sowohl im Direktgeschäft als auch über institutionelle Partner wollen wir hierdurch eine führende Position im digitalen Vermögensmanagement erlangen,
- deutlich mehr Anleger an das Trading heranzuführen und so die Marktführerschaft im Online Brokerage in Deutschland zu behaupten,
- bevorzugter Finanzbegleiter für moderne und unabhängige Kunden zu sein und mit smarten Lösungen als Innovationsführer im Markt wahrgenommen zu werden,
- gemessen an der Eigenkapitalrendite (Return on Equity) auch im Jahr 2020 weiterhin zu den profitabelsten Retailbanken in Deutschland zu gehören.

In beiden Geschäftsfeldern werden die Maßnahmen auf diese strategischen Ziele ausgerichtet. Diese Maßnahmen betreffen:

**Digitales Vermögensmanagement mit Wertpapieren:** comdirect und ebase adressieren mit smarten Lösungen und einer bedarfsgerechten Ansprache gezielt unterschiedliche Kundengruppen und -bedürfnisse. Hierzu wollen wir den comdirect AnlageAssistenten perspektivisch mit weiteren digitalen Beratungs- und Vermögensmanagementmodellen verzahnen: Unsere Kunden sollen ihre Geldanlage mithilfe von automatisierten Anlagevorschlägen komplett selbst in die Hand nehmen können. Wünschen sie eine zusätzliche Entscheidungshilfe, erläutern wir diese Anlageempfehlungen in einem persönlichen Gespräch. Für alle Kunden, die ihre Geldanlage vollständig delegieren wollen, bietet ebase mit dem fintego Managed Depot eine digitale Vermögensverwaltung, basierend auf ETF-Musterportfolios, an.

**Banking noch einfacher und intuitiver gestalten:** Über intelligente und passgenaue Lösungen und umfangreiche, aber verständliche Informationen bietet comdirect Orientierung bei Finanzentscheidungen. Zugleich beseitigt sie Zugangsbarrieren für Bestands- und Neukunden und will, über welchen Zugangskanal auch immer, an jedem Ort und zu jeder Zeit bei Bankgeschäften aktiv, aber unaufdringlich unterstützen.

**Die Weiterentwicklung des Innovationsmanagements:** Um unseren Kunden das Leben leichter zu machen, denken wir Innovation konsequent aus ihrer Sicht und nutzen ihren Ideenreichtum ebenso wie den unserer Mitarbeiter. Darüber hinaus setzen wir auf neue Impulse aus der intensivierten Zusammenarbeit und strategischen Partnerschaften mit FinTechs. Unter anderem unterstützen wir – als erste Bank in Deutschland – FinTech-Start-ups mit vielversprechenden Ideen über eine Start-up-Garage sowohl finanziell als auch durch die Bereitstellung von Infrastruktur und Ressourcen. Ideen generieren wir auch aus der Teilnahme an Formaten wie dem Bankathon, auf welchem neue Software mit hohem Kundennutzen für den Finanzsektor entwickelt wurde. Allgemeine Trends und Entwicklungen der Branche stehen auch im Vordergrund des neuen Blogs „Bank neu denken“. Auf diesem Blog veröffentlichen verschiedene Autoren seit 2015 Themen rund um Innovation und Zukunft.

---

## Steuerung

---

Der Vorstand steuert die comdirect Gruppe unter Berücksichtigung aller wesentlichen Chancen und Risiken und achtet dabei insbesondere darauf, dass die Balance zwischen kurzfristiger Profitabilität und langfristiger Wertsteigerung gewahrt bleibt. Das monatliche Gesamtbanksteuerungs-Reporting gibt darüber Aufschluss, ob sich die comdirect Gruppe hinsichtlich ihrer strategischen und operativen Ziele im Zielkorridor bewegt oder außerplanmäßige Entwicklungen eingetreten sind. Ausgewählte Kennzahlen werden in kürzeren Abständen beobachtet und gesteuert.

### Steuerungskennzahlen

Das System der zentralen finanziellen Steuerungskennzahlen wurde im Berichtsjahr anhand der im Rahmen der neuen Strategie 2020 festgelegten Ziele entsprechend modifiziert. Zentrale finanzielle Steuerungskennzahl (Key Performance Indicator, KPI) für den Konzern und beide Segmente ist der Return on Equity (RoE). Das zugrundeliegende Ergebnis wird durch die Entwicklung des Zins- und Provisionsüberschusses und sonstiger Erträge auf der einen Seite sowie der Verwaltungsaufwendungen auf der anderen Seite bestimmt.

Der Provisionsüberschuss wiederum hängt maßgeblich von der Entwicklung der ausgeführten Orders im Geschäftsfeld B2C ab, die wir daher als zentralen Indikator betrachten. Weitere zentrale Indikatoren zur Geschäftsentwicklung ermöglichen es uns, die Zielerreichung hinsichtlich des wertpapierbezogenen Anlegens und Sparens zu überprüfen. Dabei handelt es sich um:

- die Zahl der Wertpapierdepots im Geschäftsfeld B2C,
- das Volumen der Nettomittelzuflüsse in diese Wertpapierdepots,
- sowie das Kundenvermögen (Assets under Management) in der comdirect Gruppe und beiden Geschäftsfeldern.

Dieses setzt sich aus dem Depot- und Einlagenvolumen zusammen. Die Entwicklung der Assets under Management hängt zum Teil von Kurseffekten ab, welche durch die comdirect Gruppe nicht beeinflussbar sind.

Für die Entwicklung des Unternehmenswerts sind neben den finanziellen Kennzahlen und ihrer wesentlichen Einflussgrößen auch nichtfinanzielle Leistungsindikatoren maßgeblich. Diese bilden die Beziehungen von comdirect zu Kunden und institutionellen Partnern ebenso ab wie die Attraktivität für Aktionäre (s. Kapitalmarktbeziehungen Seite 36).

Zentraler nichtfinanzieller Leistungsindikator ist der Net Promoter Score (NPS). Er misst die Bereitschaft der Kunden, comdirect an Freunde oder Bekannte weiterzuempfehlen und ist damit ein wichtiger Indikator der Kundenzufriedenheit und -bindung im Geschäftsfeld B2C. Er basiert auf dem Kundenfeedback, das im Anschluss an Kundengespräche sowie per E-Mail eingeholt wird und entspricht dem Anteil der Kunden, welche den Kundenservice der comdirect bank aktiv weiterempfehlen würden (Promotoren), abzüglich der sogenannten „Kritiker“, für welche eine Weiterempfehlung nicht in Betracht kommt. Etwaige weitere nichtfinanzielle Leistungsindikatoren, die für die Steuerung der strategischen Weiterentwicklung zielführend sind, werden im Rahmen des Strategieprozesses definiert und erhoben.

**KPIs**

<b>comdirect Gruppe</b>	Return on Equity (RoE) Kundenvermögen (Assets under Management)
<b>Geschäftsfeld B2C</b>	Return on Equity (RoE) Nettomittelzuflüsse in Depots Anzahl Depots Kundenvermögen (Assets under Management) Ausgeführte Orders (Trades) Net Promoter Score (NPS)
<b>Geschäftsfeld B2B</b>	Return on Equity (RoE) Kundenvermögen (Assets under Management)